



Saber ouvir é responder

respeito ao
CLIENTE

ÉTICA

TRANSPARÊNCIA

IMPARCIALIDADE

**20
20**

Acolher



ÉTICA

Na Ouvidoria do Nubank temos um espírito inconformado e sedento por inovação. Nossa missão é acolher e tratar com ética e imparcialidade as manifestações de clientes insatisfeitos com as soluções dos canais de atendimento primários da empresa. Buscamos satisfazer as demandas dentro do prazo regulamentar e atuamos como agentes na resolução de conflitos, dando ênfase à mediação, visando a eficiência e efetividade de nossas atividades.

Nos termos da Resolução no 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo à atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2020.

A Ouvidoria do Nubank, desde março de 2017, atende seus clientes nos termos da Resolução nº 4.433 de 23 de julho de 2015, do Banco Central do Brasil, e tem por diretrizes de atuação a política de atendimento da empresa e as determinações da Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990. A estrutura da Ouvidoria é compartilhada entre as empresas Nu Pagamentos S.A. e Nu Financeira S.A.

nosssa equipe



30

funcionários

16.309

atendimentos

2,12

dias úteis (tempo
médio de resposta)

O que é a Ouvidoria pra gente



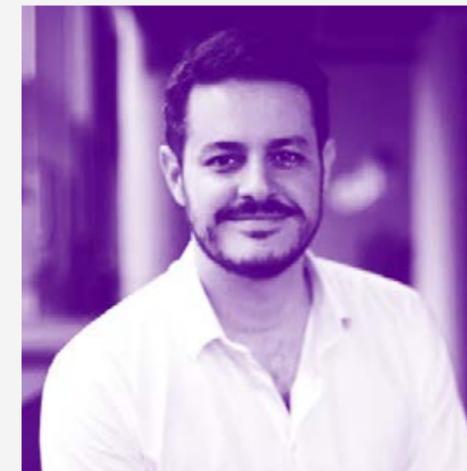
David Vélez
CEO

“Só seremos capazes de alcançar 100 milhões de fanáticos clientes e de influenciar o setor financeiro mundial, ouvindo e encantando nossos clientes. Confiamos que a Ouvidoria vai seguir sendo referência no mercado e aprimorando a cada dia processos e protocolos para resolver impasses de maneira ágil e sem fricções.”



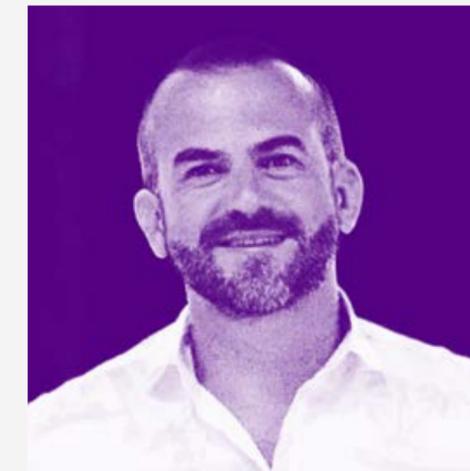
Cristina Junqueira
VP

“Os clientes estão sempre no centro de todas as decisões que tomamos no Nubank. E a Ouvidoria tem nos ajudado a ouvir as dores dos consumidores para tornar nossos produtos e serviços ainda melhores”



Bruno Magrani
Diretor de Public Policy e Ouvidoria

“Queremos criar um novo padrão mundial de reparação de relacionamento com clientes e tornar nossos clientes fanáticos pelo Nubank. Trabalhamos para ter a melhor pontuação no ranking do Banco Central, garantindo que nossa Ouvidoria seja eficiente, sustentável e mitigue riscos.”



Augusto Mazeto
Head de Ouvidoria | Ouvidor

“O caminho para uma Ouvidoria resolutive e centrada na mediação de conflitos passa obrigatoriamente pela construção de um time forte, diverso e autônomo. Nossos analistas são capacitados para lidar com manifestações de diversos níveis de complexidade e não medem esforços em oferecer soluções simples, justas e inovadoras para os clientes que nos procuram.”



O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2020 FOI PARTICULARMENTE DESAFIADOR PARA A NOSSA ÁREA.

Desde o ano passado, já tínhamos metas ambiciosas para transformar a nossa Ouvidoria em uma área cada vez mais proativa, priorizando pessoas, processos e ferramentas a fim de encantarmos nossos clientes mesmo nos momentos mais delicados.

