

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º SEMESTRE

2022

nu



ACREDITAR

Acompanhe nas páginas seguintes,
nossos resultados do segundo
semestre de 2022.

Número do Processo	Descrição	Data de Registro	Status

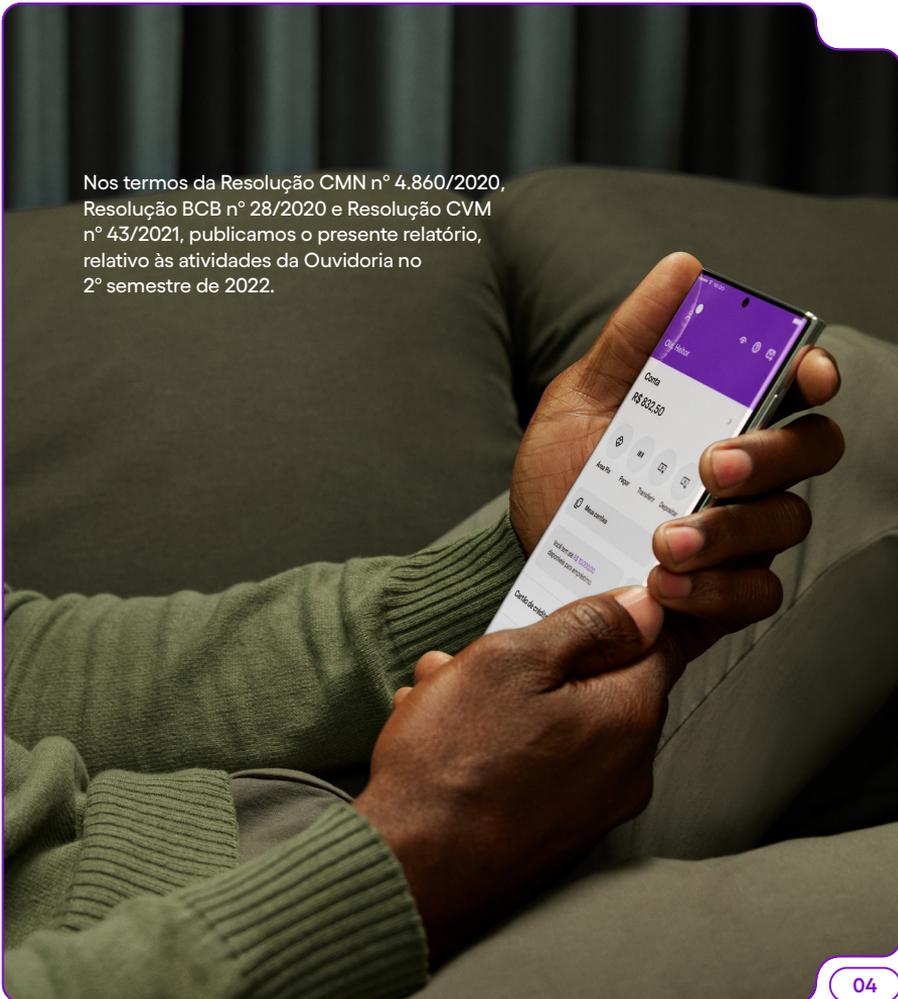
A Ouvidoria

A Ouvidoria do **Nubank** e **NuInvest** têm como objetivo atender, de forma justa e acolhedora, todos aqueles que, por não estarem satisfeitos, desejam revisar as soluções oferecidas na primeira instância de atendimento ou registrar solicitações, denúncias, sugestões e elogios.

Nessa jornada, prezamos pela ética, imparcialidade, empatia e excelência, em busca da melhoria contínua junto às áreas responsáveis da instituição e manutenção do relacionamento com órgãos reguladores, consumeristas e associações que fazemos parte.

Acreditamos na nossa missão e sabemos como nossos clientes são nossos verdadeiros parceiros, por isso que dedicamos todos os esforços para oferecer a melhor experiência sempre.

Neste relatório, você poderá conhecer um pouco mais sobre a estrutura da nossa Ouvidoria, os resultados alcançados e ações de destaque ao longo do segundo semestre de 2022.



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 2º semestre de 2022.



