

Relatório
Semestral
de Ouvidoria



2S'2024

nu



100 milhões de clientes no Brasil

Este relatório de Ouvidoria do Conglomerado Nubank apresenta resultados obtidos no segundo semestre de 2024, período em que reafirmamos nosso compromisso com a melhoria da eficiência operacional e a manutenção de elevados padrões de atendimento ao cliente.

Nosso foco em tecnologia e excelência é evidenciado ao longo deste documento. Destacamos nossos esforços não apenas na resolução de reclamações, mas também na identificação e abordagem das suas causas raízes, garantindo que nossa Ouvidoria desempenhe plenamente seu papel. Isso nos permitiu exercer uma escuta ativa mais eficaz dos nossos clientes, resultando em reconhecimentos importantes.

Notavelmente, aprimoramos nossos indicadores no ranking de reclamações do Banco Central do Brasil, garantimos a manutenção do Selo RA 1000 e conquistamos prêmios de forma consecutiva no Reclame Aqui.

Convidamos você a explorar as páginas seguintes para conhecer os resultados do segundo semestre de 2024 e descobrir como estamos trabalhando para que nossos clientes nos amem fanaticamente.



O Nubank

100 milhões de clientes no Brasil e ainda estamos no dia 1



Nosso crescimento e a missão de simplificar a vida financeira das pessoas.

O Nubank é uma das maiores plataformas de serviços financeiros digitais do mundo, **atendendo a mais de 114 milhões de clientes no Brasil, México e Colômbia**. No quarto trimestre de 2024, segundo dados do Banco Central do Brasil, o **Nubank se tornou a terceira maior instituição financeira do país em número de clientes**, e teve o menor índice de reclamações do ranking.

A empresa tem liderado uma transformação na indústria, usando dados e tecnologia proprietária para desenvolver produtos e serviços inovadores.

Guiado por sua missão de combater a complexidade e empoderar as pessoas, o Nubank atende à jornada financeira completa dos clientes, promovendo acesso e avanço financeiro com crédito responsável e transparência.

A empresa se apoia em um modelo de negócios eficiente e escalável que combina baixo custo de atendimento com retornos crescentes. No quarto trimestre de 2024, a Nu Holdings registrou US\$ 2,99 bilhões em receitas e lucro líquido de US\$ 552,6 milhões, demonstrando a capacidade da empresa de combinar crescimento e lucratividade de forma consistente.

O impacto do Nubank tem sido reconhecido em diversos prêmios, incluindo as 100 Empresas mais Influentes da TIME, as Empresas Mais Inovadoras da Fast Company e os Melhores Bancos do Mundo da Forbes. Somente em 2024, recebemos mais de 40 reconhecimentos, entre eles o primeiro lugar na categoria “Bancos e Cartões Digitais – Megaoperações” do Prêmio Reclame Aqui pelo oitavo ano consecutivo. Além disso, vencemos o “Prêmio Especial – Super Campeã” do Reclame Aqui, com o maior número de votos de toda a premiação, e a categoria “Operadoras e Administradoras de Cartões – Bancos”.

A possibilidade de impactar positivamente ainda mais clientes e oferecer produtos e serviços ainda melhores aos que já estão conosco é o que nos move. **As oportunidades de expandir nossa missão de remover complexidades e empoderar as pessoas são infinitas, e isso nos impulsiona a fazer o extraordinário todos os dias.**

A Ouvidoria

Escutamos, aprendemos
e evoluímos.



A Ouvidoria como peça-chave para melhorar a experiência dos clientes.

A Ouvidoria Nubank tem como missão atuar, de forma justa, imparcial e resolutiva, em todas as manifestações registradas por aqueles clientes e usuários que não ficaram satisfeitos com as soluções oferecidas pelos canais primários de atendimento. Este papel nos permite agir como um canal de comunicação e mediação transparente e confiável da instituição, buscando sempre a maior satisfação de nossos clientes e usuários.

No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria passou por alterações em sua estrutura, aprimorando seus processos e levando a uma melhora na resolução interna de reclamações. Implementamos avanços significativos no uso de tecnologia, inovação contínua e inteligência artificial (IA), refletindo nosso compromisso com os valores do Nubank de busca por eficiência inteligente e desafiar o status quo.

