



# Relatório da Ouvidoria

2º Semestre de 2023

**hub**  
f i n t e c h





# Sumário

Apresentação do Relatório	3
A Hub Fintech	4
Ouvidoria Hub Fintech	5
Canais de Contato	6
Seção Resultados da Ouvidoria	
Quantidade mensal de demandas	8
Distribuição de demandas por tema reclamado	9
Distribuição de demandas por prazo de solução	10
Distribuição de demandas RDR por qualificação BACEN	11

# APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO

O Relatório da Ouvidoria da Hub Fintech estabelece boas práticas na comunicação com nossos clientes e parceiros. Nosso compromisso, antes de tudo, é com a informação fidedigna, que é a base que assegura a confiança e a credibilidade necessária ao nosso canal, para atuar de forma absolutamente imparcial e justa, em todas as questões do dia a dia.

Em cumprimento à Resolução BCB Nº 28, de 23 de Outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional em seu artigo 13, Capítulo VI, bem como o Artigo 12 da Instrução CVM 529, anexo 12, apresentamos o Relatório referente ao 2º Semestre de 2023 (de 1 de Julho a 31 de Dezembro), acerca da atuação da Ouvidoria da Hub Fintech.

Neste relatório são apresentadas informações gerais sobre o perfil de nossa empresa, os valores, governança e atuação da Ouvidoria da Hub Fintech, além de dados estatísticos gerais referentes ao atendimento da Ouvidoria no segundo semestre.

# A HUB FINTECH

A Hub Fintech é líder em BaaS (Banking as a Service) no Brasil e entrega soluções White Label para o segmento B2B2C. Seu modelo de negócio combina soluções tecnológicas com serviços E2E de program manager. Além disso, todos os produtos e serviços ofertados pela Hub Fintech cumprem com todas as determinações regulatórias do Banco Central do Brasil (“BCB”).

Criamos soluções de pagamento mais rentáveis e práticas aos nossos clientes. Para isso, carregamos em nosso DNA o compromisso com o cliente, transparência e espírito inovador. Tais valores nos inspiram e nos incentivam a buscar constantemente formas de otimizar e aperfeiçoar nossos serviços e produtos.



# OUVIDORIA HUB FINTECH

A Ouvidoria Hub tem como principal missão escutar e entender as necessidades dos clientes e usuários. Podemos compreendê-la como uma última instância de resolução e que tem como missão solucionar ou orientar nossos clientes e usuários.

É um canal de comunicação direta com seus Ouvidores, buscando o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações e elogios dos clientes externos, de forma a garantir agilidade na resposta e nas soluções.

A Ouvidoria da Hub Fintech, Instituição de Pagamento, atua de acordo com os requisitos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020 e Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020 e demais normas do Banco Central do Brasil (“BCB”).

## Diretrizes da Ouvidoria

- A Ouvidoria é um canal de comunicação e mediação de segundo nível - da Hub Fintech, uma de suas principais diretrizes é ser o elo entre a alta administração da instituição e seus clientes. Além de possuir seu caráter estratégico, dado que a Ouvidoria reporta à Diretoria indicadores que servem como balizadores para o aperfeiçoamento de todos os procedimentos internos da Companhia.
- Cabe à Ouvidoria receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos clientes e usuários de produtos/serviços que não foram solucionadas pelos atendimentos de primeira e segunda instância realizado pelos canais de atendimento a clientes.
- A Ouvidoria atua de forma isenta e imparcial, reportando-se diretamente à Diretoria, garantindo o sigilo e confidencialidade das informações, além de contribuir para o aperfeiçoamento de políticas, processos e comportamentos.



