

Relatório da Ouvidoria

2º Semestre de 2024

hub
f i n t e c h





Sumário

Apresentação do Relatório	3
Ouvidoria Hub Fintech	5
Canais de Contato	6
Seção Resultados da Ouvidoria	
Quantidade mensal de demandas	7
Distribuição de demandas por tema reclamado	8
Distribuição de demandas por prazo de solução	9
Distribuição de demandas RDR por qualificação BACEN	10
Ranking de Reclamações RDR/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 e Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, apresentamos o Relatório referente ao 2º Semestre de 2024 (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 primeiro semestre.

OUVIDORIA HUB FINTECH

A Ouvidoria da 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 BCB Nº 28, de 23 de Outubro de 2020 e Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022 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. Sua atuação considera os canais oficiais internos de atendimento em segunda instância da Ouvidoria e as plataformas externas, tais como Consumidor.gov, ReclameAqui e as reclamações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento do Banco Central do Brasil (Bacen) através do RDR.
- 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 instância .
- 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

Web Site

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

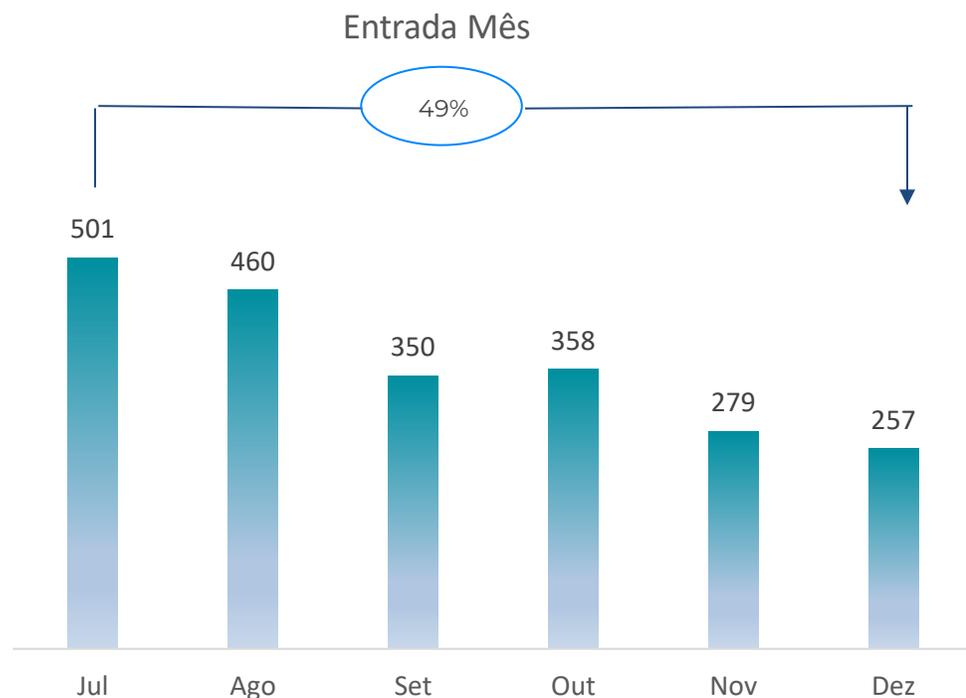


Seção de Resultados Ouvidoria
1º semestre de 2024

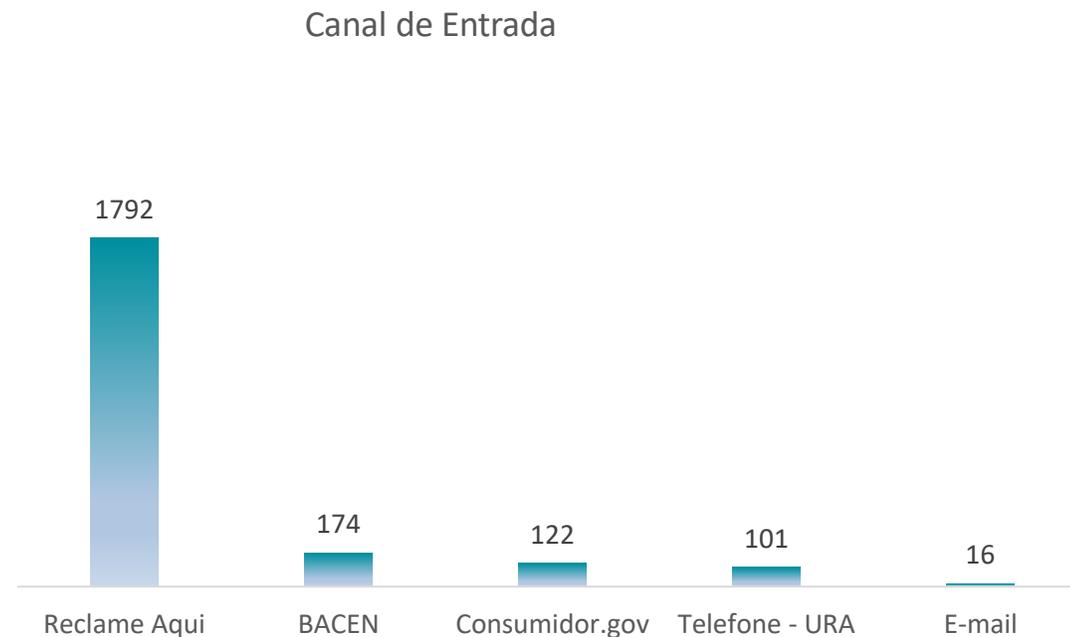
Quantidade mensal de demandas

No período de 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2024 foram recebidas e registradas 2205 manifestações no canal de Ouvidoria.

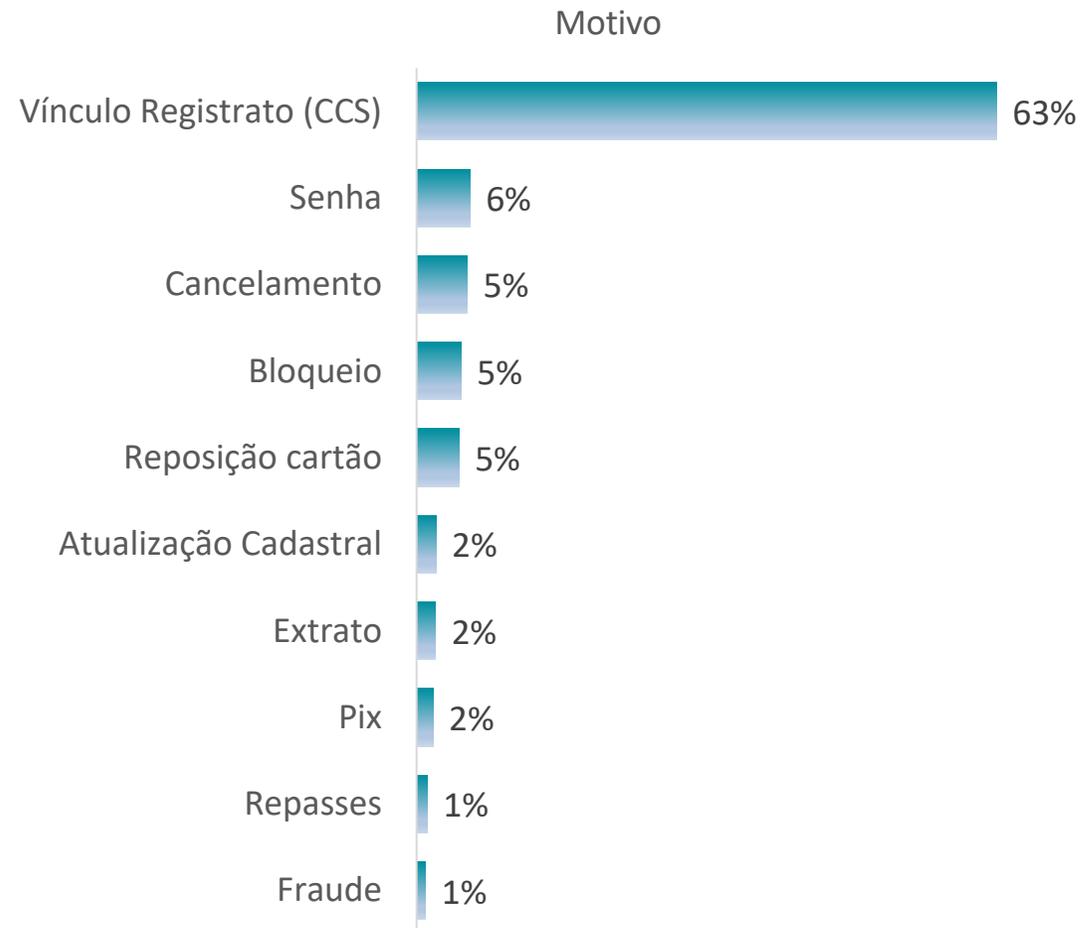
Em dezembro, tivemos um queda de 49% em relação à média de demandas de Julho.