Nosso foco na Ouvidoria permaneceu em otimizar as jornadas de reclamação e abordar de forma eficaz as oportunidades de melhoria identificadas pela experiência do cliente. Com melhorias nos processos internos e novos espaços fomentados para discussões entre os times de Produto e Atendimento, o Nubank alcançou um progresso significativo no Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil (Bacen) durante o terceiro e quarto trimestres de 2024, alcançando a melhor colocação do Top15 de bancos, financeiras e instituições de pagamento.

As inovações implementadas permitiram um fluxo de trabalho com maior excelência e eficiência. Contamos com um time engajado e comprometido, para garantir que cada manifestação seja tratada com atenção e qualidade. Afinal, queremos promover uma experiência encantadora e desburocratizada para quem mais importa: nossos clientes.

No Nubank, acreditamos que o futuro é roxo. Estamos determinados a combater a complexidade e a empoderar nossos clientes, oferecendo uma jornada financeira completa.

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 2º semestre de 2024.

**Viviane Almeida**

Ouvidora



No início de 2025, assumi com entusiasmo o desafio de ser Ouvidora do Nubank, consolidando quase dois anos de liderança estratégica à frente da área.

Hoje, celebramos 2024 como um marco de conquistas: aprimoramos os resultados no ranking do Banco Central e garantimos, pelo oitavo ano, os prêmios Reclame Aqui, como de “Bancos e Cartões Digitais – Megaoperações”. Este êxito destaca nosso compromisso estratégico em entender e encantar nossos clientes, através de soluções personalizadas e ações coordenadas.

Aplicamos as melhores práticas de eficiência, qualidade e mitigação de riscos, impulsionados pela tecnologia, para refinar nossa excelência e atingir 100 milhões de clientes no Brasil. Isso reafirma nossa prioridade no aprimoramento contínuo da experiência do consumidor.

Este foi um período de aprendizado e, apesar dos desafios que ainda enfrentaremos, nossa confiança é inabalável. Para seguirmos com a missão de lutar contra a complexidade para devolver o poder às pessoas, continuaremos a ouvir e amplificar a voz do cliente, transformando-a no alicerce de nossas iniciativas. Vamos avançar ainda mais em 2025!

Canais de Atendimento

Sempre prontos para ouvir.



Como garantimos múltiplos canais para ouvir e atender nossos clientes.

A Ouvidoria Nubank é responsável por tratar as manifestações recebidas por meio de seus canais oficiais, como telefone e e-mail, bem como daquelas provenientes de plataformas externas regulatórias e/ou privadas de reclamações e mediação de conflitos.

O serviço de telefone e e-mail da Ouvidoria está disponível como último recurso para clientes e usuários para demandas que não foram totalmente atendidas pelos canais primários de atendimento. Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h em dias úteis, nossa equipe analisa cada demanda para identificar se há possibilidades de resolução nos canais primários — especialmente em casos onde esses não foram previamente contatados — ou se a manifestação deve ser registrada diretamente na Ouvidoria.

Durante o segundo semestre de 2024, entre os canais internos e plataformas externas de atendimento, o Reclame Aqui foi o mais acionado, respondendo por 35% do total de manifestações recebidas, seguido dos contatos via telefone e email da Ouvidoria, com 27%.

No que diz respeito a demandas relacionadas a investimentos, a Ouvidoria também trata manifestações encaminhadas nos canais da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), B3 e MRP (Mecanismos de Ressarcimento de Prejuízos), que juntos representaram 0.04% das demandas totais do semestre.

Representatividade por canais

Reclame Aqui
35%

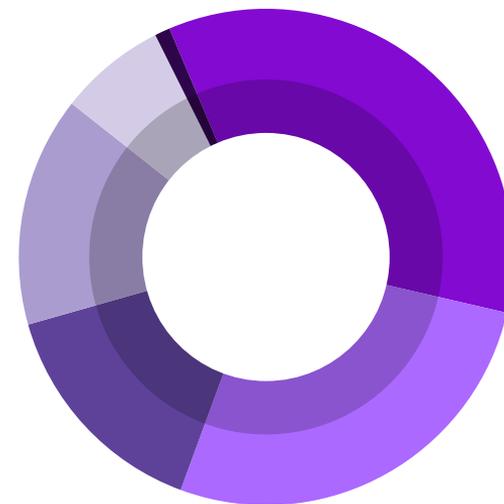
Ouvidoria
27%

RDR
15%

Consumidor.gov
15%

Procon
7%

Outros¹
1%



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

Manifestações por cliente

Cada voz importa.



Transformamos feedbacks
em melhorias para fortalecer
nossa relação com os clientes.