Mesmo na pandemia conseguimos manter o nosso time cadenciado, ainda que distante pelo trabalho remoto. Trabalhamos incansavelmente e tivemos ganhos expressivos envolvendo áreas estratégicas do Nubank em prol da reparação da dor dos nossos clientes.

Otimizamos nossos processos e ferramentas de modo que o cliente seja diretamente beneficiado pelas transformações realizadas internamente, agregando valor à sua

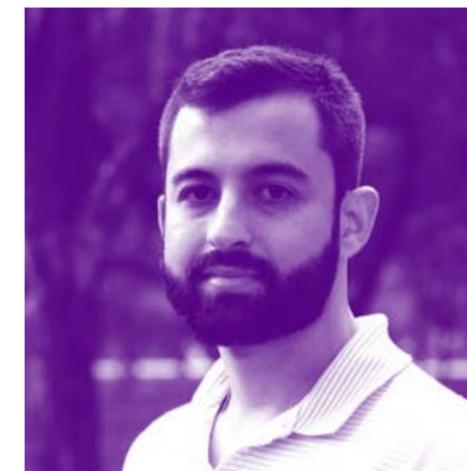
experiência com a Ouvidoria do Nubank. Nossa atuação é pautada em valores como empatia, justiça, efetividade e melhoria. Nos colocamos no lugar do cliente e respeitamos suas histórias e particularidades, enxergando as situações a partir de seus pontos de vista e agindo rapidamente na busca de soluções para os problemas apresentados. Somos obcecados pela excelência e damos visibilidade para a dor do cliente, sendo a sua voz dentro da empresa.

Nos últimos meses avançamos de forma significativa, investindo especialmente na autonomia da nossa área para sermos ainda mais ágeis na resolução das reclamações. Estamos convictos de que sempre há espaço para melhorar e fazer mais pelos nossos clientes e pelo conceito de serviços financeiros no Brasil. //



