

# Relatório Semestral de Ouvidoria

## 1º semestre de 2022



# Transformação

Acompanhe nas  
páginas seguintes,  
os resultados do  
primeiro semestre  
de 2022



## Ouvidoria Nu

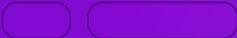
## Canais de Atendimento



## Manifestações por Cliente



## Qualidade



## Tempo médio de atendimento



## Resultados



01

02



03

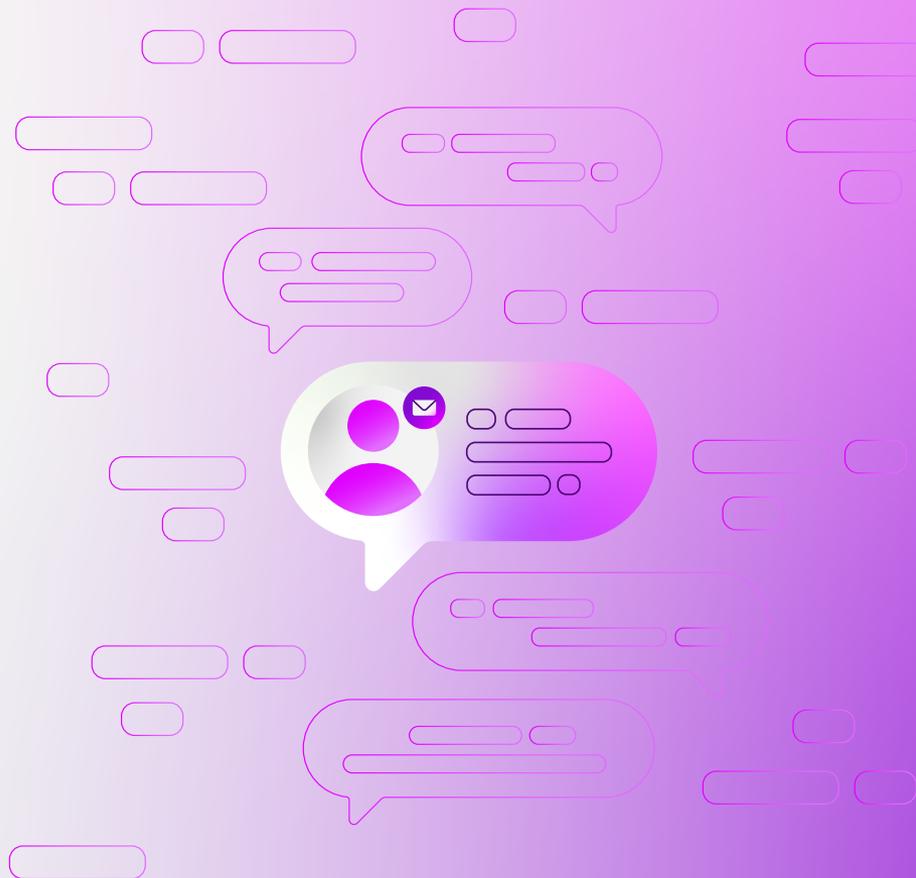
# Ouvidoria Nubank

A Ouvidoria do Nubank tem como objetivo acolher e dar tratamento justo às demandas recebidas em nossos canais para aqueles que não se sentiram satisfeitos com a solução oferecida na primeira instância de atendimento, bem como para o registro de sugestões e elogios. Para isso, dedicamos todos nossos esforços em encantar nossos clientes e torná-los fanáticos, prezando pela ética, imparcialidade, empatia e excelência nas resoluções oferecidas.

Somos inconformados e, por isso, também temos a missão de trazer a voz do cliente como influência para os produtos e serviços do Nubank, endereçando as oportunidades de melhoria com as áreas responsáveis, bem como no relacionamento com órgãos reguladores, consumeristas e associações que fazemos parte.

Assim como as demais áreas da empresa e mesmo diante de novos desafios, o cliente sempre será a nossa maior preocupação e continuaremos guiando nossas decisões com base em nossos **valores**.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2022.



