

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2025



Consistência que gera credibilidade

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 2025.

Neste relatório, a Ouvidoria do Conglomerado do Nubank apresenta os seus resultados do primeiro semestre de 2025, que refletem nosso compromisso em oferecer soluções efetivas e de valor para as demandas dos nossos clientes.

Neste período, concentramos nossos esforços na reformulação do canal de Ouvidoria, elevando a qualidade do serviço (resolutividade) e a satisfação do cliente (tNPS) por meio de iniciativas estratégicas, como a implementação de um novo sistema de reclamações e a integração de inteligência artificial para maior eficiência nos processos internos.

Além disso, mantivemos o Selo RA 1000, no Reclame Aqui, e a melhor colocação no Ranking de Reclamações do Banco Central pelo quarto trimestre consecutivo, demonstrando o compromisso do Nubank com a excelência e o sucesso das ações de melhoria contínua implementadas pelas áreas de produto e atendimento.

Nas páginas seguintes, descubra os resultados do primeiro semestre de 2025 e as estratégias que nos ajudaram a impulsionar a visão transformacional da Ouvidoria, sempre buscando oferecer a melhor experiência aos nossos clientes.

O Nubank

A Ouvidoria

Depoimento da Equipe

Canais de Atendimento



Tempo Médio de Atendimento

Qualidade do Atendimento

Resultados

Melhoria Contínua



O Nubank

Crescemos com inovação,
reconhecidos pela confiança

O Nubank

Expansão e resultados do semestre

No segundo trimestre de 2025, o Nubank atingiu mais de **122 milhões de clientes no Brasil, México e Colômbia**, com uma **taxa de atividade acima de 83%**, o que reforça mais uma vez a capacidade da companhia de atrair novos clientes e engajá-los com seus produtos e serviços. Como resultado do aumento da base de clientes e do baixo custo de atendimento, o Nu alcançou um **lucro líquido recorde de US\$ 637 milhões** no trimestre, quase triplicando em dois anos.

O Nubank, que completou **12 anos de história** em maio de 2025, é **referência mundial na transformação dos serviços financeiros**, com um modelo de negócio digital, escalável e centrado nas necessidades dos clientes. A empresa tem provocado mudanças estruturantes no mercado financeiro global, guiada pela missão de combater a complexidade e empoderar as pessoas.

O Nu atende à jornada financeira completa dos clientes, promovendo acesso e avanço financeiro com crédito responsável e transparência, incluindo um novo recorte da população brasileira no Sistema Financeiro Nacional. A companhia possibilitou, por exemplo, que 20,7 milhões de brasileiros tivessem seu primeiro cartão de crédito em um período de cinco anos até dezembro de 2023. Aproximadamente **60% dos adultos no Brasil já são clientes do Nubank**.

A empresa se apoia em um modelo de negócios eficiente e escalável que combina baixo custo de atendimento com retornos crescentes, impulsionada pelo trabalho de talentos de nível global, tendo atraído novos nomes estratégicos para seguir expandindo. Esse movimento reflete o compromisso do Nubank em investir no desenvolvimento de times fortes e diversos, garantindo a continuidade do impacto gerado e a consolidação da marca no mercado. O impacto do Nu tem sido reconhecido em diversos prêmios, incluindo a quinta citação no ranking das **Empresas Mais Inovadoras da Fast Company** e a sétima vez entre os **Melhores Bancos do Mundo da Forbes**.

O Nubank permanecerá incansável na sua **missão de desburocratização e transformação dos serviços financeiros** em uma jornada assertiva e encantadora para os nossos clientes!

A Ouvidoria

O canal que garante voz e conquista reconhecimento



A Ouvidoria

Atuação estratégica e melhorias implementadas

A Ouvidoria do Nubank atua como segunda instância para manifestações de clientes e usuários que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário. Pautada pela **imparcialidade, empatia e eficácia**, a Ouvidoria media conflitos e representa a voz do cliente na melhoria contínua dos produtos, serviços e processos internos do Nubank.

Visando um atendimento mais eficiente e centrado no cliente, o canal interno de Ouvidoria foi **reestruturado no primeiro semestre de 2025**. Essa atualização incluiu a definição de critérios de elegibilidade para contato, assegurando que clientes iniciem sua jornada nos canais de Primeira Instância. A remodelação abrangente de processos e escopos resultou em um **novo modelo operacional e de governança**, aprimorando a eficiência e qualidade do serviço.

