

Faça o
extraordinário
acontecer

O futuro é roxo.



Relatório Semestral de Ouvidoria

1S'2024

Faça o extraordinário acontecer

O futuro é roxo.



Apresentamos os **resultados do primeiro semestre de 2024**, um período marcado pelo compromisso constante do Nubank em transformar desafios em oportunidades. Alinhado com o manifesto do Nubank “**Faça o extraordinário acontecer: O futuro é roxo**”, este relatório reflete nosso foco em inovação, excelência no atendimento e na experiência dos clientes. Cada seção deste documento destaca nossos esforços para garantir uma Ouvidoria ágil e eficiente, que não apenas resolve problemas, mas também identifica e trata suas causas principais.

No decorrer deste semestre, implementamos melhorias significativas nos nossos processos, o que não só fortaleceu a confiança de nossos clientes, como também contribuiu para avanços notáveis no ranking de reclamações do Banco Central do Brasil, reafirmando um de nossos valores: queremos que nossos clientes nos amem fanaticamente.

Acompanhe nas páginas seguintes os resultados do primeiro semestre de 2024 e veja como **estamos construindo um futuro extraordinário**.

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 2024.

Faça o
extraordinário
acontecer

O futuro é roxo.



O Nubank

O futuro da simplicidade financeira.





Mais de 105 milhões de clientes e um compromisso com a inovação.

O Nubank é a maior plataforma de banco digital fora da Ásia, com mais de 105 milhões de clientes no Brasil, México e Colômbia.

Guiado por sua missão de combater complexidades e empoderar as pessoas, o Nubank está presente em toda a jornada financeira de seus clientes, promovendo acesso e avanço financeiro com responsabilidade e transparência. Com o cliente no centro de tudo, buscamos incessantemente soluções inovadoras que realmente façam a diferença na vida de quem nos escolhe.

No segundo trimestre de 2024, o Nubank registrou um lucro líquido de US\$ 487 milhões e uma receita de US\$ 2,8 bilhões, demonstrando crescimento robusto e sustentável ao mesmo tempo que mantém em que seguimos desenvolvendo e aprimorando constantemente nossos produtos e serviços com o objetivo de dar N possibilidades aos nossos clientes, permitindo que eles tenham o controle completo de sua vida financeira.

Continuamos a crescer e evoluir, colocando o cliente no centro de todas as nossas decisões e a certeza de que o bem-estar financeiro das pessoas é nossa prioridade.

Sabemos que esse é apenas o começo e por isso seguimos com nosso compromisso que vai muito além de produtos e serviços inovadores: estamos dedicados a fazer o extraordinário acontecer!

A Ouvidoria

Escuta ativa, foco no cliente



Transformando feedback em melhorias constantes.

A Ouvidoria Nubank tem como objetivo essencial receber e tratar, com imparcialidade e de forma justa, todas as manifestações recebidas (sejam elas reclamações, solicitações, denúncias, sugestões ou elogios) daqueles que não ficaram satisfeitos com a solução fornecida nos canais primários de atendimento. Este processo é vital para manter um canal de comunicação transparente e confiável entre a instituição e clientes e usuários.

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria passou por mudanças estruturais com o intuito de aprimorar seus processos internos e implementar novas rotinas com foco em elevar a qualidade de atuação. Esta reestruturação incluiu desde alterações na capacitação de nossas equipes até automações em nossos processos, permitindo que os times desempenhem suas funções de maneira ainda mais ágil e assertiva.

A atuação da Ouvidoria também se concentrou em melhorar substancialmente as jornadas de reclamação, bem transformar a voz do cliente em planos de ações para correção de causas raízes em conjunto com os times de produtos e serviços. Este contexto reforçou o posicionamento estratégico da Ouvidoria, o que resultou em melhora na resolução de reclamações e também no aprimoramento notável no Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil (Bacen).

Todas as mudanças e novidades permitiram um fluxo de trabalho mais integrado e eficiente. Fazemos o melhor ao lado de pessoas inspiradoras, garantindo que as manifestações dos clientes não apenas sejam resolvidas mais rapidamente, mas também que suas causas raiz sejam identificadas e endereçadas aos times responsáveis de forma eficaz. Assim, promovemos uma experiência acolhedora e sem burocracia para quem mais importa: nossos clientes.

No Nubank, acreditamos que o futuro é roxo e, juntos, com a contribuição dos nossos clientes, podemos fazer o extraordinário acontecer.



Amanda Sousa

Analista Sr. de Ouvidoria

Desde 2019, atuar na Ouvidoria do Nubank tem sido uma experiência incrível, tanto na área de atendimento quanto em frentes técnicas e estratégicas do time. A motivação vem do compromisso diário em resolver questões com empatia e eficiência, baseados nos valores do Nubank e sinto que o diferencial está na cultura de inovação e transparência, onde cada feedback é uma oportunidade de melhoria. Isso fortalece habilidades como resolução de conflitos e comunicação, além de transformar a vida dos clientes, proporcionando soluções que recuperam sua confiança e satisfação. A Ouvidoria do Nubank é um verdadeiro canal de escuta e ação, impactando positivamente todas as partes envolvidas, e vejo isso claramente em nossos projetos de 2024.



