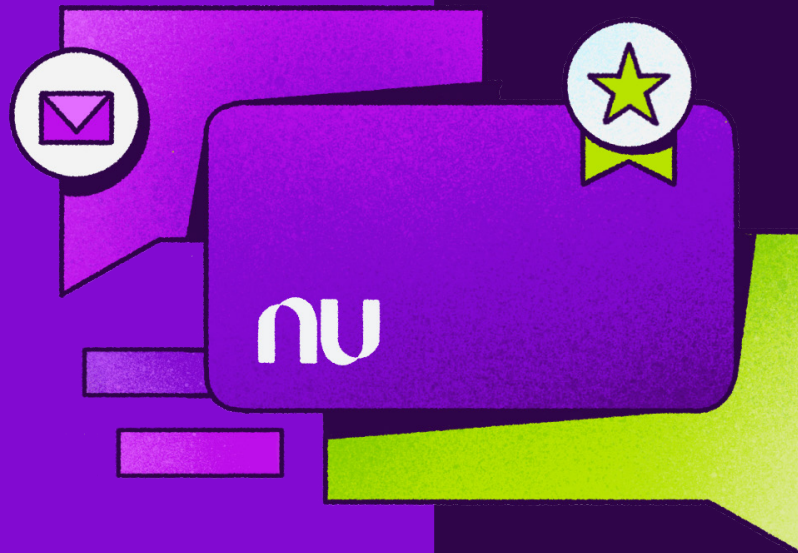


The background is a vibrant, abstract composition of purple and green geometric shapes, including rectangles, speech bubbles, and circles. It features several icons: a purple envelope inside a white circle, and a purple silhouette of a human head in profile inside a white circle. The overall style is modern and graphic.

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre de 2023

O Nubank



Inovação em foco: O Nubank e a excelência



Com cerca de **94 milhões de clientes na América Latina**, o Nubank é uma das **maiores plataformas de serviços financeiros digitais do mundo** com operações no Brasil, Colômbia e México.

Em 2023, a companhia celebrou 10 anos de jornada e se consolidou como a principal instituição financeira para aproximadamente 60% dos clientes. Atualmente, um em cada dois adultos brasileiros já faz parte da revolução roxa.

Ainda no ano passado, o Nu superou as expectativas do mercado, com recordes de receita e um lucro líquido histórico, ao mesmo passo em que ampliou seu portfólio com mais de 40 novos produtos e serviços para os brasileiros, incluindo recursos inovadores para proteger os clientes de fraudes e golpes.

Mesmo com tantas conquistas acumuladas, para o Nubank esse é apenas o começo, reforçando o compromisso de estar presente na vida financeira das pessoas para oferecer soluções simples, fáceis e eficientes, sempre com os interesses dos clientes no centro de tudo que faz. Para 2024, o Nu segue atento ao crescimento das operações internacionais, no México e Colômbia, pautado na expansão do portfólio nesses locais e com a missão de conectar ainda mais os clientes a soluções de valor para suas vidas.

Seja na hora de gastar, economizar, emprestar, proteger ou investir, o Nubank continua a inovar e trabalhar com intencionalidade para que nossos clientes nos amem fanaticamente.



Caio Cordeiro

Ouvidor do
Conglomerado Nubank

O Nubank se aproxima ao seu 11º aniversário consolidando-se como uma das maiores e mais influentes instituições financeiras do país. A cada novo produto e funcionalidade, reforçamos o nosso objetivo de simplificar a vida dos nossos clientes, mantendo altos níveis de qualidade e transparência. No Nubank, o cliente está no centro de todas as decisões.

E na Ouvidoria não poderia ser diferente. Nossos clientes são o alicerce sobre o qual construímos a nossa atuação: cada contribuição recebida é vista como uma chance de lapidar e aprimorar nossos produtos e serviços. É com esse espírito de escuta ativa que seguimos nossa trajetória, cientes da responsabilidade de honrar a confiança que nos é depositada a cada dia e para que nossos clientes nos amem fanaticamente.

Em 2023, passamos por mudanças significativas de estrutura, unificação e incorporação de canais que ampliaram as responsabilidades da Ouvidoria. Ao nos reposicionarmos estrategicamente como catalisadores de melhoria contínua em nossos produtos e serviços, garantimos o cumprimento da nossa missão de acolher e valorizar cada interação com ética, imparcialidade, empatia e excelência.