Fale com a gente

- 0800 608 6236
- meajuda@nubank.com.br
- Chat do Aplicativo
- Canal de atendimento em libras
(Atendimento 24h)

Ouvidoria

- 0800 887 0463
- ouvidoria@nubank.com.br
(Atendimento das 9h às 18h em dias úteis
conforme calendário de SP - Capital)



Fale com a gente

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

Ouvidoria

- 0800 727 7784
- ouvidoria@nuinvest.com.br
(Atendimento das 9h às 18h em dias úteis
conforme calendário de SP - Capital)



Amanda Santana Carvalho

Head de Ouvidoria

“

O compromisso em entregar a melhor experiência ao cliente se tornou a nossa marca e nosso grande diferencial. Para isso, oferecer os melhores meios de reverberar a voz do cliente dentro da organização é essencial.

Durante mais um semestre, a Ouvidoria cumpriu o seu papel em acolher os nossos clientes e fomentar a melhoria contínua em todos os nossos processos e produtos.

Nosso desafio agora é ir além, evoluir acompanhando o nosso crescimento, inovando e buscando a excelência em tudo o que fazemos. Queremos ser ainda mais eficazes, trabalhando para fortalecer nossa relação de confiança com o nosso cliente e apoiá-lo para uma vida financeira menos complexa.

”

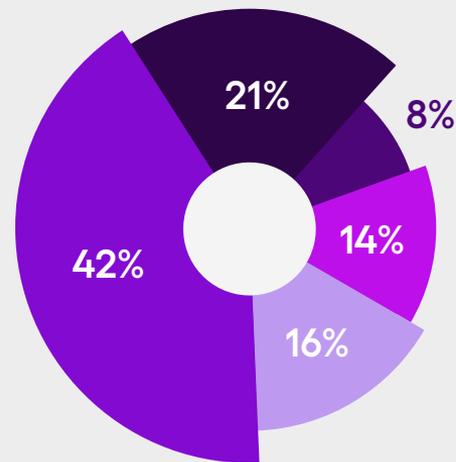
Canais de Atendimento

Na nossa Ouvidoria buscamos recuperar a experiência de nossos clientes a partir de um atendimento humanizado, bem como um time capacitado e certificado para tratamento das manifestações em nossos canais oficiais.

A Ouvidoria do Nubank é responsável pelo tratamento de demandas em seus canais oficiais, como o telefone e e-mail, assim como de plataformas externas de mediação de conflito, como o RDR (Registros de Demandas do Cidadão através do sistema do Banco Central do Brasil), [Consumidor.gov.br](#) (serviço público de interlocução entre consumidor e empresa) e Procon (serviço público cuja missão é harmonizar e equilibrar relações entre consumidores e fornecedores).

Já a Ouvidoria NulInvest atua na mediação de conflitos das demandas recebidas em canais oficiais de telefone, formulário e e-mail; e canais externos, como RDR, Procon, CVM (Comissão de Valores Mobiliários), B3 (Brasil, Bolsa, Balcão, bolsa de valores), MRP (Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos, instrumento cujo objetivo é reembolsar o investidor por erros cometidos por corretoras ou outros participantes do mercado) e Reclame Aqui.

No segundo semestre de 2022, 42% dos nossos atendimentos foram realizados por meio do e-mail ou telefone da Ouvidoria do Nubank, o que representa a maior parte de nossas demandas. Em seguida, o RDR, representando 21%, o [Consumidor.gov.br](#) com 16%, e o Procon com 14% do total de demandas. Os canais atendidos pela NulInvest representam cerca de 8% do total de nossas demandas.



- 0800 e e-mail
- RDR
- Canais NulInvest
- Procon
- Consumidor.gov.br

Manifestações por Cliente

Durante o segundo semestre de 2022, a nossa Ouvidoria fez o tratamento de 9.45 manifestações para cada 100 mil clientes ativos, ou seja, aproximadamente 9 reclamações registradas para cada 100 mil clientes que utilizaram nossos produtos e serviços.