Gabriel Capra

Analista de Ouvidoria

“Ainda é o primeiro dia”, mas por que falamos isso? Porque todo o dia é uma nova oportunidade de fazer com que nossos clientes nos amem fanaticamente e de mudar o sentimento que os fez buscar os canais da Ouvidoria. Saber que somos a última instância interna para uma solução é entender que existe a confiança de que por trás de todo digital tem pessoas reais. Isso me motiva todos os dias, da mesma forma quando a primeira vez que tudo isso aconteceu, e me faz acreditar sempre mais no impacto do Nubank.



Meirelen Silva

Analista de Ouvidoria

Trabalhar na Ouvidoria do Nubank tem sido uma experiência extremamente gratificante. Todos os dias, tenho a valiosa oportunidade de buscar sempre o melhor para nossos clientes. O grande diferencial da Ouvidoria do Nubank reside na rapidez, eficiência e adaptabilidade no atendimento às necessidades dos nossos clientes. Nosso objetivo é proporcionar soluções que agreguem valor ao negócio e mantenham o carinho e a confiança dos nossos clientes. Sinto-me profundamente grata pela oportunidade de fazer parte desta equipe.



Aline Rosario

Coordenadora de Ouvidoria

Trabalhar na Ouvidoria do Nubank é uma oportunidade ímpar de ser um agente de transformação. Sou motivada pela missão de resolver desafios e fornecer as melhores soluções, que realmente vão fazer a diferença na vida dos nossos clientes, cada reclamação é única e o meu trabalho e do meu time é garantir que cada caso seja tratado de forma personalizada, com uma análise de cada situação técnica, empática e humana.

Na Ouvidoria, todos os dias há uma chance de inovar, aprender e crescer, tanto profissionalmente quanto pessoalmente. Ao fazer o extraordinário acontecer, não estamos apenas atendendo às necessidades dos nossos clientes, mas também preparando o caminho para um futuro promissor, tanto para o Nubank quanto para todos que confiam em nossos serviços.



Sara Vieira

Coordenadora de Ouvidoria

O que me motiva na Ouvidoria do Nubank é fazer a diferença na vida dos clientes, resolvendo problemas e melhorando experiências. A Ouvidoria se destaca pela rapidez e assertividade, focando na prevenção de problemas e na inovação contínua. Para a minha carreira, desenvolve habilidades cruciais, enquanto para os clientes, oferece segurança e confiança, aprimorando continuamente o serviço. O futuro é roxo, e estou animada em fazer parte dessa transformação.



Tábata Yokomiso

Coordenadora de Ouvidoria

Fazer parte da Ouvidoria do Nubank me motiva pela ampla gama de oportunidades para aprimorar e impactar positivamente o atendimento ao cliente. Enfrentamos desafios diários e isso possibilita evoluir os processos internos de maneira contínua, ao trazer insights valiosos através da voz do cliente. Poder contribuir para que tudo isso aconteça é extremamente gratificante.

A Ouvidoria é enriquecida pelas diferentes experiências de seus integrantes, o que a torna um ambiente criativo para ideias e inovações. Pude aprimorar tanto minhas habilidades técnicas quanto minha capacidade de enfrentar desafios em um ambiente em constantes mudanças. Tenho o apoio de colegas e líderes que compartilham valiosos conhecimentos, o que contribui de forma significativa para o meu desenvolvimento profissional.

Canais de atendimento

Conectados para
melhor servir



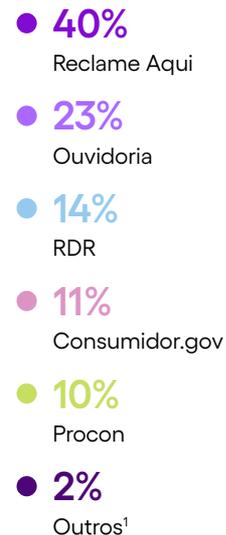
Nossos canais sempre prontos para te ouvir.

A Ouvidoria Nubank é responsável por tratar as manifestações recebidas através de seus **canais oficiais**, como telefone e e-mail, além daquelas oriundas de **plataformas externas de reclamações e/ou mediação de conflitos**.

Dentro do **canal de telefone e e-mail** (disponível de segunda à sexta-feira das 9h às 18h em dias úteis), a Ouvidoria Nubank é o canal de última instância para clientes e usuários que não ficaram satisfeitos com a solução ofertada nos canais de atendimento primário. Ao receber uma demanda, nossa equipe avalia a situação e, se for um primeiro contato, pode recomendar o acesso aos canais primários para uma solução mais ágil (uma vez que atendem 24h pelo chat e telefone). No entanto, se houver interesse, respeitamos a decisão de registrar a manifestação diretamente na Ouvidoria, pois **queremos ouvir nossos clientes sempre**.

Nosso compromisso é recuperar a experiência e confiança dos nossos clientes, proporcionando um atendimento encantador e eficaz dentro dos prazos regulatórios.