30.2
manifestações
para cada 100 mil clientes



No segundo semestre de 2024, o Nubank alcançou 100 milhões de clientes no Brasil, número que representa 57% da população adulta do país.

Quando analisamos as manifestações recebidas nos canais de telefone e e-mail da Ouvidoria para cada 100 mil clientes, temos um índice de reclamação de 8.08. Quando incluímos todos os canais atendidos, oficiais e plataformas externas, temos um **índice de 30.2 manifestações para cada 100 mil clientes**.

Esses números destacam o crescimento escalável do Nubank e o compromisso com produtos e serviços ofertados, visando o atendimento às demandas e necessidades de nossos clientes e usuários.

Tempo médio de atendimento

Tempo de resposta reduzido, atendimento mais eficiente.



O compromisso da Ouvidoria em reduzir prazos e otimizar a resolução de demandas.

CANAIS OFICIAIS

Tempo médio de resposta

5,71 dias úteis

Redução de 28% em relação ao semestre anterior

TODOS OS CANAIS (INCLUINDO PLATAFORMAS EXTERNAS)

Tempo médio de resposta

4,70 dias úteis

Queda de 13% comparado ao 1º semestre

EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO

44% das demandas resolvidas na metade do prazo regulatório

+175,5% de melhoria em relação ao semestre anterior

Conforme previsto nas Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, o envio da resposta final aos demandantes no canal interno da Ouvidoria deve ser feito em até 10 dias úteis.

Durante a segunda metade de 2024, o canal de e-mail e telefone da Ouvidoria apresentou um tempo médio de resposta em 5.71 dias úteis, uma diminuição em 28% em relação ao semestre anterior. Além disso, 44% das demandas são respondidas na metade do prazo regulatório, o que representa uma melhoria em +175.5% quando comparados à proporção do semestre passado.

Quando consideramos todos os canais atendidos pela Ouvidoria (incluindo as plataformas externas) a média foi de 4.70 dias úteis, o que representa uma queda de 13% em comparação com o primeiro semestre.

Qualidade do Atendimento

Atendimento que encanta e resolve.



A evolução dos nossos processos para oferecer um serviço cada vez mais eficaz.

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, uma pesquisa de satisfação é disparada aos clientes e usuários após envio da nossa resposta, com intuito de avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria.

No segundo semestre de 2024, alcançamos a média de 2,58 para a solução oferecida e 2,77 para a qualidade do atendimento da Ouvidoria (numa escala de 1 a 5), chegando a números ainda maiores que a média no mês de dezembro.

A Ouvidoria vem acompanhando detalhadamente as oportunidades da jornada em seus canais, visando aprimorar continuamente a taxa de resolução, impulsionar a eficiência operacional e elevar a satisfação do cliente. Este esforço para o ano de 2025 não só refinará a importância do canal na área, mas também reforçará sua proposta de valor para o Nubank, destacando um foco em soluções centradas no cliente e processos simplificados.

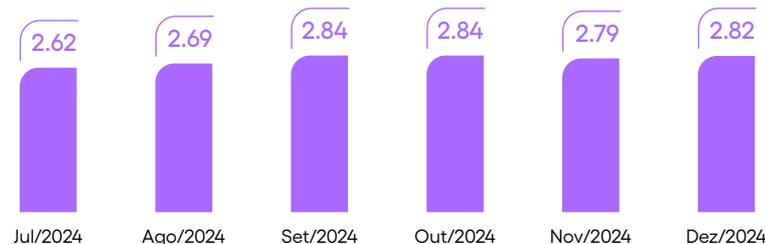
Ao lado, os gráficos exibidos consolidam o resultado do segundo semestre de 2024 das avaliações atribuídas às demandas avaliadas nos canais oficiais internos da Ouvidoria (e-mail e telefone).

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



Solução oferecida: 2,58

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



Atendimento da Ouvidoria: 2,77

Resultados

Resultados que
fazem a diferença.



Indicadores que refletem nosso compromisso com a excelência e inovação.

A Ouvidoria do Nubank também lida com manifestações recebidas por meio de canais externos focados na defesa do consumidor e mediação de conflitos, que possuem seus próprios indicadores de desempenho. Nesta seção, apresentamos um detalhamento dos resultados obtidos através desses canais.

RDR

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

O Bacen divulga trimestralmente o “Ranking de Reclamações”, que lista bancos, financeiras e instituições de pagamento com base em um índice que considera a proporção entre demandas procedentes e o número de clientes da instituição.