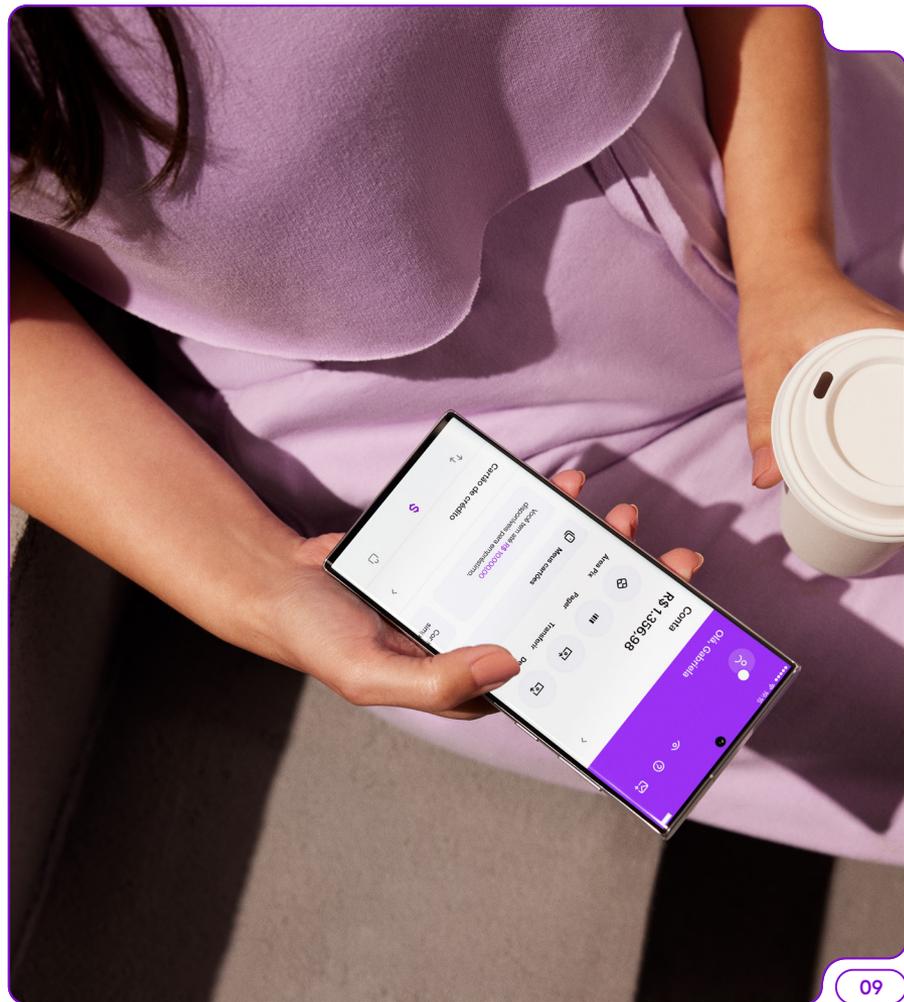
9 reclamações
para cada
100 mil
clientes

Qualidade

Com o objetivo de proporcionar um atendimento de excelência, a Ouvidoria do Nubank e NuInvest mantêm o foco no **aperfeiçoamento contínuo de seus processos**, para prestar um serviço cada vez mais eficiente aos nossos clientes.

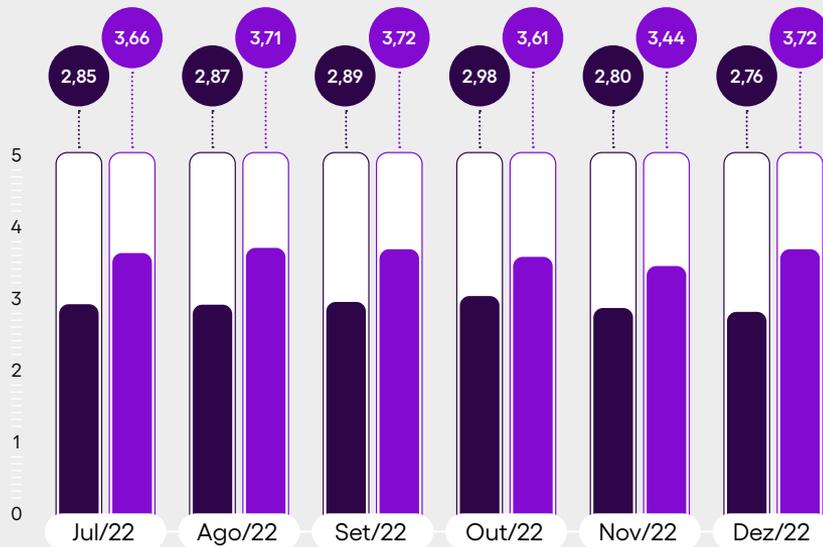
Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, encaminhamos uma pesquisa direta da qualidade do atendimento oferecido pela Ouvidoria após oferta de nossas respostas conclusivas, visto que a voz do cliente é fundamental e nos possibilita identificar e endereçar oportunidades de melhoria na sua jornada.