## CANAIS DE CONTATO

A Ouvidoria funciona em dias úteis, das 9h às 18h, exceto feriados nacionais. Os contatos podem ser feitos através dos seguintes canais:

### Telefone

Ligação gratuita para: 0800 942 6167


Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 773 9355

### E-mail

[ouvidoria@hubfintech.com.br](mailto:ouvidoria@hubfintech.com.br)

### Web Site

<https://www.hubfintech.com.br/ouvidoria>

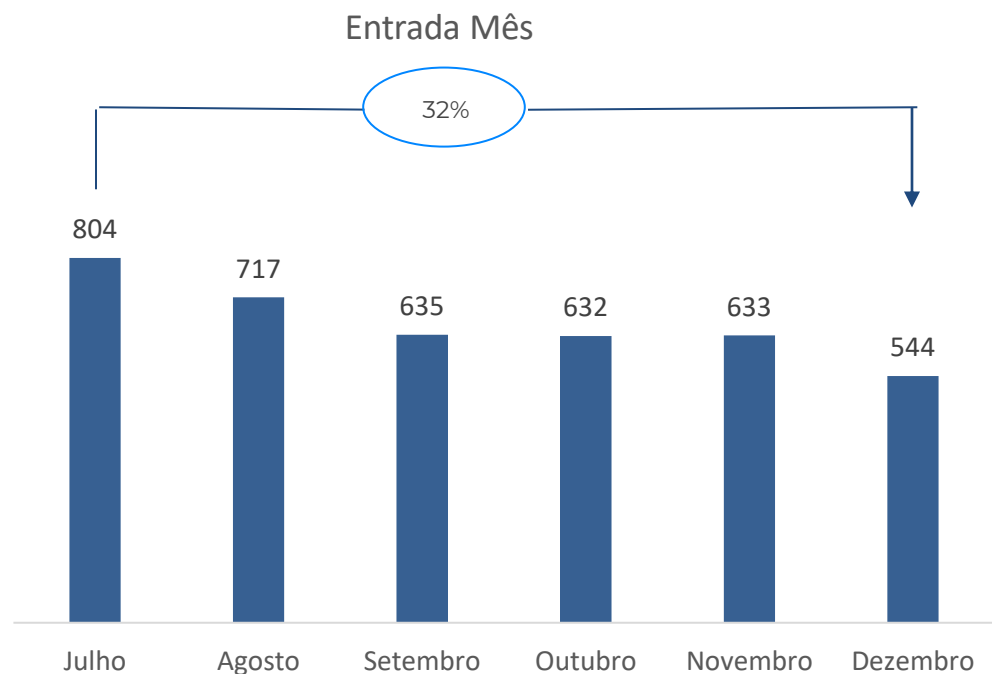


Seção de Resultados Ouvidoria  
2º semestre de 2023

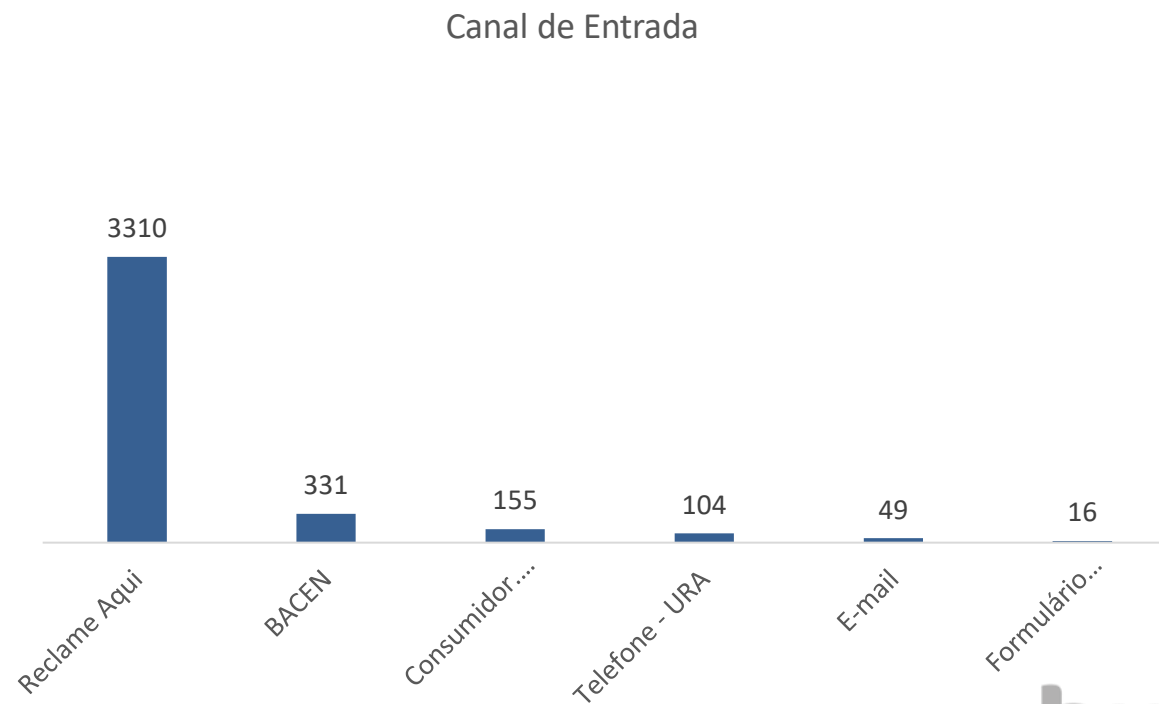
# Quantidade mensal de demandas

No período de 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2023 foram recebidas e registradas 4965 manifestações no canal de Ouvidoria

Em junho, tivemos um queda de 32% em relação à média de demandas de julho.

