

RESOLVER



Relatório
Semestral
Ouvidoria

2º sem | 2020

sumário

3 Empatia

4 Gráficos

11 WOW

23 ABRAREC

5 | volume mensal por canal de atendimento

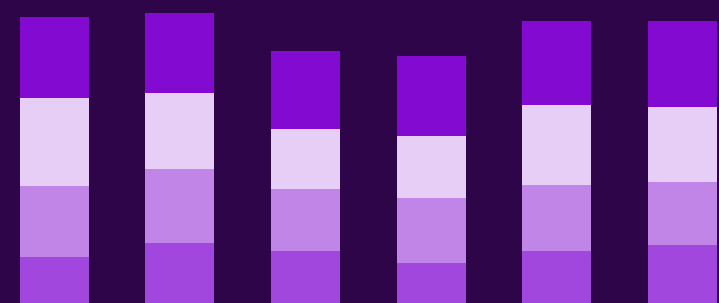
6 | volume total por canal de atendimento

7 | volume por canal 1º e 2º semestres

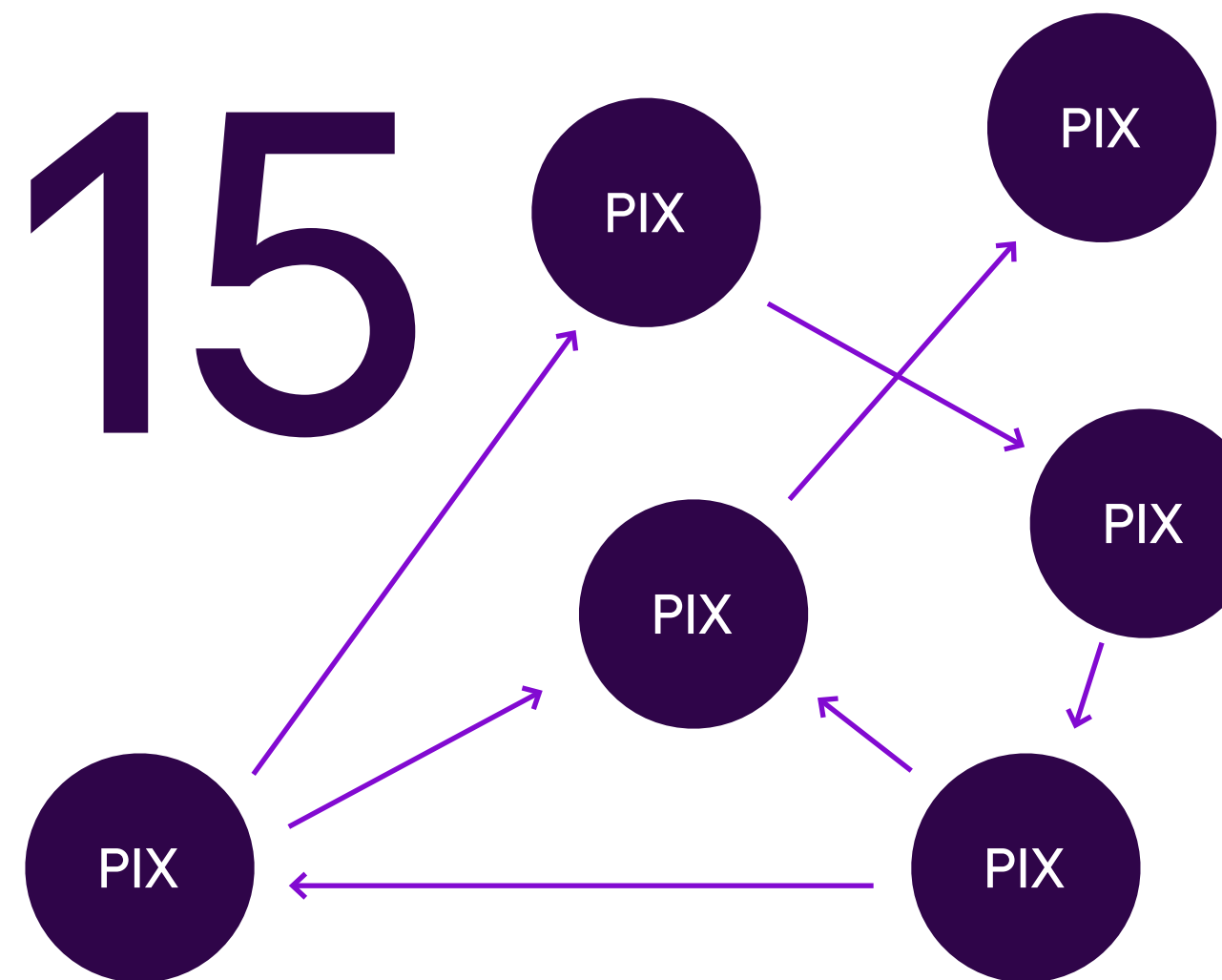
8 | reclamações

9 | nota de satisfação do cliente

10 | tempo médio de resposta



15



27 Reclame Aqui

A Ouvidoria do Nubank tem como foco a busca de **soluções efetivas** para todos casos que chegam até nós. Isto ocorre após o acolhimento, com ética e imparcialidade, das manifestações de clientes. Sendo assim, acolhemos e buscamos resolver com **empatia e justiça** todas as demandas recebidas e estamos sempre focados nas melhorias de nossos indicadores, como vamos demonstrar aqui.

empatia

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.