Durante o segundo semestre de 2024, o Nubank implementou diversas ações de melhoria iniciadas no primeiro semestre, com o objetivo de aprimorar a experiência do cliente, reduzir o número de reclamações e, assim, impactar positivamente sua posição no ranking.

Além do aumento na base para mais de 100 milhões de clientes no Brasil, o Nubank demonstrou um avanço significativo no ranking ao longo de 2024, sustentando um crescimento escalável. Destacamos que, **no segundo semestre de 2024, alcançamos a melhor colocação** no Top 15 entre as instituições com maior número de clientes e uma redução de 20% no índice do quarto trimestre em comparação ao terceiro, que representa a estimativa de reclamações procedentes por milhão de clientes do conglomerado.

Essa conquista foi resultado do aprimoramento dos processos pela equipe de Ouvidoria e das ações contínuas de melhoria realizadas pelos times de Excelência Operacional, Produtos e Atendimento, que possibilitaram a correção das causas raízes ao longo de 2024 e, conseqüentemente, redução em casos procedentes.

15º lugar no Ranking de Reclamações

3º e 4º trimestres de 2024

Reclame Aqui

No segundo semestre de 2024, o Reclame Aqui permaneceu como o canal mais utilizado entre todos da Ouvidoria. As reclamações representaram 35% do total, marcando uma redução de 10% em comparação aos 39% registrados no primeiro semestre de 2024.

Durante esse período, o Nubank também reconquistou e manteve o **Selo RA 1000** referente aos últimos 6 e 12 meses, além de vencer pela oitava vez consecutiva o **Prêmio Reclame Aqui**. Esta premiação destaca as empresas brasileiras com as melhores reputações e operações de atendimento mais eficientes, baseadas nos votos dos próprios consumidores. Em 2024, mais de 15 milhões de consumidores participaram da votação que garantiu ao Nubank o primeiro lugar nas categorias “Bancos e Cartões Digitais - Megaoperações” e “Operadoras e Administradoras de Cartões - Bancos”. Além disso, o Nubank venceu, pela segunda vez consecutiva, o prêmio especial de “Super Campeã”, sendo reconhecida como a instituição com mais pontos acumulados durante toda a campanha.

Ao mesmo tempo em que a companhia registra crescimento da base e a ampliação de produtos, esses resultados reafirmam a posição do Nubank como uma referência em atendimento ao cliente no setor financeiro digital. Tais conquistas também refletem o empenho de todas as nossas equipes em oferecer sempre a melhor experiência possível para nossos clientes.



Média das Avaliações

7.4

(de 1 a 10)



Índice de Resposta

100%

Índice de Solução

91.1%



Índice de Novos Negócios

78.3%

Consumidor.gov

A plataforma Consumidor.gov é utilizada por consumidores que desejam resolver conflitos com fornecedores e prestadores de serviços. No segundo semestre de 2024, o Nubank respondeu a todas as reclamações recebidas por meio dessa plataforma, alcançando um índice de satisfação de 2,31 (em uma escala de 1 a 5), uma taxa de solução de 34,6% e um tempo médio de resposta de 4,23 dias (dentro do prazo estabelecido de 10 dias).

Satisfação com Atendimento

2,31

Índice de Solução

34,6%

Prazo médio de resposta

4,23 dias

Procon

O Procon representou 7% das reclamações respondidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2024, com uma queda de 36% do volume na comparação com o primeiro semestre e tempo médio de resposta de **4,51 dias úteis**.



Melhoria Contínua

A evolução nunca para:
inovação e melhoria contínua.



A busca constante por soluções mais eficazes para nossos clientes.

A Ouvidoria desempenha um papel crucial sendo um termômetro da instituição, atuando junto às áreas responsáveis de potencial aprimoramento de processos e produtos, identificadas por meio de análises preventivas e da escuta ativa dos clientes.

→ Indicadores Operacionais

As ações empreendidas pelas equipes de Operações e Excelência, tais como revisão de processos e adoção de soluções automatizadas, resultaram em uma melhora no tempo médio de resposta durante o segundo semestre de 2024. A eficácia na resolução dos casos encaminhados nos canais da Ouvidoria apresentou um avanço, com 70% das manifestações respondidas em até seis dias úteis no período.

→ Treinamentos

Desenvolvemos uma metodologia interna para avaliar o impacto e efetividade dos treinamentos aplicados em Ouvidoria, possibilitando uma análise aprofundada dos conteúdos oferecidos para tratamento das manifestações. Isso nos permite rastrear com maior precisão e eficiência o desempenho e o aprimoramento contínuo de nossas equipes operacionais.

