

Relatório Semestral de Ouvidoria

2S'2025



nu

Melhores por dentro. Reconhecidos por fora.

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 2025.

A Ouvidoria do Conglomerado Nubank apresenta os resultados do segundo semestre de 2025. Este documento reflete nosso compromisso em entregar soluções efetivas e de valor para as demandas de nossos clientes.

No período, conquistamos o **prêmio Reclame Aqui pela 9ª vez consecutiva** na categoria Bancos e Bancos Digitais Megaoperações e o tricampeonato como empresa Supercampeã. Mantivemos o **Selo RA 1000** com recorde no Índice de Solução no semestre. Também alcançamos a **segunda melhor colocação no Ranking de Reclamações do Banco Central** no terceiro e quarto trimestres de 2025, o que evidencia o sucesso das estratégias de aprimoramento constante nos produtos e serviços.

Nossos esforços foram concentrados na jornada que chamamos de "Ouvidoria 2.0, redesenhando a experiência de segunda instância para elevar a qualidade e a satisfação do cliente, incluindo o lançamento do formulário no website. Nas páginas seguintes, detalhamos os resultados que consolidam nosso marco de **oferecer sempre a melhor experiência aos clientes**.

- 4 O Nubank
- 6 A Ouvidoria
- 9 Canais de atendimento
- 11 Tempo médio de atendimento
- 13 Qualidade do atendimento
- 16 Resultados
- 20 Melhoria contínua

O Nubank



Maior, mais forte, ainda no dia 1.

O Nubank consolidou sua posição como uma das maiores plataformas financeiras digitais do mundo em 2025, atingindo a marca de **131 milhões de clientes** no Brasil, México e Colômbia. Com uma **taxa de atividade de 83,4%**, a instituição tornou-se a **maior entidade financeira privada do Brasil em número de usuários**, atendendo a 62% da população adulta do país. A expansão internacional avançou com o Nu alcançando 15% dos adultos no México e 4 milhões de clientes na Colômbia. Em 2025, anunciamos também o modelo de trabalho híbrido para 2026 e avançamos na expansão e melhoria de escritórios e hubs de talentos no Brasil e no exterior.

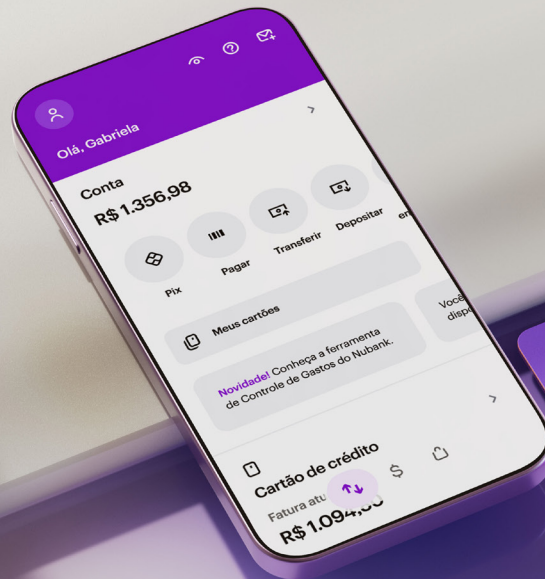
O ano foi marcado pela **Inteligência Artificial como vantagem estrutural**, aprimorando a concessão de crédito e elevando o Pix com IA a 10 milhões de usuários ativos.

Guiado pela missão de combater a complexidade e empoderar as pessoas, o desempenho do Nu rendeu reconhecimentos globais, como Banco do Ano pela Latin Finance, Banco Digital do Ano pela The Banker, presença na lista da TIME como uma das melhores empresas do mundo e outros mencionados ao longo deste relatório.

O Nubank reafirma seu compromisso em **simplificar** a vida financeira e **encantar** sua base global de clientes.



A Ouvidoria



A Ouvidoria

Automatizamos processos, humanizamos soluções.

A Ouvidoria do Nubank atua como segunda instância para solucionar manifestações não resolvidas nos canais primários, utilizando empatia e imparcialidade para mediar conflitos e orientar a melhoria de produtos e fluxos internos. No segundo semestre de 2025, a internalização dos serviços elevou a Resolução no Primeiro Contato (FCR¹) de 16% para 49%, impulsionando a satisfação no canal. Em dezembro de 2025, foi implementado também o formulário de Ouvidoria diretamente no site.

