



Relatório da Ouvidoria

2º 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 de demandas por prazo de solução | 11 |
| Demandas mensais do RDR por temas reclamados | 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 2º Semestre de 2021 (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 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 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.

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.

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@fintechmagalu.com.br

Web Site

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

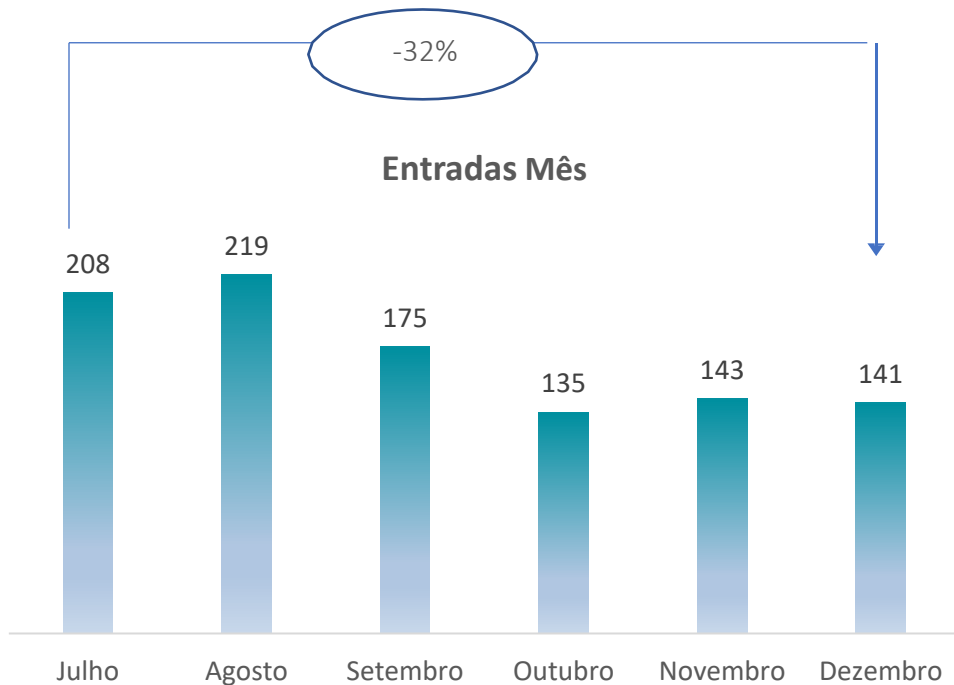


Seção de Resultados Ouvidoria
2º semestre de 2021

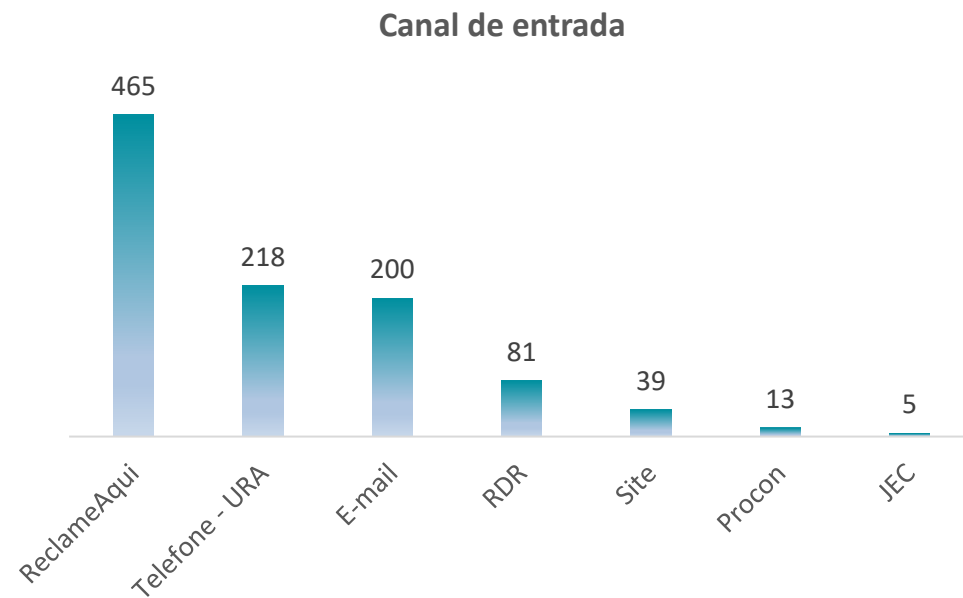
Quantidade mensal de demandas

No período de 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2021 foram recebidas e registradas 1021 Demandas no canal de Ouvidoria

Em dezembro, tivemos uma queda de 17% em relação à média de demandas de julho

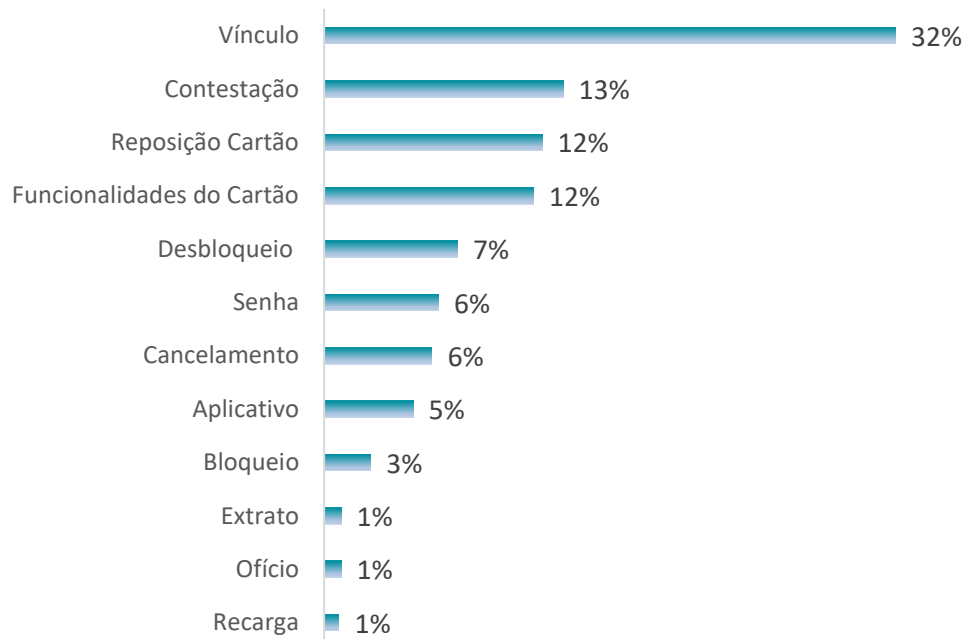


Nosso principal canal de acionamento foi via ReclameAqui, com o total de 465 manifestações que corresponde a 54% do volume.