Gabriela Zaboenco

Coordenadora de Operações



Alan Oliveira

Coordenador de Qualidade e Melhoria Contínua

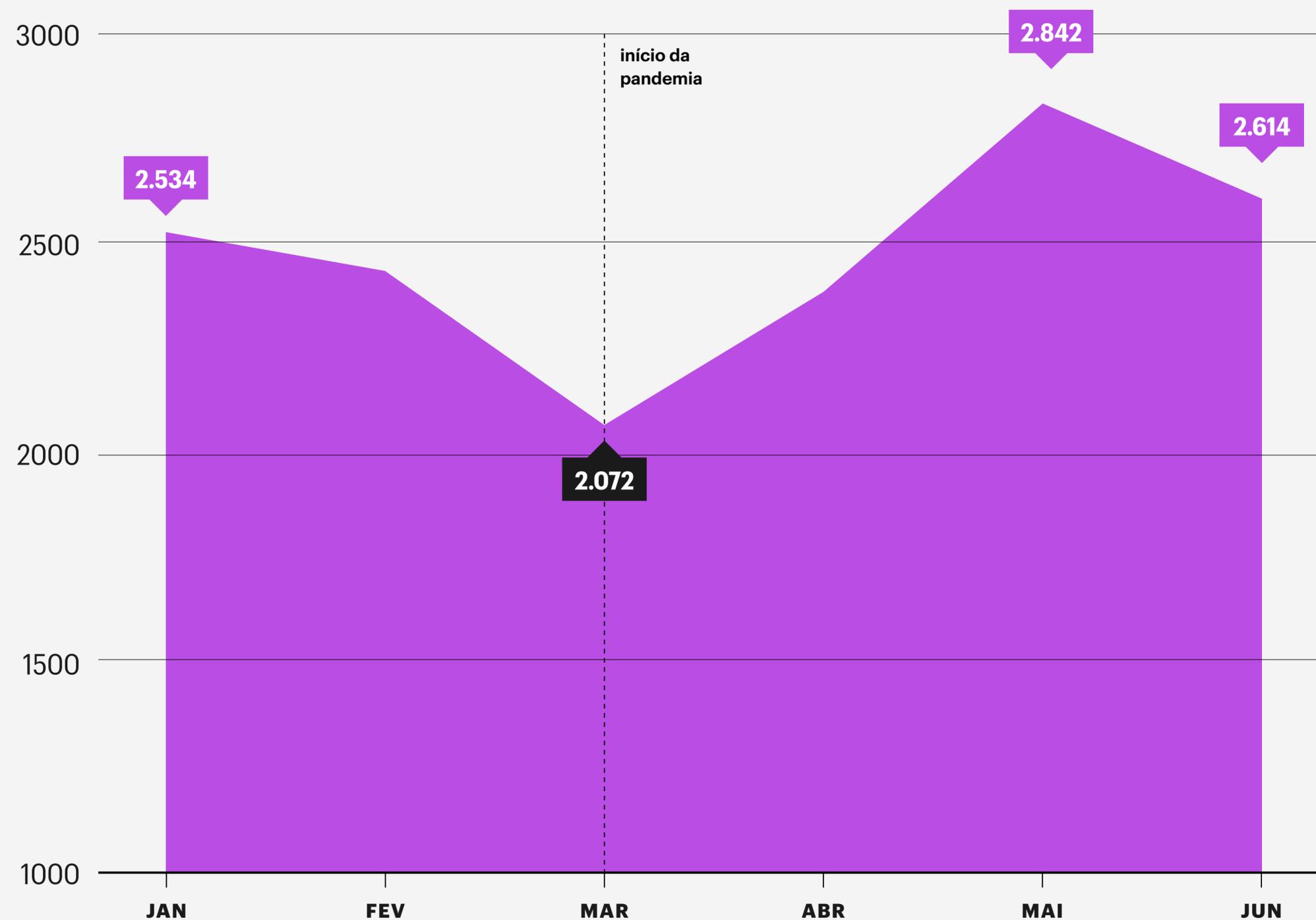


Felipe Bittencourt

Coordenador de Operações

Total de reclamações

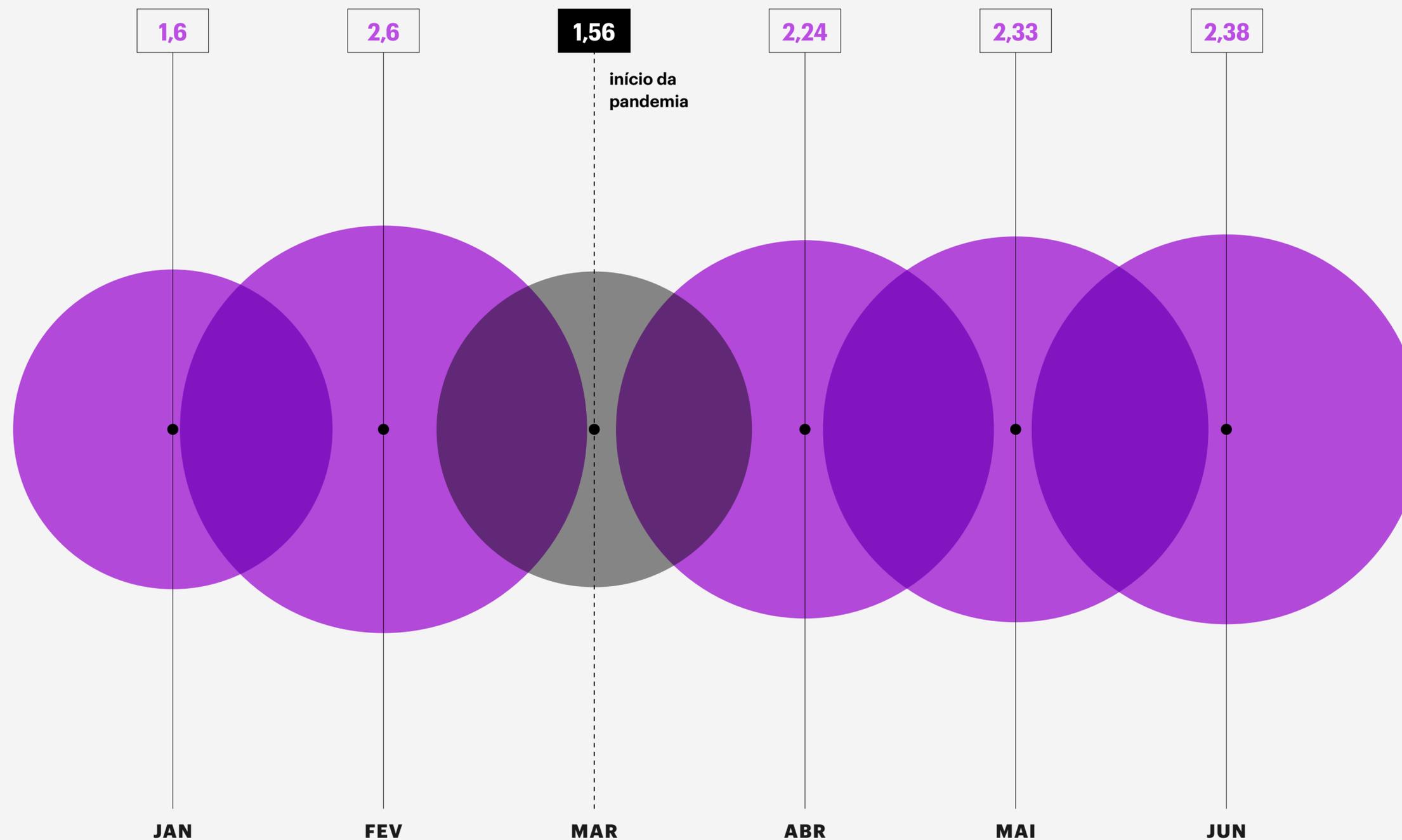
O semestre foi marcado pelo combate ao COVID-19. Mesmo com os impactos em decorrência da pandemia podemos notar que a média de reclamações na ouvidoria se manteve estável, evidenciando que nosso serviço continuou sendo entregue sem prejuízos ao cliente.