A transformação dos processos foi sustentada pelo **uso estratégico de tecnologia e dados**, garantindo um atendimento escalável e de alta qualidade. O uso de automações assegurou a precisão necessária na gestão de demandas e a integridade operacional conforme expansão da base de clientes.

A Ouvidoria reafirma o compromisso de transformar cada interação em oportunidade de encantamento e simplificar a vida financeira de seus clientes.



¹ FCR (First Contact Rate): premissa de resolução no primeiro contato para solucionar o problema ou a dúvida, sem a necessidade de abertura do protocolo da Ouvidoria.

Por trás dos números, pessoas.



Mariana Neukam

Ouvidora e Gerente
Sr. de Ouvidoria

Liderar a equipe de Ouvidoria no Nubank tem sido uma jornada de profunda transformação, tanto profissional quanto pessoal. A Ouvidoria é composta por um time de profissionais altamente qualificados, cuja missão é garantir experiências resolutivas e de grande valor para o cliente.

Desde as questões mais simples até a busca por soluções inovadoras, o time mantém um compromisso contínuo com a melhoria e a excelência no atendimento. Ao longo da minha carreira, trabalhei em empresas que valorizam o cliente, mas o Nu eleva essa filosofia a um patamar superior.

No meu papel de fortalecer os laços entre o Nu e nossos clientes, sinto que minha voz e opiniões são ouvidas e têm espaço em todas as discussões. O cliente ocupa um lugar central em todas as mesas de desenvolvimento de oportunidades e, juntos, direcionamos as soluções baseadas estritamente em suas necessidades.

Canais de atendimento



Canais de atendimento

Canais que evoluem. Atendimento encantador.

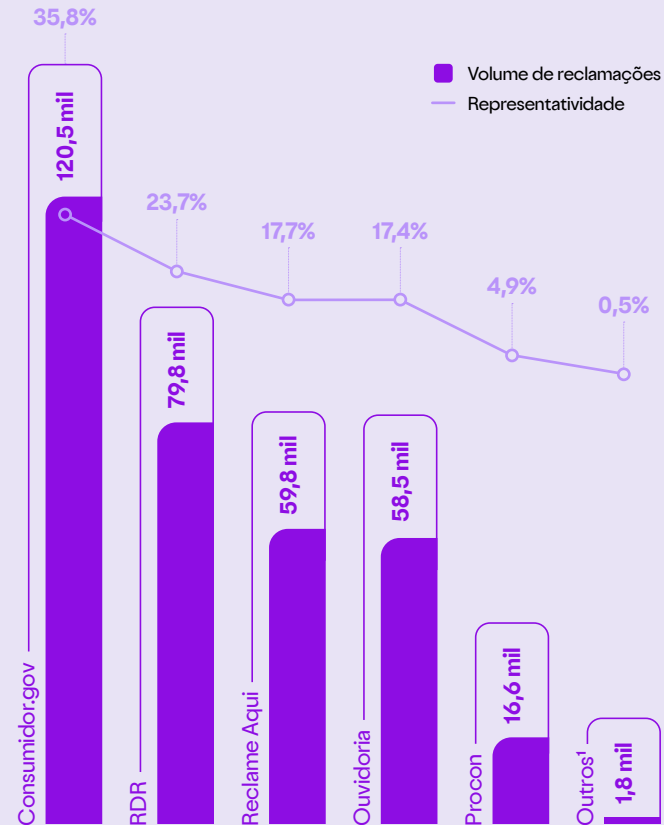
A Ouvidoria do Nubank atua como segunda instância para manifestações via telefone, formulário e Libras, com atendimento em dias úteis, das 8h às 18h.

A equipe analisa criteriosamente cada interação para assegurar soluções acolhedoras e em conformidade com as diretrizes de proteção ao consumidor. O canal consolidou sua transformação estratégica com a internalização dos serviços em outubro, garantindo maior especialização técnica e resolutividade.

No segundo semestre de 2025, o volume de reclamações foi liderado pelos canais externos Consumidor.gov (35,8%) e RDR (23,7%). O Reclame Aqui e a própria Ouvidoria responderam por 17,7% e 17,4% do volume total, respectivamente.

