

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2023



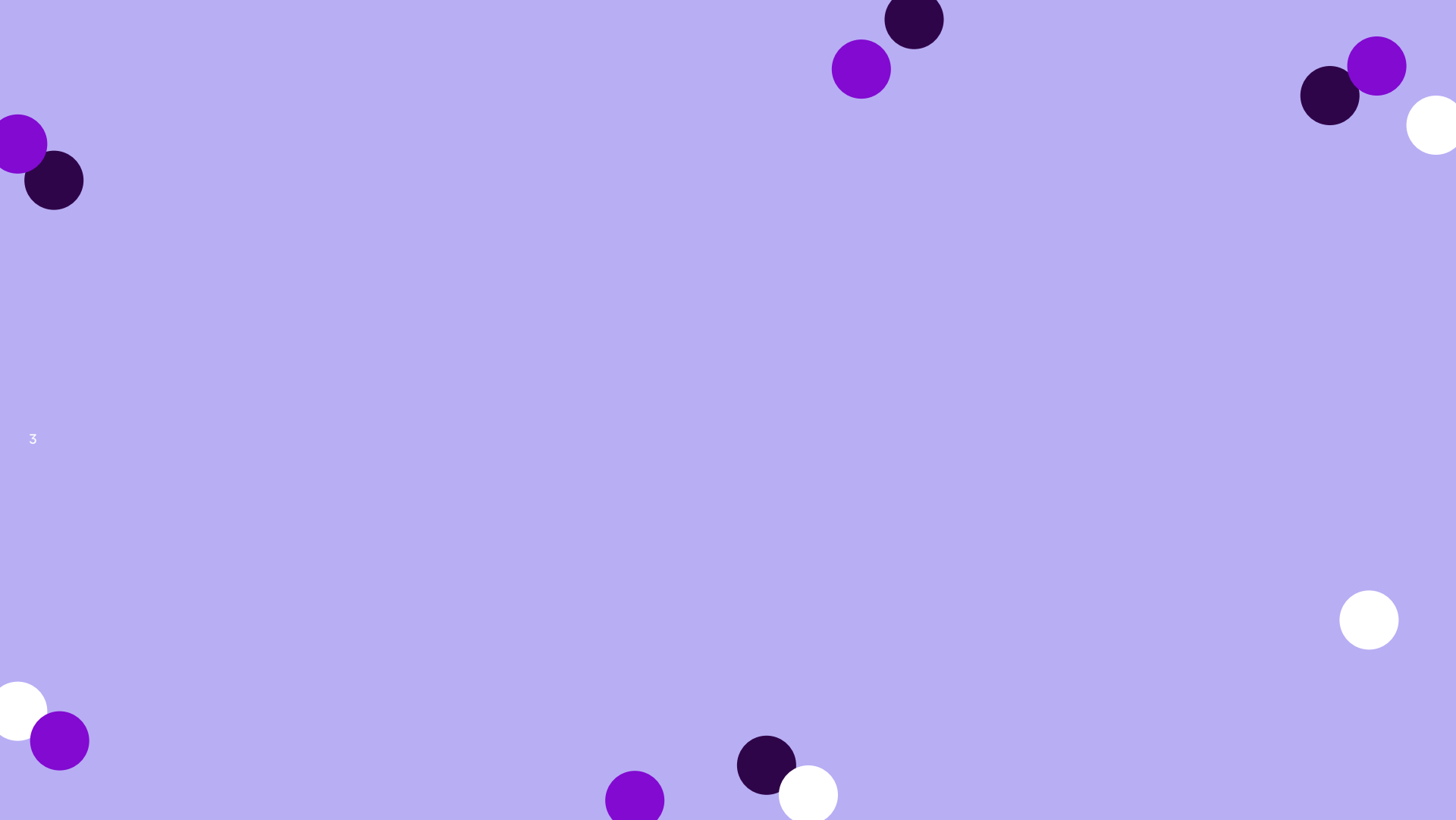
nu
10
years

2



Uma década de inovação e excelência

Apresentamos uma análise detalhada dos resultados do Nubank para o primeiro semestre de 2023. Com um foco constante no aprimoramento de nossos serviços e na experiência do cliente, cada seção deste documento é um reflexo do nosso esforço em inovar e aperfeiçoar. Desde o atendimento exclusivo de nossa Ouvidoria até as estratégias para a melhoria contínua, este relatório fornece uma visão compreensiva de como estamos transformando desafios em oportunidades para crescimento e excelência. Acompanhe-nos nesta jornada e descubra como, ao longo de dez anos, temos conseguido evoluir e estabelecer novos padrões de serviço no setor financeiro.



O Nubank



10 anos do Nubank

Nascemos há 10 anos com o propósito de reduzir as complexidades do sistema financeiro, dar às pessoas o controle sobre o próprio dinheiro e eliminar as barreiras que atrapalham sua rotina. Essa missão exige ouvidos constantemente atentos ao que os nossos clientes dizem e quais são suas necessidades, desejos e anseios por melhorias.

Somos uma das maiores plataformas de serviços digitais no mundo, servindo a 84 milhões de clientes no Brasil, México e Colômbia até o final do primeiro semestre de 2023. Em nossa posição de liderança, usamos tecnologia e práticas inovadoras para criar novas soluções e experiências financeiras para nossos clientes, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. Tudo o que entregamos é simples, intuitivo, conveniente, de baixo custo, empoderador e humano. Guiando-nos sempre por nossa missão, estamos contribuindo para aumentar o acesso das pessoas a serviços financeiros na América Latina.

O foco constante em solucionar os desafios e atender aos desejos dos nossos clientes têm feito não apenas que o número de consumidores conosco cresça, mas também que nos tornemos a instituição prioritária

de quem usa nossos serviços. Somos o relacionamento bancário principal para mais de 58% dos clientes ativos mensalmente que estão conosco há mais de um ano (2T2023).