# Nubank

## Fale com a gente

- ⇒ 0800 608 6236
- ⇒ meajuda@nubank.com.br
- ⇒ Chat do Aplicativo
- ⇒  
(Atendimento 24h)

## Ouvidoria

- ⇒ 0800 887 0463
- ⇒ ouvidoria@nubank.com.br  
(Atendimento das 9h às 18h em dias úteis)

## Redes Sociais

# NuInvest

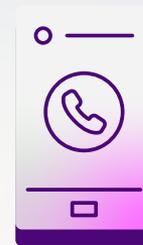
## Fale com a gente

- ⇒ 11 3841 4515
- ⇒ nuinvest@nuinvest.com.br  
Atendimento das 9h às 18h (dias úteis)

## Ouvidoria

- ⇒ 0800 727 7784
- ⇒ ouvidoria@nuinvest.com.br  
Atendimento das 9h às 18h (dias úteis)

## Redes Sociais



## Thalita Dias

→ Gerente de Ouvidoria



À medida que o Nubank cresce, nossa jornada focada em encantamento nos desafia a sermos cada vez mais dedicados à excelência no atendimento ao cliente e a buscarmos em conjunto com todo o time do Nubank, melhores resultados e entregas que façam a diferença na vida dos nossos clientes.

Em mais um semestre desafiador, pudemos comprovar nossa capacidade em reverter situações difíceis em aprendizados, melhoramos ainda nossos processos além de continuarmos reverberando a voz do cliente dentro da Instituição.

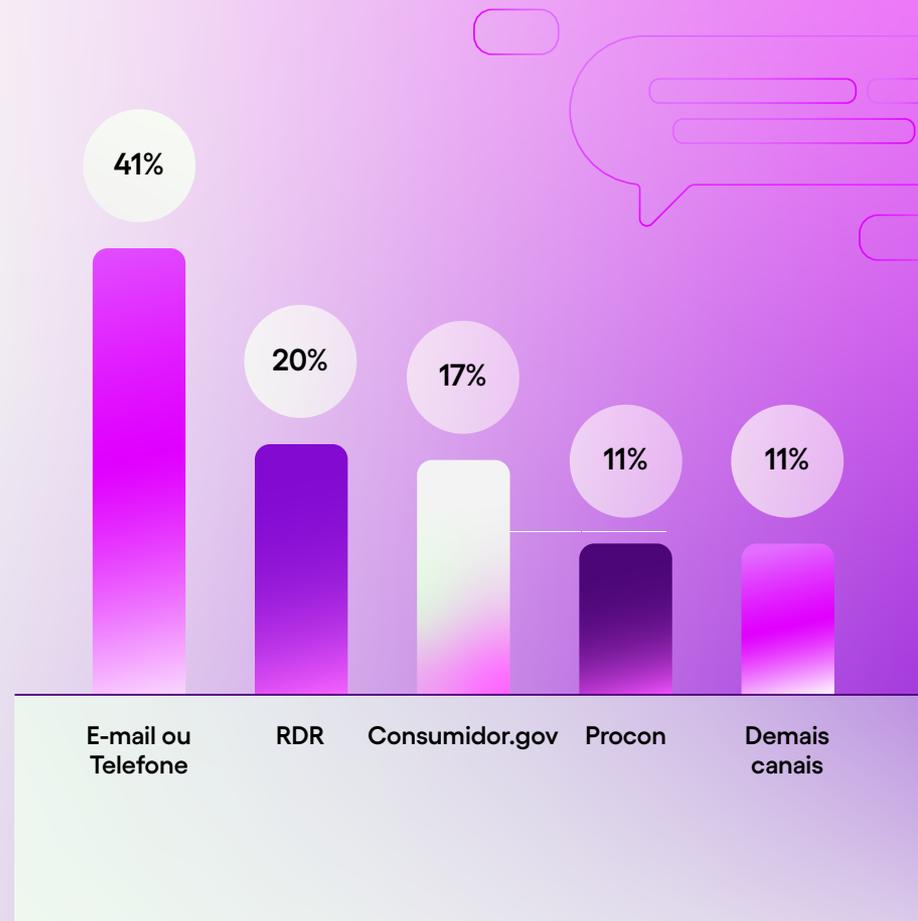
Para o próximo semestre seguimos engajados em sermos ainda melhores do que fomos, com o cliente no centro de nossas decisões.