Com uma base de 131 milhões de clientes, a Ouvidoria registrou um índice de 44,66 reclamações diretas para cada 100 mil usuários. Ao considerar todos os canais de segunda instância, internos e externos, o índice foi de 257,25 manifestações por 100 mil clientes.

O Nubank mantém o compromisso de utilizar a tecnologia para simplificar o ecossistema financeiro, transformando desafios em oportunidades para promover o encantamento.



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

Tempo médio de atendimento



Tempo médio de atendimento

Menos tempo, mais solução.

5 dias úteis

tempo médio de resposta
em todos os canais da
2ª instância

**56% das
manifestações**

respondidas em
até 5 dias úteis

7,2 dias úteis

tempo médio do canal
de Ouvidoria

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 segundo semestre de 2025, o canal de Ouvidoria registrou um tempo médio de resposta de **7,2 dias úteis**, com **32% das demandas solucionadas em menos de 5 dias úteis**. Ao considerar todos os canais atendidos, incluindo as plataformas externas, a média de tempo de resposta foi de **5 dias úteis**, sendo que **56% das manifestações foram respondidas antes do 5º dia útil**.

Qualidade do atendimento



Qualidade do atendimento

A satisfação do cliente é o nosso melhor indicador.

SATISFAÇÃO COM A SOLUÇÃO

+5,0%

Evolução em relação
ao 1º semestre de 2025

(média 3,0 numa escala de 1 a 5)

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

+2,8%

Avanço percebido pelos clientes
em comparação ao 1º semestre

(média 3,1 numa escala de 1 a 5)

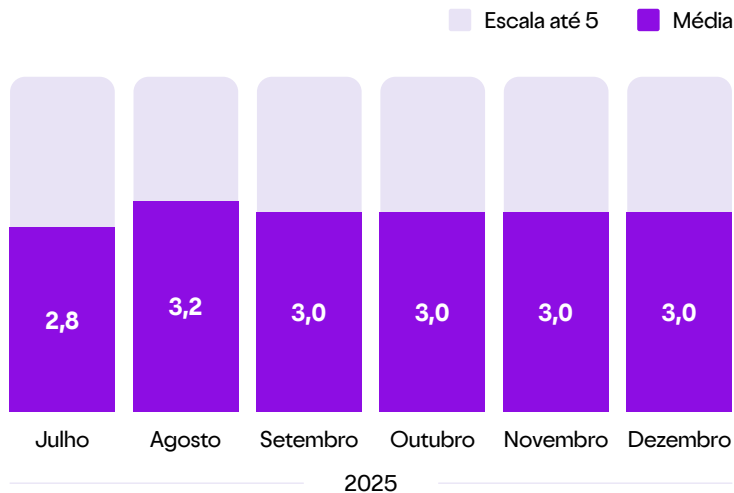
Para atender à Resolução CMN 4.860/2020, o Nubank envia uma pesquisa de satisfação após cada resposta conclusiva, onde o cliente avalia a solução e a qualidade do atendimento em uma escala de 1 a 5.

O segundo semestre de 2025 consolidou a maturidade da Ouvidoria, apresentando evolução nos indicadores de percepção em relação ao semestre anterior. A nota média para a solução oferecida **cresceu 5,0%**, atingindo **3,0**, enquanto a avaliação da qualidade do atendimento **subiu 2,8%**, alcançando **3,1**.

Estes avanços refletem pilares estratégicos como a cultura de capacitação contínua da equipe, foco em resolutividade e otimização das jornadas de atendimento. Ao endereçar constantemente oportunidades para as áreas de negócio, a **Ouvidoria atua como um motor de melhoria contínua** para a excelência do Nubank.