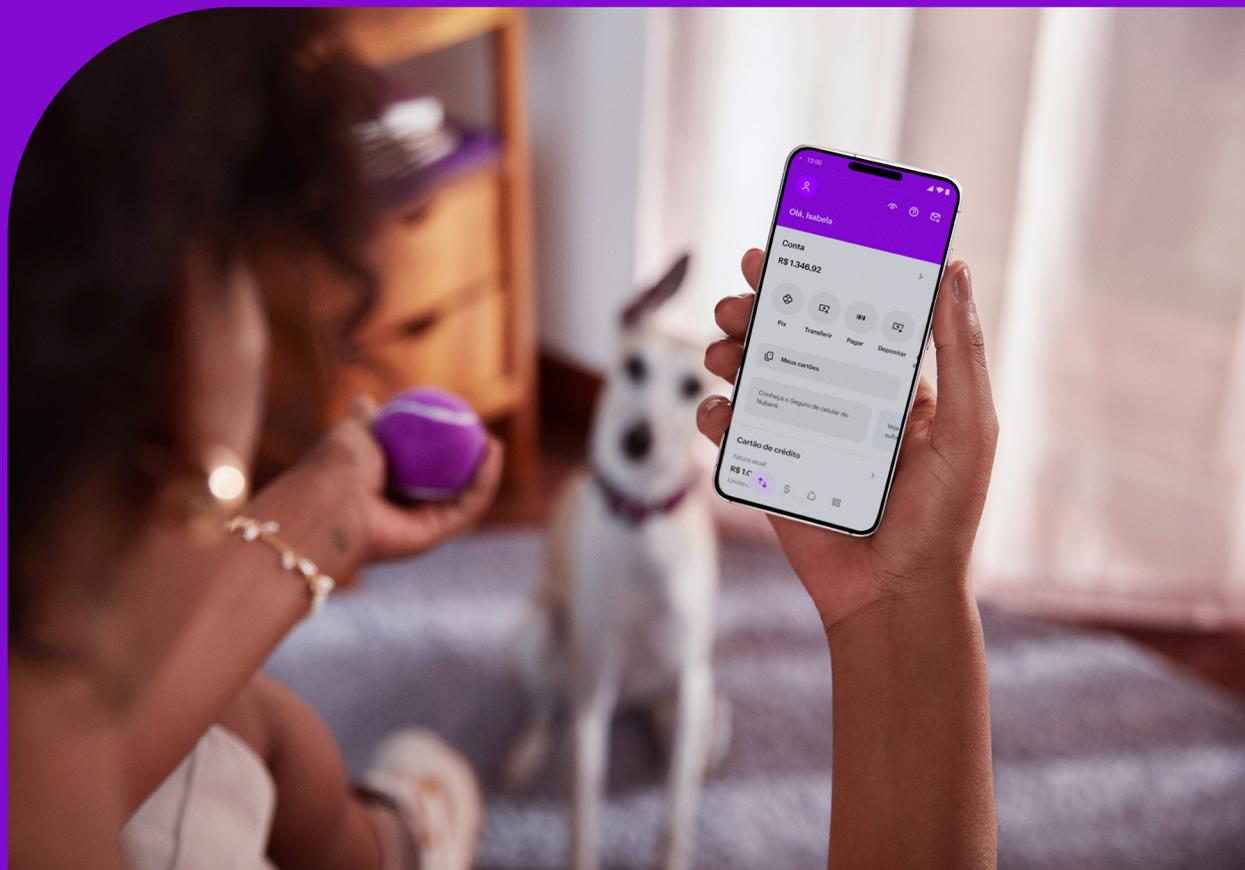
Considerando os canais oficiais internos de atendimento em segunda instância e as plataformas externas atendidas, o maior acionamento no primeiro semestre de 2024 foi o canal Reclame Aqui com 40% de todo volume recebido, seguido pela Ouvidoria com 23%. Para atendimento de demandas de investimentos, a Ouvidoria também trata manifestações encaminhadas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), B3 e MRP (Mecanismos de Ressarcimento de Prejuízos), que juntos representam 0.1% das demandas totais da Ouvidoria.



¹ Outros são os canais Mídias Sociais, Suporte à Crises, Não Me Perturbe, Sigepe e Investimentos (B3, CVM, MRP).

