



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1ª Semestre de 2021

# ÍNDICE

1. OBJETIVO .....	3
2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA.....	3
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA .....	3
4. MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA.....	4
5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA .....	4



## 1. OBJETIVO

Este relatório tem o objetivo de tornar mais transparente a relação da **Up.p** com seus usuários e clientes e atender à Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional e demais normas relacionadas à atividade da Ouvidoria.

## 2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

A grande maioria das demandas recebidas são resolvidas nos canais de atendimento primários: e-mail, telefone e *whatsapp*.

A Ouvidoria atua como **canal de última instância** nos casos em que solicitante não fique satisfeito com a resposta ou posicionamento adotado nos atendimentos recebidos pelos canais acima mencionados.

No período apresentado neste relatório, tivemos um total de **13** (treze) manifestações atendidas pela Ouvidoria.

## 3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Após ter sido atendido por meio de um de nossos canais de atendimento primários descritos anteriormente, caso não esteja satisfeito com o posicionamento recebido, o usuário ou cliente pode contatar a Ouvidoria através dos seguintes canais:

**Telefone:** 0800 591 3031 (em dias úteis das 9h às 18h)

**E-mail:** ouvidoria@upp.com.br

**Correspondência:** Rua São Tomé, 119 – CEP 04551-080, São Paulo, SP, Brasil

No período apresentado neste relatório, tivemos um total de **8** (oito) manifestações atendidas por e-mail e **5** (cinco) atendidas por telefone.



## 4. MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA

Para que uma manifestação recebida pela Ouvidoria seja classificada como elegível é necessário que seja um atendimento:

- de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primários da instituição; ou
- que atue como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços na mediação de conflitos.

Do total de atendimentos realizados pela Ouvidoria no período apresentado neste relatório, **2** (duas) manifestações foram classificadas como demanda elegível à ouvidoria, sendo todas solucionadas por meio de respostas conclusivas dentro do prazo regulamentar.

## 5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA

Das **2** (duas) manifestações elegíveis à ouvidoria no período apresentado neste relatório, uma se relacionou ao tema de golpe (isto é, uma oferta de crédito, que não se concretizou, por parte de empresas ou pessoas físicas que não sejam instituições financeiras, utilizando o nome da instituição sem seu conhecimento) e a outra ao direito de arrependimento, conforme previsto na legislação vigente.

As manifestações não elegíveis à Ouvidoria, por sua vez, se relacionaram majoritariamente a dúvidas de atendimento de primeira instância, como por exemplo sobre o processo de pedido de empréstimo na plataforma.

Destacamos ainda que, com exceção da manifestação de golpe, supracitada, não foram registradas outras solicitações relacionadas aos demais temas previstos na Carta Circular nº 3.298, de 22 de fevereiro de 2008 do Banco Central do Brasil.

<FIM DO DOCUMENTO>