Para otimizar o tratamento de reclamações nos canais RDR, Consumidor.gov e Procon, investimos em melhorias no sistema de tratamento de reclamação e intensificamos a automação de processos internos, com um aumento de **86,6% na quantidade de automações** durante a primeira metade de 2025, impulsionadas, principalmente, por **iniciativas baseadas em inteligência artificial**.

O sucesso dessas ações se traduziu na **melhor colocação no Ranking de Reclamações do Banco Central** no primeiro e segundo trimestres de 2025, em um **recorde de resolutividade no Reclame Aqui** e em um **notável aumento no tNPS** do canal de Ouvidoria, que **evoluiu de 10,5% em janeiro para 38,4% em junho de 2025**.

A Ouvidoria do Nubank está **comprometida em combater a complexidade dos serviços financeiros e empoderar os nossos clientes**. Para nós, é apenas **o dia 1 de um futuro roxo!**



Depoimento da Equipe

Compromisso diário,
resultados celebrados



Trabalhar na Ouvidoria do Nubank tem sido uma experiência de constante aprendizado e propósito. Nosso papel é atuar como último elo de confiança do cliente, transformando situações complexas em soluções que recuperam não apenas a satisfação imediata, mas também a relação de longo prazo com a marca.

O que me motiva é perceber que, por meio de análises, alinhamentos e estratégias bem estruturadas, conseguimos ir além da resolução de casos específicos: prevenimos recorrências e impulsionamos melhorias contínuas. Esse movimento fortalece a confiança dos clientes e amplia o impacto da Ouvidoria dentro da organização.

Tenho orgulho de fazer parte de um time que, com dedicação e senso de propósito, gera impacto positivo e reafirma diariamente a transparência e a confiança que os clientes depositam no Nubank.

Juliana França | Analista Sênior de Ouvidoria



Trabalhar aqui é crescer profissionalmente, trocar conhecimento e seguir motivados pelo princípio de “Ainda é o primeiro dia”. Nós sabemos que todo dia é uma nova chance de fazer os clientes nos amarem fanaticamente. Em nossa atuação diária na Ouvidoria, percebemos o papel transformador que exercemos: Não apenas resolvemos problemas pontuais, mas aprimoramos a experiência do cliente e alimentamos melhorias internas fundamentais.

Nossa atuação combina empatia humana e competência técnica — um diferencial que nos permite entregar soluções rápidas e personalizadas. Ser a última instância é assumir a responsabilidade de restabelecer confiança, por isso valorizamos transparência, inovação e a voz do cliente como insumos para prevenir ocorrências futuras.

Felipe Cabral | Coordenador de Ouvidoria



Fazer parte da Ouvidoria do Nubank tem sido uma experiência muito enriquecedora. Aqui consigo perceber, na prática, o quanto colocar o cliente no centro guia todas as nossas decisões.

O time atua com empatia, responsabilidade e excelência, sempre buscando resolver com profundidade e clareza situações que são importantes para quem confia na gente. Além disso, a cultura de colaboração e transparência faz com que cada desafio seja uma oportunidade de aprendizado e evolução, tanto para mim quanto para o time.

É gratificante fazer parte de um ambiente que valoriza pessoas e se preocupa genuinamente em transformar experiências.



Quando entrei no Nubank, em 2019, o meu welcome kit era inspirado no conceito de “Inconformados”. Trabalhando desde 2023 na Ouvidoria, percebo como isso está presente em nossa área. Sinto que aqui nós buscamos sempre aprender, melhorar, evoluir e inovar.

Para mim, nosso papel, além de entregar um trabalho de excelência como nossas métricas provam que entregamos, é aproveitar os insumos que podemos colher a partir das demandas que recebemos dos nossos clientes e transformar isso em melhorias de processo e produto, fazendo com que a voz do nosso cliente seja realmente ouvida.

Tem sido um prazer fazer parte da Ouvidoria e ver essa área crescer e se desenvolver, além de poder me desenvolver juntamente com meus pares. Ver todos os desafios que topamos e conseguimos entregar é incrível e sei que é só o começo.

Canais de Atendimento

Onde a confiança se
constrói todos os dias



Canais de Atendimento

Diversidade de canais e representatividade

O canal de Ouvidoria é responsável pelo tratamento de manifestações recebidas via telefone e e-mail, com **atendimento disponível em dias úteis, das 8h às 18h**. Neste semestre, a Ouvidoria também **inaugurou seu atendimento no canal de Libras**. Além disso, a estrutura organizacional da Ouvidoria trata demandas provenientes de **plataformas externas especializadas em mediação de conflitos**.

