

1º semestre 2021

Future

Relatório Semestral Ouvidoria

nu



Futuro é a razão
da nossa atuação.

nu

Acompanhe nas
páginas seguintes,
os resultados do
primeiro semestre
de 2021



Ouvidoria
Nu ⇒

4

Influência
⇒

6

8 MANIFESTAÇÕES
POR CLIENTES

9 RANKING DE
RECLAMAÇÕES

11 CANAIS DE
ATENDIMENTO

Confiança
⇒

13

15 SLA
TEMPO MÉDIO
DE ATENDIMENTO

Pessoas
⇒

16

Ouvidoria Nu

Trazendo sempre à tona nosso compromisso de transparência com os nossos clientes, a Ouvidoria tem a atribuição de acolher e tratar com **ética** e **imparcialidade** as manifestações que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário da empresa, atuando como agente na resolução de conflitos, **visando a eficiência, qualidade e melhoria contínua.**

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020 e Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2021.



Bruno Magrani

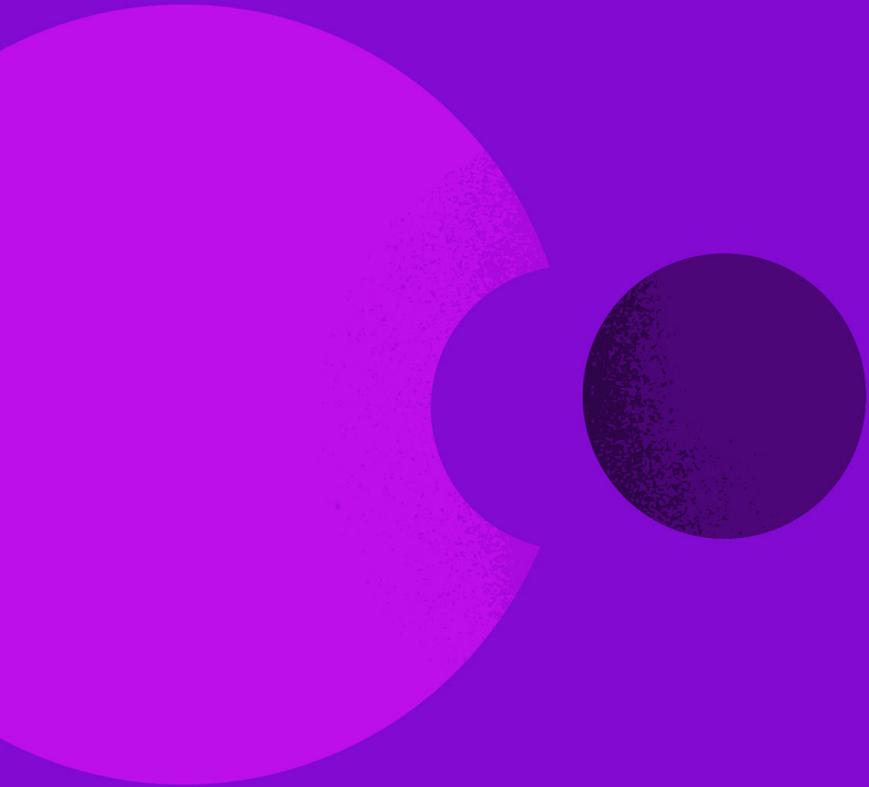
Diretor de Public Policy
e Ouvidoria

“O Nubank nasceu com a missão de libertar as pessoas da complexidade em suas vidas financeiras. Neste semestre, a Ouvidoria do Nubank reiterou este compromisso buscando soluções criativas para as manifestações recebidas, identificando oportunidades de melhoria e sempre se desafiando a ir além para reinventar o que é possível na experiência do nosso cliente com serviços financeiros. A Ouvidoria do Nubank tem a missão de reverberar a voz do cliente dentro da instituição, ouvindo e compartilhando suas dores, sempre pautados em valores como empatia, justiça, efetividade e melhoria. Sabemos que ainda temos muito a fazer e vamos continuar trabalhando para tornar a vida financeira dos nossos clientes cada vez mais simples”

Influência

Como Ouvidoria do Nubank, queremos ser um canal efetivo para nossos clientes e usuários endereçarem seus problemas, entregando uma experiência pessoal, ética, imparcial e de alta qualidade, reconquistando a confiança dos nossos clientes e mantendo a credibilidade com nossos órgãos reguladores.