Os resultados das nossas pesquisas para o segundo semestre de 2022 podem ser apreciados na página seguinte. Nos gráficos é possível verificar as notas relacionadas a todas as manifestações e também as notas somente dos casos procedentes.



Como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria?¹

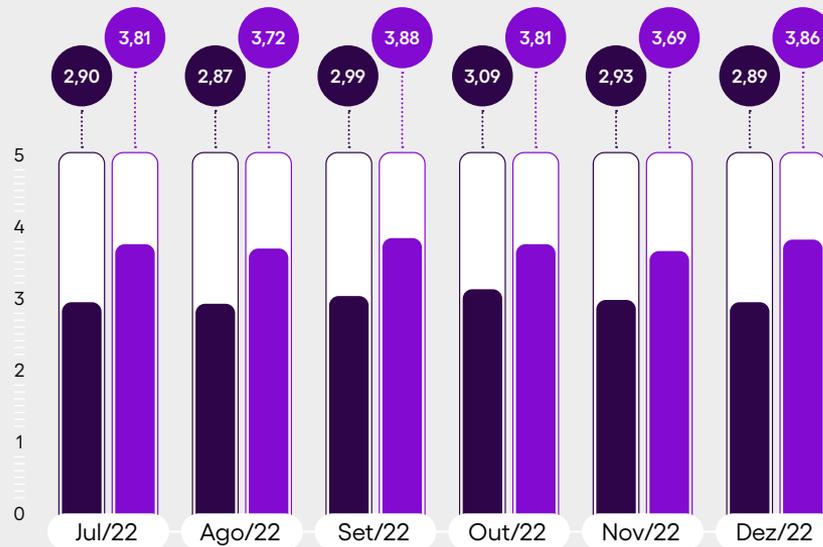
- Satisfação em todos os casos
- Satisfação nos casos procedentes



¹ Apenas os dados apresentados neste primeiro gráfico consideram a pesquisa de satisfação dos atendimentos realizados pela Ouvidoria NuInvest.

Como você se sentiu com a solução oferecida pela Ouvidoria?

- Satisfação em todos os casos
- Satisfação nos casos procedentes



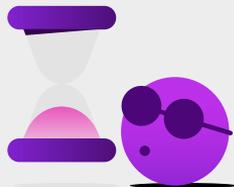
Atendimento
da Ouvidoria
2,79

Solução
apresentada
2,94

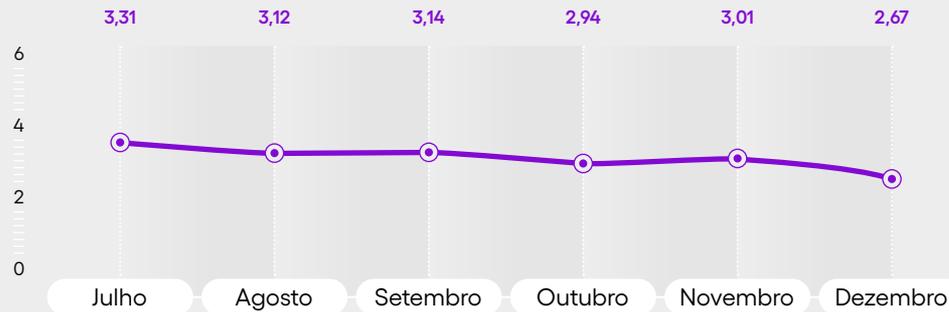
Tempo médio de atendimento

Embora o prazo regulatório estabelecido nas Resoluções CMN no 4.860/2020 e BCB no 28/2020 seja de até 10 dias úteis, as Ouvidorias do Nubank e NulInvest possuem como objetivo responder os casos de forma conclusiva no menor tempo possível.

