

Relatório da Ouvidoria

1º Semestre de 2021

hub
f i n t e c h





Sumário

Apresentação do Relatório	3
A Hub Fintech	4
Ouvidoria Hub Fintech	5
Nossos Valores	6
Canais de Contato	7
Seção Resultados da Ouvidoria	
Quantidade mensal de demandas	9
Distribuição de demandas por tema reclamado	10
Distribuição das demandas por prazo de solução	11
Demandas mensais do RDR por temas reclamado	12
Distribuição de demandas RDR por qualificação BACEN	13
Pesquisa de Satisfação	14

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 1º Semestre de 2021 (de 1 de janeiro a 30 de junho), 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 último 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 (conforme o caso) nossos clientes e usuários.

É um canal de comunicação direta com seus Ouvidores, buscando o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias 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 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 – em segundo nível - da Hub e 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 reclamações 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 independente, reportando-se diretamente à Diretoria, garantindo o sigilo, imparcialidade e confidencialidade das informações, além de contribuir para o aperfeiçoamento de políticas, processos e comportamentos.

NOSSOS VALORES

Os valores da Ouvidoria são os valores da Hub Fintech



INOVAÇÃO

Ser pioneiro, mudar, pensar e agir diferente é a nossa essência.



SOMOS GENTE

Somos cordiais, olhamos nos olhos, dizemos “bom dia”, valorizamos a meritocracia, a colaboração e a alegria, celebrando juntos as nossas conquistas.



COMPROMISSO COM O CLIENTE

Entregamos soluções com qualidade, no prazo, com equilíbrio financeiro, honrando a relação com o cliente.



TRANSPARÊNCIA

Atuamos de forma ética e transparente em todas as relações, fazendo o que é certo da forma certa, honrando a relação com o cliente.

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

E-mail

ouvidoriahub@hubfintech.com.br

Canal externo:

BACEN (RDR/SISCAP - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão)

A photograph of a person's hands holding a white smartphone. The person is wearing a white shirt with a dark blue stripe on the sleeve. The background is a blurred cafe setting with a wooden table, a white coffee cup, and a laptop. The text is overlaid on the left side of the image.