O maior acionamento no 2 semestre de 2024 foi o canal Reclame Aqui com 1792 reclamações que representa 81% de todo volume recebido, seguido por RDR/Bacen com 174 Demandas que representa 8%



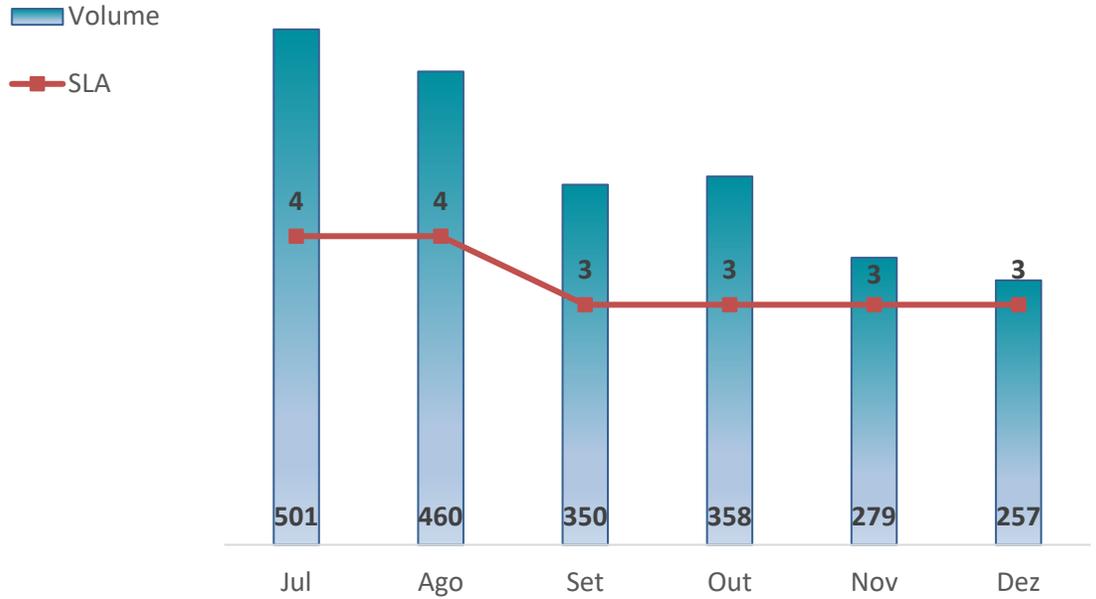
Distribuição de demandas por tema reclamado



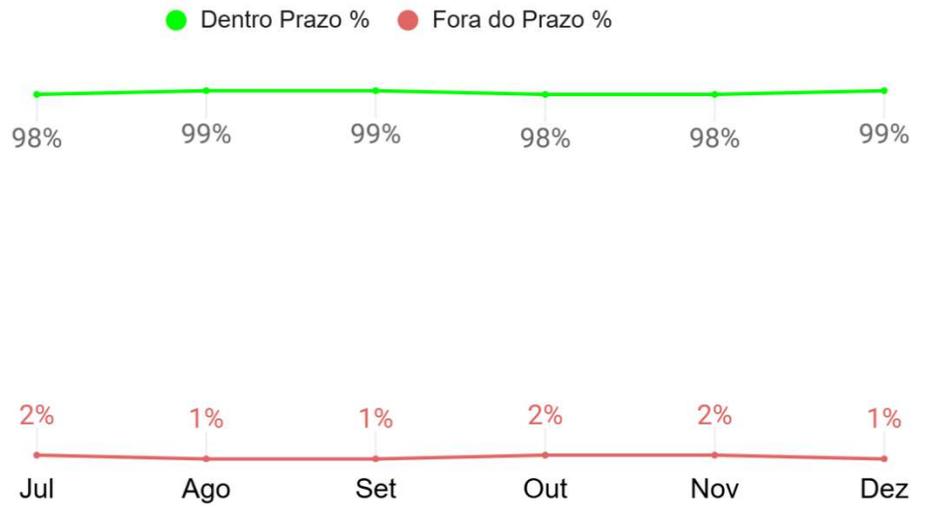
Distribuição das demandas por prazo de solução

Durante o segundo semestre de 2024, as manifestações recebidas em canais oficiais internos da Ouvidoria foram respondidas em um tempo médio de 3 dias úteis. Ao todo, tivemos 99% das Demandas respondidas dentro do prazo de 10 dias úteis.

