



NUBANK

PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA



SUMÁRIO:

1. INTRODUÇÃO	2
2. OUVIDORIA	2
3. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	2
4. CANAIS DE ACESSO	3
5. REQUISITOS DE ATENDIMENTO	3
6. PRAZO PARA RESPOSTA	4
7. REVISÃO E APROVAÇÃO	4
8. POLÍTICAS E DEMAIS NORMAS RELACIONADAS	4
9. CONTROLE DE VERSÕES	5



1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste documento é disciplinar e divulgar os procedimentos adotados no âmbito da Ouvidoria do Nubank, em consonância com a regulamentação em vigor (Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021) que dispõe sobre constituição e funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições que especifica.

Tais procedimentos descrevem os canais oficiais de contato da Ouvidoria, prazos e horários de atendimento, as informações a serem prestadas pelos clientes que viabilizem a atuação da Ouvidoria, os meios para recebimento, processamento e atendimento de demandas, situações de prioridade no atendimento e abrangência do serviço de Ouvidoria.

2. OUVIDORIA

A Ouvidoria é o componente organizacional com atribuição de atender os clientes e usuários de produtos e serviços em última instância, assegurando a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas ao relacionamento com o cliente e aos direitos do consumidor.

A atividade da Ouvidoria Nubank é aplicável a todas as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e que compõem o Conglomerado Nubank no Brasil; e, adicionalmente, à NuCommerce Ltda. e à Nu Canais Ltda. (em conjunto denominadas "Nubank").

A Ouvidoria Nubank recebe manifestações do público-alvo do conglomerado Nubank no Brasil, registradas sob a forma de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões ou elogios. Compete à Ouvidoria o atendimento de demandas registradas nos seus canais internos, bem como demais canais e plataformas externas de relacionamento e de mediação de conflitos.

O Ouvidor, Caio Barros Cordeiro, integra os quadros do Nubank desde 2020, demonstrando amplo conhecimento sobre os produtos da instituição. Em 01/11/2023, foi designado Ouvidor do conglomerado Nubank. Caio é advogado formado por renomadas universidades no Brasil e Alemanha, detém pós-graduação e mestrado em Direito Público e, ainda, PHD em Direito e Políticas Públicas para Transformação Digital pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo - USP. Possui mais de 12 anos de experiência profissional e acumula um extenso conhecimento em direito e questões consumeristas nos setores público e privado.

3. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

São atribuições e competências da Ouvidoria no tratamento das manifestações:

- A. Prestar o atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primários do Nubank, podendo definir fluxos especiais de atendimento prioritário, inclusive para clientes Ultravioleta. Excepcionalmente, a Ouvidoria atenderá demandas em primeira instância que não tiverem sido recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primários ou, em cumprimento a critérios de criticidade previamente definidos em procedimento interno, que demandem atendimento proativo do Nubank ao cliente e/ou usuário.
- B. Ser o canal de comunicação entre o Nubank e seus clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos de demandas registradas nesta instância de atendimento com foco no aprimoramento da jornada do cliente.



- C. Atuar com transparência, independência, imparcialidade (em relação a clientes e usuários e em relação à instituição), com resolução de suas demandas norteadas pela justiça, empatia, eficácia, aprimoramento contínuo e ético, reverberando a voz dos clientes e usuários dentro do Nubank.
- D. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e solicitações, bem como ofertar solução efetiva do caso.
- E. Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final quando do envio de protocolo acusando o recebimento da demanda, que deverá obedecer ao prazo determinado na regulamentação aplicável, e encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até este prazo máximo.
- F. Manter internamente sistema de informação e controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, dentro da regulamentação vigente no que se refere: Registro do histórico de atendimentos; Informações utilizadas nas análises e providências adotadas; e Controle de prazo de respostas.
- G. Desenvolver relatórios periódicos, inclusive para a Diretoria Executiva, acerca das demandas recebidas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados pelo Nubank.
- H. Divulgar semestralmente no site do Nubank as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento aos clientes e usuários.