Nossa equipe dedica-se à análise de cada caso, buscando uma solução conclusiva e satisfatória para o cliente, alinhada às diretrizes da Organização e respeitando os direitos do consumidor.

No primeiro semestre de 2025, o volume total de reclamações foi liderado pelos canais de Reclame Aqui e Ouvidoria, que representam, respectivamente, **31% e 23% das manifestações**. As reclamações recebidas através dos canais específicos de investimentos (Comissão de Valores Mobiliários, B3 e o Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos) representaram uma pequena fração do **total de reclamações, correspondendo a 0,01%**.

Ao analisar as manifestações recebidas por telefone e e-mail, registramos um índice de **7,69 reclamações para cada 100 mil clientes**. Ao incluir todos os canais atendidos, tanto internos quanto em plataformas externas, o índice é de **33,16 manifestações por 100 mil clientes**.

Distribuição das Reclamações por Canal



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



Tempo Médio de Atendimento

Respostas rápidas,
confiança comprovada

Tempo Médio de Atendimento

Eficiência nos prazos de resposta

5,6 dias úteis

é o tempo médio do canal de Ouvidoria

39% respondidas

em até 5 dias úteis no canal de Ouvidoria

6,04 dias úteis

é o tempo médio de resposta de todos os canais

De acordo com as Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, a resposta final no canal de Ouvidoria deve ser enviada em até 10 dias úteis.

No primeiro semestre de 2025, o canal de Ouvidoria (telefone e e-mail) teve um tempo médio de resposta de 5,6 dias úteis, sendo que 39% das demandas foram respondidas antes de 5 dias úteis. Estes resultados refletem as melhorias estratégicas implementadas no canal na primeira metade de 2025.

A média de tempo de resposta abrangendo todos os canais (inclusive plataformas externas) foi de 6,04 dias úteis.

Qualidade do Atendimento

Excelência reconhecida pelo
mercado e pelos clientes



Qualidade do Atendimento

Avaliação de satisfação e percepção dos clientes

SATISFAÇÃO COM A SOLUÇÃO

+8,2%

Melhora em relação ao 2º semestre de 2024

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

+6,5%

Avanço percebido pelos clientes

Para atender à Resolução CMN 4.860/2020, após o envio da resposta conclusiva, é enviada uma **Pesquisa de Satisfação** para que o cliente avalie a solução apresentada para a sua demanda e a qualidade do atendimento prestado pelo canal de Ouvidoria. A **escala utilizada vai de 1 a 5**, sendo 1 a pior experiência e 5, a melhor.

Em comparação com o segundo semestre de 2024, **o Nubank melhorou os resultados da Pesquisa de Satisfação na solução (+8,2%) e na qualidade do atendimento (+6,5%)**. O avanço no desempenho reflete as medidas introduzidas, como **novos critérios de elegibilidade**, maior eficiência nos processos (como no uso ampliado de inteligência artificial) e **capacitações constantes do time**.

Para o segundo semestre de 2025, esperamos a **continuidade dessa tendência positiva**, suportada por novas ações de melhoria contínua dos processos internos do canal de Ouvidoria.

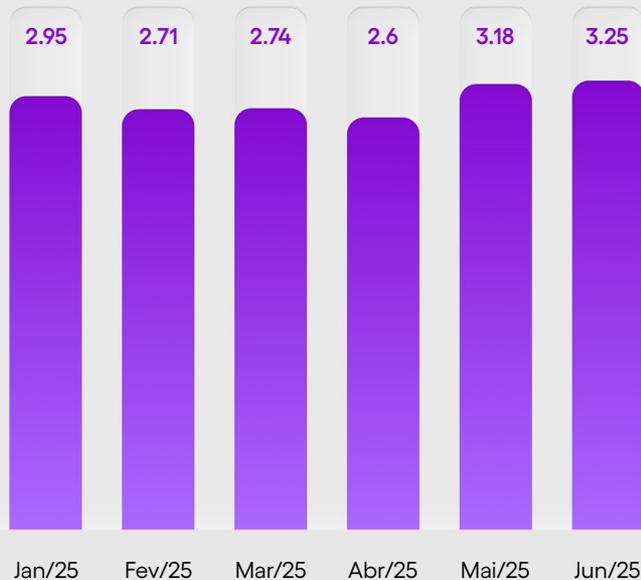
Como você avalia a solução que a Ouvidoria ofereceu à sua demanda?

Solução oferecida: **2,77**



Como você avalia a qualidade do atendimento oferecido pela Ouvidoria?