Manifestações por cliente

Voz ativa do cliente





Reduzindo reclamações, aumentando a confiança

29 manifestações para cada 100 mil clientes ativos

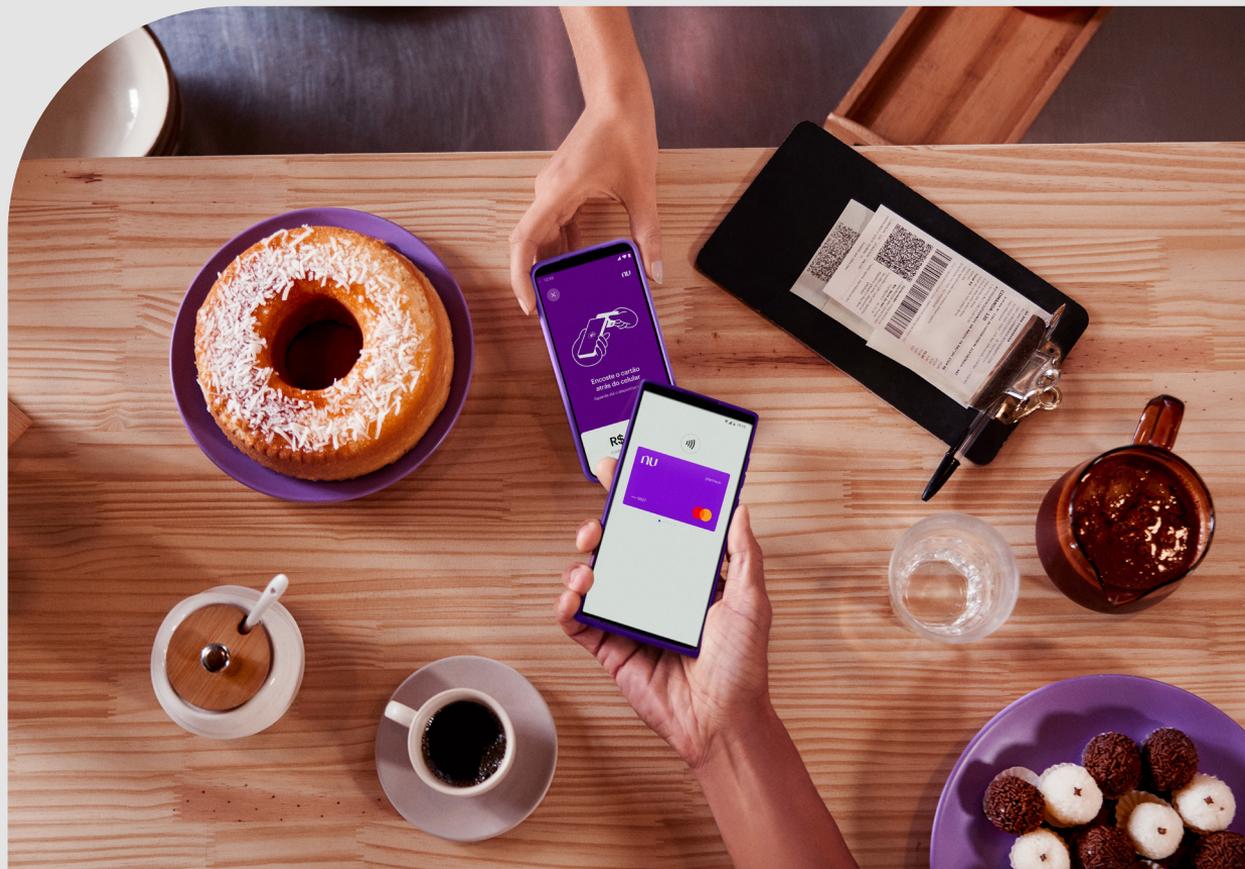
No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria, por meio dos canais de telefone e e-mail, realizou o tratamento de aproximadamente **6.7** manifestações para cada 100 mil clientes ativos, isto é, para aquelas pessoas que, de fato, utilizaram nossos produtos e serviços.

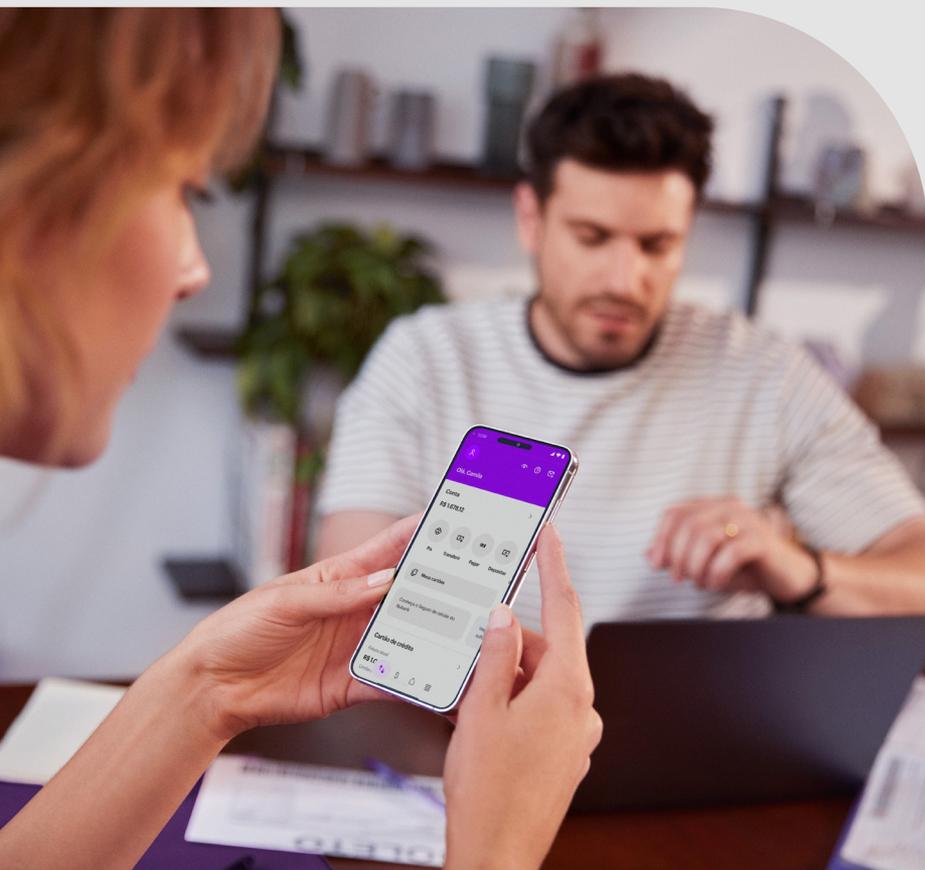
Quando incluímos todos os canais atendidos, oficiais e plataformas externas, temos um índice de **29 manifestações para cada 100 mil clientes ativos**, o que representa uma queda de 4% em relação ao segundo semestre de 2024. Isso demonstra que, apesar do aumento de 9% em nossa base de clientes ativos, as reclamações não cresceram proporcionalmente.