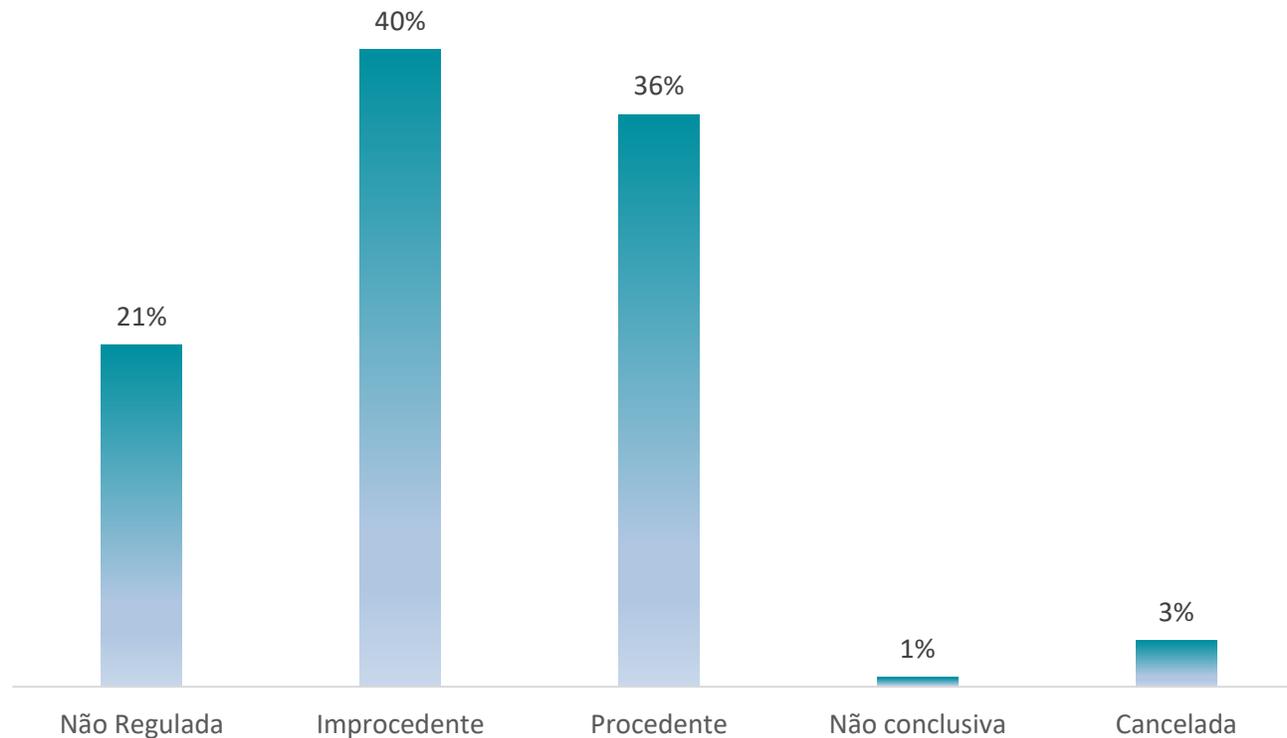
Entradas X SLA Médio



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 e ou não foram auditadas na amostra do Banco Central do Brasil.
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

Ranking de Reclamações RDR/Bacen

Trimestralmente, o Bacen publica o “Ranking de Reclamações” de bancos, financeiras e instituições de pagamento. Esse ranking apresenta um índice que considera a relação entre o número de demandas procedentes e o número de clientes da instituição em cada trimestre.

No primeiro semestre de 2024, ações direcionadas foram feitas a fim de melhorar a experiência do cliente, reduzir reclamações e, conseqüentemente, impactar positivamente o ranking

3º trimestre/2024

45ª Posição Ranking

38 reclamações procedentes.

Base: 12.219.419

4º trimestre/2024

Não entramos Ranking

25 reclamações procedentes.

Base: 12.018.531

OBRIGADA

hub
FinTech

Brunia Pires Garcez
Ouvidora