Tempo médio de resposta

Tratamos todos os casos em caráter de urgência. Nosso compromisso é sempre entregar uma solução efetiva e justa ao cliente no menor tempo possível. Nossa média foi de 2,12 dias úteis frente ao prazo regulatório de 10 dias úteis.

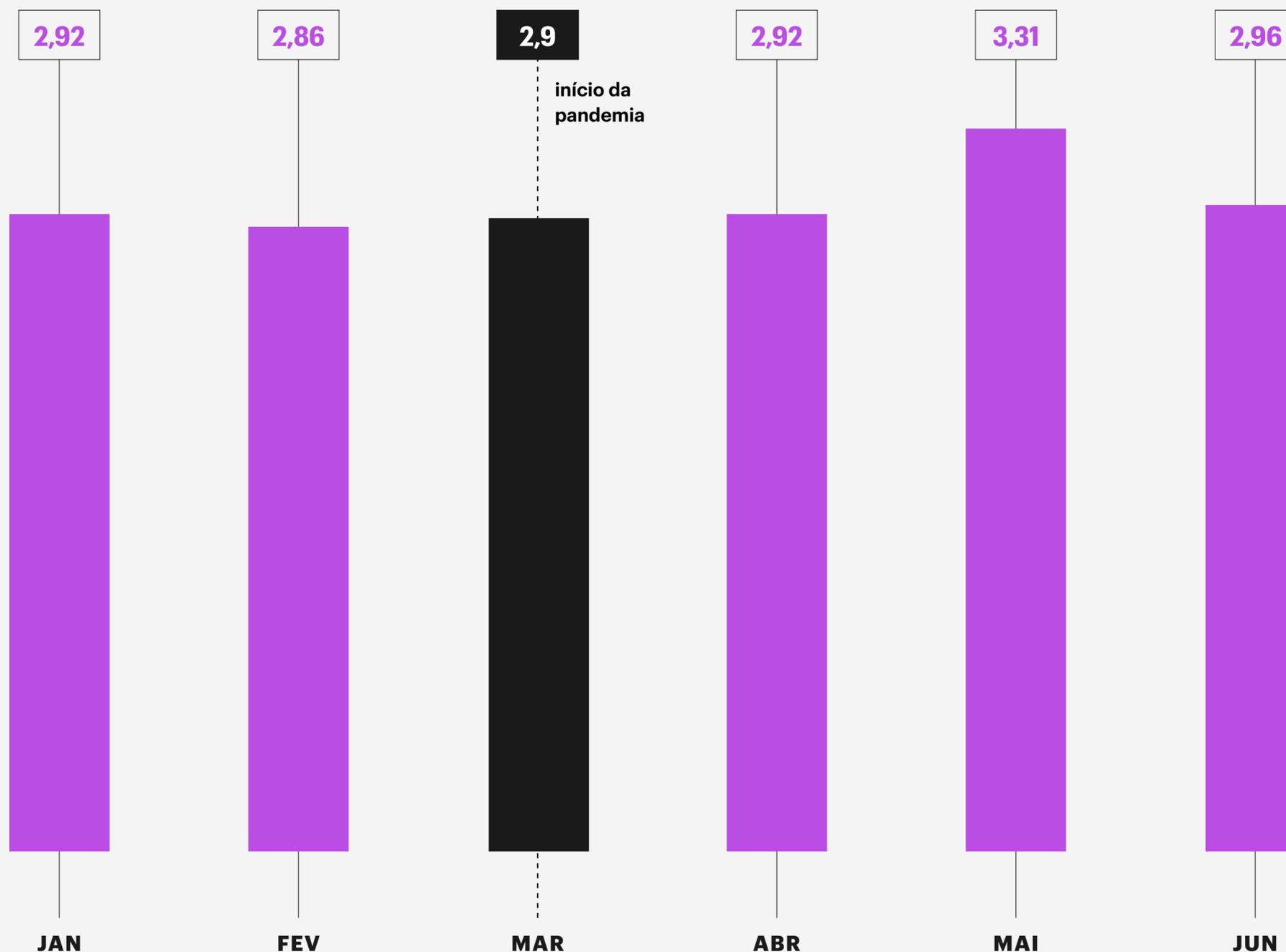
Para **“Tempo médio para resolução”** e **“Nota de satisfação”** são consideradas apenas as demandas recebidas por meio do canal oficial da Ouvidoria, excluindo reclamações de RDR.