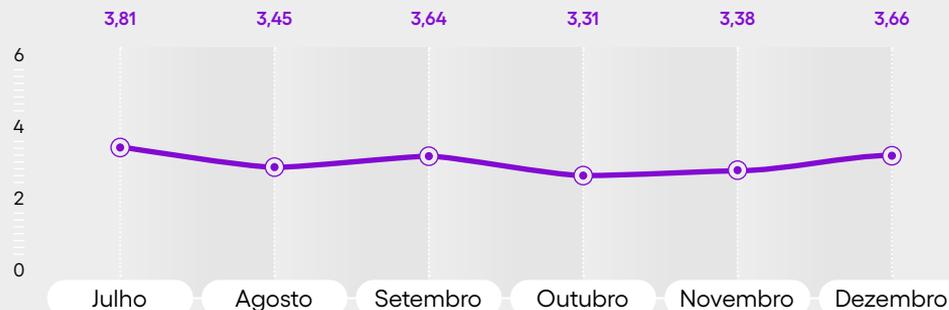
No segundo semestre de 2022, respondemos os canais oficiais da Ouvidoria do Nubank e da NulInvest em um tempo médio de **3,03 dias úteis**. Ao incluirmos também os canais externos, o nosso tempo médio ficou em 3,54 dias úteis, cujos dados mensais podem ser apreciados nos gráficos.



Canais Oficiais da Ouvidoria do Nubank e NulInvest (telefone + e-mail + formulário)



Todos os canais da Ouvidoria



Resultados

Além da atuação em nossos canais oficiais de atendimento, a nossa Ouvidoria também faz o tratamento de manifestações em outras plataformas de defesa do consumidor e mediação de conflitos.

Nos dedicamos intensamente em **recuperar a experiência dos nossos clientes** a partir de **soluções efetivas e atendimentos acolhedores**. Assim, alcançamos resultados muito positivos ao longo de 2022, que reforçam a confiança e excelência da Ouvidoria Nubank, a partir de dados e divulgações transparentes para aqueles que buscam informações sobre a nossa instituição.

→ RDR

O Banco Central do Brasil divulga periodicamente o "Ranking de Reclamações", composto por um Top 15 de bancos, financeiras e instituições de pagamento. O índice deste ranking contabiliza a proporção de reclamações registradas via RDR reguladas procedentes pela base de clientes em cada trimestre.

No terceiro trimestre de 2022, ocupamos a melhor colocação do ranking (15º lugar), como a instituição com menor índice de reclamações procedentes. Já no quarto trimestre de 2022, ficamos posicionados na segunda melhor colocação (14º lugar), mas com uma diminuição de quase 25% de reclamações procedentes e, conseqüentemente, no índice do ranking.

15º lugar 3º tri/22

14º lugar 4º tri/22

→ Consumidor.gov

No Consumidor.gov, realizamos implantações de melhoria no que tange recebimento e triagem das manifestações, a fim de oferecer um atendimento mais ágil e resolutivo aos nossos clientes.

No semestre contemplado neste relatório, em uma escala de 1 a 5, alcançamos um índice de satisfação de 2,71, índice de solução de 50.69% e 100% das reclamações respondidas em um prazo de 5,24 dias corridos, conforme dados publicados no site da própria plataforma.

Índice de satisfação 2,71

Índice de solução 50.69%

Reclamações respondidas 100%

Prazo médio de respostas 5,24 dias



→ Procon

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), responsável por consolidar parte das demandas dos Procons, realiza registros anuais desses atendimentos para aumentar a transparência e contribuir para o exercício do poder de escolha por parte dos consumidores.

No ano de 2022, o Nubank alcançou o índice de solução de 78,11% em 2022, estando acima do índice médio do Sindec.

Índice de solução **78,11%**

→ Reclame Aqui NulInvest

As demandas de Reclame Aqui da NulInvest são tratadas pela Ouvidoria. A partir de processos inovadores, buscamos oferecer uma boa experiência e fortalecer um relacionamento ético e transparente com os nossos clientes. Com isso, o canal Reclame Aqui, que teve 100% das reclamações respondidas, alcançou um índice de satisfação de 8,1 e um índice de solução de 86%, conforme dados publicados no site da própria plataforma.

Para consolidar o trabalho de um ano todo focado no cliente, no segundo semestre de 2022, a NulInvest foi indicada e venceu na categoria de “Melhor Plataforma Digital de Investimentos” do “Prêmio Reclame Aqui 2022”, o que reafirma o nosso compromisso em oferecer excelência no atendimento e construir relações honestas com os clientes.