O resultado do esforço de toda a equipe da Ouvidoria é notório: nos tornamos a primeira instituição financeira a conquistar o Selo “RA 1000” e vencemos pela sétima vez consecutiva o prêmio Reclame Aqui na categoria em Bancos e Cartões Digitais, reconhecendo os mais elevados níveis de reputação no atendimento aos clientes. Também fomos campeões em outras quatro categorias (Cartão de Crédito, Equipe Campeã de Atendimento, Empresa Super Campeã e Plataformas Digitais de Investimento com a NulInvest).

Como costumamos dizer aqui no Nubank: esse é apenas o começo.



A Ouvidoria

Além do Feedback: Inovação e excelência na voz do cliente

A finalidade da Ouvidoria do Nubank e NulInvest é receber e tratar de maneira imparcial as manifestações recebidas, incluindo reclamações, solicitações, sugestões e elogios, através de nossos meios de comunicação, com o intuito de auxiliar aqueles que não se sentiram satisfeitos com a solução fornecida pelos canais primários de atendimento.

No segundo semestre de 2023 a Ouvidoria passou por mudanças significativas de estrutura e incorporou canais reputacionais, como o Reclame Aqui. Essas ações ampliaram as responsabilidades da Ouvidoria, trazendo de volta o posicionamento estratégico da área como uma das principais alavancas para o desenvolvimento do negócio.

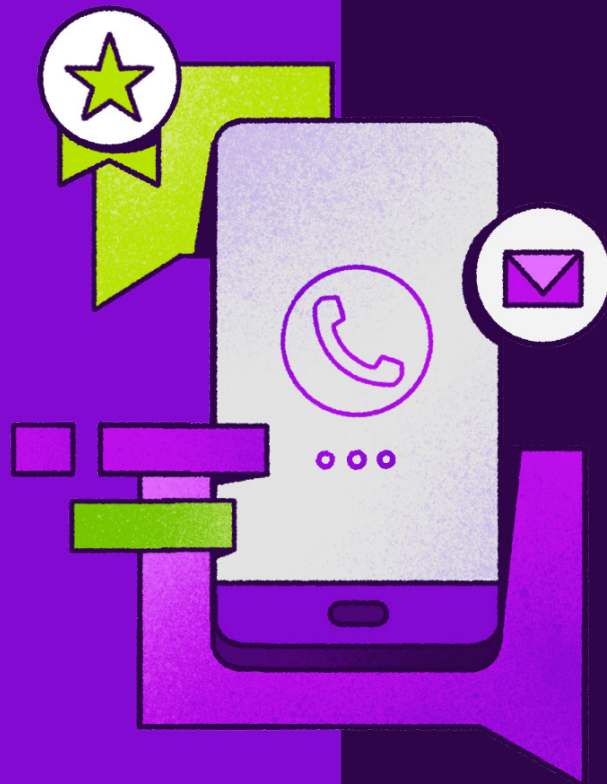
A missão da área é assegurar que cada voz seja ouvida, cada feedback seja valorizado e cada interação seja uma oportunidade para aprimorar os serviços do Nubank.

Entendemos que a melhoria contínua é um ciclo constante, sustentado pela comunicação transparente e endereçamento tempestivo das oportunidades aos times responsáveis. Por isso, a Ouvidoria atua não apenas como um canal para resolver as reclamações, mas também como uma fonte de informações que impulsiona a inovação e a excelência organizacional.

Neste relatório, será possível obter informações detalhadas sobre a organização da Ouvidoria Nubank e NulInvest, bem como os êxitos obtidos e os destaques observados durante o segundo 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



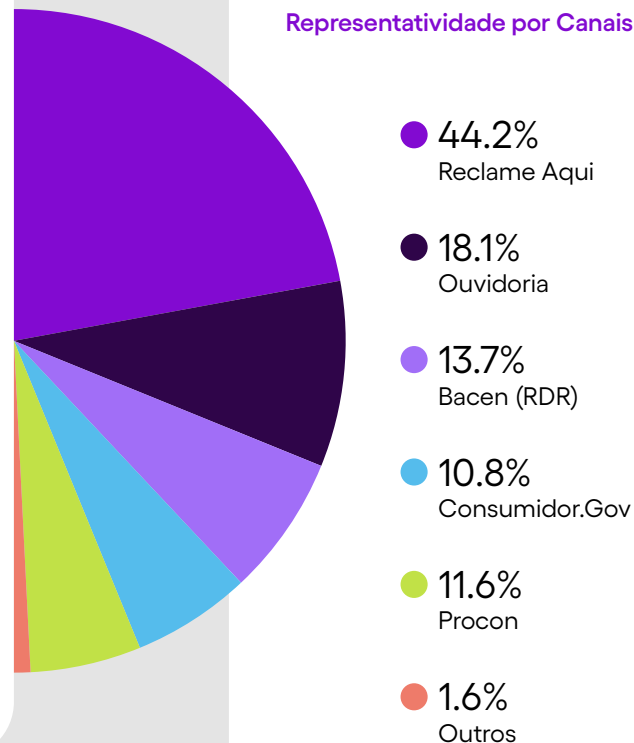
Ampliando alcance para resolução e diálogo