GRÁFICOS

Gráficos da Ouvidoria

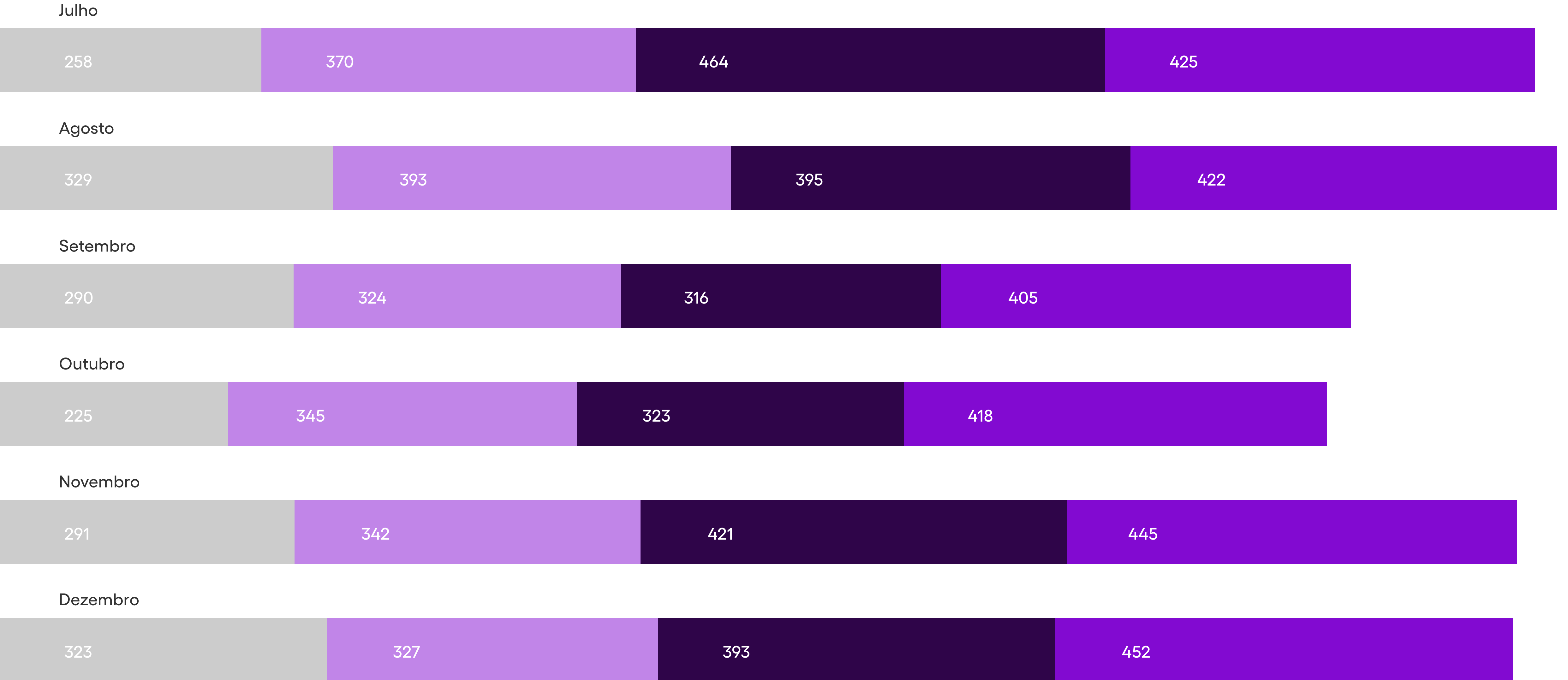
Volume mensal por canal de atendimento • 2020

0800

Consumidor.gov

Email

RDR



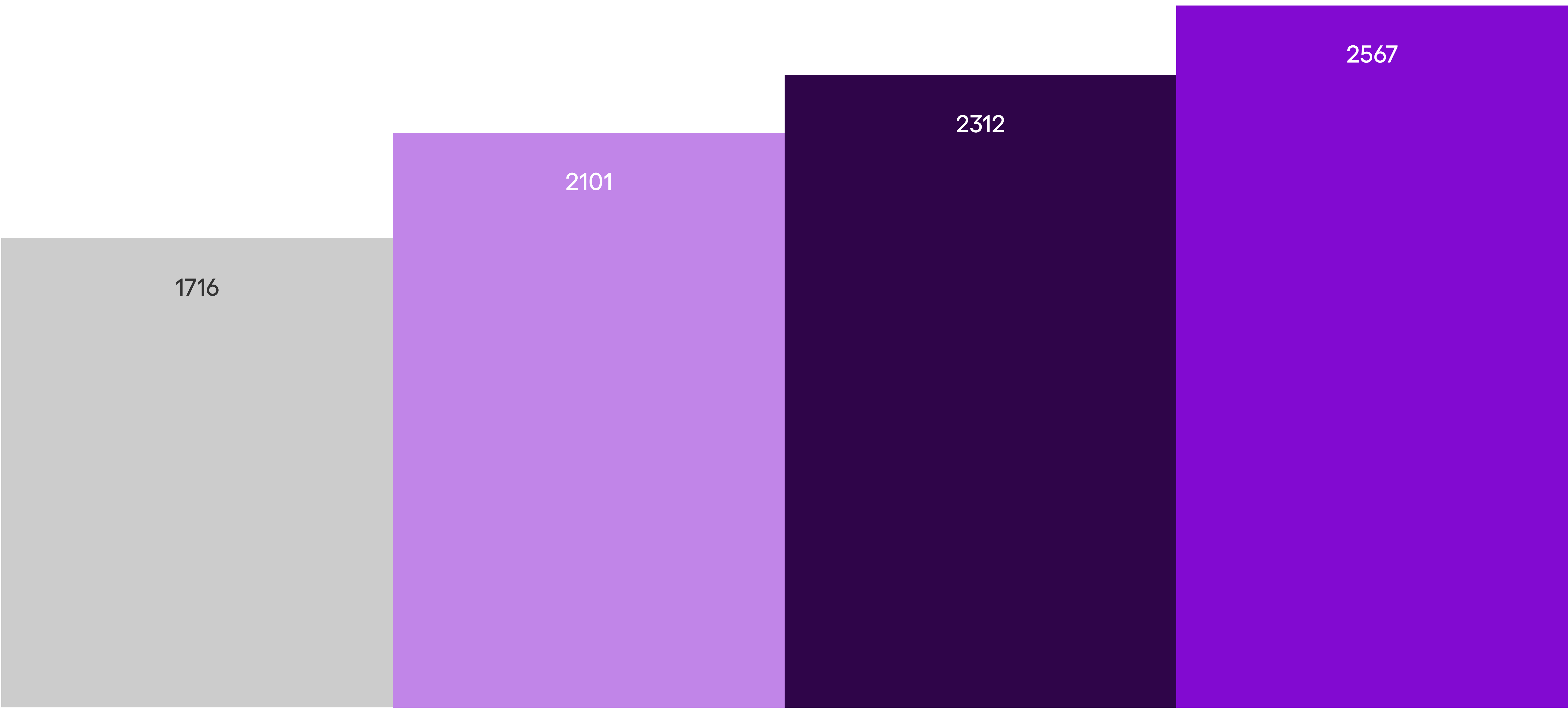
Volume total por canal de atendimento 2º semestre 2020