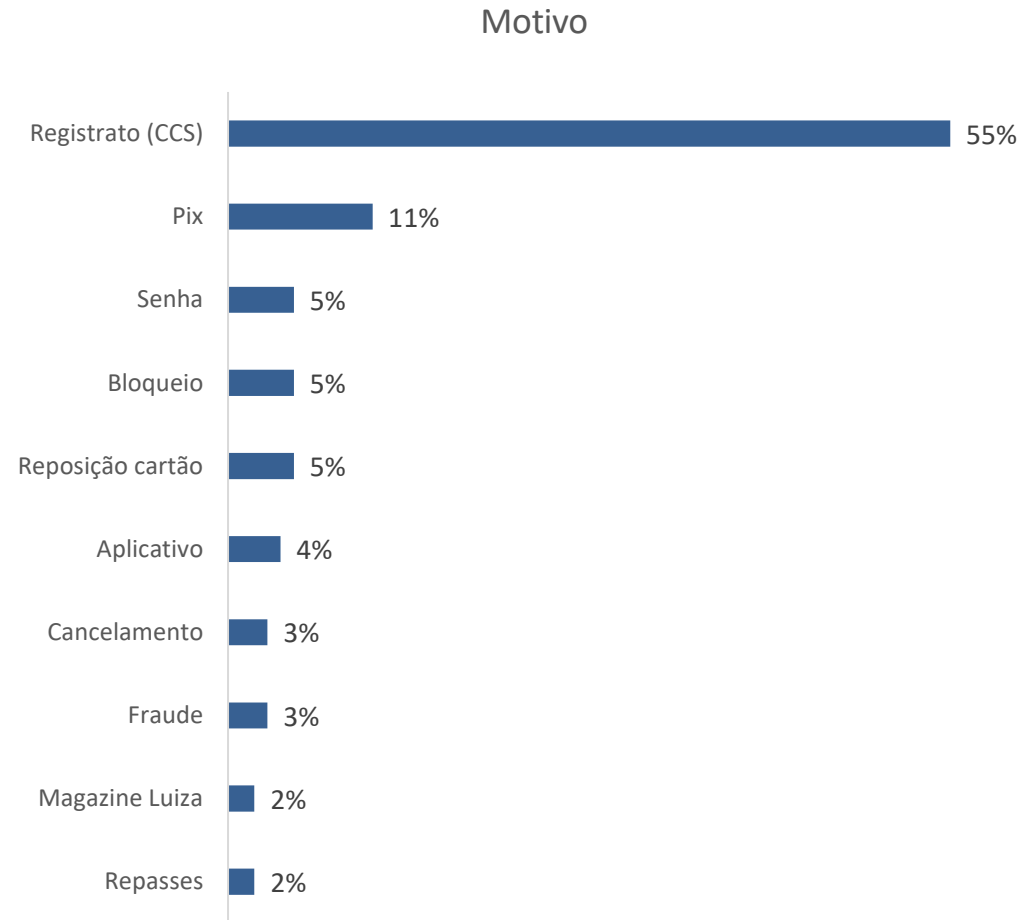


Principal canal de acionamento foi via Reclame Aqui, com total de 3310 manifestações que corresponde a 83% do volume.





# Distribuição de demandas por tema