Para calcular as manifestações por clientes ativos nesta seção, inicialmente somamos o volume de cada mês do semestre e verificamos o total de clientes ativos no final de cada um desses meses. Em seguida, calculamos a taxa dividindo o número de manifestações pelo número de clientes ativos e multiplicando o resultado por 100.000. Fazemos isso a cada um dos seis meses e, depois, calculamos a média das taxas de reclamações mensais para obter a média do semestre.

Tempo médio de atendimento

Soluções eficientes,
excelência garantida





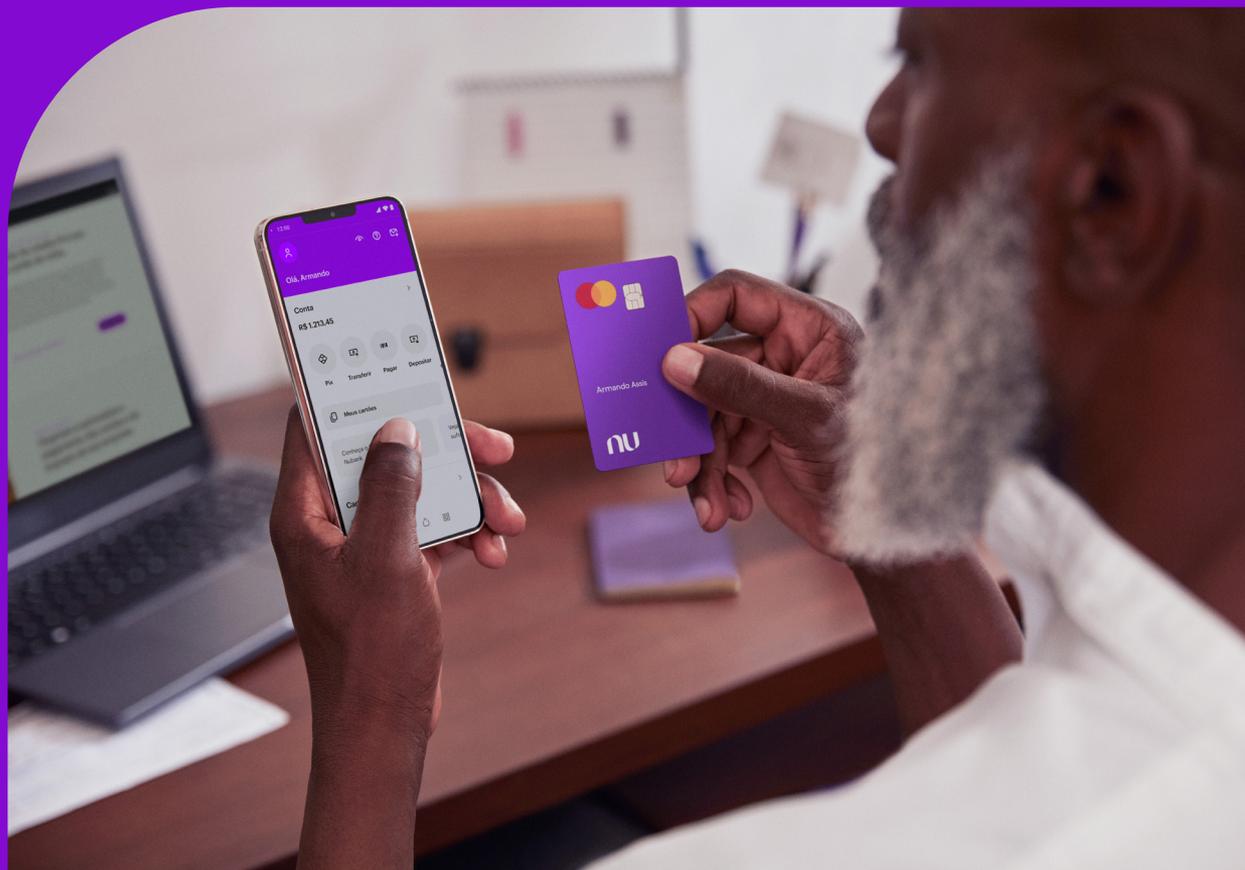
Agilidade com excelência

De acordo com as Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, o envio da resposta final aos demandantes no canal Ouvidoria deve ser feito em até 10 dias úteis.