0800

Consumidor.gov

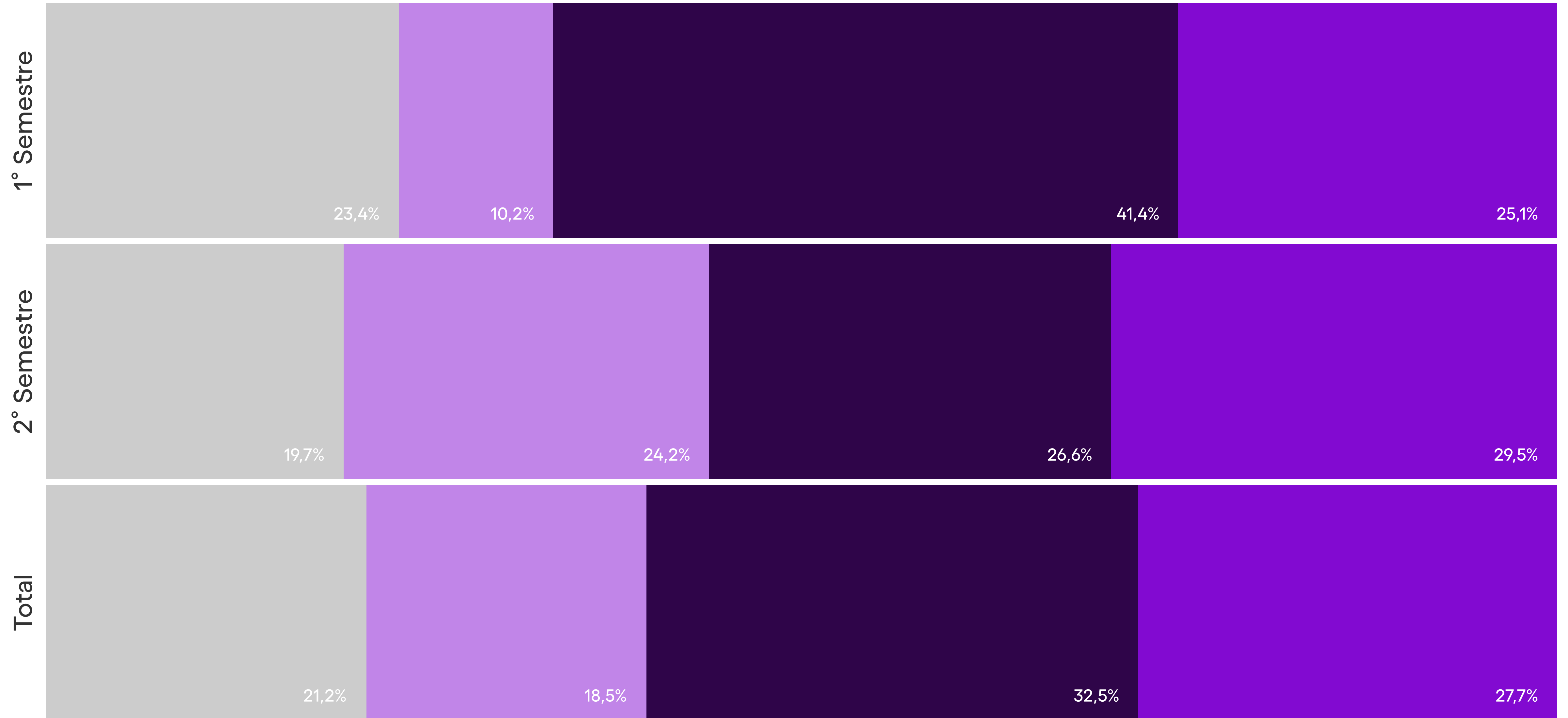
Email

RDR

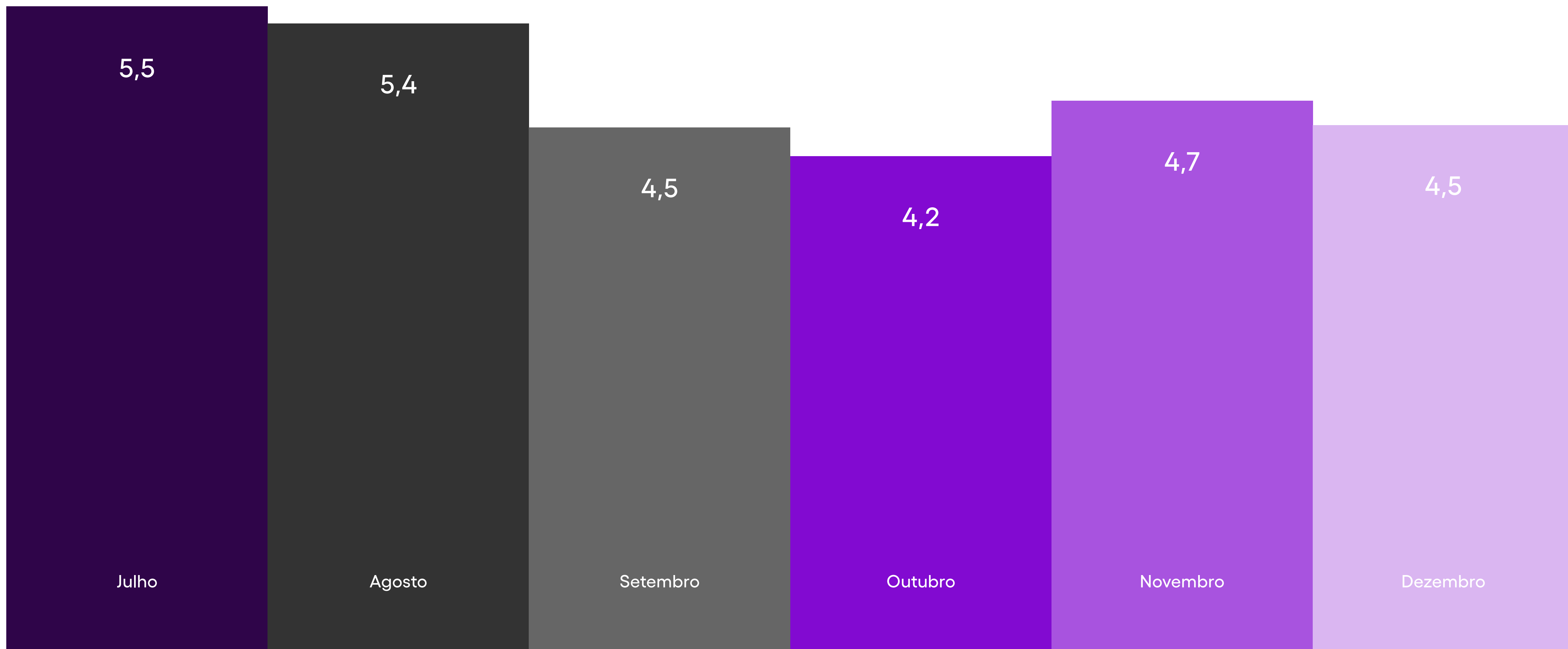


Distribuição por canal • 2020

0800 Consumidor.gov Email RDR



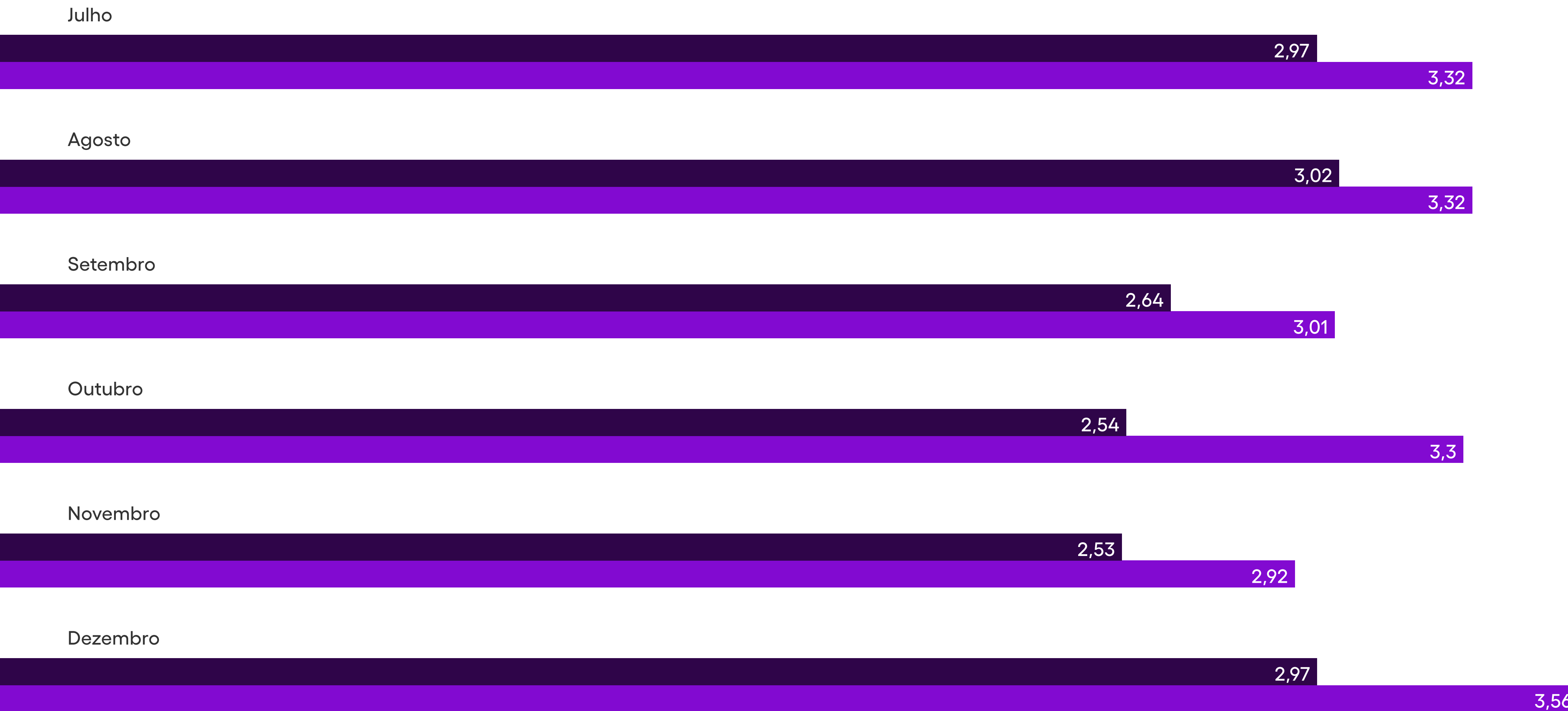
Reclamações por 100 mil clientes



Nota de satisfação do cliente

(Considerando apenas os canais oficiais da Ouvidoria - 0800 e email)

■ Total de casos ■ Casos procedentes



Tempo médio de resposta • Em dias

(Considerando apenas os canais oficiais da Ouvidoria - 0800 e email)