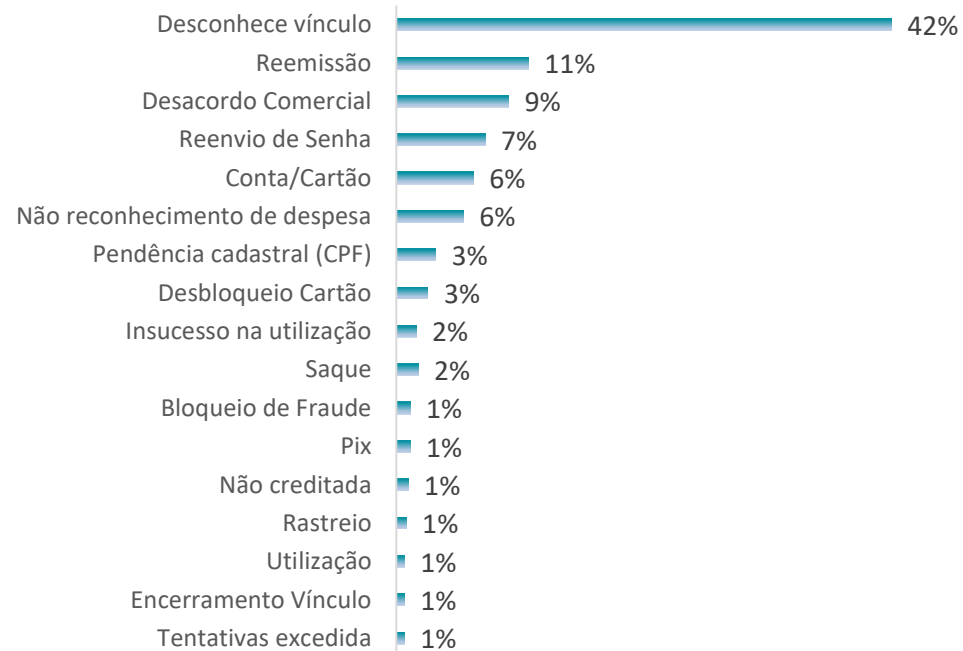


Distribuição de demandas por tema reclamado

Motivo



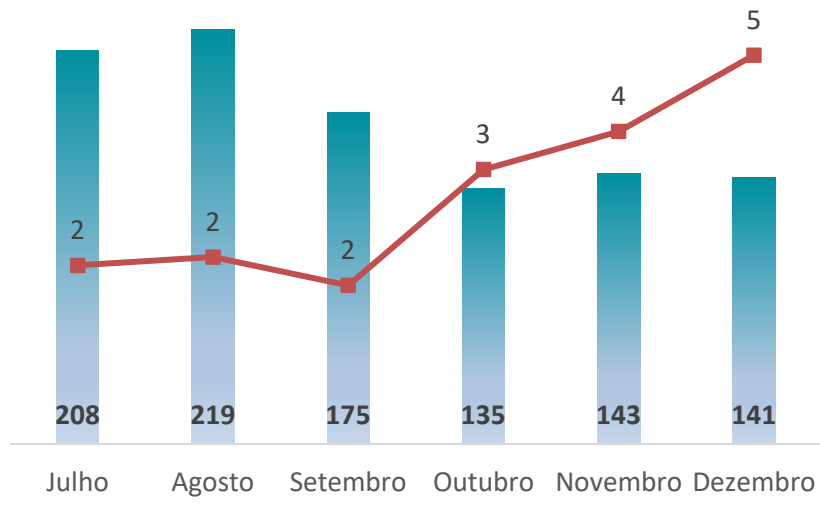
Categoria



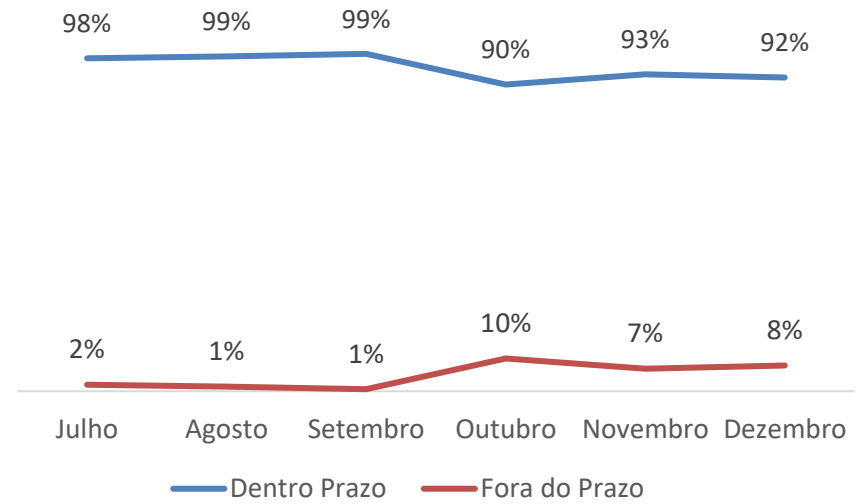
Distribuição das demandas por prazo de solução