reclamado

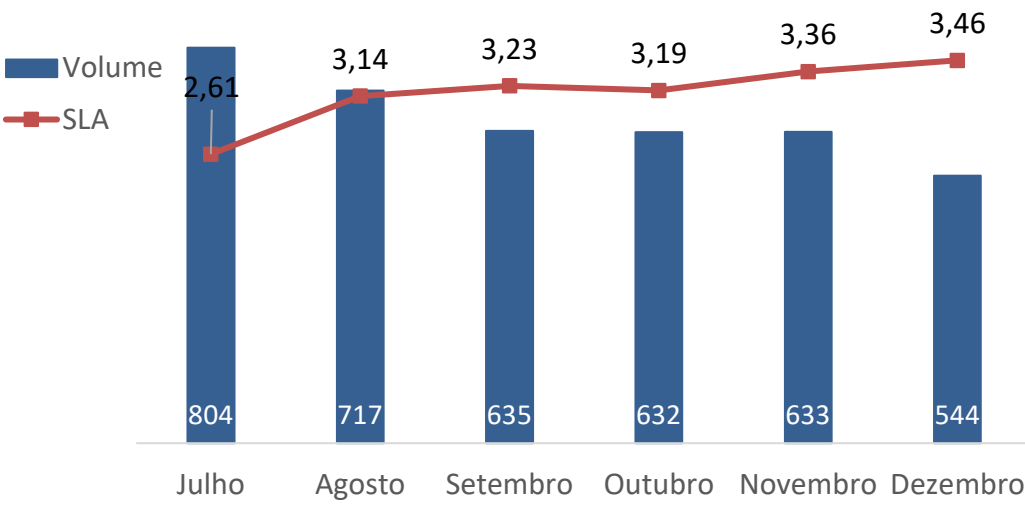


# Distribuição das demandas por prazo de solução

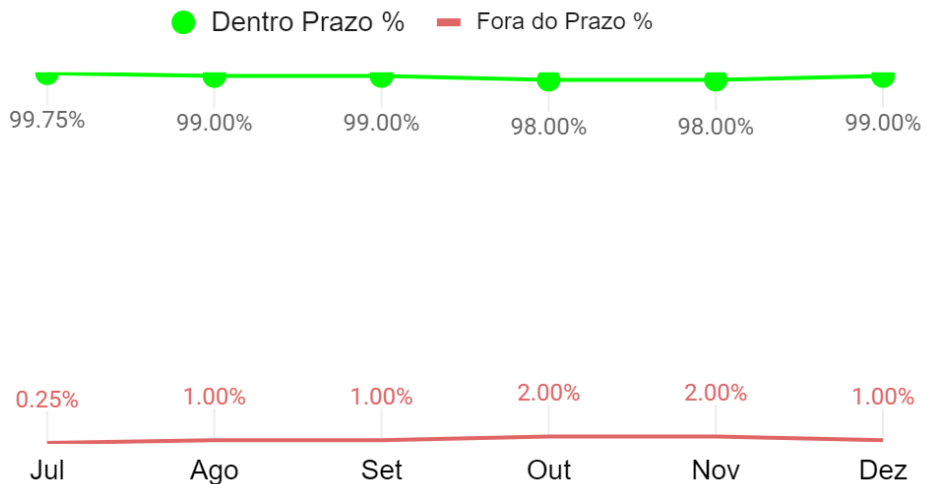
O SLA médio de resolução da Ouvidoria foi de 3,2 dias úteis.