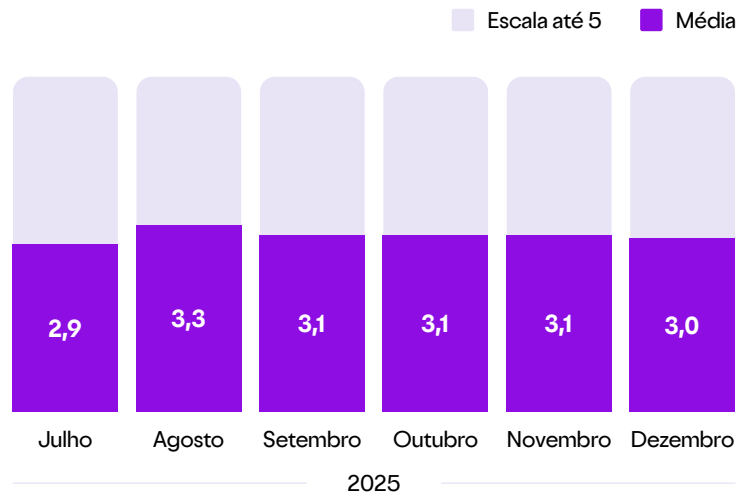
Qualidade do atendimento

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



Solução oferecida: 3,0

Como você avalia a qualidade do atendimento oferecido pela Ouvidoria?



Atendimento da Ouvidoria: 3,1

Resultados

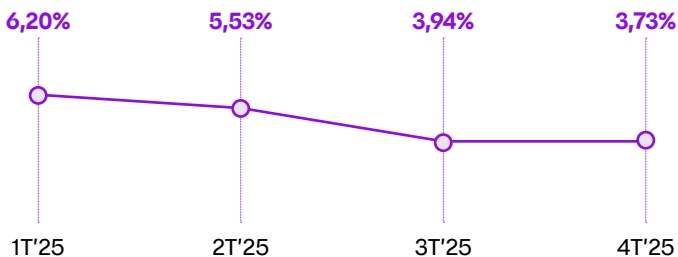


Resultados

Números que provam: inovação que transforma a jornada do cliente.

Reclamações Procedentes no BACEN

— Representatividade de procedentes



¹SLA (Service Level Agreement, ou Acordo de Nível de Serviço) corresponde ao prazo de 10 dias úteis de resposta. Casos abaixo de 100% relacionam-se aos respondidos com prazos estendidos previstos na regulamentação.

RDR

O Banco Central do Brasil (BCB) divulga trimestralmente o "Ranking de Reclamações", que classifica as instituições com base em um índice que pondera o volume de demandas procedentes em relação à base de clientes.

No segundo semestre de 2025, o Nubank assegurou a segunda melhor posição (14º lugar) no Ranking durante o 3T25 e o 4T25, com índices de 12,67 e 12,04, respectivamente, e uma taxa média de 4% de procedência no semestre. Este desempenho é notável pela queda de 87% nas reclamações procedentes no comparativo entre o 4T24 e o 4T25.

O Nubank garantiu a conformidade regulatória e a eficiência operacional por meio de ações estratégicas:

SLA de Excelência: Manutenção de um SLA médio superior a 99,9%, assegurando o cumprimento do prazo de 10 dias úteis e o uso do direito de prorrogação quando necessário.

Eficiência e Tecnologia: Uso de automação para gerenciamento de demandas, bem como refinamento de comunicações e endereçamento de melhorias, reduzindo o índice de reclamações procedentes perante o BCB.

Discussões Setoriais: Diálogo constante com associações e órgãos reguladores para fortalecer estratégias a nível de mercado.

Este resultado reflete a robustez das áreas de Atendimento e Produtos em equilibrar o crescimento acelerado da base de clientes com uma gestão disciplinada de riscos e qualidade.

Resultados

Reclame Aqui

No segundo semestre de 2025, o Nubank reafirmou sua excelência ao conquistar o **prêmio Reclame Aqui pela 9ª vez consecutiva** e manter o Selo RA1000¹ com nota de reputação 8,6. A resolutividade atingiu o recorde histórico de **93% no Índice de Solução** em julho de 2025, permanecendo acima de 90% nos meses seguintes. Essa performance foi impulsionada pelo uso de inteligência artificial e automações na gestão de reclamações, além de monitoramentos rigorosos de prazos. A adoção de novos canais de contato também permitiu maior proximidade e adaptação aos diferentes perfis de clientes, refletindo o compromisso com uma experiência encantadora e de confiança.



Índice de Solução

91,6%

Média das Avaliações

7,5

Índice de Resposta

99,9%

Índice de Novos Negócios

79,1%

² Resultados referentes ao período de 01/08/2025 a 31/01/2026, extraídos em 02/02/2026.