Reclamações respondidas **100%**

Índice de satisfação **8,1**

Índice de solução **86%**

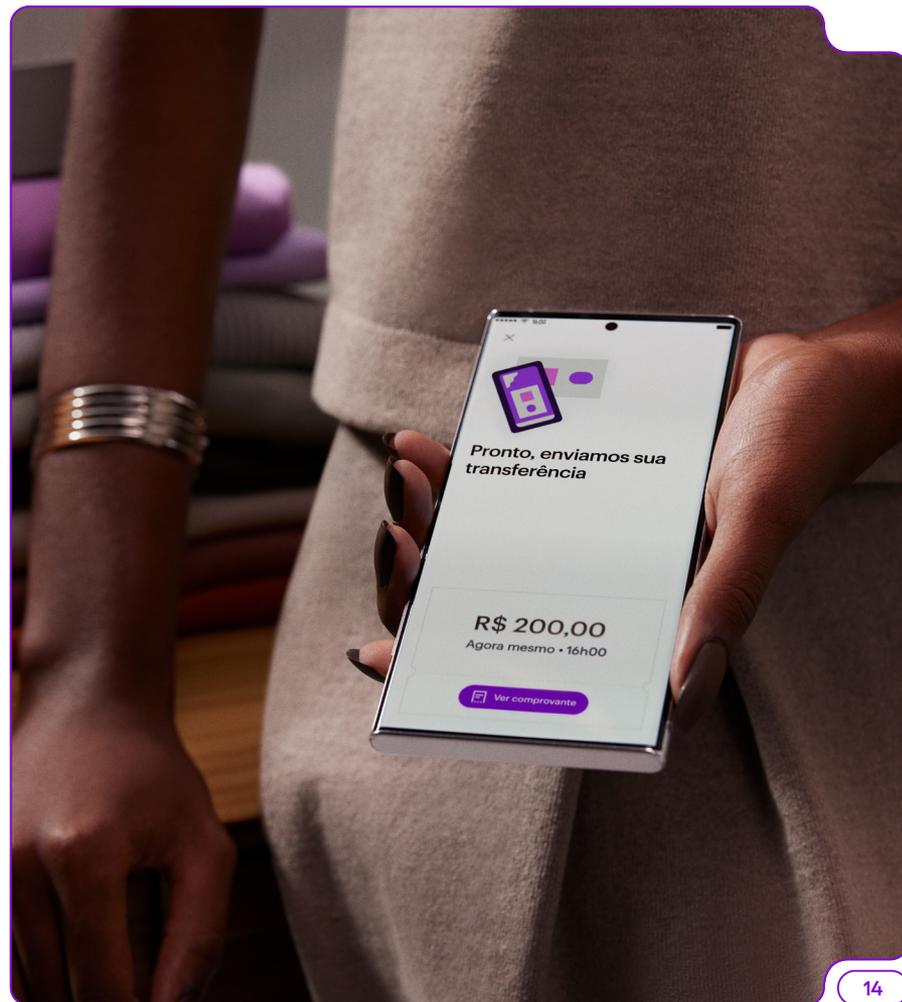
Ações da Ouvidoria

O segundo semestre de 2022 foi um período de muitas novidades no Nubank, que acreditamos nas nossas ideias e buscamos satisfazer e empoderar ainda mais nossos clientes com soluções criativas.

No app do Nubank, houve a implementação das Caixinhas, Assistente de Pagamento e Open Finance para maior controle financeiro.

Na parte de educação financeira, além da publicação constante em nosso blog, foram lançados os Podcasts “Papo de Patroa” com Anitta e Linn da Quebrada e o “Chamaê” com o Emicida.

A respeito de segurança, foi criado o “SOS Nu”, um portal com dicas preciosas de como se proteger e proceder em hipóteses de fraudes.



Para acompanhar o clima da Copa do Mundo que esteve presente na vida de milhões de brasileiros, lançamos o Nu Bolão, uma ferramenta que dentro do aplicativo Nubank, pensada para os clientes criarem grupos e darem palpites dos jogos do mundial de forma simples, divertida e gratuita.

Além das inúmeras opções disponíveis na Plataforma NuInvest, as ofertas de investimentos também se expandiram para o Aplicativo Nubank, com o objetivo de proporcionar uma experiência totalmente descomplicada e digital para seus clientes. Como resultado disso, no início do segundo semestre de 2022, o Nubank atingiu a marca de 5 milhões de clientes investidores, significando um crescimento de 150% e se tornando a maior Corretora digital do Brasil em número de clientes ativos.