O olhar cuidadoso aos nossos clientes também é adotado na frente de segurança. Trabalhamos constantemente para garantir que a experiência das pessoas seja segura durante todo a jornada de uso do nosso aplicativo. Esse esforço inclui desenvolvimento de mecanismos de prevenção, aprimoramento das ferramentas internas de combate a fraudes e golpes e campanhas educativas para a conscientização das pessoas a respeito das abordagens mais frequentes de atores mal intencionados - e como escapar delas.

Seguiremos nosso caminho de buscar cada vez mais formas de simplificar a vida de nossos clientes, ampliando seu acesso a serviços financeiros valiosos e intuitivos, que deem a eles cada vez mais poder e controle sobre o seu dinheiro, sempre com muita segurança.



A Ouvidoria



Transformando feedback em excelência



A Ouvidoria do Nubank e Nulvest 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 nos canais primários de atendimento, bem como para o registro de sugestões e elogios.

Prezamos pela ética, imparcialidade, empatia e excelência nas resoluções oferecidas e atuamos e no relacionamento com órgãos reguladores, consumeristas e associações que fazemos parte.

Em 2023, o Nubank completou 10 anos e continuamos com a missão na Ouvidoria de reverberar a voz do cliente em busca da melhoria contínua dos produtos e serviços que oferecemos.

Neste relatório, você poderá conhecer um pouco mais sobre a estrutura da nossa Ouvidoria, os resultados alcançados e ações de destaque ao longo do primeiro semestre de 2023.

Nos termos da Resolução CMN n° 4.860/2020, Resolução BCB n° 28/2020 e Resolução CVM n° 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2023.

Canais de atendimento





Conectando com soluções

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 (serviço público de interlocução entre consumidor e empresa) e Procon (serviço público com objetivo de harmonizar e equilibrar relações entre consumidores e fornecedores).



Já a Ouvidoria NuInvest atua na mediação de conflitos das demandas recepcionadas em canais oficiais de telefone, formulário e e-mail; e plataformas externas, 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.