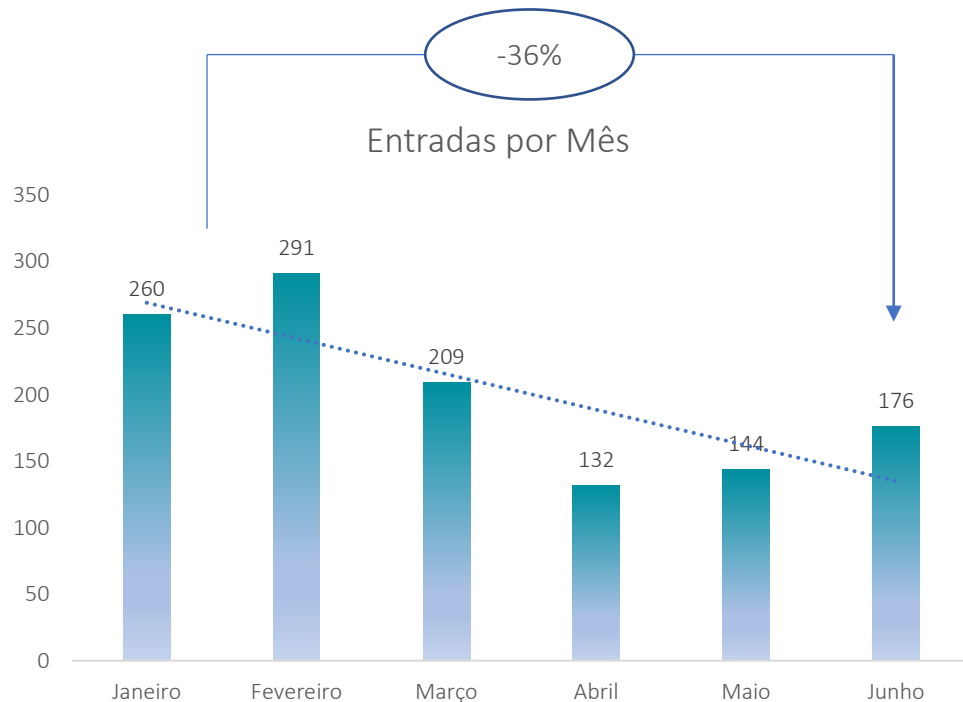
Seção de Resultados Ouvidoria

1º semestre de 2021

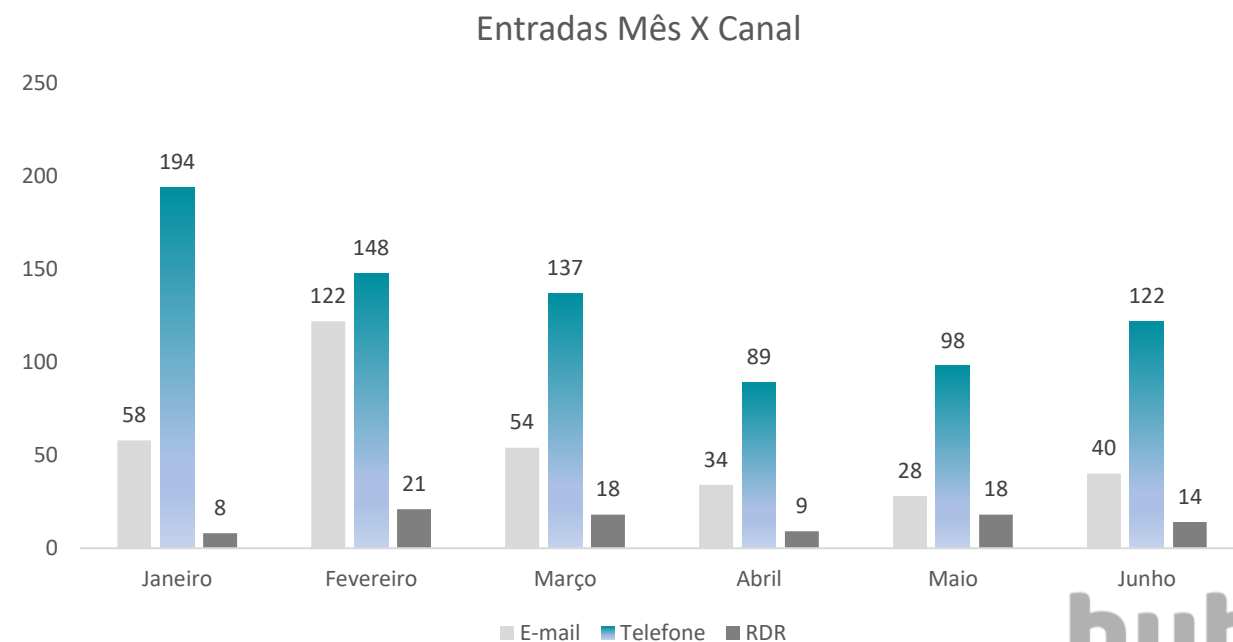
Quantidade mensal de demandas

No período de 01 de janeiro de 2021 a 30 de junho de 2021 foram recebidas e registradas 1.212 demandas em Ouvidoria

