

FUTURO

Relatório
Semestral
de Ouvidoria

2021 _ 2

nu

Futuro é a razão
da nossa atuação.



nu

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



Ouvidoria Nu

Com foco em transparência e eficiência, a Ouvidoria do Nubank tem a finalidade de acolher e tratar, de forma imparcial e ética, as demandas dos clientes que não se sentiram satisfeitos com a solução oferecida nos canais de primeira instância de atendimento. Para garantir a melhor experiência aos nossos usuários, nossos analistas se apoiam em nossos pilares de atuação: eficiência, senso de justiça, empatia 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 2º semestre de 2021.

Bruno Magrani

Diretor de Public
Policy e Ouvidoria



No Nubank, somos fanáticos por nossos clientes e lutamos todos os dias para liberar milhões de pessoas da complexidade em suas vidas financeiras. Neste semestre, a Ouvidoria reafirmou seu compromisso em garantir que a voz do cliente reverberasse em toda instituição e garantindo que soluções simples, digitais e justas fossem entregues à quem mais importa: você. Trabalhamos ao longo de 2021 para repensar, de forma inovadora, como melhorar nosso acolhimento, sempre desafiando o status quo e mantendo a credibilidade com nossos órgãos reguladores. Temos orgulho em saber que somos parte da transformação de todo o setor.

Augusto Mazeto

Head de Ouvidoria
Ouvidor



Na Ouvidoria do Nubank, vamos além do atendimento ao nosso cliente - queremos garantir que somos um canal seguro e isento, de acolhimento e resolução de forma justa e transparente. Estamos em busca contínua por novas soluções que transformem a experiência daqueles que nos buscam e cada manifestação importa para que sejamos referência no mercado financeiro. No último ano avançamos ainda mais em nosso propósito de reconquistar a confiança de nossos clientes e sabemos que isso é só o começo.

Manifestações por cliente

Durante o segundo semestre de 2021, tivemos uma média de **6.10 manifestações para cada 100 mil clientes** nos canais atendidos pela Ouvidoria. Ou seja, temos **pouco mais de 6 reclamações realizadas para cada 100 mil clientes**.

Isso nos mostra que à medida que Nubank cresce, oferecendo novos produtos e serviços, **continuamos atendendo nossos clientes com foco em sua experiência a fim de fortalecer sua relação conosco**.

Ouvidoria

Telefone, E-mail, Consumidor.gov e RDR

Canais de atendimento

Além do e-mail e do telefone, nossos analistas de **Ouvidoria** também atendem a demandas de outros três canais: o RDR que são os Registros de Demandas do Cidadão, realizados através da plataforma do Bacen, o Consumidor.gov, serviço público de interlocução entre consumidor e empresa e o Procon, serviço público que visa harmonizar e equilibrar relações de consumo defendendo os interesses dos consumidores. Dessa forma, garantimos que os clientes que optam por esses canais terão suas demandas respondidas por um time de profissionais altamente qualificados, certificados, inclusive, para atuar como Ouvidores.

Durante o período abordado, a maior parte de nossas demandas chegou diretamente nos canais de e-mail e telefone da **Ouvidoria**, com 41.15% dos atendimentos. Seguidos de Consumidor.gov, com 26.99% das demandas, RDR com 23.81% e, por último, Procon com 8.05%.

41.15%

E-mail e telefone

26.99%

consumidor.gov

23.81%

RDR

8.05%

Procon

Rankings do BC

O Banco Central do Brasil divulga periodicamente o Ranking de Reclamações, composto por um índice cujo cálculo contempla a quantidade de clientes e o número de reclamações registradas via RDR reguladas procedentes dentro do trimestre.

Até o terceiro trimestre de 2021, o ranking era composto por um 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 terceiro trimestre de 2021, foram considerados somente os casos dentro do CNPJ da Nu Financeira S.A. e **ocupamos a melhor colocação do ranking pela terceira vez consecutiva.**

A partir do quarto trimestre de 2021, o ranking passou a ser composto por um Top 15 de bancos, financeiras e instituições de pagamento com maior número de clientes, considerando também dados obtidos pelo CCS e SRC.

Em razão dessa mudança fomentada pelo Banco Central, foram consideradas também demandas originadas da Nu Pagamentos S.A. Nessa nova composição, ocupamos a penúltima colocação do ranking, como **segunda instituição com menor índice de reclamações procedentes dentro do trimestre**.

Outra publicação periódica feita pelo Banco Central é o Ranking de Qualidade de Ouvidorias, que concentra informações relacionadas à qualidade do atendimento realizado pelas ouvidorias dos bancos, financeiras e instituições de pagamento. No terceiro trimestre de 2021 o Nubank ocupou o décimo lugar deste ranking. Já no quarto trimestre o ranking passou a ser composto por 15 instituições e a Ouvidoria do Nubank ficou posicionada como a quarta melhor.

O resultado alcançado dentro do segundo semestre de 2021 nos Rankings do Banco Central **reitera o nosso compromisso em oferecer produtos e serviços com transparência e sem burocracia, buscando uma experiência inigualável aos nossos clientes e com foco na melhoria contínua dos indicadores de qualidade.**

Qualidade

No Nubank, a voz do cliente é presente em todas as nossas decisões e na Ouvidoria não poderia ser diferente. Guiados pela Resolução CMN N°. 4.860 de 23 de outubro de 2020, ao final de cada tratativa enviamos uma pesquisa de satisfação cujo objetivo principal é colher feedbacks dos nossos clientes e usuário da Ouvidoria acerca da nossa atuação. Abaixo, incluímos os resultados da nossa pesquisa para o segundo semestre de 2021. É importante reforçar que atendemos todas as demandas que tenham passado pelas primeiras instâncias de atendimento. No gráfico é possível observar as notas relacionadas a todas as manifestações e, ao lado, as notas dos casos procedentes.