Nota de satisfação do cliente

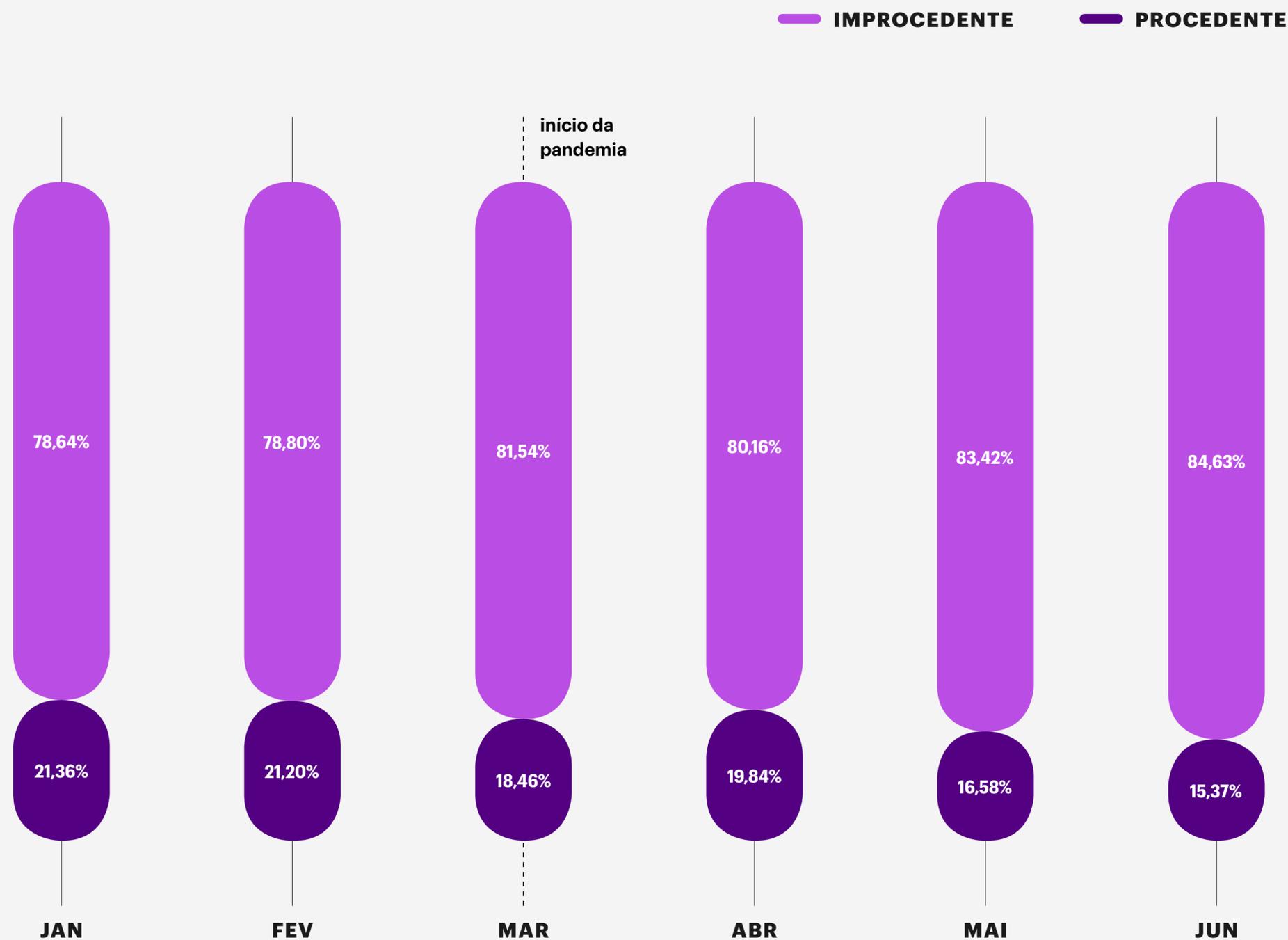
Com uma atuação acolhedora que busca ser a voz do cliente dentro da empresa e valoriza seus feedbacks, a nossa meta é atingir a nota 5 em todos os atendimentos. Nesse semestre, mesmo com a pandemia, nossas notas continuam em movimento de alta.