Entendemos que o caminho para isso é reverberar a voz do cliente dentro do Nubank, compartilhando suas experiências como insights para o negócio e sendo uma referência em cuidado em situações críticas na instituição.



Temos como compromisso entregar para todos os clientes soluções simples, seguras e digitais, de forma justa e transparente. Nesse sentido, o trabalho da Ouvidoria vai muito além de atender ao cliente que chega até nossos canais de atendimento.

Através das manifestações que recebemos, além do acolhimento e da resolução apresentada, a Ouvidoria realiza apontamentos de melhoria constantes que fazem a diferença, não só na vida dos nossos clientes, mas do mercado financeiro como um todo.



MANIFESTAÇÕES POR CLIENTES

Durante o primeiro semestre de 2021, tivemos uma média de **4,92 manifestações para cada 100 mil clientes** nos canais atendidos pela Ouvidoria. Ou seja, esse dado nos mostra que temos **menos de 5 reclamações realizadas para cada 100 mil clientes**.

Mesmo com o crescimento constante da nossa base de clientes e com a oferta de novos produtos e serviços, buscamos **manter o foco no cliente** por meio de um padrão de qualidade nos serviços prestados.

Ouvidoria

Telefone, E-mail, Consumidor.gov e RDR



RANKING DE RECLAMAÇÕES

Trimestralmente, o Banco Central divulga o Ranking de Reclamações. Nesse ranking, o Nubank faz parte do grupo chamado de Top 10 - formado pelos maiores conglomerados e instituições financeiras em número de clientes obtidos do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito (SCR).

No primeiro e segundo trimestres de 2021, foram considerados somente os casos dentro do CNPJ da nossa IF (Instituição Financeira). As instituições do Top 10 são ranqueadas de acordo com um indicador chamado índice, que leva em consideração o número de clientes e o número de reclamações reguladas procedentes dentro do trimestre referido.

No primeiro semestre de 2021, entregamos um excelente resultado ocupando **a melhor**

posição do ranking por dois trimestres

consecutivos. É uma conquista incrível para nós como Ouvidoria, dado o impacto que sabemos que o ranking possui, sobretudo em auxiliar o cidadão na escolha da instituição financeira de sua preferência. Isso reforça o compromisso do Nubank em oferecer atendimento e serviços de excelência para todos os nossos clientes e usuários.

As listagens do Ranking de Reclamações, a partir do ranking referente ao 4º trimestre de 2021, incluirão também as instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central. Devido à alteração, esse Ranking passará a ser denominado Ranking de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendemos através de três canais: os canais da Ouvidoria, que são as ligações e email que chegam diretamente ao Nubank, o RDR que são os Registros de Demandas do Cidadão, realizados através da plataforma do Bacen e o Consumidor.gov, serviço público de interlocução entre consumidor e empresa.

Durante o período abordado, a maior parte de nossas demandas chegou diretamente nos canais da Ouvidoria, com 42,4% dos atendimentos. Seguidos pelo RDR, com 32,3% e Consumidor.gov com 25,4% dos casos.



Ouvidoria

Telefone: 0800 887 0463

E-mail: ouvidoria@nubank.com.br

Confiança

Ao longo do primeiro semestre de 2021, trabalhamos continuamente para aprender com os novos desafios que o cenário de trabalho remoto colocou.

Nosso time cresceu e ganhamos mais agilidade para solucionar as demandas de nossos clientes em um prazo bem menor do que o prazo regulatório.



Dinamizamos as áreas de dados e de qualidade da Ouvidoria para impulsionar nossas visões de excelência operacional, garantindo a divulgação e o consumo dessas informações por toda a instituição.