Nesse ritmo de mudanças e inovações, a Ouvidoria do Nubank também atuou em ações importantes no segundo semestre de 2022, com destaque para:



Revisão dos indicadores, rotinas e reportes dentro da área de Qualidade da nossa Ouvidoria, assim como pela busca de treinamentos constantes dos nossos analistas.

Reestruturação das tecnologias e ferramentas utilizadas para análise de dados, a fim de garantir maior eficiência na gestão das informações relativas às demandas recebidas pela ouvidoria, uma vez que devem permanecer registradas no sistema de acordo com o prazo previsto pelo Banco Central do Brasil.

Integração da Ouvidoria do Nubank com os canais da NuPay for Business, a fim de garantir a capacitação de nossos analistas e uma boa experiência aos clientes que nos acessam.

Realização de projetos na operação pela Ouvidoria NuInvest, implantando novas ferramentas de análise de dados, que possibilitam identificar de forma ágil os pontos de melhorias, o constante monitoramento dos processos e a tomada de decisão, fortalecendo nossa eficiência e agilidade na análise das demandas, agregando maior valor ao cliente final.



→ **Marcelo Filho**

Analista de Business Intelligence na Ouvidoria

A Ouvidoria visa constantemente trabalhar em sua melhoria, com planejamento e estratégia.

No semestre passado realizamos diversos projetos estruturais, que foram desafiadores, mas com o apoio e direcionamento necessário foi possível concluí-los, o que nos permitiu iniciar projetos que otimizarão nossos processos buscando elevar nosso nível de excelência e performance.

Ações que buscam a melhoria contínua sempre nos mantém esperançosos quanto ao futuro, e fazer parte disso, num ambiente de incentivo e encorajamento, sem dúvidas têm sido muito enriquecedor.



→ **Marina Romão**

Analista de Operações na Ouvidoria

Trabalhar na Ouvidoria do Nubank é aplicar a imparcialidade todos os dias, visando sempre alguma melhoria e fazendo com que a voz do cliente seja ouvida. Sinto que todos os dias me desenvolvo profissionalmente e pessoalmente, pois aprendi aqui que o atendimento precisa ser humano e ser único. Vejo que posso contar não só com os meus pares, mas principalmente com a liderança da Ouvidoria para dar sugestões e avaliar situações atípicas, pois o nosso intuito é que o cliente retome a confiança no Nu.

Me sinto motivada e engajada em trabalhar na Ouvidoria do Nubank, pois é um time diverso e inclusivo, e que está disposto sempre a proporcionar melhores experiências tanto ao time interno, quanto para os nossos clientes.



→ **Luciana Aleixo**

Analista de Operações na Ouvidoria

A confiança no meu trabalho me faz ter a energia necessária para realizar minhas atividades e buscar sempre os melhores resultados. A forma com que lida com as pessoas, o cuidado diário com a mudança e impacto que isso pode causar, torna a Ouvidoria Nubank diferenciada e por isso, sou muito grata e feliz em fazer parte desse time. Aqui tenho uma maior autonomia profissional, disciplina, qualidade de vida e crescimento pessoal. Sem a Ouvidoria Nubank nada disso seria possível!



→ **Felipe Aguiar**

Analista de Operações na Ouvidoria

O que nos motiva dentro da Ouvidoria é a oportunidade de fazer a diferença na vida das pessoas. Sabemos que, ao ouvir os nossos clientes e atender às suas necessidades, estamos mudando a maneira como eles lidam com o dinheiro. Isso é muito gratificante.

A Ouvidoria do Nubank nos proporcionou uma jornada incrível, de aprendizado e crescimento. Cada dia é uma oportunidade para aprender algo novo, e estamos sempre prontos para encarar desafios cada vez maiores. Acreditamos que, com essa mentalidade, podemos continuar a evoluir e oferecer uma experiência excepcional aos nossos clientes.

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º SEMESTRE

2022

Esta publicação, de autoria do time de Ouvidoria, é uma produção criada, desenvolvida e distribuída pelo Nubank. A reprodução do conteúdo é permitida desde que a fonte seja citada.