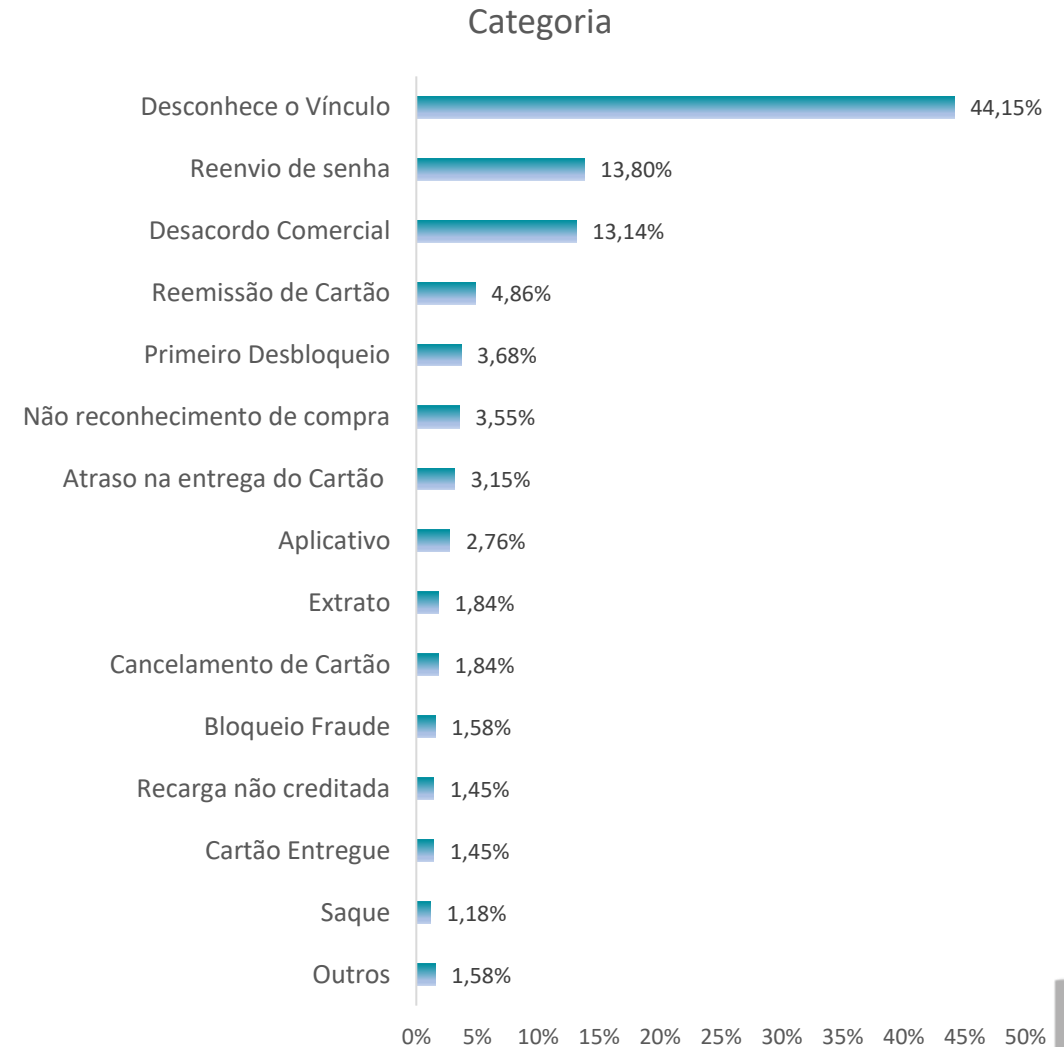
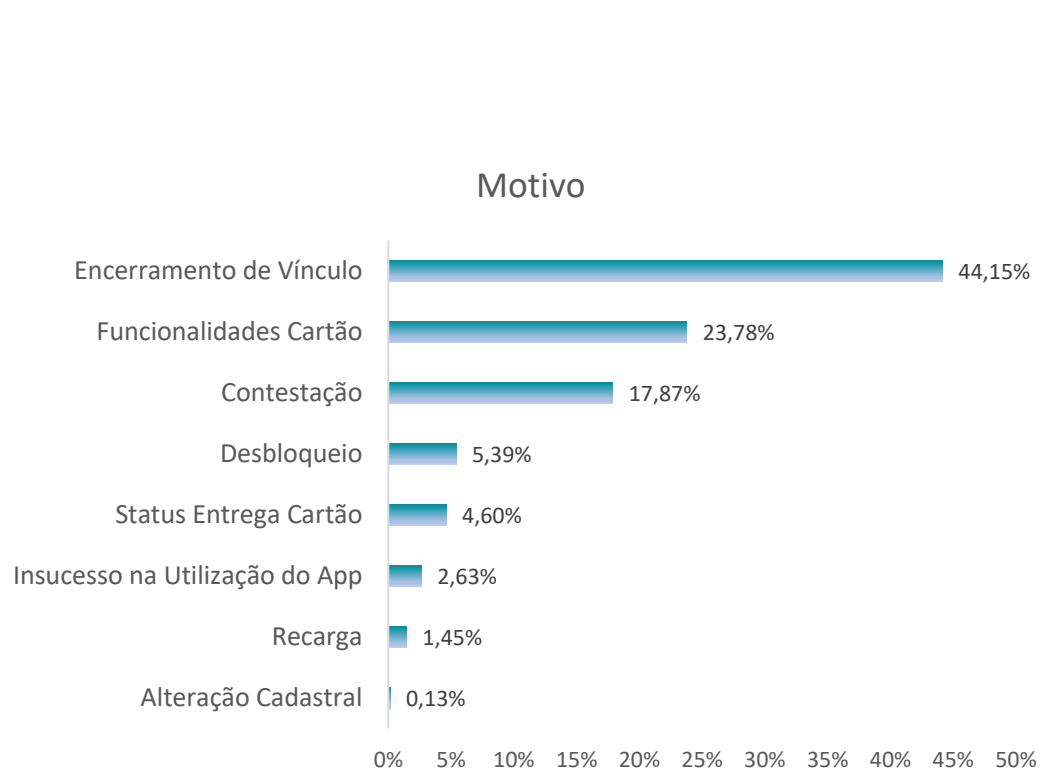
Em junho, tivemos uma queda de 36% em relação a média de demandas de janeiro e fevereiro