Julho

1,45

Agosto

1,24

Setembro

1,41

Outubro

1,27

Novembro

1,4

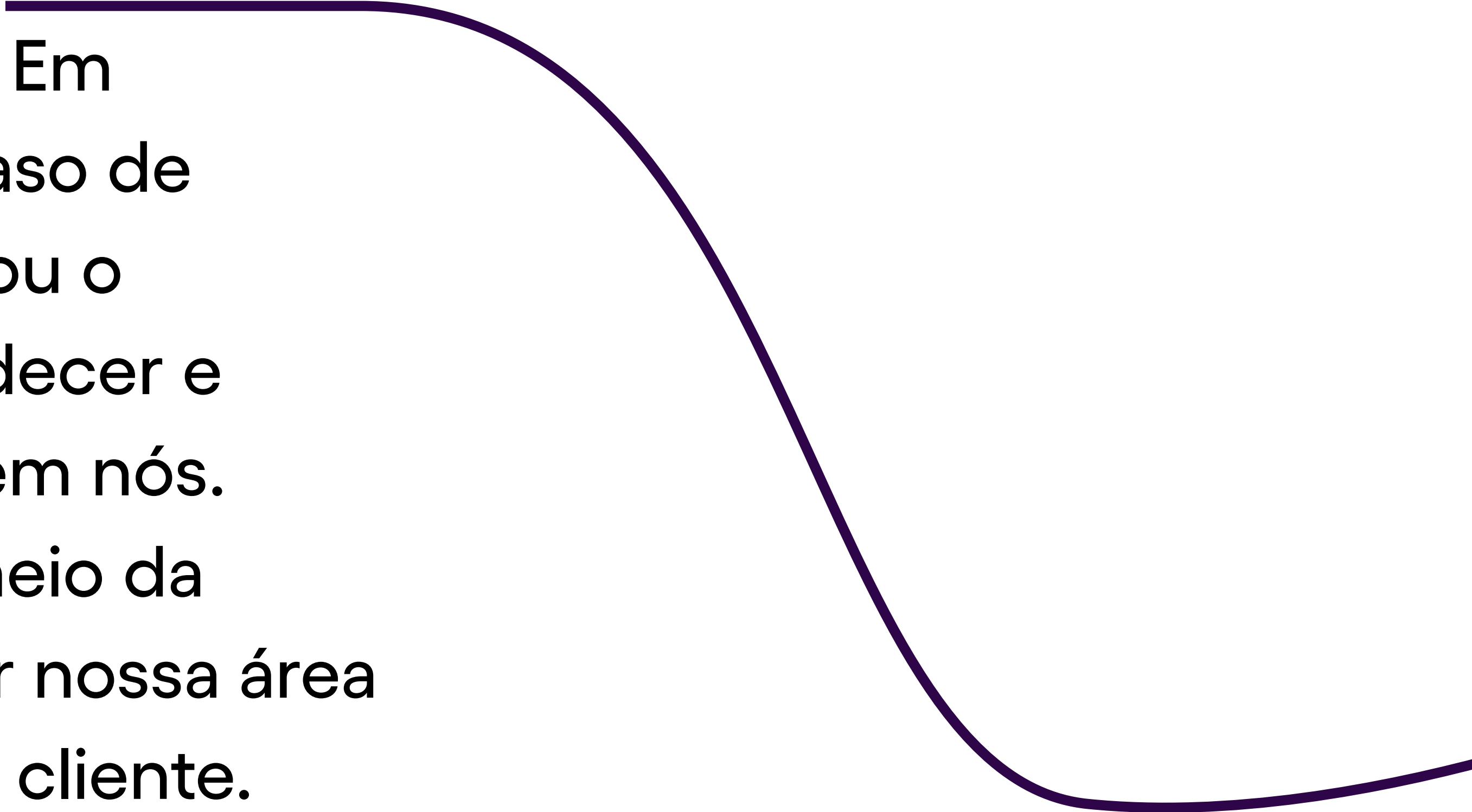
Dezembro

1,25



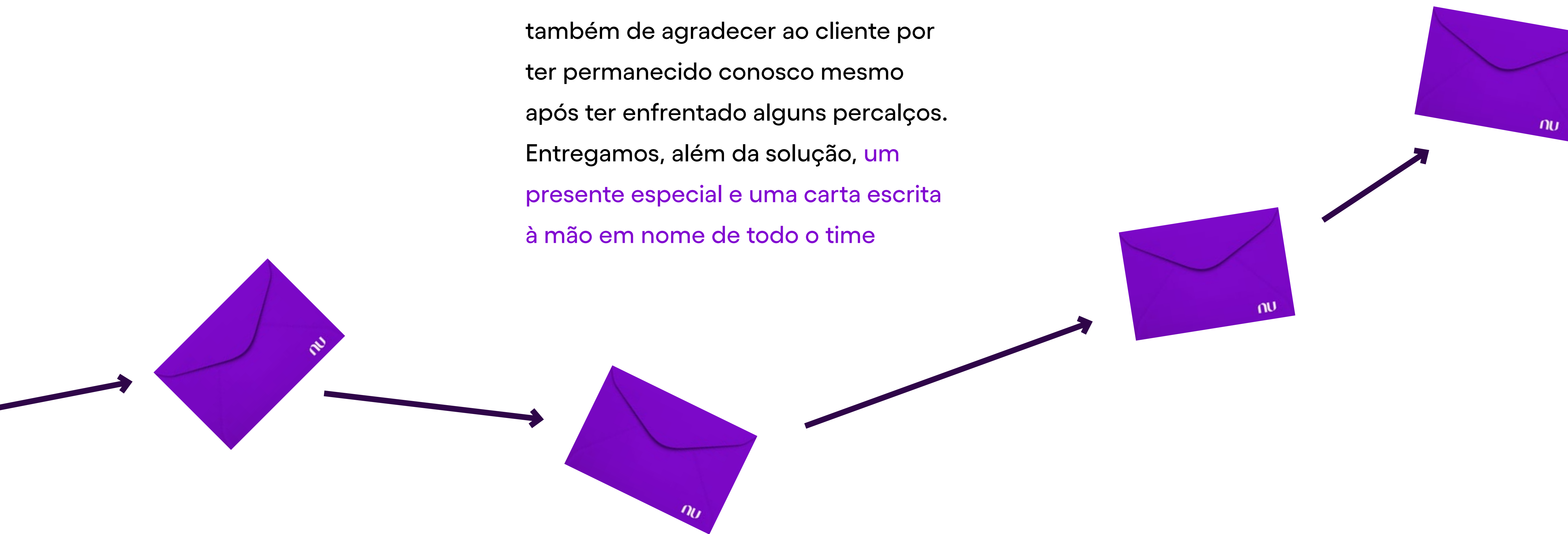
Primeiro
WOW de
ouvidoria

Os WOWs são lembranças enviadas para nossos clientes como forma de selar conexões marcantes em nossos atendimentos. Em Dezembro de 2020, a partir de um caso de solução complexa, a Ouvidoria realizou o primeiro **WOW** como forma de agradecer e valorizar a confiança do reclamante em nós. Essa relação foi reestabelecida por meio da solução e melhorias endereçadas por nossa área e construídas em conjunto com esse cliente.



Enxergamos esse momento como uma oportunidade

também de agradecer ao cliente por ter permanecido conosco mesmo após ter enfrentado alguns percalços. Entregamos, além da solução, **um presente especial e uma carta escrita à mão em nome de todo o time**