Como canal mais acionado pelos clientes no primeiro semestre de 2023, temos com 40.9% de todo volume recebido, o canal oficial de Ouvidoria (0800 e e-mail).

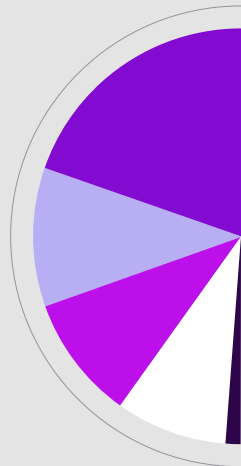
40.9%
Ouvidoria

23.3%
RDR

17%
Consumidor
.Gov

16%
Procon

2.7%
Outros





Manifestações por cliente

11 reclamações para
cada 100 mil clientes



No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria realizou o tratamento de **11.33 manifestações para cada 100 mil clientes ativos**, ou seja, aproximadamente 11 reclamações registradas para cada 100 mil clientes que utilizaram nossos produtos e serviços.

Qualidade





Aprimorando a jornada do cliente

A excelência na experiência do cliente é o que move nossas iniciativas e estratégias: a Ouvidoria do Nubank e NuInvest tem como prioridade fomentar ativamente o aprimoramento contínuo da jornada do cliente, a fim de garantir eficiência e resoluções efetivas aos nossos clientes.

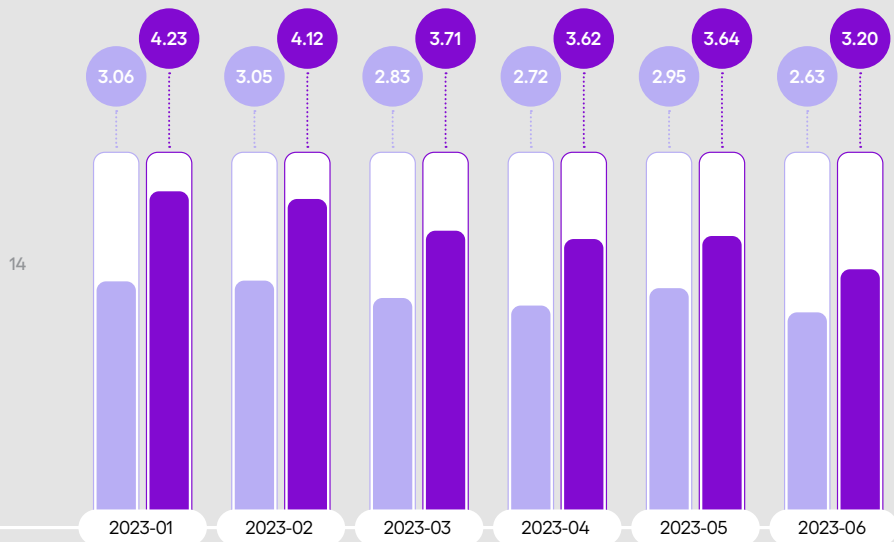
Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, encaminhamos uma pesquisa direta da qualidade do atendimento oferecido pela Ouvidoria após oferta de nossas respostas conclusivas. As ações para coletar a voz do cliente são alicerces estratégicos, uma vez que possibilitam identificar oportunidades de melhoria na jornada do consumidor.

Os resultados das nossas pesquisas para o primeiro semestre estão disponíveis na página seguinte. Os gráficos contêm as notas relacionadas a todas as manifestações recebidas, assim como as notas somente dos casos considerados procedentes.