A Ouvidoria do Nubank trata as demandas recebidas em seus canais oficiais via telefone e e-mail, assim como daquelas originadas de plataformas externas de mediação de conflito, como o RDR (sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil), Consumidor.gov (serviço público de interlocução entre consumidores e empresas), Procon (órgão público de defesa do consumidor com objetivo de harmonizar e equilibrar e mediar relações de consumo) e Reclame Aqui (plataforma privada de solução de conflitos para consumidores).

A Ouvidoria NuInvest tem a função de mediar os conflitos dos investidores em contatos recebidos através dos canais oficiais: telefone, formulário e e-mail; e plataformas externas: RDR, Procon, CVM (Comissão de Valores Mobiliários), B3 (Brasil, Bolsa e Balcão), 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 segundo semestre de 2023, temos o Reclame Aqui com 44% de todo volume recebido, seguido pela Ouvidoria.

Representatividade por Canais





Manifestações por cliente

Vozes valorizadas: cada
manifestação, muita atenção

35 manifestações

para cada 100 mil clientes

No segundo semestre de 2023, o canal da Ouvidoria realizou o tratamento de aproximadamente **35 manifestações para cada 100 mil clientes ativos**, isto é, aquelas pessoas que utilizaram nossos produtos e serviços.

Quando incluímos todos os canais, oficiais e plataformas externas (considerando também os novos canais assumidos na segunda metade do semestre), temos um índice de 32 manifestações para cada 100 mil clientes ativos.

Tempo médio de atendimento



Agilidade que faz a diferença

CANAIS OFICIAIS

Resposta em apenas

7,08
dias úteis

INCLUINDO PLATAFORMAS EXTERNAS

Média de resposta de

8,28
dias úteis

Conforme determinado nas Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, dispomos de um período de até 10 dias úteis para envio da resposta final aos demandantes no canal Ouvidoria.

Durante a segunda metade de 2023, conseguimos atender às manifestações recebidas em canais oficiais da Ouvidoria em um tempo médio de **7,08 dias úteis**, enquanto a média de todos os canais (incluindo as plataformas externas), foi de **8,28 dias úteis**.



Qualidade

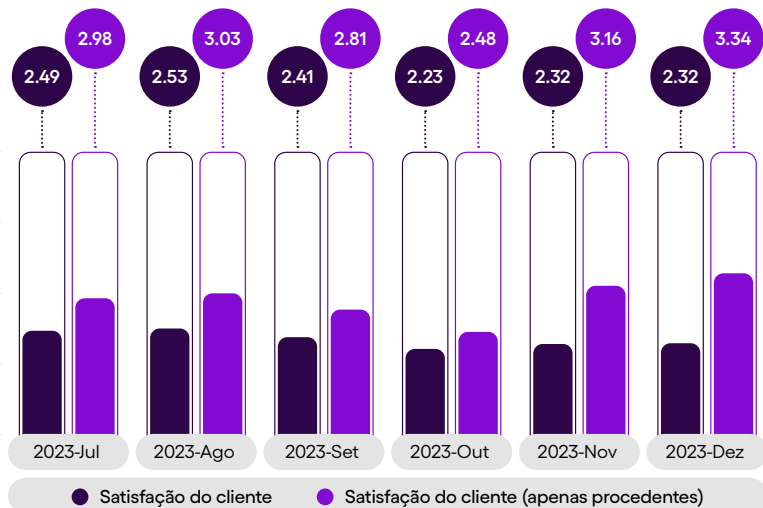
Excelência em cada etapa: Avaliando para evoluir

A Ouvidoria do Nubank e NuInvest entende a importância de acompanhar a jornada de reclamação do cliente, buscando assegurar uma investigação e resolução efetiva.

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, uma pesquisa sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria deve ser enviada após as respostas aos clientes e usuários. As notas atribuídas e os feedbacks recebidos são fundamentais para a nossa estratégia, uma vez que permitem detectar oportunidades de melhoria dos nossos produtos, serviços e atendimentos.