Como você avalia a solução oferecida pela Ouvidoria?



Como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria?



Tempo médio de atendimento

O prazo regulatório para responder às manifestações de Ouvidoria é 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**, pois **entendemos que quando algo foge do planejado o suporte deve ser imediato**. No segundo semestre do ano, respondemos em um tempo médio menor que 2 dias úteis, **reforçando nosso compromisso com a eficiência, qualidade e melhoria contínua**.



Transformação

O ano de 2021 foi marcante para o Nubank: mudamos nossa identidade visual, incorporamos novos produtos de seguros e investimentos, trouxemos inovação para o nosso aplicativo e impulsionamos ações de impacto social afirmativo.

À medida que o Nubank cresce, nós da ouvidoria também passamos por diversas transformações a fim de suportar nossos clientes e representá-los internamente, não apenas os acolhendo e oferecendo soluções para suas demandas mas também transmitindo seus feedbacks e necessidades para as áreas responsáveis pelos serviços e produtos do Nubank. Entre as principais ações transformadoras que promovemos no último semestre, gostaríamos de destacar as seguintes:

Realizamos a integração da Ouvidoria do Nubank com o time de Ouvidoria da NuInvest, visando somar conhecimentos e experiências para garantir uma experiência única aos clientes de todos os nossos produtos;

Reestruturamos nossas gerências, garantindo uma relação de governança que dê mais visibilidade pras dores dos nossos clientes, considerando as peculiaridades de cada canal atendido pelos nossos times;

Incorporamos o Procon aos canais atendidos pela Ouvidoria para demandas que não circulam na esfera judicial, de modo que possamos evitar a burocratização de demandas mais simples;

Nos aproximamos de parceiros estratégicos dentro do Nubank, a fim de garantir o endereçamento das oportunidades de melhoria e dores dos clientes diretamente aos times responsáveis, gerando a projeção da relevância da Ouvidoria em discussões regulatórias, reputacionais e operacionais.

⇒ Viviane Souza

“Como analista de Ouvidoria, sinto que somos uma bússola para o Nubank. Temos a missão de entender a jornada dos clientes quando nos procuram, identificar onde erramos, acertamos, e principalmente, como podemos ser melhores.

Na troca diária que temos com os outros times, analisamos se estamos crescendo com responsabilidade e respeitando os princípios do Nu, e se algum novo produto, serviço, tipo de atendimento ou parceria estiver desalinhado com o que acreditamos ou até mesmo tocar num ponto de dor do cliente, podemos corrigir a rota.

Somos a agulha de uma bússola, magneticamente atraídos para o futuro que ajudamos a construir todos os dias. Sinto que nosso norte é esse desejo de sempre buscar fazer o melhor, pensar no outro, ajudar, corrigir e também sermos corrigidos para crescermos fortes.”

⇒ Carol Câmara

“O que me motivou a me tornar uma Analista de Ouvidoria, foi a oportunidade de estreitar relações com nossos clientes e fazer com que a voz deles pudesse reverberar dentro da empresa. O inconformismo e empatia é algo que nos guia diariamente a cada solicitação e nos impulsiona a implementar ideias inovadoras para que nossos clientes tenham um atendimento justo e eficaz.

A proximidade com outras áreas trouxe mais autonomia para que a Ouvidoria pudesse levar propostas de melhorias entre os times e, essa parceria tem nos ajudado a mitigar reclamações com temas recorrentes, além de fomentar a cultura de troca de experiências contribuindo para que o nosso cliente tenha a melhor solução.”

⇒ Thiago Penguê

“Como analista de Ouvidoria tenho a oportunidade diariamente de fazer a voz do cliente ecoar dentro da empresa. Conseguimos agregar com um olhar crítico, buscando sermos sempre melhores, mais eficientes em nossos processos/produtos e sendo a balança entre o que ofertamos e o que os nossos clientes esperam.

Temos a oportunidade de ser uma ponte entre o passado, o presente e o futuro, entendendo de onde saímos e o que podemos fazer para ir além! A Ouvidoria me proporcionou um amadurecimento de carreira sem igual, do qual tenho muito orgulho em fazer parte de toda essa trajetória desde o início. Nós lutamos a cada dia para que nossos clientes possam ter produtos financeiros eficientes, que agregam valor e de forma simples!”

⇒ Livia Alves

“Quando cheguei ao Nubank, lembro de ter ficado encantada com diversas características da empresa: a forma como a confiança se constrói entre as equipes, a liberdade que temos para expor e buscar soluções para o que nos incomoda, a inconformidade que não é apenas uma mensagem bonita para estampar camisetas, entre diversos outros pontos.

O time de Ouvidoria é um grande exemplo de como toda a cultura da empresa é mantida e evolui positivamente no dia-a-dia. Além da total autonomia para tomada de decisões, somos muito bem guiados para que essas decisões caminhem de acordo com nossa missão enquanto Ouvidor e Nubanker. Além disso, a Ouvidoria também nos proporciona a resiliência necessária para estarmos sempre prontos a nos adaptar em qualquer situação, buscando sempre a melhor solução e pensando no impacto que isso causará não só no presente, mas no futuro.”

Relatório
Semestral
de Ouvidoria

2021 – 2

FUTURO

nu

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.