Como você avalia a qualidade do atendimento oferecido pela Ouvidoria?¹

● Satisfação do cliente ● Satisfação do cliente (apenas procedentes)

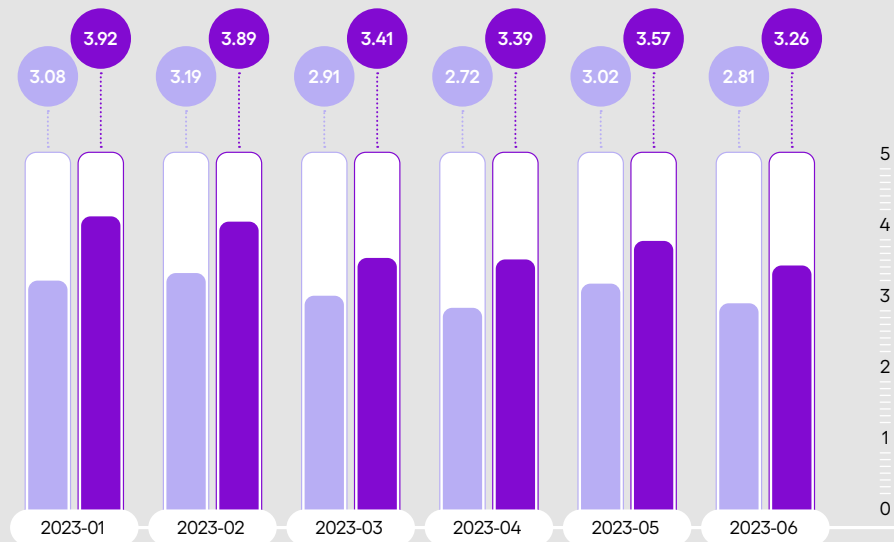


Atendimento da Ouvidoria

2,87

Como você avalia a solução que a Ouvidoria ofereceu à sua demanda?

● Satisfação do cliente ● Satisfação do cliente (apenas procedentes)



Solução apresentada

2,99

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



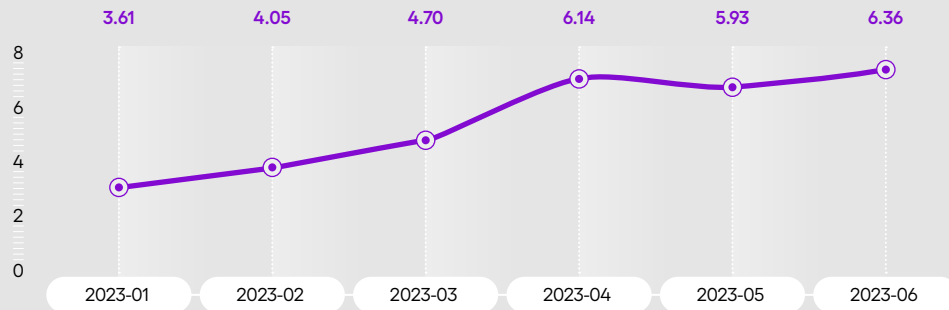
Tempo médio de atendimento

Superando expectativas

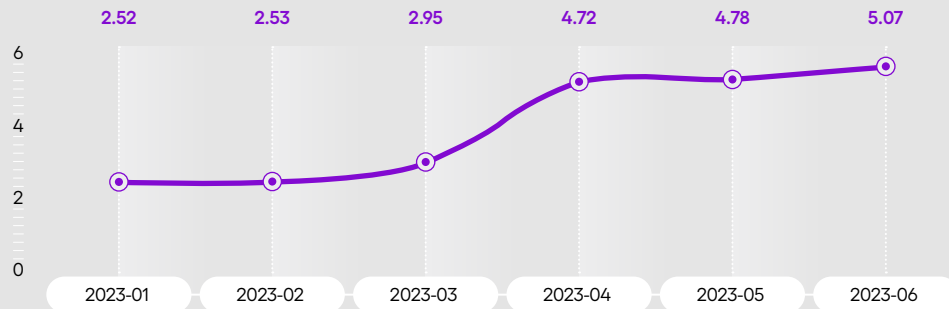
O prazo regulatório estabelecido nas Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020 é de até 10 dias úteis, mas as Ouvidorias do Nubank e NulInvest buscam oferecer as respostas aos casos de forma conclusiva no menor tempo possível.

No primeiro semestre do ano de 2023, respondemos os canais oficiais da Ouvidoria do Nubank e da NulInvest em um tempo médio de **3,76 dias úteis**. Ao incluirmos também os canais externos, o nosso tempo médio ficou em **5,13 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



Elevando padrões de atendimento e satisfação

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

Prezando pela transparência, divulgamos aqui mais informações sobre os demais canais de nossa cobertura.