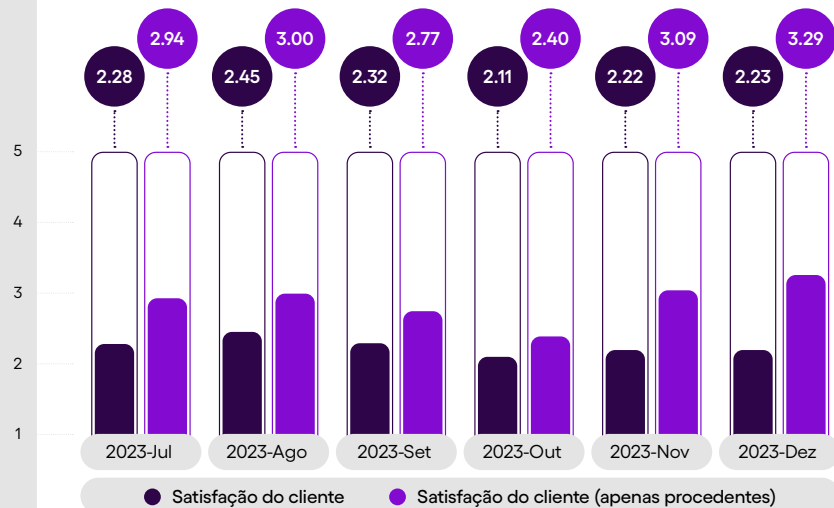
Os resultados das nossas pesquisas para o primeiro semestre estão disponíveis nos respectivos gráficos, que contêm as avaliações atribuídas a todas as demandas recebidas, bem como as avaliações somente dos casos considerados procedentes.

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



Atendimento da Ouvidoria: 2,22

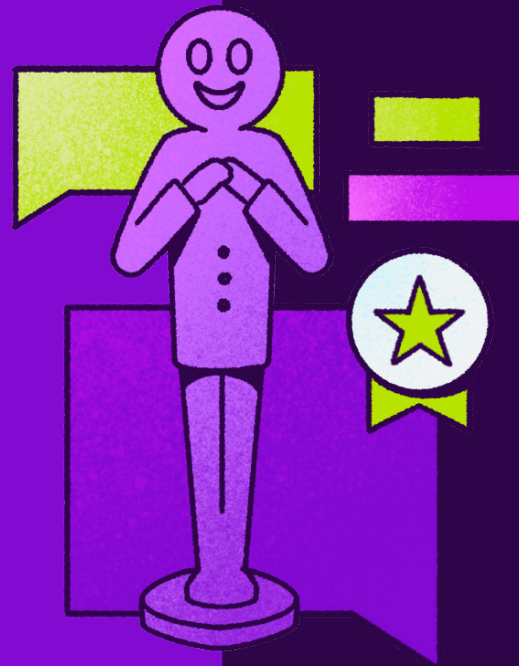
Como você avalia a solução que a Ouvidoria ofereceu à sua demanda?



Solução Apresentada: 2,27

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

Resultados





Reconhecimento e confiança: Liderança em satisfação do cliente

Conforme explicado anteriormente, a Ouvidoria Nubank e NulInvest também atua em manifestações encaminhadas em plataformas externas de defesa do consumidor e mediação de conflitos.

Nesta seção, trazemos mais informações, resultados e conquistas notáveis da área.

→ Reclame Aqui

No segundo semestre de 2023, o canal de Reclame Aqui do Nubank passou a fazer parte da estrutura da Ouvidoria. Neste cenário, **o Nubank foi a primeira instituição financeira a conquistar o “RA 1000”** e teve uma atuação excelente ao conseguir manter o selo desde em Agosto, demonstrando a evolução com a resolução oferecida e confiança dos clientes com a marca.

Além disso, em 2023, o Nubank venceu pela sétima vez consecutiva o **prêmio Reclame Aqui** na categoria em Bancos e Cartões Digitais. A companhia também venceu outras quatro categorias (Cartão de Crédito, Equipe Campeã de Atendimento, Empresa Super Campeã e Plataformas Digitais de Investimento com a NulInvest) e bateu novo recorde. Esta premiação de excelência reconhece e destaca as empresas com os mais elevados níveis de reputação no atendimento ao cliente.

→ RDR

O Banco Central do Brasil (Bacen) divulga trimestralmente o “Ranking das Reclamações”, com base nos relatos de clientes recebidos em seus canais oficiais referentes a bancos, financeiras e instituições de pagamento. Esse ranking apresenta um índice com a proporção de reclamações reguladas procedentes pela base de clientes em cada trimestre.