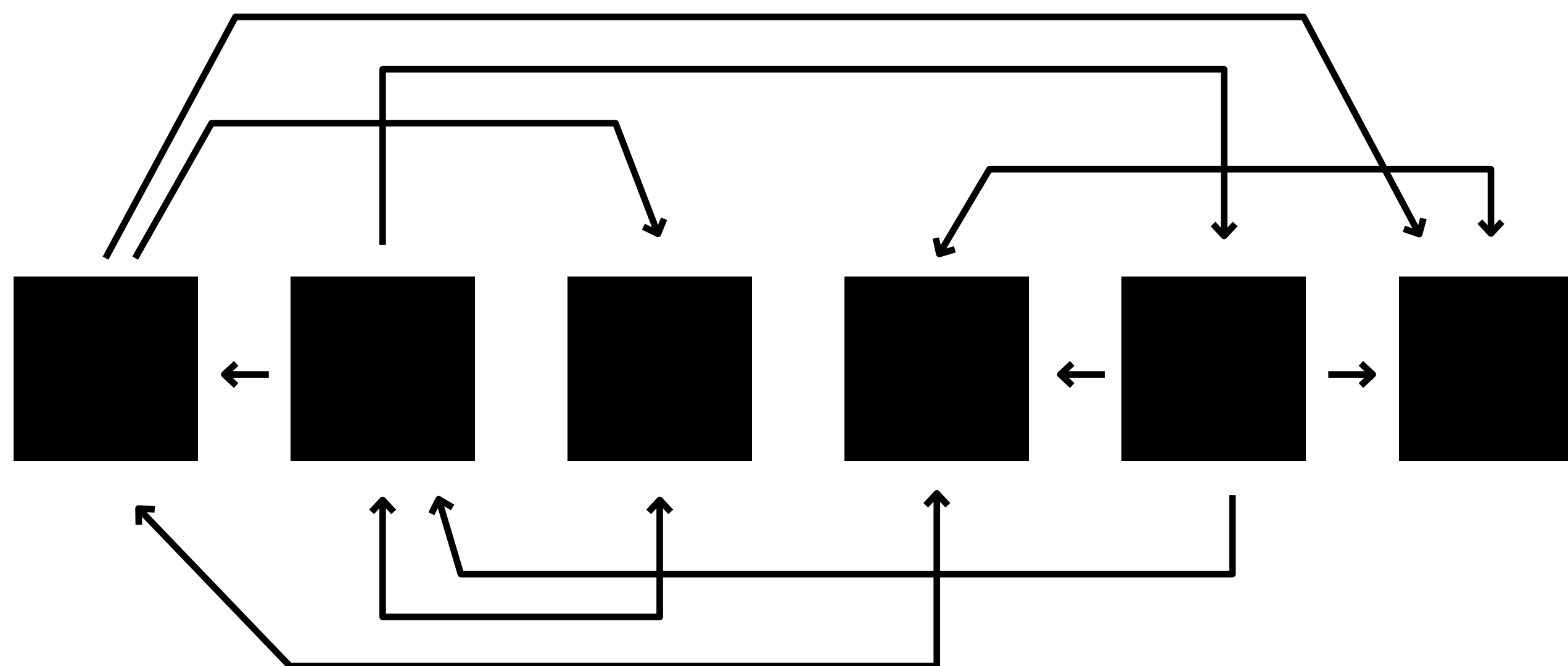


fanáticos

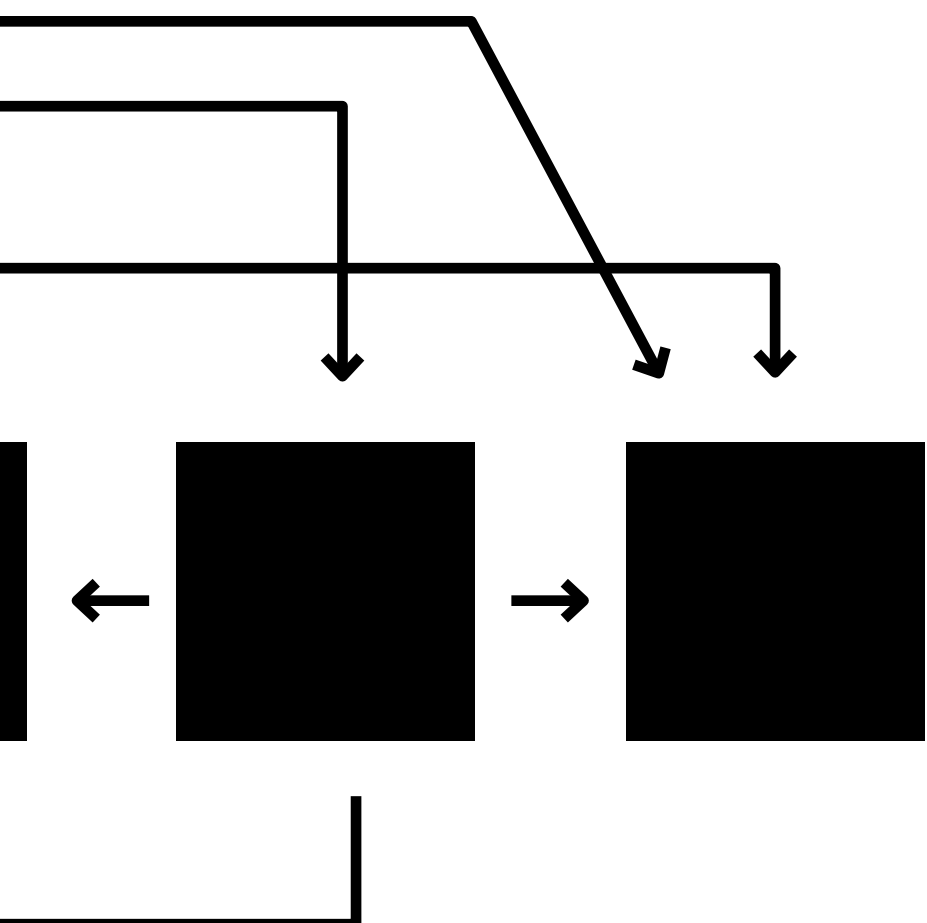


Em 2021 esperamos continuar encantando cada vez mais clientes e difundindo a cultura do WOW na Ouvidoria, sendo referência não apenas em agilidade e eficiência, mas também buscando que os clientes nos amem fanaticamente através desse trabalho





No Nubank, sempre lutamos para combater a complexidade do sistema financeiro




Desburocratizando processos, entregando serviços ágeis e simples para nossos clientes