Cada vez mais, buscamos expandir a influência da Ouvidoria dentro da instituição, trazendo de forma estruturada para os times de produto e áreas do negócio qualquer ponto de melhoria que identificamos. Nosso objetivo é reverberar a voz do nosso cliente, sempre nos perguntando o que podemos ser e ainda não somos.



Com todas as circunstâncias, a solução foi a melhor possível, por um momento acreditei que não houvesse solução para este caso, contudo fui surpreendido positivamente.

A atendente foi extremamente atenciosa assim que assumiu minha solicitação fez questão de entrar em contato comigo para entender melhor o caso e me informar que meu caso já estava sendo tratado. E assim que conseguiu uma solução para o problema entrou em contato novamente para me informar. Agradeço imensamente por ter meu caso tratado por ela. Com esse tipo de atendimento me sinto tranquilo em ser cliente do Nubank.

Tanto nos contatos via email quanto no canal de voz, senti segurança nas informações que foram passadas e fiquei a par do que estava acontecendo a todo momento e agradeço pela atenção que foi dada no caso.



Fiquei extremamente feliz para a solução arranjada pelo banco, onde o problema foi resolvido e ainda ganharam o cliente de volta.

Foi uma conversa bem clara e explicada, e a atendente procurou realmente resolver.

Amei o contato, foi tudo extremamente bem esclarecido e cheguei a uma boa solução final.



Parabéns pelo atendimento que me foi prestado, estou muito satisfeito, aliás adoro o Nubank e recomendo para vários amigos para os quais já enviei convite para cadastro.

Fui muito bem atendido pelos consultores, os quais não mediram esforços para solucionar o meu pedido, tanto que deu certo e só tenho agradecer. Muito obrigado pelo carinho e pela atenção que tiveram comigo.



Entendeu que o erro ocorreu e que não foi meu e solucionou o problema imediatamente.

Excelente, essa palavra classifica exatamente como me sinto com o atendimento. Gosto muito dessa empresa.

Totalmente focado em atender o cliente, entender a situação e preocupação em encontrar a solução ideal para o problema.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA CLIENTES E USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Guiados pela Resolução CMN no 4.860 de 23 de outubro de 2020, incluímos abaixo os resultados da nossa pesquisa de satisfação para os clientes e usuários da Ouvidoria, lembrando que atendemos todas as demandas que tenham passado pela primeira instância de atendimento.

Dentro dos resultados trazemos a divisão de notas relacionadas a todas as manifestações e ao lado as notas dos casos procedentes.

**Nota média de
qualidade (de 1 a 5):**

- Total de casos
- Casos procedentes



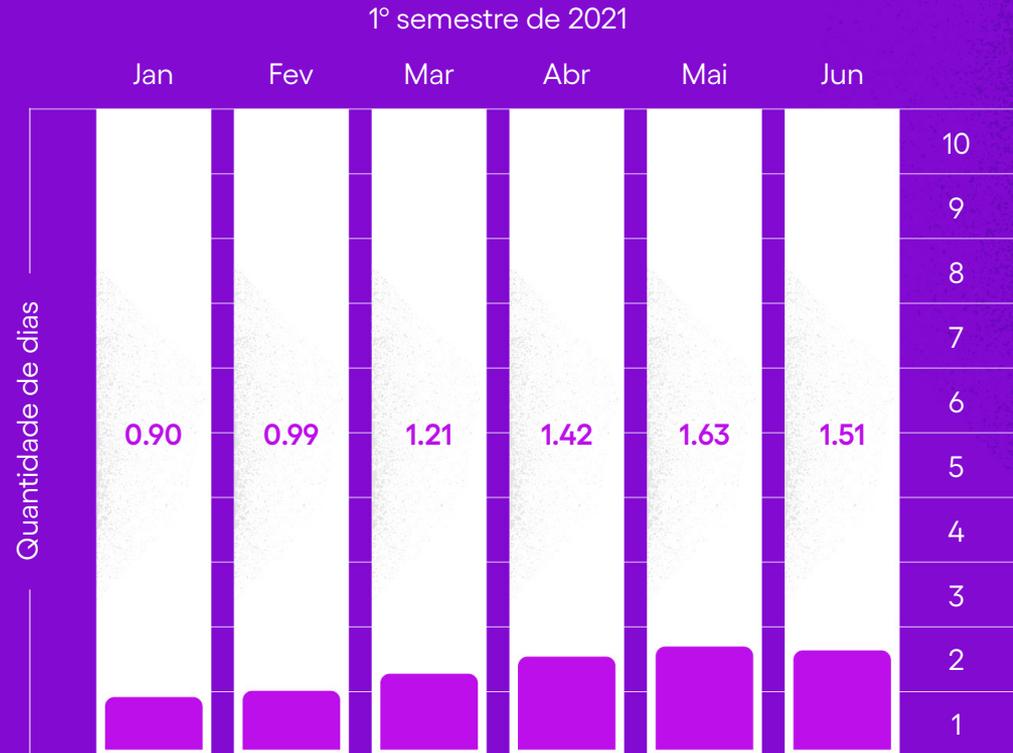
SLA | TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