O Nubank acompanha de perto as reclamações registradas no Banco Central não apenas para endereçá-las da melhor forma possível, mas também para identificar pontos de aprimoramento que ajudem a evitar que elas se repitam. No segundo semestre de 2023, muitas dessas melhorias foram implementadas, e prova disso é que o índice de reclamações sobre a instituição caiu de 8,44 no terceiro trimestre para 7,87 no quarto (uma redução de 5,6%). Seguimos trabalhando nesse sentido para deixar nossos clientes cada vez mais satisfeitos e evoluirmos em comparação com o nosso histórico de reclamações.

→ Consumidor.gov

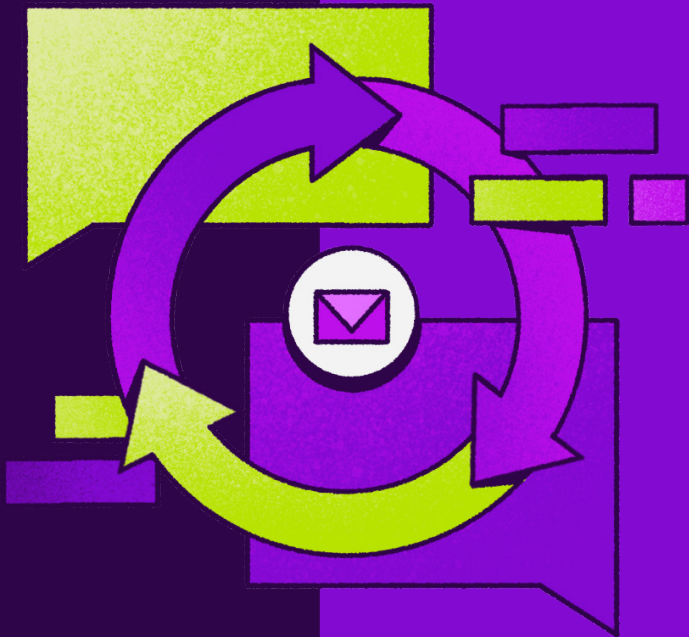
No Consumidor.gov, o demandante possui a oportunidade de resolver conflitos numa plataforma acompanhada pelos Procons e Senacon.

Neste semestre, mesmo diante do desafio crescente de contatos no canal utilizado de forma oficial para o programa de renegociação de dívidas Desenrola Brasil, obtivemos um índice de satisfação de 2,49 (dentro de uma escala de 1 a 5), índice de solução de 41% e um prazo médio de resposta em 7,26 dias.

→ Procon

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), órgão encarregado de reunir informações sobre as solicitações atendidas pelos Procons, efetua anualmente o registro dos dados de atendimento para aprimorar a transparência e auxiliar na tomada de decisão dos consumidores.

Em 2023, o Nubank registrou uma taxa de resolutividade no Sindec de 77,38%.



Melhoria contínua

Inovação contínua para soluções excepcionais

Ao longo do semestre, seguimos um rigoroso plano de ações na Ouvidoria, que reflete nosso compromisso com a resposta ágil às oportunidades apresentadas.

- Investimos ainda mais em **capacitação** para termos uma equipe altamente qualificada e em processos internos que garantem uma análise criteriosa e imparcial de cada caso. É nossa prerrogativa garantir que as soluções oferecidas sejam efetivas e pautadas pela justiça, empatia e ética.
- Integrando os canais reputacionais para o tratamento e gestão de reclamações em uma estrutura unificada, alcançamos maior **eficiência** e esforços direcionados a um objetivo claro. Essa centralização facilita a disseminação de melhores práticas e padroniza os processos de tratativa, independente do canal utilizado pelo cliente.
- Um **novo modelo operacional** potencializou a autonomia da equipe ao aprofundar o conhecimento técnico dos produtos do Nubank, facilitando um atendimento mais ágil e assertivo. Essa estrutura garantiu maior eficiência operacional através da especialização necessária em cada área, assegurando uma resposta rápida e eficaz em situações desafiadoras e reforçando a confiança dos clientes ao acionar nossos canais oficiais.

21



Por meio do monitoramento constante das manifestações e reclamações recebidas na Ouvidoria, estabelecemos uma área dedicada para identificação de causa raiz dos principais ofensores de contato e falhas recorrentes. Com análises regulares, detectamos padrões, fortalecemos o relacionamento com as áreas responsáveis de Produto e Atendimento através de um modelo de governança e acompanhamos a implementação e efetividade dos planos de ação estabelecidos para mitigar os problemas detectados. Essa abordagem colaborativa permitiu não apenas o foco em resolver questões críticas, como também fomentou um ambiente para discussão de novas ideias e a geração de soluções inovadoras de forma antecipada para melhor experiência do cliente.



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)

The logo consists of the letters 'NU' in a white, lowercase, sans-serif font, positioned in the upper left corner of the page.

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre de 2023

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.