Nosso principal canal de contato foi o telefone, com o total de 788 ligações no semestre



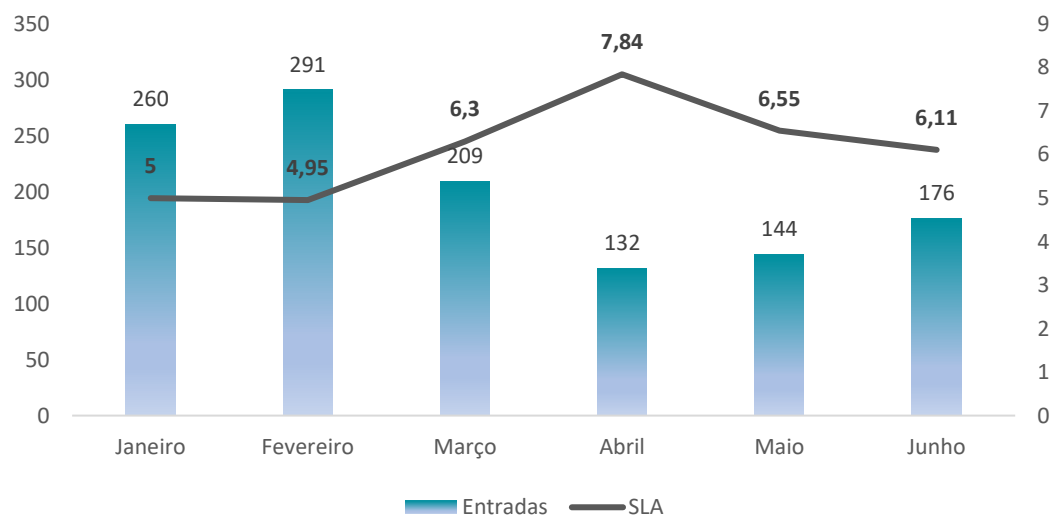
Distribuição de demandas por tema reclamado