Atendimento da Ouvidoria: **2,91**





Resultados

Indicadores e conquistas que comprovam nosso compromisso com a excelência

Resultados

Indicadores e conquistas no período

→ RDR

Trimestralmente, o Banco Central do Brasil divulga o “Ranking de Reclamações”, que classifica bancos, financeiras e instituições de pagamento com base em um índice calculado pela proporção de demandas procedentes em relação ao número de clientes de cada instituição.

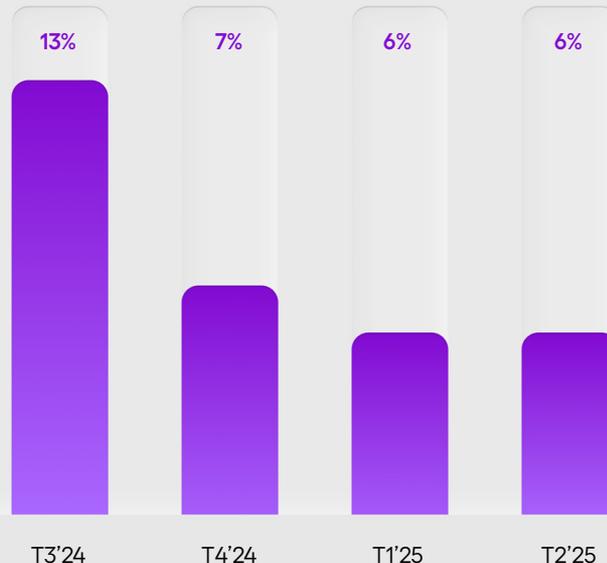
O Nubank assegurou a **melhor (15º) posição no Ranking** durante o primeiro e o segundo trimestres de 2025, com excelentes índices de **10,60 e 12,96**. Esse desempenho foi motivado por uma diminuição expressiva de **46,1%** nas demandas procedentes, em comparação ao segundo semestre de 2024.

Mesmo com o aumento do volume de reclamações e da base de clientes, este resultado pode ser explicado pela efetividade das **ações de melhoria contínua** implementadas pelas Unidades de Operações e Negócios do Nubank.

Além disso, no período, a área instituiu uma nova plataforma para tratamento de reclamações e reforçou a curadoria e treinamento para as principais oportunidades do time.

Percentual de Reclamações Procedentes em relação ao total de avaliações do BCB

15º lugar no Top 15 do Ranking de Reclamações
1º e 2º trimestres de 2025



→ [Reclame Aqui](#)

Durante o período, o Nubank manteve o Selo RA1000 e alcançou recordes no Índice de Solução, atingindo seu ponto mais alto em junho de 2025, com 92,8%. Isso reforça o compromisso da Ouvidoria em buscar soluções efetivas para as demandas dos nossos clientes.

Somado a isso, a área investiu em iniciativas com inteligência artificial para aumentar a eficiência operacional e, visando maior acessibilidade, atualizou o formato de comunicações facilitando a compreensão do cliente.

→ [Consumidor.gov](#)

No primeiro semestre de 2025, o Nubank alcançou um índice de satisfação de **2,22** (em uma escala de 1 a 5), uma taxa de solução de **28,83%** e um tempo médio de resposta de **3,95 dias** (dentro do prazo estabelecido de 10 dias) na plataforma do Consumidor.gov. No período, implementamos interações com o cliente via WhatsApp para acompanhamento destas demandas, o que agiliza a solução de demandas específicas e estratégicas, fortalecendo a satisfação e proximidade com o consumidor.

→ [Procon](#)

O Procon representou **6,7%** das reclamações respondidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2025, com tempo médio de resposta de **6,3 dias**. No período, o canal conquistou o **Selo Empresa Verificada do Procon-SP**, que é um reconhecimento de excelência, credibilidade e bom relacionamento com o órgão.



Índice de Solução
92,7%

Média das
Avaliações
7,5

Índice de
Novos Negócios
78,8%

Índice de Resposta
99,8%

Melhoria Contínua

Inovar sempre, para
seguir na liderança



Melhoria Contínua

Ações e iniciativas para evolução constante

Uma das principais responsabilidades da Ouvidoria dentro do Nubank é transformar as manifestações em indicadores e insights que promovam aprimoramentos nos produtos e serviços da empresa. Estas ações são discutidas, alinhadas e implementadas dentro de um programa interno de melhoria contínua, que é gerido em conjunto pela Ouvidoria e pela área de Operações do Nu. A seguir, destacamos algumas das melhorias implementadas no primeiro semestre de 2025.