O prazo regulatório que temos para responder às manifestações de Ouvidoria são de 10 dias úteis de acordo com as resoluções BCB nº 28 e CMN nº 4.860.

Na **Ouvidoria** do Nubank, nos **comprometemos a responder as manifestações em até 3 dias úteis**, visando acolher e reconquistar a confiança dos nossos clientes e usuários. Durante o primeiro semestre do ano, respondemos em um tempo médio menor que 2 dias úteis, reforçando nosso compromisso com a eficiência, qualidade e melhoria contínua.

Ouvidoria

Telefone: 0800 887 0463 | E-mail: ouvidoria@nubank.com.br



Pessoas

Para nós, é fundamental a construção e a manutenção de um time forte e diverso. É através desse time que conseguimos executar nossos objetivos como Ouvidoria, por isso investimos muito na capacitação técnica de nossos analistas e de nossos líderes.

Além da certificação de Ouvidoria que é oferecida a todas as pessoas que integram a Ouvidoria do Nubank, do analista à arquiteta de negócios, contamos com uma agenda anual de desenvolvimento cujo objetivo é abordar temas extras que proporcionem ao time um diálogo constante com tópicos relevantes para sua atuação. Assuntos como ética, técnicas de condução de contato e investigação fazem parte dessa agenda.

Acreditamos que esse investimento é o produto de uma visão maior focada em nosso cliente. Queremos estar cada vez mais atualizados e capacitados para entregar soluções criativas e justas.





“Recentemente, participei de um programa de aceleração de lideranças que me forneceu um espaço adequado para descobrir minhas fortalezas e meus pontos de melhoria. Trabalhar na Ouvidoria do Nubank nos oferece, cotidianamente, desafios que exigem soluções criativas e eficientes, sempre contribuindo para o nosso desenvolvimento.”

Raphael Fortin
Coordenador de Operações



“Minha carreira no setor tem sido uma oportunidade de desenvolvimento ímpar. Estar em um ambiente que desafia e provê ferramentas para que haja um crescimento profissional saudável é nossa identidade.”

Camille Mota
Coordenadora de Operações



“Um dos papéis mais importantes do analista de ouvidoria é fazer a voz do consumidor ecoar por dentro da empresa. À medida que o Nubank cresce, essa tarefa exige cada vez mais de nós, mas também nos impulsiona a crescer enquanto profissionais, fazendo da ouvidoria um time repleto de especialistas em vários segmentos e que atua com habilidades diversificadas para atender cada vez melhor às necessidades dos nossos clientes.”

Bruno Santos
Analista de Ouvidoria



Augusto Mazeto

Head de Ouvidoria
Ouvidor

“Com este relatório podemos analisar o semestre da Ouvidoria com um olhar sobre todas as conquistas e influências que tivemos. Tudo isso mostrando que trabalhamos focados em nossos clientes, e que este é o caminho certo para continuarmos. Traçaremos novos passos em conjunto com toda a equipe Nubank, que busca contribuir para a solução de nossas demandas da melhor forma.

Vamos ao próximo capítulo com os aprendizados obtidos e o desafio de fazer ainda mais!”

Relatório Semestral Ouvidoria

1º semestre 2021