Resultados

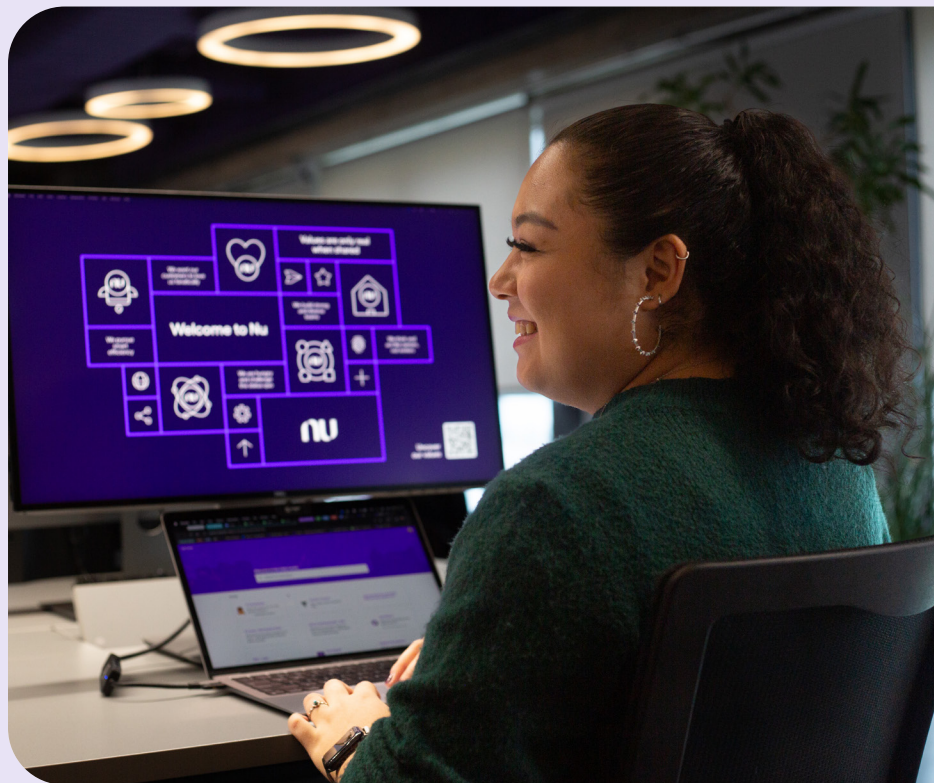
> Consumidor.gov

No segundo semestre de 2025, o Nubank demonstrou uma agilidade superior no canal Consumidor.gov, atingindo um tempo médio de resposta de **2,64 dias**. Esse resultado, alcançado pelo fomento de automações e jornada mais ágil com os clientes, representa uma melhora de **33%** em comparação ao primeiro semestre de 2025, mantendo o atendimento significativamente abaixo do prazo regulamentar de 10 dias. No período, o Nubank alcançou índices **2,9** em satisfação (em uma escala de 1 a 5) e de **82,95%** em solução.

> Procon

No segundo semestre de 2025, o canal do Procon registrou um aumento de **18%** no volume de reclamações, mas diminuiu sua representatividade dentre todos os canais atendidos pela Ouvidoria (de **6,8%** no 1S'2025 para **4,9%** no 2S'2025).

As iniciativas concentraram-se nas aplicações de automação para garantir maior agilidade na tratativa de demandas, revisão dos processos de produtos e redesenho das atividades do time operacional. Como resultado, o Nubank superou as metas do Plano de Conformidade Procon-SP, atingindo **62,66%** de solução (vs. meta de **60%**).



Melhoria contínua



Melhoria contínua

Inovar é o nosso processo mais importante.

A Ouvidoria do Nubank utiliza a voz do cliente para gerar oportunidades estratégicas por meio de um programa de melhoria contínua que aborda o ciclo de acompanhamento e a mensuração de soluções definitivas. Confira a seguir as principais iniciativas consolidadas no segundo semestre de 2025.

Qualidade

No segundo mesmo período, a Ouvidoria especializou seus times por demanda, elevando o domínio técnico da operação. Consolidamos a governança e o monitoramento de métricas para gerar insights acionáveis, enquanto o programa de reconhecimento seguiu fortalecendo nossa cultura de excelência e padronização.