RDR

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

No primeiro trimestre de 2023, ocupamos a segunda melhor colocação (14º lugar) do ranking, com um índice de 6,58. Já no segundo trimestre, ficamos posicionados na 13ª colocação com um índice de 7,82.

Consumidor.gov

No Consumidor.gov, criamos novos processos para atender ao aumento de volume de pedidos de renegociação de dívidas, 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 2,53, índice de solução de 43.6% e um prazo médio de 5,51 dias corridos.



Melhoria
contínua

Nosso caminho contínuo de inovação

No coração das nossas operações está a constante busca pela melhoria contínua. Nosso foco está em explorar oportunidades por meio das inovações, implementando estratégias para aprimorar de forma constante a experiência do cliente e a eficácia dos nossos serviços.

Mais do que apenas um relato de conquistas, nosso trabalho é um compromisso com a evolução. Estamos sempre buscando maneiras de melhorar, guiados pela escuta ativa de nossos clientes e por nossa visão de futuro.



Treinamentos

Estabelecemos mais treinamentos para os times de Operação da Ouvidoria, melhorando a qualidade e a precisão das entregas realizadas pelo time. Como resultado, houve um ganho de eficiência e otimização das atividades realizadas pelos membros da equipe.



Processos

Trabalhamos ainda mais nesse semestre com a integração direta entre sistemas da Ouvidoria, buscando facilitar a troca de informações entre as áreas e agilizar o registro e o encaminhamento das manifestações. Isso otimizou os processos internos, gerou maior visibilidade das reclamações em tempo real e possibilitou direcionamento dos esforços para oferecer a melhor experiência aos nossos clientes.

É a partir das necessidades dos nossos clientes que aprimoramos as nossas soluções, e essas necessidades estão por trás dos lançamentos que fizemos no primeiro semestre de 2023 - elas mudam o tempo todo, de acordo com o momento de vida das pessoas.

22

Por isso, buscamos atualizar e criar novas ferramentas para que o aplicativo do Nubank resolva todos os aspectos financeiros da vida dos nossos clientes e suas famílias.

Entre os lançamentos anunciados e 100% implementados ao longo do primeiro semestre deste ano estão:

→ Plataforma “Me Roubaram”

O [Me Roubaram](#) é uma plataforma por meio da qual nossos clientes podem deslogar a conta do celular e bloquear o cartão em caso de roubo, furto e perda de celular e cartão. Nós sabemos que lidar com uma emergência dessas pode causar ansiedade. Por isso, com essa ferramenta, você ganha mais agilidade na hora de nos avisar sobre o problema, para evitar que outras pessoas consigam fazer transações no seu nome.

[Saiba tudo sobre o Me Roubaram](#)

→ Cartão virtual temporário

Para aumentar ainda mais a segurança das suas compras, é possível criar [cartões virtuais que expiram automaticamente depois de 24 horas](#). Assim, você não precisa se preocupar em bloqueá-lo ou excluí-lo de sites não tão confiáveis ou daqueles em que fará apenas uma compra específica (sem ser recorrente).

→ Alerta de Golpe

O [Alerta de Golpe](#) é um recurso que pode te sinalizar caso você esteja prestes a confirmar uma transação para uma conta suspeita. Ele aparece como um pop-up no aplicativo antes de você concluir a transação, seja ela por Pix ou TED, o que permite a você pensar melhor, revisar as informações ou até pesquisar mais antes de efetivar a transação.

O Alerta de Golpe é uma das ferramentas que compõem o nosso [Pack de Proteção](#) e é uma ferramenta a mais para ajudar a te proteger. Mas é muito importante estar sempre atento a potenciais golpes e nunca enviar dinheiro sem se certificar de que a conta de destino é confiável.