# Canais de atendimento

A Ouvidoria do Nubank atua com uma equipe capacitada e certificada para dar o devido tratamento das demandas recebidas em nossos canais, construindo times fortes e diversos.

Realizamos o atendimento das demandas recebidas em canais internos, como o nosso telefone e e-mail, bem como em demais plataformas de mediação de conflito, como RDR (Registros de Demandas do Cidadão através do sistema do Banco Central do Brasil), o Consumidor.gov (serviço público de interlocução entre consumidor e empresa), o Procon (serviço público cuja missão é harmonizar e equilibrar relações entre consumidores e fornecedores), a CVM (Comissão de Valores Mobiliários), a B3 (Brasil, Bolsa, Balcão, bolsa de valores) e o MRP (Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos, instrumento cujo objetivo é reembolsar o investidor por erros cometidos por corretoras ou outros participantes do mercado).

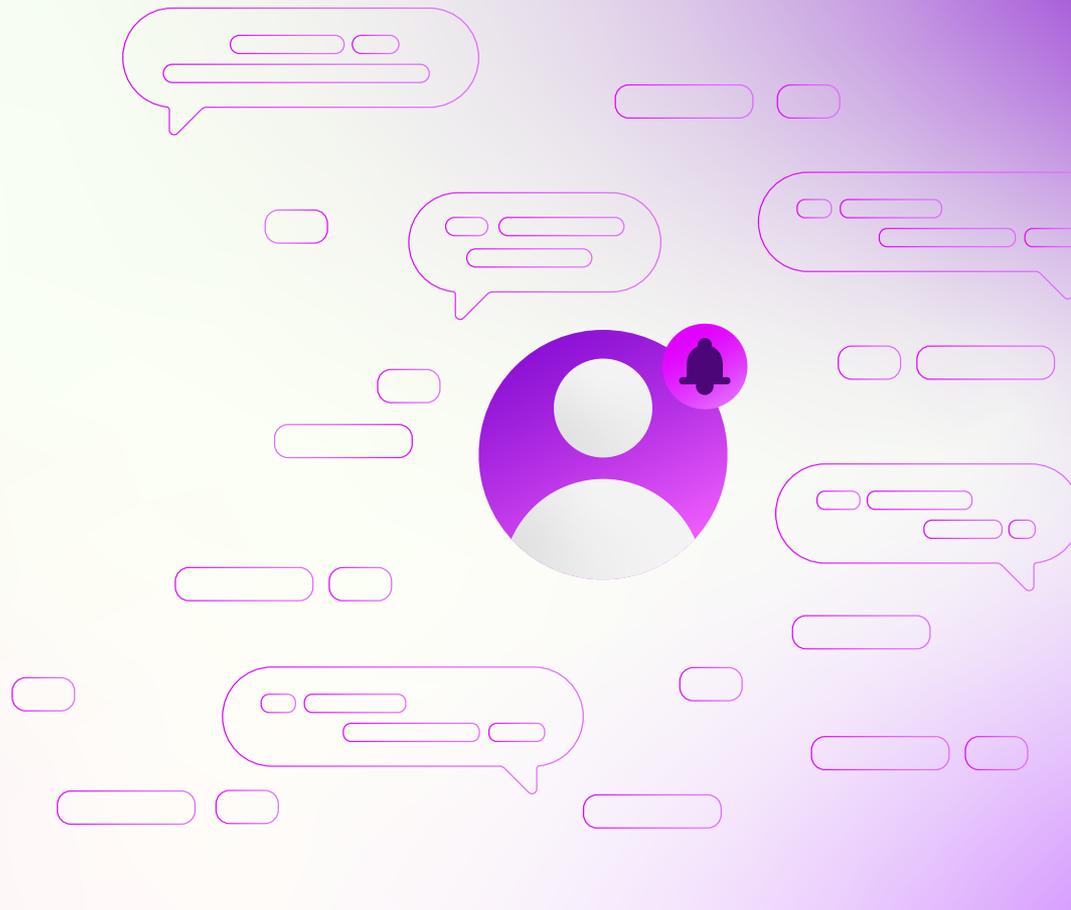
No primeiro semestre deste ano, 41% dos nossos atendimentos foram realizados por meio do e-mail ou telefone da Ouvidoria, o que representa a maior parte de nossas demandas. Em seguida, o RDR, representando 20%, o Consumidor.gov com 17%, e Procon com 11% do total de demandas. Os demais órgãos juntos somam 11%.