O SLA médio de resolução da Ouvidoria foi de 3 dias úteis. Ao todo, tivemos 96% das Demandas 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

Julho

| Motivo | % |
|--------------------|-------------|
| Vínculo | 69% |
| Extrato | 15% |
| Recarga | 8% |
| Contestação | 8% |
| Total Geral | 100% |

Agosto

| Motivo | % |
|--------------------|-------------|
| Vínculo | 50% |
| Extrato | 33% |
| Cancelamento | 17% |
| Total Geral | 100% |

Setembro

| Motivo | % |
|--------------------|-------------|
| Vínculo | 56% |
| Extrato | 22% |
| Cancelamento | 22% |
| Total Geral | 100% |

Outubro

| Motivo | % |
|--------------------|-------------|
| Vínculo | 43% |
| Extrato | 14% |
| Aplicativo | 14% |
| Transferência | 14% |
| Desbloqueio | 14% |
| Total Geral | 100% |

Novembro

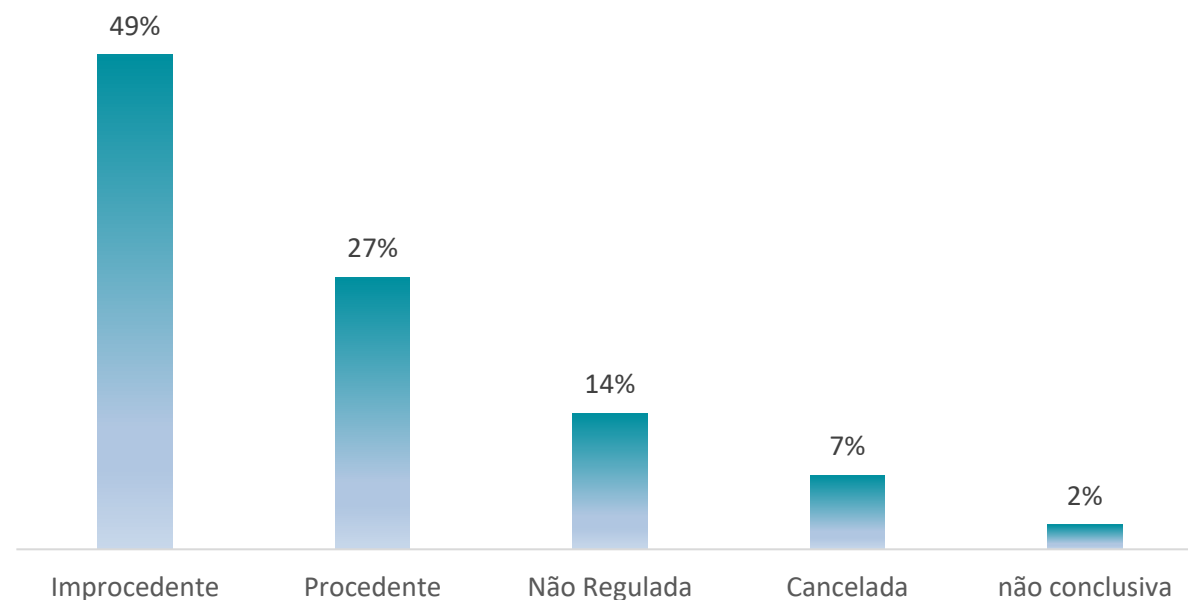
| Motivo | % |
|--------------------|-------------|
| Vínculo | 33% |
| Transferência | 17% |
| Contestação | 17% |
| Extrato | 17% |
| Cancelamento | 17% |
| Total Geral | 100% |

Dezembro

| Motivo | % |
|--------------------|-------------|
| Extrato | 100% |
| 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.