→ Modo Rua

O [Modo Rua](#) é uma ferramenta de segurança exclusiva do Nubank que garante uma camada extra de proteção para o app dos clientes. Com ele, é possível limitar transações de Pix, TED e pagamento de boletos sempre que você estiver fora de uma rede de Wi-Fi segura (como a da sua casa). O Modo Rua é mais uma função do nosso [Pack de Proteção](#).

→ Canal de Denúncias do Nubank

Para impedir que fraudadores usem a marca Nubank de forma indevida, criamos um [Canal de Denúncias](#) onde clientes e não clientes podem reportar tentativas de golpes, fraudes, perfis falsos e outras condutas inadequadas com produtos e serviços Nu. Essa novidade se soma a uma série de outras ferramentas de segurança.

[Saiba mais sobre o Canal de Denúncias do Nubank](#)



Depoimentos da equipe



Denise Soliman

Analista de Ouvidoria



Atuar na Ouvidoria do Nubank me motiva a desenvolver, para envolver cada vez mais nossos clientes, apresentando soluções eficientes para eles e para o negócio.

O diferencial da Ouvidoria NU, é a rapidez, eficiência e adaptabilidade frente às necessidades dos nossos clientes. Nosso jeito Nu, de apresentar soluções que agregam valor ao negócio e faz com que eles continuem nos amando fanaticamente.

Aqui, vivenciamos a Ouvidoria! E isto, proporciona uma evolução diária, não só atrelada à habilidades técnicas, mas também a pensar além das possibilidades, fazendo com que tenha um crescimento contínuo unindo criatividade e paixão.



Andrezza Fonseca

Analista de Ouvidoria



Todos os dias temos um novo desafio dentro da Ouvidoria, um caso fora da curva ou uma investigação. Me sinto motivada a encontrar novos caminhos para resolver os problemas que aparecem e cada vez mais dar uma solução rápida e eficaz para o nosso cliente.

A Ouvidoria do Nubank é composta por profissionais incríveis e realmente engajados na resolução de cada caso, é um privilégio poder aprender uma coisa nova a cada dia, cercada de pessoas que trabalham por um mesmo propósito e dentro de uma empresa que realmente prega os seus valores em cada ação.



Nathália Nascimento

Analista de Ouvidoria



Fazer parte da Ouvidoria do Nubank é, sem dúvidas, uma experiência gratificante e de muito aprendizado! Tenho a oportunidade de lidar com as mais diversas situações e realidades de vida, e cada demanda recebida é analisada de forma única.

Trabalhar na Ouvidoria é saber ouvir, acolher, e agir com imparcialidade. É ter autonomia para exercer o nosso papel com destreza e ter o suporte de um time maravilhoso!

Estar no Nubank me proporciona qualidade de vida e oportunidades de desenvolvimento pessoal. E além disso, posso dizer que me sinto grata por contribuir ativamente na redução da complexidade dos serviços financeiros do Brasil.



Pedro Arcanjo

Analista de Ouvidoria



Trabalhar na Ouvidoria é ter uma visão holística dos relatos que são passados, pois assim conseguimos visualizar, melhorias de produtos e processos que acabam passando batido em nosso cotidiano. Buscamos atuar com imparcialidade, para que nossas respostas sejam assertivas e resolutivas ao consumidor e reguladores, assim criamos cada vez mais confiança em nossa marca e para com os nossos clientes.

Sinto que venho me desenvolvendo cada dia mais e amadurecendo meu lado profissional, buscando sempre aprender junto a minha liderança e meus pares, junto a um time diverso e sempre disposto a escutar.



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 conosco

- 11 3841 4515
- nuinvest@nuinvest.com.br
(Atendimento das 9h às 18h em dias úteis
conforme calendário de SP - Capital)
- SAC 0800 168 2265 (Atendimento 24h)

Ouvidoria

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

Este relatório foi elaborado pela equipe de Ouvidoria do Nubank e representa um trabalho integralmente criado, desenvolvido e distribuído por nós. Permitimos a reprodução deste conteúdo, desde que a fonte original seja devidamente citada.

nu
10
years