# Manifestações por cliente

Ao longo do primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria do Nubank foi responsável pelo tratamento de 8.59 manifestações para cada 100 mil clientes, isto é, cerca de **8 reclamações registradas para cada 100 mil clientes ativos**.

Esse resultado só reforça que, mesmo diante do crescimento do Nubank no início de 2022, aumento da base de clientes e lançamento de produtos e serviços, fomos capazes de **entregar soluções financeiras de maneira sustentável e oferecendo a melhor experiência aos nossos clientes**.



# Qualidade

**Queremos que os clientes nos amem fanaticamente** e, para isso, a Ouvidoria do Nubank desenvolve melhorias contínuas nos processos estabelecidos para que possamos oferecer e aprimorar ainda mais os serviços prestados aos nossos clientes e usuários.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, ao final de cada resposta enviamos uma avaliação direta da qualidade do atendimento oferecido pela Ouvidoria, que tem o objetivo de colher feedbacks dos nossos clientes e usuário acerca da nossa atuação.

Os resultados da nossa pesquisa para o primeiro semestre de 2022 podem ser apreciados ao lado. No gráfico é possível observar as notas relacionadas a todas as manifestações e também as notas dos casos procedentes.

## Como você avalia a solução oferecida pela Ouvidoria?



## Como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria?

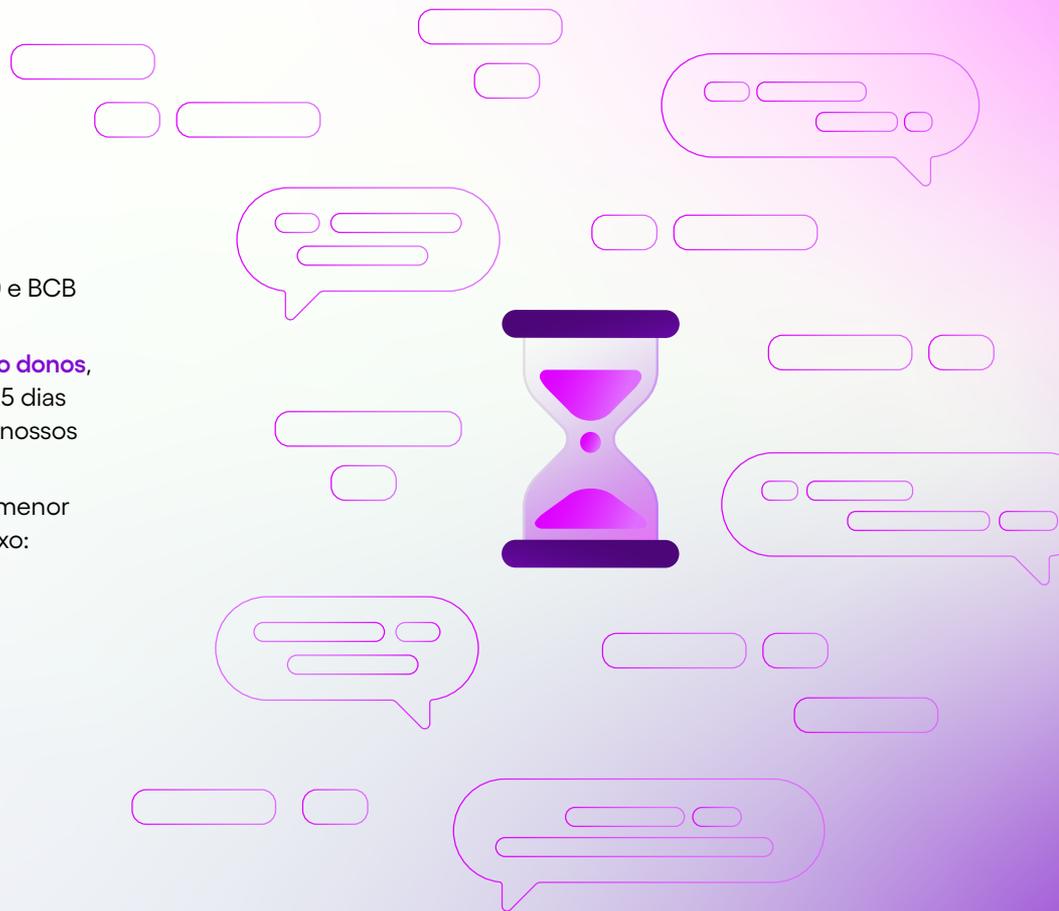


# Tempo médio de atendimento

O prazo de resposta estabelecido nas Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020 é de até 10 dias úteis.

De toda forma, na Ouvidoria do Nubank nós **pensamos e agimos como donos**, por isso nos comprometemos a responder as manifestações em até 5 dias úteis, **buscando a eficiência inteligente** e reconquistar a confiança de nossos clientes e usuários.

No primeiro semestre de 2022, respondemos em um tempo médio menor que 4 dias úteis, com detalhes que podem ser vistos no gráfico abaixo:



# Resultados

**No Nubank, somos famintos e desafiamos o status quo**, por isso estamos determinados a buscar a melhoria contínua dos indicadores.

## Bacen

O Banco Central do Brasil publica de forma periódica o “ Ranking de Reclamações”, composto por um Top 15 de bancos, financeiras e instituições de pagamento, com índice cujo cálculo está baseado na base de clientes e o número de reclamações registradas via RDR reguladas procedentes dentro do trimestre.

No primeiro trimestre de 2022<sup>1</sup>, ocupamos a penúltima colocação do ranking, como segunda instituição com menor índice de reclamações procedentes.

<sup>1</sup>O ranking de instituições do segundo trimestre de 2022 não foi publicado pelo Banco Central do Brasil <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>>.

## Consumidor.gov

No Consumidor.gov, realizamos implantações em nossos processos com o objetivo de elevar a satisfação dos clientes com a experiência de atendimento da Ouvidoria.

No semestre contemplado neste relatório, alcançamos um índice de satisfação de 2,56 e índice de solução de 46,69%, conforme dados publicados no site da própria plataforma.

Os resultados e colocações alcançadas nestas plataformas de reclamações permitem não só a transparência aos cidadãos que buscam informações sobre a nossa instituição, como reforçam o nosso forte compromisso em oferecer soluções efetivas e excelência em nossos produtos, serviços e atendimentos.

# Transformação

O ano de 2022 começou com mudanças e novidades para os clientes Nubank, mas a nossa luta contra a complexidade para empoderar as pessoas continuou forte, pois estamos apenas no começo.

Tivemos a mudança do layout do app, a implementação do NuPay e integração com a NuPay for Business, o lançamento do seguro de celular, do cartão PJ e o NuTap como nova forma de que os clientes da conta PJ do Nubank têm de realizar cobranças.