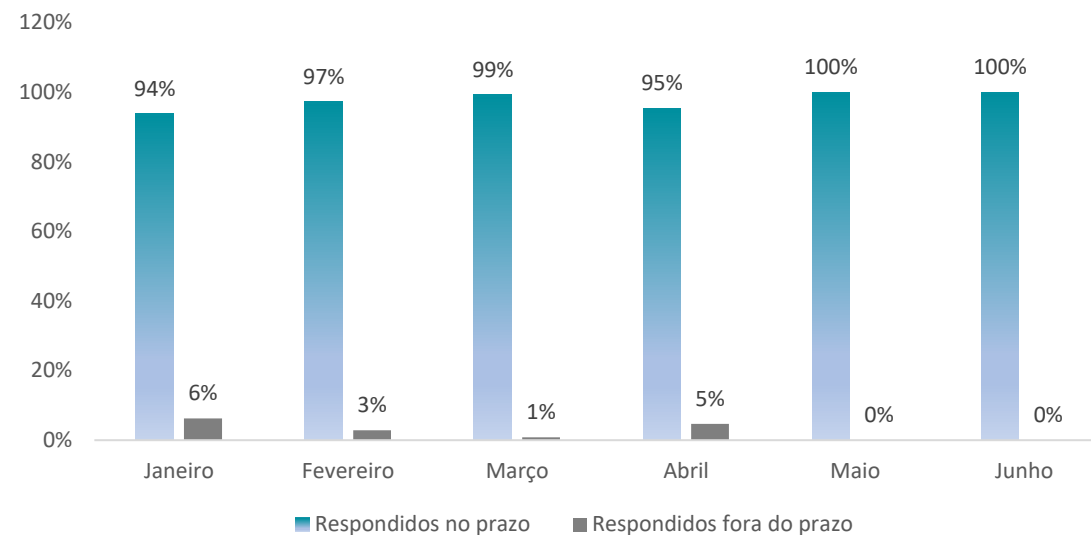
Distribuição das demandas por prazo de solução

O SLA médio de resolução da Ouvidoria foi de 6,12 dias úteis. Ao todo, tivemos 94% das reclamações respondidas dentro do prazo de 10 dias úteis.

Entradas X SLA Médio



Respondidos no prazo X Fora do prazo



Prazo de resolução considerado: 10 dias úteis, de acordo com a Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020 e Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

Demandas de RDR por mês, segregadas por temas reclamado

Janeiro

Motivo	%
Funcionalidades Cartão	50%
Encerramento de vínculo	50%
Total Geral	100%

Fevereiro

Motivo	%
Funcionalidades Cartão	29%
Encerramento de vínculo	71%
Total Geral	100%

Março

Motivo	%
Funcionalidades Cartão	67%
Encerramento de vínculo	33%
Total Geral	100%

Abril

Motivo	%
Funcionalidades Cartão	67%
Encerramento de vínculo	33%
Total Geral	100%

Maio

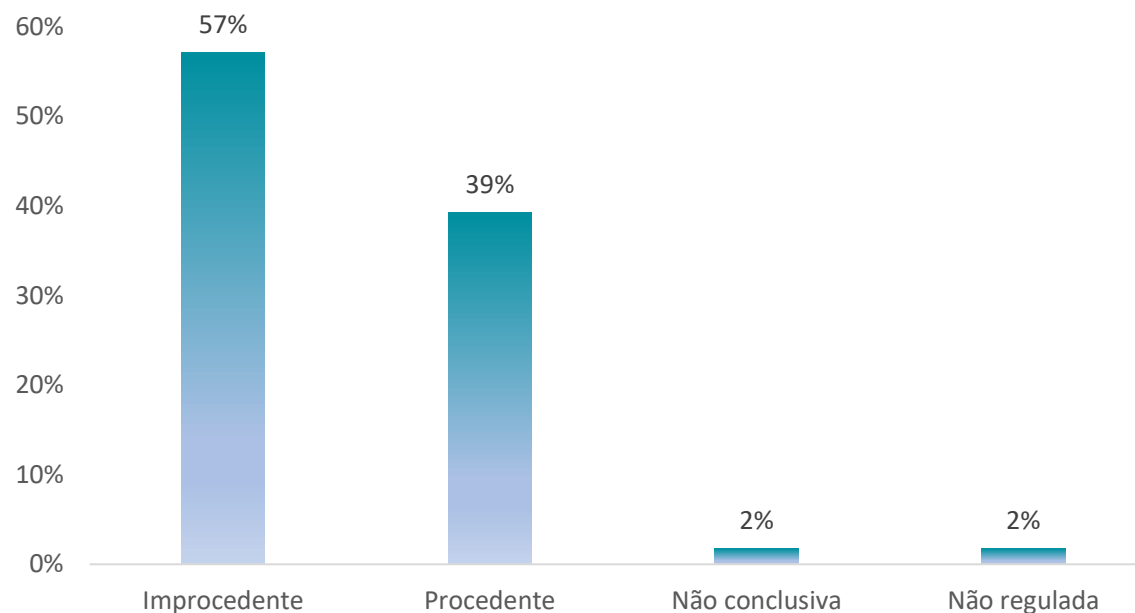
Motivo	%
Contestação	6%
Funcionalidades Cartão	50%
Encerramento de vínculo	28%
Desbloqueio	11%
Insucesso na utilização do App	6%
Total Geral	100%