Durante o primeiro semestre de 2024, as manifestações recebidas em canais oficiais internos da Ouvidoria foram respondidas em um tempo médio de **8 dias úteis**, ao passo que com todos os canais juntos (incluindo as plataformas externas) a média foi de **6 dias úteis**, o que representa uma diminuição em 10% do prazo em comparação com o semestre anterior.

Qualidade do Atendimento

Experiência que encanta



A photograph showing a person in a white lab coat holding a smartphone. The phone screen displays a Nubank credit card with a transaction of R\$ 72,00. Another person's hand is visible on the left, holding the phone. The background is a blurred indoor setting with a metal shelving unit.

Atendimento de qualidade para resultados excepcionais.

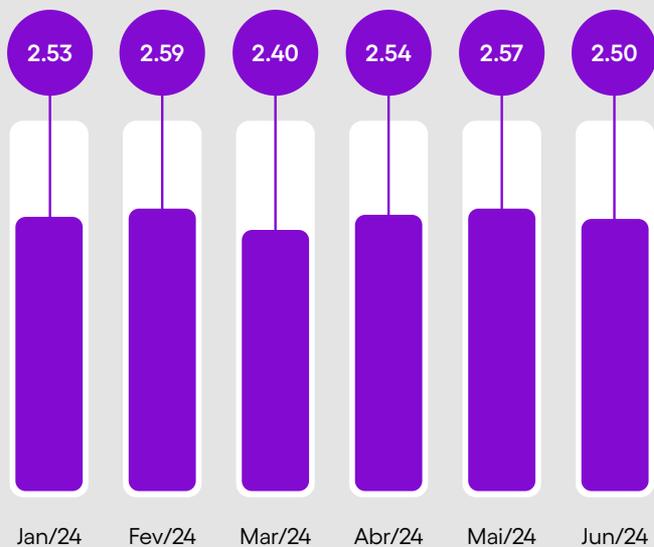
Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, enviamos pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria após a resposta aos clientes e usuários.

No Nubank, avaliamos as respostas desta pesquisa de forma completa, bem como tratamos o feedback dos clientes e usuários como uma oportunidade para o incremento da **excelência** e do **aprimoramento contínuo**, tanto no atendimento como nos produtos e serviços.

Neste sentido, obtivemos no primeiro semestre de 2024 a média de 2,52 para solução oferecida e 2.75 para a qualidade do atendimento da Ouvidoria (numa escala de 1 a 5). Esse resultado quando comparado com o segundo semestre de 2023 representa melhora da qualidade do atendimento da Ouvidoria em **3% sobre a solução oferecida** às demandas e de **4% na qualidade do atendimento**. A evolução também confirma que estamos na direção correta para correção de causas raízes e de melhora na qualidade do atendimento a partir da escuta ativa da voz do cliente.

Na próxima página, os gráficos exibidos consolidam o resultado das avaliações atribuídas a todas as demandas recebidas nos canais oficiais internos da Ouvidoria (e-mail e telefone).

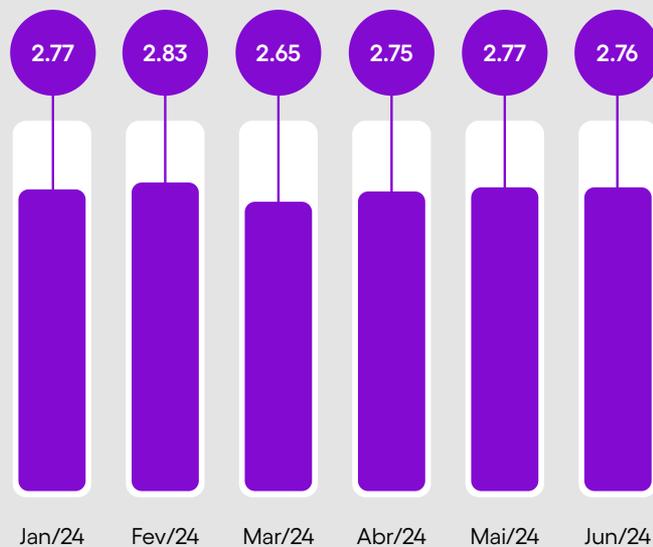
Como você avalia a **QUALIDADE DO ATENDIMENTO** oferecido pela Ouvidoria?



Solução oferecida: 2,52

↑ 3% em comparação com o 2S'2023

Como você avalia a **SOLUÇÃO QUE A OUVIDORIA OFERECEU** à sua demanda?



Atendimento da Ouvidoria: 2,75

↑ 4% em comparação com o 2S'2023

Resultados

Desempenho
que fala por si





Evolução contínua em todas as métricas

Conforme explicado anteriormente, a Ouvidoria do Nubank também atua em manifestações encaminhadas em canais externos de defesa do consumidor e mediação de conflitos, que apresentam indicadores de atendimento específicos. Nesta seção, trazemos mais detalhes dos resultados alcançados pelo Nubank.

→ RDR

13º lugar no Ranking de Reclamações
2º trimestre/2024

A Ouvidoria é responsável por atender reclamações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento do Banco Central do Brasil (Bacen) através do RDR.