Nessa onda de inovações, nós da Ouvidoria também atuamos em amplas ações no primeiro semestre de 2022 e gostaríamos de destacar as seguintes:

- ⇒ Trabalhamos em ações voltadas à integração e implementação de uma governança interna, garantindo uma estrutura unificada de Ouvidoria.
- ⇒ Fomentamos o suporte efetivo da operação de Ouvidoria por meio da implementação de novas tecnologias para gestão e análise de dados, sistemas e metodologias para gestão de projetos institucionais, acelerando a implementação de melhorias em nossa operação e realizando revisões constantes dos nossos processos para oferecer as melhores experiências aos nossos clientes. O impacto dessas ações impulsiona nossa eficiência e é também refletido na tratativa oferecida ao cliente final.
- ⇒ Fortalecemos nosso relacionamento com áreas estratégicas do Nubank através de uma postura preventiva nas oportunidades de melhorias identificadas, buscando a eficiência, regularidade e excelência de nossos processos, produtos, comunicações e atendimentos.



## Giovanna Ferrero

➔ Analista Sênior de Ouvidoria

A Ouvidoria do Nubank tem pilares norteadores para proporcionar a reparação da experiência com todas as pessoas que a buscam, além de acolher as dores trazidas pensando na melhoria contínua dos produtos e serviços. Além disso, os valores do Nubank também estão presentes, sendo uma parte decisiva na experiência que ofertamos às pessoas que registram demandas nas diferentes plataformas. Através deles, buscamos constantemente o senso de ownership para agregar valor a cada etapa de nossos processos e na mediação do relacionamento entre o Nubank e as pessoas manifestantes. Ser parte integrante da Ouvidoria do Nubank é enriquecedor em muitos sentidos, pois tenho a possibilidade de um aprendizado constante, contato com diferentes áreas de negócio dentro do Nubank, além de ter o suporte necessário para fomentar o meu desenvolvimento profissional. Hoje, atuando como analista sênior, me sinto realizada profissionalmente por fazer parte de um time diverso, inclusivo e que está engajado em proporcionar experiências de valor para as pessoas colaboradoras e também para aquelas que procuram ajuda da Ouvidoria.



## Karolina Dias

➔ Analista Sênior de Ouvidoria

Trabalhar na Ouvidoria do Nubank tem sido uma experiência extremamente agregadora, tanto profissional como pessoalmente. Construímos um time diverso em um espaço seguro para realizarmos trocas e dinâmicas entre nossa equipe que possibilitam ampliar nosso desenvolvimento criativo e crítico, e assim levarmos uma solução personalizada e efetiva para nossos clientes. Agora, em uma nova etapa profissional dentro da equipe, me sinto acolhida e preparada por meus pares e colegas para cada dia mais elevar nossos níveis de satisfação, agindo de acordo com nossos princípios de inconformismo e imparcialidade.



## Luisa Rollemberg

→ Analista de Ouvidoria

Trabalhar na Ouvidoria do Nubank é ter a oportunidade de buscar o melhor para os clientes todos os dias. Somos pautados pela justiça e pela empatia, que nos guiam para sempre oferecermos a melhor solução para nossos clientes.

Vejo essa empatia não só voltada para nossos clientes, mas também internamente, pois sabemos que sempre podemos contar com nossos colegas de equipe e os outros times do Nu. Buscamos todos os dias construir um espaço cada vez mais seguro e com foco na cultura Nubank. Queremos mostrar para os clientes que, aqui, eles não são apenas mais um. Eles fazem parte de nossa história, de nossa existência.

Nossa missão é fazer com que o cliente seja ouvido, que sua voz ecoe em todo o Nubank, melhorando ainda mais os produtos e as experiências que oferecemos. É isso que me motiva todos os dias em meu trabalho na Ouvidoria.



## Raquel Pinheiro

→ Analista Sênior de Ouvidoria

Todos os dias a escolha de fazer parte da Ouvidoria Nubank me proporciona oportunidades únicas de desenvolvimento pessoal e profissional. Em 2022 reaprendi a cada dia o que é um atendimento verdadeiramente humano, onde as situações devem ser analisadas compreendendo as particularidades de cada pessoa, e buscando oferecer soluções que realmente impactam e restabelecem a relação de confiança que queremos oferecer. Faço isso com um time orientado pelo conceito da imparcialidade e que através de soluções inovadoras se aproxima ainda mais de quem mais precisa da Ouvidoria: nossos clientes.

**Relatório Semestral de Ouvidoria**  
1º semestre de 2022