Ao todo, tivemos 99% das Demandas respondidas dentro do prazo de 10 dias úteis.

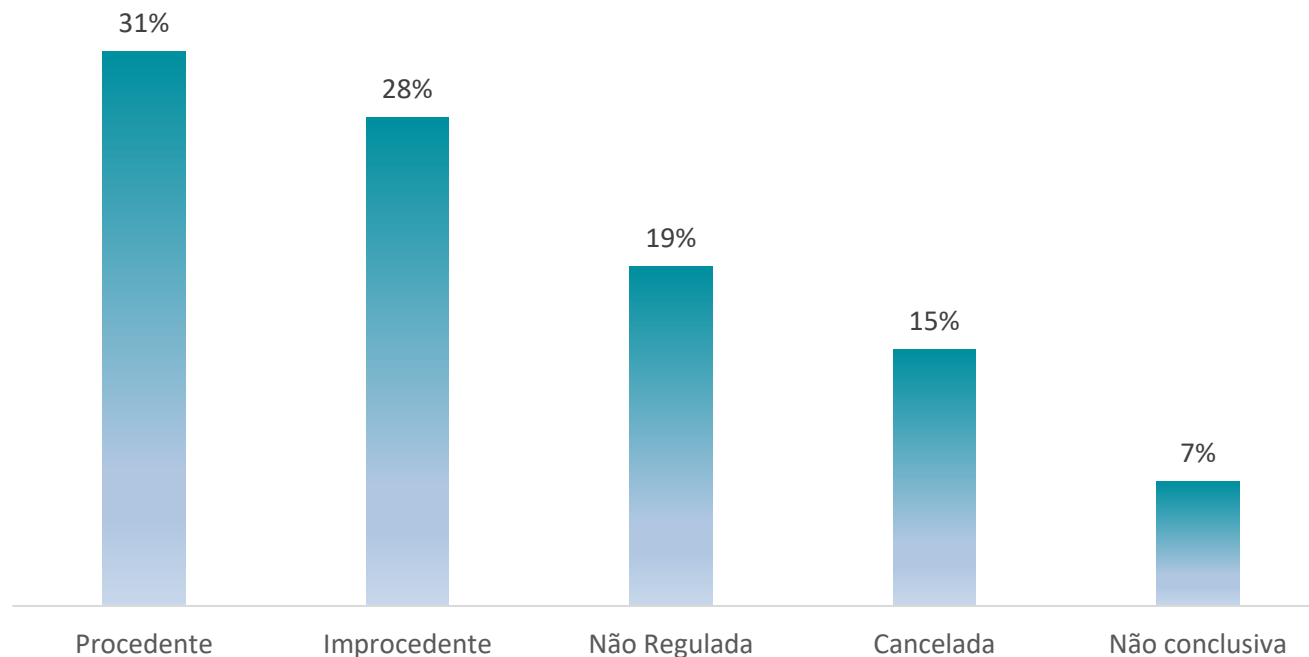
Entradas X SLA Médio



Respondidos no prazo X Fora do prazo



## Distribuição de demandas RDR por qualificação BACEN: Procedente/Improcedente\*



\*Reclamação Procedente: quando há constatação de descumprimento de alguma norma jurídica, Código do Consumidor, de órgãos reguladores ou de alguma cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.

Reclamação improcedente: quando não enquadrada como Reclamação Procedente.

Não regulada: reclamações sobre outros assuntos, que não são regulamentados pelas normas do Banco Central.

Cancelada: é uma reclamação regulada, após resposta da instituição. Dados do gráfico referem-se às demandas analisadas e qualificadas pelo Banco Central do Brasil, em RDR/ SISCAP

**OBRIGADA**

**hub**  
FinTech

Brunia Pires Garcez  
Ouvidora

Assinaturas/Ciência Diretores

**hub**  
FinTech