→ Qualidade

Mantivemos a supervisão contínua das monitorias de qualidade realizadas pela Ouvidoria, concluindo o segundo semestre de 2024 com o índice mais elevado registrado. Esse resultado foi impulsionado pela implementação do Programa de Melhorias da Qualidade, que assegura o acompanhamento detalhado dos analistas cujas avaliações ficam abaixo de 90%.

→ Voz do Cliente

Através do Fórum de Voz do Cliente, com a participação ativa da Ouvidoria em 2024, foi possível atuar com maior diligência no mapeamento e direcionamento de oportunidades de melhoria. Isso foi alcançado por meio da análise qualitativa de impacto e da promoção de agendas regulares com as áreas de negócios responsáveis. Como consequência, foi possível identificar melhorias significativas nos indicadores de atendimento e nas plataformas de reclamação.

→ Associações

Por meio de sua participação nas Associações Setoriais, como a Zetta e a ABBC, a Ouvidoria tem acompanhado discussões consumeristas e financeiras relevantes, em busca das melhores práticas dentro do setor para a melhor satisfação dos clientes.



→ Uma Trilha Constante de Inovação

Em 2024, seguimos concentrando esforços no lançamento de novos produtos e serviços que proporcionam uma experiência financeira integrada e descomplicada para nossos clientes. Essas inovações não apenas ampliaram nosso portfólio, mas também facilitaram o acesso a soluções financeiras adaptadas às diversas necessidades de nosso público. Com isso, o Nubank reafirma seu compromisso em oferecer uma jornada financeira mais simples e completa aos clientes.

A Ouvidoria também acompanhou o processo de lançamento de produtos e funcionalidades do Nubank, com foco na mitigação preventiva de impactos em reclamações e na garantia de conformidade com as normas regulatórias. Essa abordagem ressalta nosso firme compromisso com a governança e a busca por excelência.

Entre os lançamentos anunciados e implementados ao longo do segundo semestre deste ano estão:

- **NuCel**, a experiência do Nubank em telefonia móvel, que oferece planos flexíveis e inteligentes pensados para o cliente não ter surpresas.
- **Pix com Inteligência Artificial do Nubank**, um novo jeito de fazer Pix no nosso app e no WhatsApp com áudio, texto e até imagem.
- **NuScore**, um modelo de score de crédito, que pretende ajudar no entendimento dos comportamentos que afetam a análise de crédito feita pelo Nu e a evolução da pontuação ao longo do tempo.
- **Ampliação do portfólio de investimentos** após integração completa dos aplicativos da NuInvest e Nubank para uma experiência ainda mais intuitiva e segura, além de lançamentos de ETFs em parceria com a B3.
- **Expansão dos convênios de crédito consignado**, chegando a 11.

E muito mais!

No decurso do ano de 2024, registramos uma série de episódios de sucesso e conquistas: Descobrimos, por exemplo, que em um ano, clientes do Nubank economizaram juntos mais de 750 mil horas – o equivalente a cerca de 85 anos e meio – ao utilizar o Assistente de Pagamentos no aplicativo, facilitando sua organização financeira. Também constatamos o impacto positivo de nossos produtos nos menores de 18 anos: 81% dos clientes menores de idade que usam as Caixinhas fazem investimentos recorrentes, o que reforça a característica educativa do produto para a construção de uma vida financeira mais responsável desde cedo.

A photograph of a man with glasses and a beard, wearing a black and white striped shirt and blue jeans, sitting at a white table in a modern office environment. He is looking down at a smartphone in his hands. The office has purple walls and a large green plant in the background. The photo is framed by a large, stylized purple shape that resembles a speech bubble or a callout box.

Continuamos nossos esforços coletivos com vistas a assegurar que 2025 seja um período de realizações ainda maiores. Reafirmamos que esta trajetória promissora é apenas o início de uma jornada de contínua inovação e excelência.



Fale com a gente

(Atendimento 24h)

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

Redes Sociais

Ouvidoria

(Atendimento das 8h às 18h em dias úteis conforme calendário de São Paulo - SP)

- 0800 887 0463
- ouvidoria@nubank.com.br

Outras Redes

Time de Ouvidoria
Outubro/2024



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.

Todas as fotos deste relatório são de nubankers do time de Ouvidoria, registrando o dia a dia da nossa equipe e o compromisso em aprimorar continuamente a experiência dos nossos clientes.