Trimestralmente, o Bacen publica o “Ranking de Reclamações” de bancos, financeiras e instituições de pagamento. Esse ranking apresenta um índice que considera a relação entre o número de demandas procedentes e o número de clientes da instituição em cada trimestre.

No primeiro semestre de 2024, ações direcionadas foram feitas no Nubank a fim de melhorar a experiência do cliente, reduzir reclamações e, conseqüentemente, impactar positivamente o ranking. Mesmo com o crescimento da base de clientes, o Nubank apresentou uma **evolução positiva ao longo de 2024** no ranking, com a **queda 22% em procedentes** do primeiro trimestre para o segundo e **melhora de posição (da 11º para a 13º)**. Adicionalmente é importante destacar que, em conjunto com as áreas de Produto e de Atendimento, várias melhorias foram endereçadas, reverberando nos resultados positivos destacados acima. Por fim informamos que, ao longo do segundo trimestre, ocorreu a implantação de uma nova metodologia utilizada pelo Bacen para avaliação das reclamações.

→ Reclame Aqui

No primeiro semestre de 2024, o Reclame Aqui continuou como o canal mais demandado entre todos atendidos pela Ouvidoria. A representação de reclamações ficou em 39%, o que marca uma melhora pela redução de 12% em relação aos 45% observados no segundo semestre de 2023. Além de respondermos com tempo médio de **4.79 dias corridos**, o índice de reputação se manteve em 8.4, consolidando o Nubank como referência em atendimento ao cliente no setor financeiro digital.

Seguimos mantendo nosso atendimento com os mais elevados níveis de qualidade, refletidos consistentemente no reconhecimento nível “ótimo” que recebemos no site Reclame Aqui desde junho. Este selo reforça nosso comprometimento contínuo com a satisfação e confiança do cliente e a sustentar e aprimorar os padrões de excelência no atendimento.

89.5%

Índice de Solução

7.27

Média das Avaliações

99.4%

Índice de Resposta

76.4%

Índice de Novos Negócios

→ Consumidor.gov

No Consumidor.gov, os consumidores podem utilizar a plataforma para buscar uma resolução de conflitos com fornecedores em até 10 dias. Na primeira metade de 2024, o Nubank respondeu **100%** das reclamações e alcançou um índice de satisfação de **2,5** (dentro de uma escala de 1 a 5), um índice de solução de **70,6%** e um prazo médio de resposta em **6,2 dias**.

Índice de Solução
70,6%

Índice de Satisfação
2,5

Prazo médio de resposta
6,2 dias

→ Procon

O Procon representou 10% das reclamações respondidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2024, com uma queda de 3% do volume na comparação de entre semestres e tempo médio de resposta de **5 dias úteis**.



Melhoria contínua

Aprimoramento constante



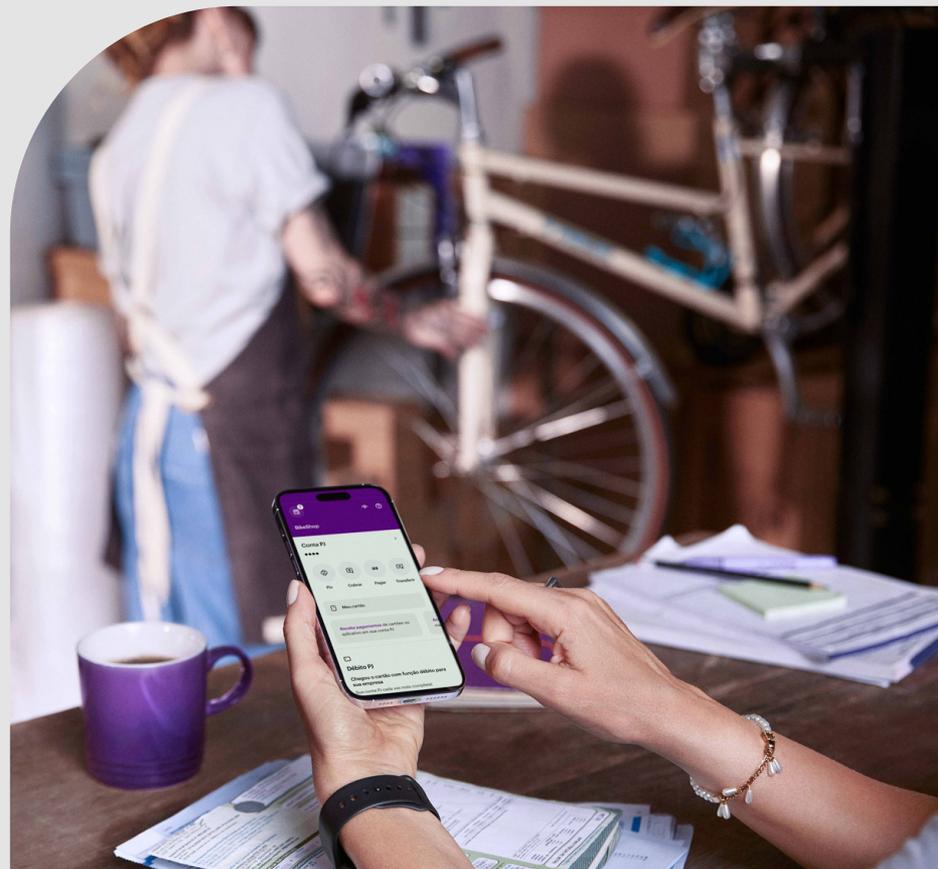


Novas ações para um atendimento cada vez melhor

Ao longo do semestre, a Ouvidoria trabalhou em planos de ação específicos para endereçar oportunidades e atuar com aprimoramento contínuo em decorrência da análise das manifestações recebidas.