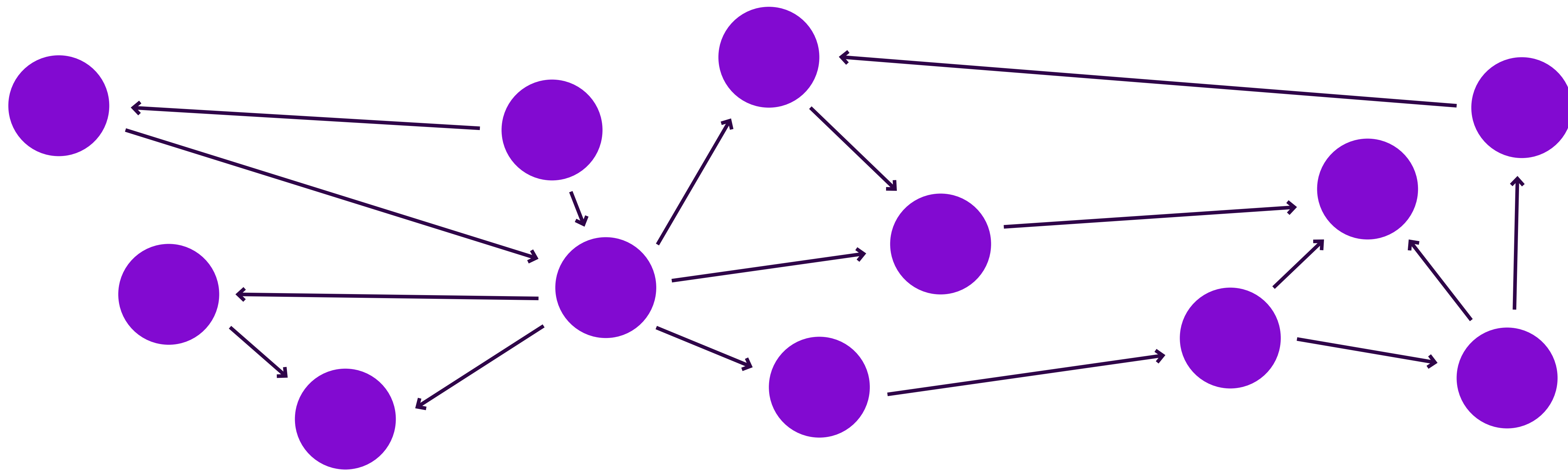




Por isso, mesmos antes do início das operações do Pix, em Novembro de 2020, trabalhamos para divulgar essa nova modalidade de pagamento em toda a nossa base de clientes, oferecendo também suporte para dúvidas relacionadas ao tema



Neste mesmo período, em ranking divulgado pelo BACEN, o Nubank foi destaque por ser a instituição com mais chaves Pix cadastradas, evidenciando o quanto nossos clientes se sentiram seguros para utilizar o novo produto conosco



Com o início das operações no segundo semestre de 2021, nos destacamos desde a fase de testes até a implementação total do Pix, que permite transações 24h, também pelos baixos índices de reclamação e **alta adesão de nossos cliente a nova modalidade de pagamento.**



O trabalho virtual tem sido um desafio pessoal significativo. Pra mim, ter um ambiente que formalize a separação entre as atividades de trabalho e a vida pessoal é super importante, por isso precisei criar estratégias e rotinas que tornassem essa divisão mais palpável. Pensando no trabalho como analista de Ouvidoria, onde estar próximo das áreas de negócio é fundamental para nossas análises, o trabalho remoto fez com que olhássemos com mais cuidado para a manutenção dessas relações, o que impulsionou muito a criação de fóruns específicos onde crescemos uns com os outros como profissionais e como área.

Raphael Fortin | Analista de Ouvidoria

democratizar o

Acreditamos que o Pix é uma forma de **democratizar o acesso a serviços financeiros**



Trabalhar na Ouvidoria do Nubank tem sido uma experiência muito gratificante e especial! Posso dizer que somos tripulantes de um navio no meio do oceano, responsáveis por avisar e proteger a todos os outros tripulantes (Nubankers) e passageiros (Clientes) caso algo não esteja funcionando corretamente. Cada dia temos um novo desafio, temos novos clientes que conseguimos ajudar e saem satisfeitos, assim como novos obstáculos que ultrapassamos como um time muito forte e unido! Sinto que somos o termômetro do Nubank, olhando com carinho e cuidado para que nossos produtos e serviços estejam sempre de acordo com as expectativas de nossos clientes!

Juliana Camacho | Analista de Ouvidoria

ar o acesso

Nossos times estiveram e seguem focados na difusão dessa modalidade, e esperamos que cada vez mais pessoas se empoderem desse meio de pagamento para ter cada vez mais **controle sobre suas vidas financeiras**



Trabalhar na Ouvidoria tem me permitido exercer a empatia diariamente, principalmente no momento atual onde tantas pessoas foram significativamente impactadas pela pandemia. Nessa função sou constantemente estimulado a ser um ouvinte atento da dor do nosso cliente para que a partir disso eu possa ser a voz dele dentro do Nubank, junto a cada time que auxilia na resolução de cada caso. Com isso, posso ver como meu trabalho e a união dos esforços do time tem um grande poder não apenas de reparar relações, mas principalmente entregar aos nossos clientes experiências justas e eficazes.