Junho

Motivo	%
Encerramento de vínculo	6%
Recarga	50%
Funcionalidades Cartão	28%
Desbloqueio	11%
Total Geral	100%

Dados referem-se às demandas analisadas e qualificadas pelo Banco Central do Brasil., em RDR/SISCAP

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.

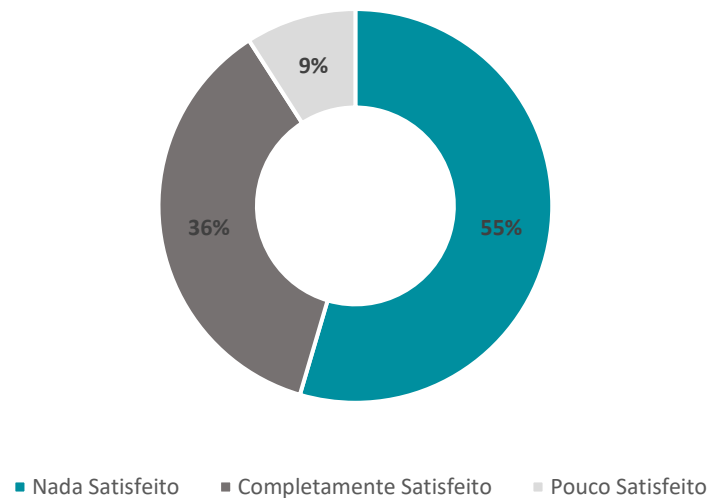
Não conclusiva: é uma reclamação regulada, mas a partir do relato do cidadão e da resposta da instituição, restaram lacunas ou dúvidas que não permitiu concluir se é procedente ou improcedente.

Dados do gráfico referem-se às demandas analisadas e qualificadas pelo Banco Central do Brasil., em RDR/SISCAP

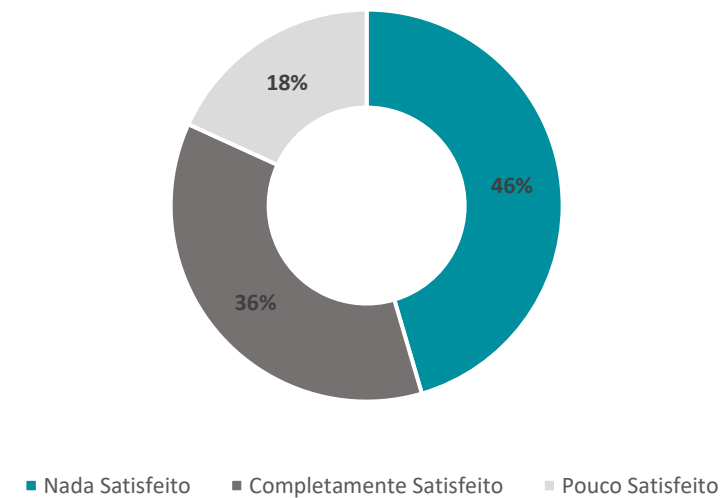
Pesquisa de Satisfação

A atuação da Ouvidoria na resolução dos problemas pode ser avaliada pelos clientes por meio de um link encaminhado via e-mail após o atendimento.

Nota da solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda



Nota da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria



OBRIGADA

hub
FinTech

Jenifer Santos
Ouidora