4. CANAIS DE ACESSO

As comunicações para a Ouvidoria poderão ser feitas pelos seguintes meios:

- Por telefone gratuito: 0800 887 0463
- Por e-mail: ouvidoria@nubank.com.br
- Por correspondência física: Rua Capote Valente, 39 - São Paulo, SP - 05409-000

A Ouvidoria funcionará em dias úteis, de segunda à sexta-feira, das 8h às 18h, seguindo como referência o calendário de feriados da cidade de São Paulo - SP, mediante a localização de sua sede. Todas as ligações são automaticamente gravadas e podem ser solicitadas pelo titular em nossos canais de atendimento.

5. REQUISITOS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria deve adotar postura de mediação, acolhimento e imparcialidade em todas as interações, assegurando que cada manifestação seja tratada com a devida atenção. Além disso, deve garantir que a voz de clientes e usuários seja ouvida, respondida de forma justa e eficiente e represente uma oportunidade de melhoria contínua dos produtos e serviços do Nubank.

Para isso, nos canais internos, a Ouvidoria deve realizar a triagem inicial das demandas originadas por telefone e e-mail a fim de dar o adequado direcionamento das manifestações e registro em seus canais oficiais quando solicitado pelo cliente ou usuário. Essa atuação deve ser guiada pelos pilares de excelência e qualidade, fundamentais para garantir a melhor resposta às demandas recebidas.



Na etapa de triagem, o cliente e/ou usuário deve fornecer um relato, sugestão, elogio ou denúncia que viabilize a atuação da Ouvidoria, contendo os seguintes dados: informações sobre o fato, suas características (como data, hora, local, canal, produto e/ou serviço em questão e, opcionalmente, protocolos de atendimentos primários) e sua autoria. A identificação do manifestante, protocolos de atendimento e envio de evidências do fato poderão ser mandatórias a depender da análise durante a triagem.

6. PRAZO PARA RESPOSTA

O prazo para resposta encaminhada via e-mail de cadastro para clientes (ou e-mail indicado na demanda por não clientes) não poderá exceder 10 (dez) dias úteis contados a partir da data do registro da manifestação junto à Ouvidoria, ou o prazo normativo menor para temas específicos, demais canais e plataformas de mediação de conflito.

Caso a demanda não possa ser atendida no prazo estabelecido, a Ouvidoria comunicará ao(à) demandante as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para resposta final, que não poderá ser superior a 10 (dez) dias úteis a contar da data da comunicação ou igual período de acordo com prazo normativo dos demais temas e/ou canais.

Se ainda restar alguma dúvida sobre a demanda ou entender que ela não foi completamente atendida pela nossa Ouvidoria, você poderá reabrir seu protocolo para uma nova avaliação. Na hipótese de dúvidas referentes a outros assuntos diferentes do protocolo original, será necessária a abertura de um novo protocolo na Ouvidoria a ser contado com o prazo de até 10 dias úteis.

7. REVISÃO E APROVAÇÃO

O presente documento deve ser aprovado pela Diretoria Executiva e revisado a cada 2 anos ou em caso de mudanças significativas em leis, regulamentações ou processos internos que possam impactar as funções e atribuições da Ouvidoria.

8. POLÍTICAS E DEMAIS NORMAS RELACIONADAS

Este documento apresenta procedimentos e informações que asseguram a conformidade com as regulamentações de Ouvidoria e consumeristas em vigor, bem como Código de Conduta e Política de Privacidade estabelecidos pelo Nubank.

- Código de Conduta
- Política de Privacidade
- Resolução CMN nº 4.860/2020
- Resolução BCB nº 28/2020
- Resolução CVM nº 43/2021



9. CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Descrição da alteração	Data da alteração	Área responsável	Data da aprovação	Aprovador
1.0	Versão Inicial	03/2020	Ouvidoria	03/2020	Diretoria Executiva
2.0	Revisão do documento	11/2021	Ouvidoria	02/2022	Diretoria Executiva
3.0	Revisão do documento	05/2023	Ouvidoria	07/2023	Diretoria Executiva
4.0	Revisão do documento	08/2024	Ouvidoria	10/2024	Diretoria Executiva

Nível de Confidencialidade: Uso Público