- Houve investimento em cursos e treinamentos para aprimorar a capacitação das equipes. Esse esforço visa aumentar a **autonomia** dos profissionais, permitindo que ofereçam **soluções ágeis e efetivas** aos clientes. A iniciativa reflete o compromisso do Nubank em melhorar continuamente a qualidade do atendimento e a resolução norteada pela **justiça, empatia e ética**.
- As comunicações com clientes foram revisadas e os processos de tratativa de reclamações padronizados, visando fomentar **qualidade** e **excelência** em todos os canais atendidos. A padronização facilita a **identificação de tendências** e melhorias, permitindo ajustes contínuos e assertivos na Ouvidoria. Essa iniciativa também garante respostas mais rápidas e efetivas, fortalecendo a **confiança** e **encantamento** daqueles que entram em contato conosco.

- A Ouvidoria Nubank dedicou uma área de Gerenciamento de Portfólio e de Melhoria Contínua, focada no planejamento, estabelecimento de prioridades e suporte operacional. Essas adições estratégicas contribuem significativamente para o acompanhamento e entrega dos objetivos da área de forma estruturada. Essa mudança visa **otimizar os processos internos**, prioridades bem definidas e um compromisso constante com a melhoria, fortalecendo a capacidade da Ouvidoria de responder às demandas de maneira **eficiente**, beneficiando toda a equipe e, sobretudo, os clientes.
- Implementamos melhorias nas bases de dados internas através dos times especialistas para assegurar precisão e integridade das informações. Essas medidas resultaram em uma significativa melhoria na confiança e **otimização** do processo de acompanhamento de indicadores operacionais.
- Implementamos sistema de monitorias de qualidade de forma estruturada na Ouvidoria, com critérios claros e métricas específicas para avaliar o desempenho das equipes. Além disso, integramos feedback contínuo e sessões de análise de resultados periódicos para promover melhorias constantes no atendimento de demandas.
- A Ouvidoria participou ativamente de debates de temas consumeristas por meio das Associações Setoriais, como a Zetta e a ABBC, contribuindo para discussões relevantes e influenciando boas práticas do setor. Essa atuação tem fortalecido nosso papel na defesa dos interesses dos nossos clientes e na melhoria contínua dos serviços financeiros.



→ Voz do Cliente

A Ouvidoria do Nubank atua como o termômetro da empresa, fornecendo insights valiosos sobre as percepções dos clientes e identificando oportunidades de melhoria.

Ao longo de 2024, a Ouvidoria passou a atuar em uma nova estrutura de reportes com mais times de Produtos e Atendimento no **fórum de “Voz do Cliente”**. Nele, a área dedicada atua na identificação de causa raiz de manifestações recebidas, análise qualitativa aprofundada e promoção de agendas regulares para endereçamento dos principais ofensores de contato e problemas identificados. Mensalmente, a equipe especializada em dados realiza uma revisão detalhada dos resultados, fornecendo uma cobertura abrangente de reportes para as áreas de negócios responsáveis pelas reclamações recebidas.

Por também atuar de forma horizontal e com contato recorrente com os times de defesa do Nubank, a Ouvidoria também contribuiu em iniciativas estratégicas com impacto nos clientes. A exemplo disso, temos os Faróis de Efetividade do Banco Central, dos quais acompanhamos a entrega e efetividade de planos de ação direcionados para resolver dores dos clientes, garantindo resolução de falhas e conformidade às regulamentações.

Desta forma, o modelo de governança aprimorado permitiu melhor definição de causas raízes, **acompanhamento** da implementação e medição de **efetividade** dos planos de ação estabelecidos para solucionar as falhas identificadas.

Ainda em 2024, a Ouvidoria quer ampliar a sinergia com os times de canais primário (CX), para promover uma **abordagem mais integrada** e efetiva na resolução de questões envolvendo atendimento, aumentando a qualidade e a eficácia dos serviços prestados.

O fórum “Voz do Cliente” e os seus reportes garantem que cada feedback seja uma oportunidade para aprimorar nossos produtos e serviços, fortalecendo nosso compromisso com a excelência. A discussão de **ideias inovadoras** impulsiona o Nubank a **fazer o extraordinário acontecer**.



Fale com a gente

- 4020 0185 (Capitais e Regiões metropolitanas)
- 0800 591 2117 (Demais localidades)
- meajuda@nubank.com.br
- Chat no Aplicativo
- Canal de atendimento em libras
(Atendimento 24h)

Redes Sociais

Ouvidoria

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

Outras Redes

Relatório Semestral de Ouvidoria 1S'2024

Faça o
extraordinário
acontecer

O futuro é roxo.



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.