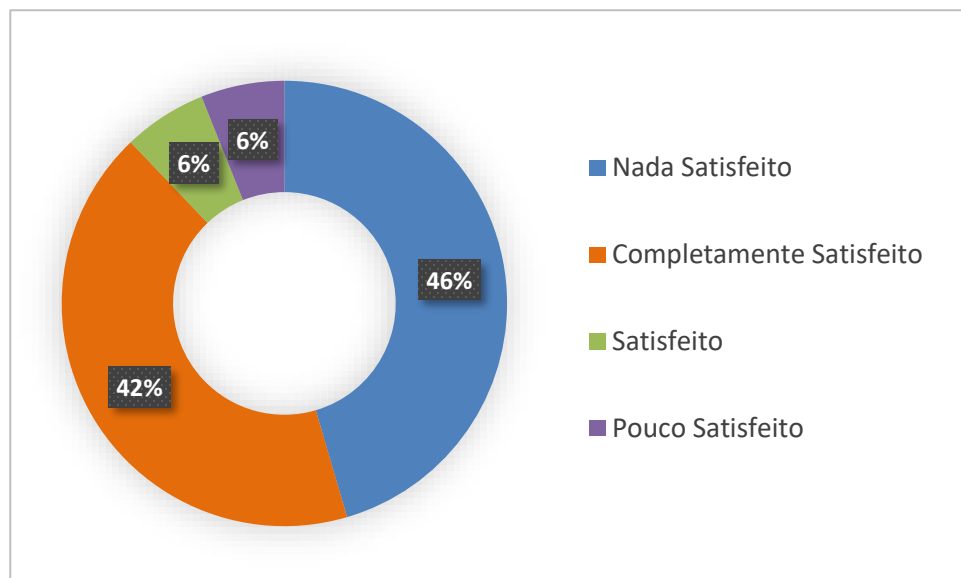
Cancelada: é uma reclamação regulada, após resposta da instituição.

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

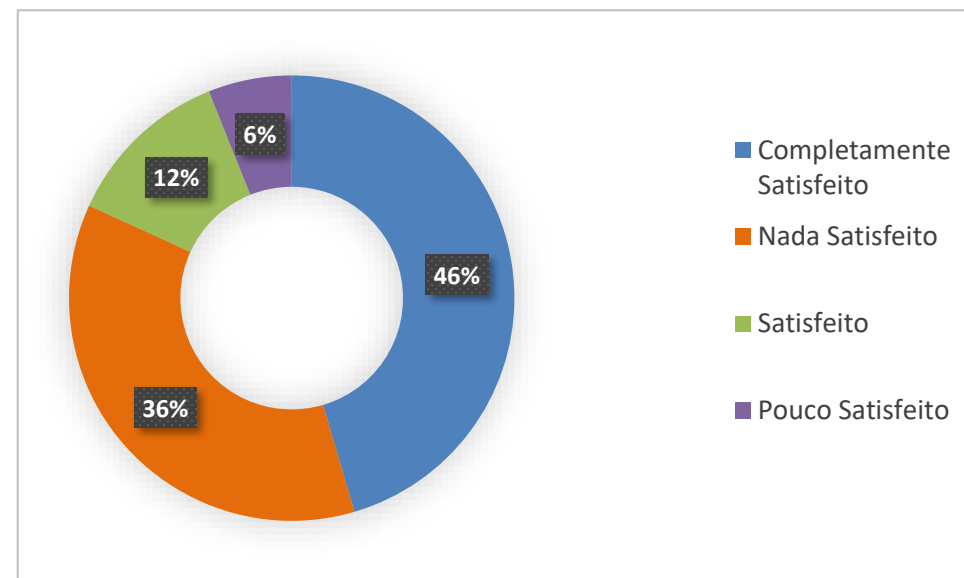
Pesquisa de Satisfação

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

Brunia Pires Garcez
Ouvidora