→ Qualidade

Reformulamos os critérios de avaliação da qualidade do tratamento e resposta das reclamações, tornando-os mais assertivos e voltados para a experiência do cliente. Adicionalmente, lançamos um programa de reconhecimento e engajamento para nossas operações. Para a pesquisa tNPS, aprimoramos a obtenção de insights sobre a jornada do cliente por meio de monitorias estratificadas e uso de inteligência artificial para a categorização dos comentários coletados, visando maior eficiência e alocação estratégica das análises qualitativas.





→ Gestão de Dados

Para aumentar a autonomia das equipes de Ouvidoria na gestão dos seus dados, no primeiro semestre de 2025, intensificamos workshops e treinamentos sobre competências analíticas e ferramentas de análise e visualização de dados, construindo times fortes e capazes de desenhar, implementar e melhorar suas próprias métricas e controles internos para gestão operacional.

→ Agendas Institucionais

Para contribuir na solução de desafios do Sistema Financeiro Nacional, na primeira metade de 2025, a Ouvidoria do Nubank reforçou suas agendas institucionais com reguladores e associações setoriais, como a Zetta e ABBC. Através dos encontros, foi possível incentivar e propor melhorias via mercado em temas relevantes, como o Sistema de Informações de Créditos (SCR). O Nubank, como uma das maiores empresas de serviços financeiros digitais do mundo, tem desempenhado um papel fundamental ao provocar mudanças relevantes e sustentáveis na entrega de serviços financeiros para a sociedade.

→ Presença em novos produtos e serviços

Na primeira metade de 2025, o Nubank expandiu consistentemente a oferta de novos produtos e serviços inovadores para os nossos clientes, garantindo soluções financeiras customizadas e uma jornada simples e completa.

Antes dos lançamentos, a Ouvidoria tem contribuído e melhorado as iniciativas em parceria com as áreas de Produto, assegurando a melhor experiência para o cliente e a aderência às normas de defesa do consumidor.

Entre os principais lançamentos do período estão:

- **Recomeço:** Maior campanha para ajudar clientes com pagamentos em atraso a renegociarem suas dívidas e trilharem uma jornada financeira mais saudável, oferecendo descontos de até 99,9% e recuperação do cartão de crédito para clientes elegíveis;
- Crédito consignado do trabalhador e crédito consignado para os servidores públicos e pensionistas da cidade de São Paulo;
- Maior rendimento com as Caixinhas Turbo;
- Pix Automático com função “Buscar Próximas Contas”, que garante aos clientes maior liberdade e controle para escolher como e quando pagar, seja de maneira totalmente automática ou facilitada, com alertas e aprovação simples com um clique, direto no app;
- E muito mais!

→ Reconhecimento

Por conta das suas ações de inovação, O Nubank foi reconhecido pelo mercado em muitas ocasiões, como:

Fast Company – Empresas mais Inovadoras do Mundo: O Nu figura na lista pela quinta vez, aparecendo em 2025 em número 1 na categoria de Finanças e Finanças Pessoais e em 3º lugar no ranking global, subindo 19 posições em relação à edição do ano passado. A lista anual da Fast Company reconhece empresas na vanguarda de suas indústrias, promovendo soluções inovadoras e moldando o futuro.

Forbes – Os Melhores Bancos do Mundo: Pelo sétimo ano consecutivo, o Nubank figura como o melhor banco do Brasil, segundo a Forbes. O ranking também destaca o Nu como líder no México pelo quarto ano consecutivo. A pesquisa foi realizada com mais de 50 mil pessoas em todo o mundo em colaboração com a empresa de pesquisa de mercado Statista.

American Banker: O Nubank ganhou o prêmio de Melhor Inovação do Ano do American Banker na categoria Digital + Mobile-First Banking por sua oferta para menores de 18 anos. O prêmio celebra soluções pioneiras que estão gerando impacto real nos negócios e redefinindo o que é possível em serviços bancários e financeiros. Lançada em 2022, a oferta para menores de 18 anos está melhorando a vida financeira de famílias e a educação financeira de jovens, construindo a base para o sucesso financeiro a longo prazo.

Os excelentes resultados alcançados pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2025 são frutos de uma colaboração eficaz entre diversas áreas do Nubank, impulsionando um avanço notável na qualidade do serviço. A Ouvidoria continuará dedicada a aprimorar o relacionamento e a experiência do cliente com o Nu, garantindo que nossos clientes nos amem fanaticamente!



Fale com a gente

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

Redes Sociais

Ouvidoria

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

(Atendimento das 8h às 18h em dias úteis, no horário de Brasília e conforme calendário de São Paulo/SP)

Outras Redes

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2025