Para "**Tempo médio para resolução**" e "**Nota de satisfação**" são consideradas apenas as demandas recebidas por meio do canal oficial da Ouvidoria, excluindo reclamações de RDR.



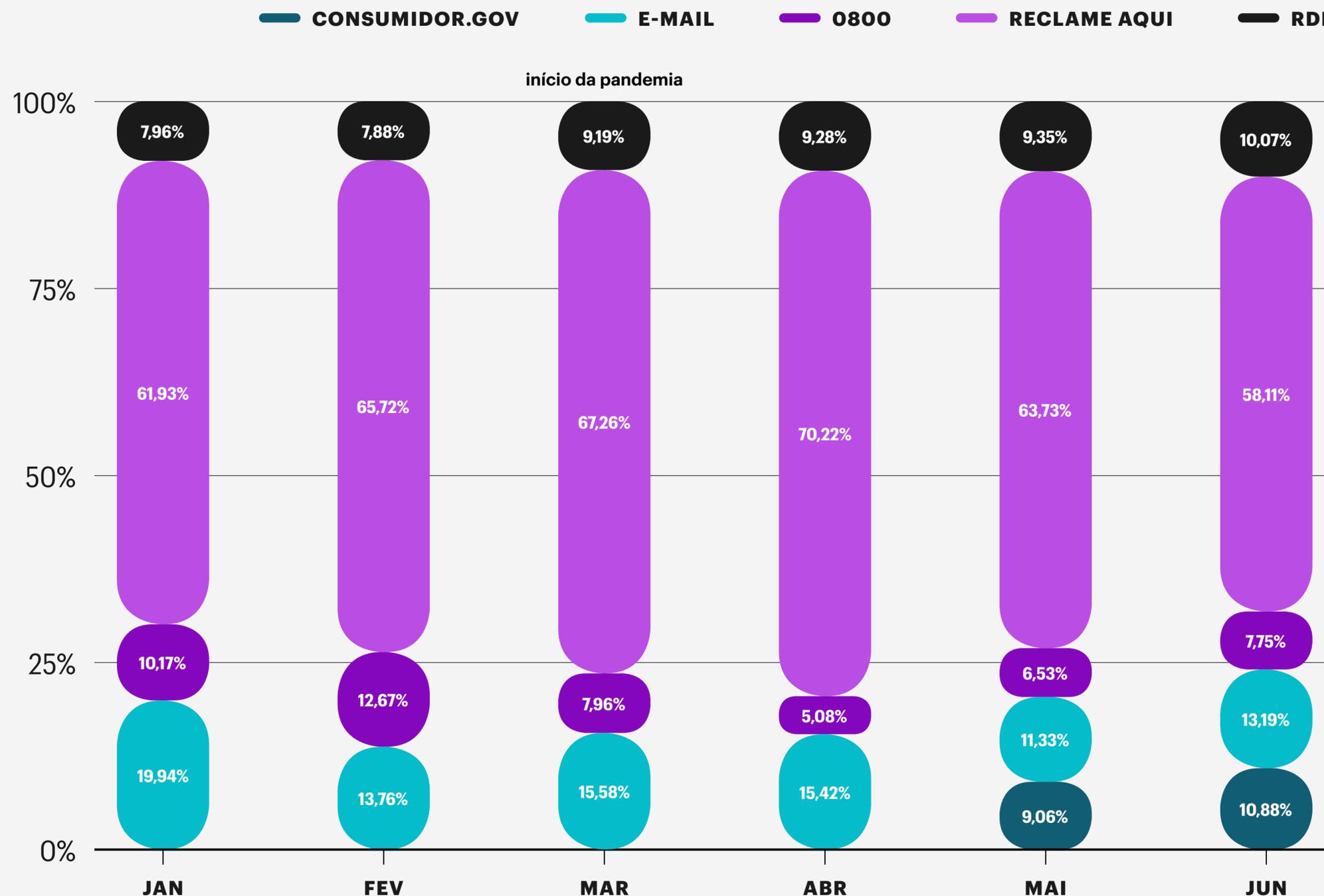
Casos Procedentes

Parte do nosso trabalho é identificar as oportunidades de melhoria em nossa instituição. As manifestações classificadas como procedentes sinalizam onde podemos nos desafiar questionando o status quo. A média semestral desses casos na ouvidoria foi menor que 19%.



Volume por canal

A nossa ouvidoria é responsável por tratar reclamações de múltiplos canais. No fim deste semestre, aderimos o canal Consumidor.gov a fim de ampliar nossa plataforma de acolhimento aos manifestantes.



Destques - 1º Semestre 2020

Janeiro

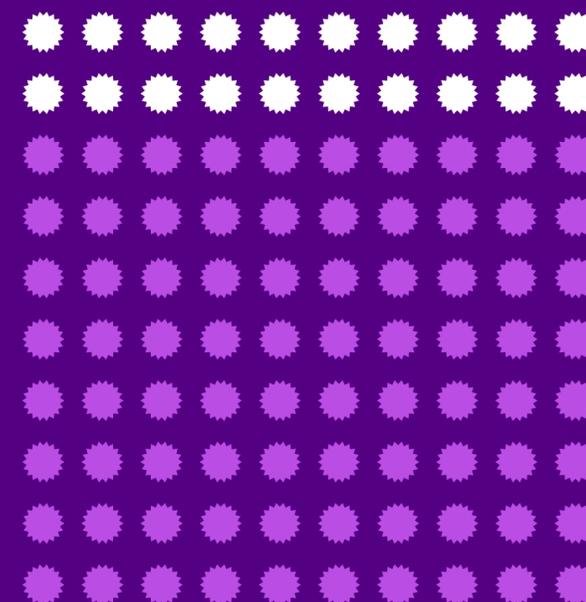
Nubank atinge **20 MILHÕES** de clientes

Março

Nubank lança cartão de crédito no **México**

Abril

Durante a pandemia do coronavírus, o Nubank lança a ação **Pessoas Primeiro** com uma verba de **R\$ 20 milhões** para alimentação e despesas médicas a fim de ajudar nossos clientes em situação de vulnerabilidade. Também oferecemos, temporariamente, a **redução de 80%** nos juros do parcelamento e prorrogação do pagamento de empréstimos.



Destques - 1º Semestre 2020

Maio

1 Nubank atinge
1,5 bi
de transações
com cartão

2 App ganha
função de doação
para o combate ao coronavírus



Junho

1 Nubank chega a
25 milhões
de clientes

2 Nubank é considerado
**O MELHOR
BANCO
BRASILEIRO**



em ranking global da Forbes.

Mais de 40 mil clientes em 23 países foram entrevistados com perguntas que contemplavam pontos como confiança na instituição, qualidade do atendimento ao cliente e serviços digitais.

Destques - 1º Semestre 2020

1º Semestre

Agosto

AO LONGO DO PRIMEIRO SEMESTRE

de 2020, o Banco Central promoveu ampla discussão pública sobre a implementação do **Open Banking** e do **Pix**. O Nubank participou ativamente desse processo, buscando contribuir, como participante do mercado, para o sucesso de tais iniciativas regulatórias.

2021