Melhoria contínua



> Gestão de Dados

No segundo semestre de 2025, impulsionamos a eficiência operacional através da inteligência artificial e automação. Ao centralizar dados em plataformas únicas, otimizamos a gestão de performance e as métricas de satisfação. Essas inovações garantiram maior autonomia analítica aos times, permitindo uma gestão de capacidade proativa e respostas mais ágeis aos clientes.

> Agendas Institucionais

Acompanhando a expansão de sua base de usuários, a Ouvidoria do Nubank reforçou suas agendas com reguladores e associações como Zetta e ABBC. Esses encontros visaram solucionar desafios do Sistema Financeiro Nacional e propor melhorias estruturais, como a maior visibilidade do papel das Ouvidorias como segunda instância. Também foram discutidos o uso de automações para eficiência no atendimento e o monitoramento de temas recorrentes, a exemplo do SCR (Sistema de Informações de Créditos) do Banco Central. Com isso, o Nubank reafirma seu papel na provocação de mudanças sustentáveis, pautando seu crescimento na excelência e no compromisso com o cliente.

Melhoria contínua

Presença em novos produtos e serviços**→ Cartão de crédito para menores de idade (16 e 17 anos)**

Lançamento com limite atrelado à "Caixinha", promovendo educação e liberdade financeira para jovens.

→ ETF Nu Letras Financeiras Anbima (NLFA11)

Fundo de índice em parceria com a ANBIMA que reúne Letras Financeiras de grandes instituições, oferecendo baixo risco, liquidez e eficiência tributária.

→ Gerenciador de Assinaturas do Nubank

Funcionalidade que centraliza cobranças recorrentes (como streaming e academias) no app, facilitando o controle do orçamento e evitando surpresas.

→ Novo NuCoin

Evolução do programa de fidelidade, agora testando benefícios inéditos e recompensas também para o uso do cartão de débito.



Melhoria contínua

> Reconhecimento

No 2º semestre de 2025, o Nubank foi destaque em muitas premiações e reconhecimentos externos, como:

- **Prêmio Reclame AQUI 2025**
 - Vencedor na categoria "Bancos e Bancos Digitais - Megaoperações" (9º ano consecutivo).
 - Supercampeã pelo 3º ano seguido (empresa com maior pontuação geral da edição).
- **The Banker – Digital Bank of the Year 2025**
 - Eleito Banco Digital do Ano 2025 em categoria global do prêmio Bank of the Year.
- **Prêmio Empresas que Mais Respeitam o Consumidor/ Prêmio Respeito 2025 (Consumidor Moderno)**
 - Vencedor na categoria Neobancos.
- **TIME – World's Best Companies 2025**
 - Nubank incluído entre as 100 melhores empresas do mundo e único player digital-first de serviços financeiros no top 100.
- **Marca mais valiosa do Brasil 2025**
 - Nubank reconhecido como a marca mais valiosa do Brasil por InfoMoney e TM20 Branding.
- **Melhores Destinos – melhor conta global**
 - Conta do Nubank reconhecida como melhor conta global em ranking do Melhores Destinos.
- **Folha de S.Paulo – Top of Mind 2025**
 - Nubank apontado como melhor cartão de crédito no Top of Mind 2025.
- **Elite InfoMoney 2025 (lideranças)**
 - David Vélez entre os melhores CEOs,
 - Guilherme Lago entre os melhores CFOs,
 - Juliana Roschel entre os melhores CMOs do Brasil.
- **Euromoney – Latin America's Best Digital Bank for Consumers 2025**
 - Reconhecido como melhor banco digital de varejo da América Latina em 2025.
- **LatinFinance – prêmio regional principal de excelência financeira**
 - Vencedor da principal categoria regional do prêmio da LatinFinance (excelência financeira).

Fale com a gente

- Telefones: 4020 0185 (Capitais e Regiões metropolitanas) e 0800 591 2117 (Demais localidades)
- [Chat no Aplicativo ↗](#)
- [Canal de atendimento em Libras ↗](#)
(Atendimento 24h)

Ouvidoria

- Telefone: 0800 887 0463
- [Formulário disponível no site ↗](#)
- [Canal de atendimento em Libras ↗](#)
(Atendimento das 8h às 18h em dias úteis, no horário de Brasília e conforme calendário de São Paulo - SP)

Redes Sociais

Outras Redes

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.