Renato Firmino | Analista de Ouvidoria



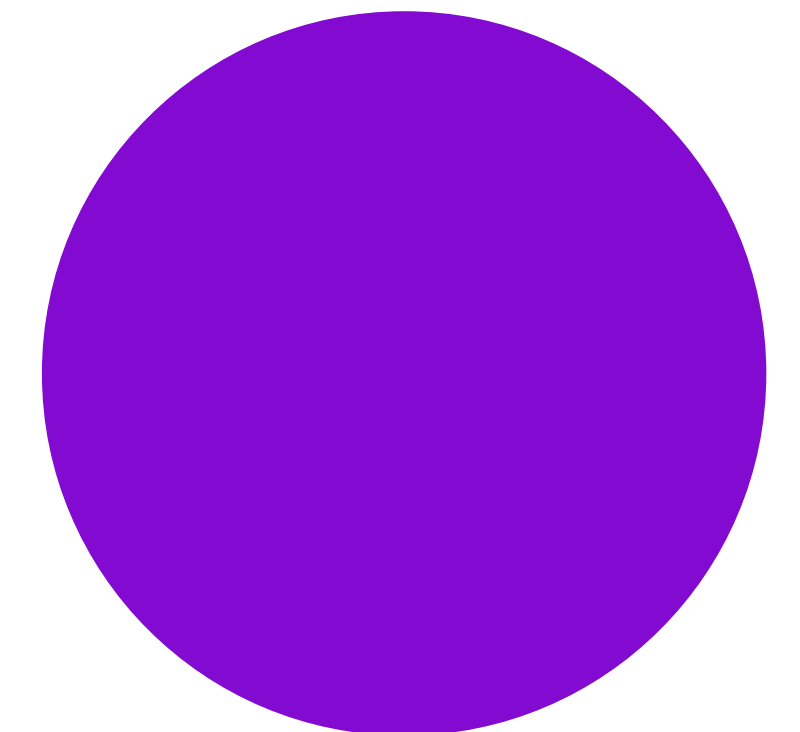
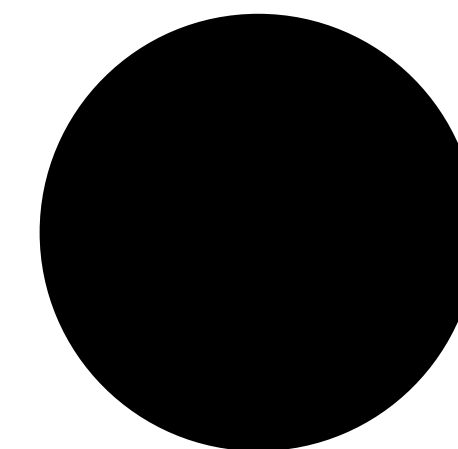
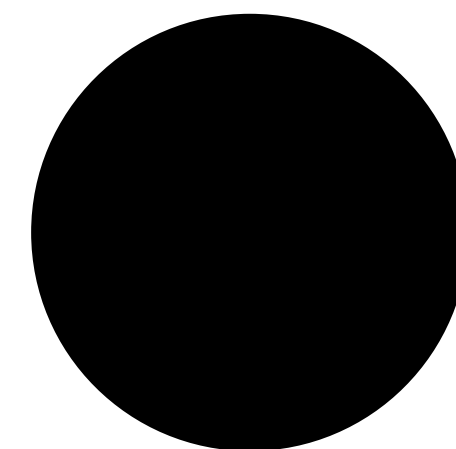
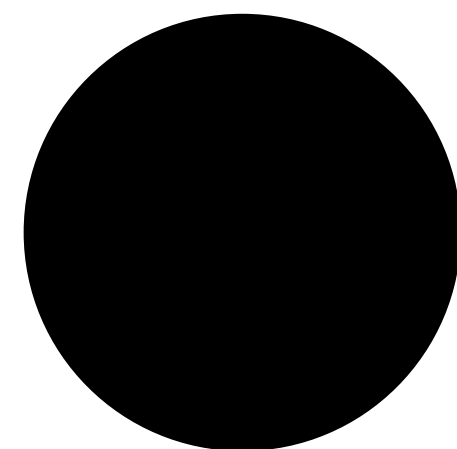
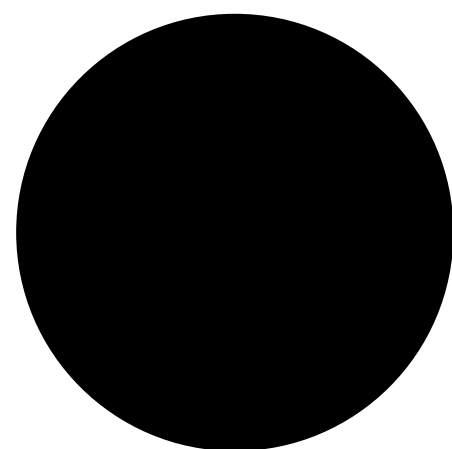
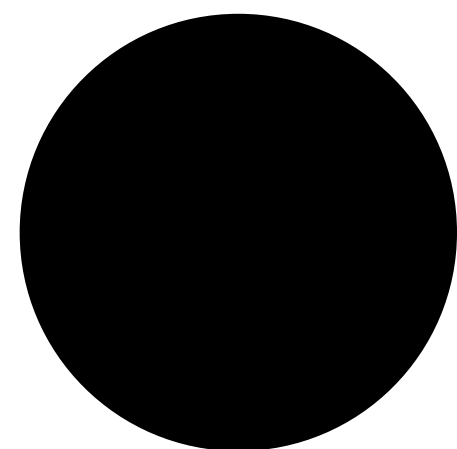
Prêmio ABRAREC

Em 2020, fomos reconhecidos com o Prêmio Ouvidorias Brasil, da ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente), na categoria Melhor Case por **reinventar a forma como lidamos com casos críticos**



A ouvidoria possui um papel muito especial para o consumidor brasileiro, sabemos da responsabilidade que temos como uma área que existe para zelar pelos direitos do cliente e ajudar em sua jornada, trabalhar com foco em excelência nesse contexto exige muita dedicação e atenção para não perder nosso lado humano em atendimento e o Nubank já faz isso com excelência, o foco do time sempre é fazer tudo melhor para todos, sejam clientes internos ou externos, cuidamos do time e dos processos para que eles cuidem dos nossos clientes.

Alan Oliveira | Gerente de Excelência Operacional



Ouvir e ser a v

O reconhecimento do nosso trabalho, sobretudo de uma área recém criada e dedicada a lidar com esse tipo de demanda, nos mostra que **estamos na direção certa com relação ao futuro da Ouvidoria**

Voz do cliente



Iniciamos o semestre com a certeza de que adaptação e nova visão estratégica eram necessárias para continuar gerando valor em todas as nossas entregas. Dobramos o time em meio a pandemia, estruturamos uma área de Excelência Operacional e realizamos uma série de avanços na área de dados para trazer mais visibilidade sobre a atuação dos nossos analistas e oportunidades de melhoria mapeadas diante de cada manifestação que tratamos. Escalar de forma inteligente e suportar de forma saudável o crescimento do Nubank nesse semestre foi algo prazeroso de construir.

Gabriela Zaboenco | Gerente de operações

Ouvir nossos clientes prezando pela sua experiência é a nossa prioridade. Reinventar a maneira como atendemos casos tão sensíveis nos ensina constantemente que temos muito a fazer! **Sempre há espaço para inovar com a ajuda da voz do nosso cliente.**

RECLAME AQUI

Prêmio
Reclame
Aqui

Pelo quarto ano consecutivo, o Nubank levou o **troféu do Prêmio Reclame Aqui** na categoria de Bancos e Cartões Digitais

2

1

3

1

Sabemos que 2020 foi um ano especialmente desafiador para todos, e conseguir encantar os nossos clientes mesmo nos momentos mais difíceis é o que nos motiva a continuar desafiando o status quo

2

3

1

Esse prêmio vem como reconhecimento do trabalho não só da Ouvidoria, mas especialmente desenvolvido por toda a equipe de atendimento, onde cada pessoa é essencial para que consigamos entregar a melhor solução para nossos clientes.

2

1

Gostaríamos de agradecer a todos que votaram no Nubank para essa premiação e reafirmamos o nosso compromisso como Ouvidoria em sermos cada vez mais a voz dos nossos clientes dentro da companhia e de continuar reinventando o conceito de serviços financeiros no Brasil.



Neste período que se passou, trabalhamos incansavelmente na melhoria dos nossos processos, em capacitar e empoderar o nosso time para poder oferecer a melhor solução, no menor tempo de resposta para os nossos clientes. Foi um semestre bastante intenso em crescimento e desenvolvimento, mas demos nosso melhor e espero que isso esteja transparente neste relatório.

Augusto Mazeto | Ouvidor

nu