



REPORT DE FINANCEIRO

11/08/2023 à 31/05/2024
PERÍODO DE COLETA

400 OPINIÕES / MARCA
VOLUMETRIA MÍNIMA POR MARCA

8
CATEGORIAS

236
MARCAS INSCRITAS

94
MARCAS CERTIFICADAS

142.654
OPINIÕES COLETADAS

SoluCX
Solutions for Customer Experience



SUMÁRIO

O que é o Experience Awards?	3
Parceiros	4
Patrocínio	5
Metodologia	6
Painel de respondentes	7
Certificação e Reconhecimento	8
Certificação Experience	9
Opinião do expert	10
Categorias	14
Cartões de Benefícios	15

Cartões de Crédito	19
Consórcios	23
Contas Bancárias	27
Crédito / Cooperativas	31
Investimentos	35
Meios de Pagamentos	39
Programas de Benefícios	43
Inscriva sua marca	48
Sobre a SoluCX	49



[VEJA COMO FOI A PREMIAÇÃO](#)

O QUE É O EXPERIENCE AWARDS?

A premiação Experience Awards é realizada pela SoluCX com objetivo de reconhecer e certificar as empresas líderes em NPS do Brasil em seus respectivos setores. Por meio de um painel com milhares de consumidores, submetemos as marcas à avaliação, o que torna a premiação 100% voz do cliente.

+1.6K

MARCAS PARTICIPANTES

+1MI

OPINIÕES DE CLIENTES

+800

MATÉRIAS NA IMPRENSA

POWERED BY



Solutions for Customer Experience

PARCEIROS



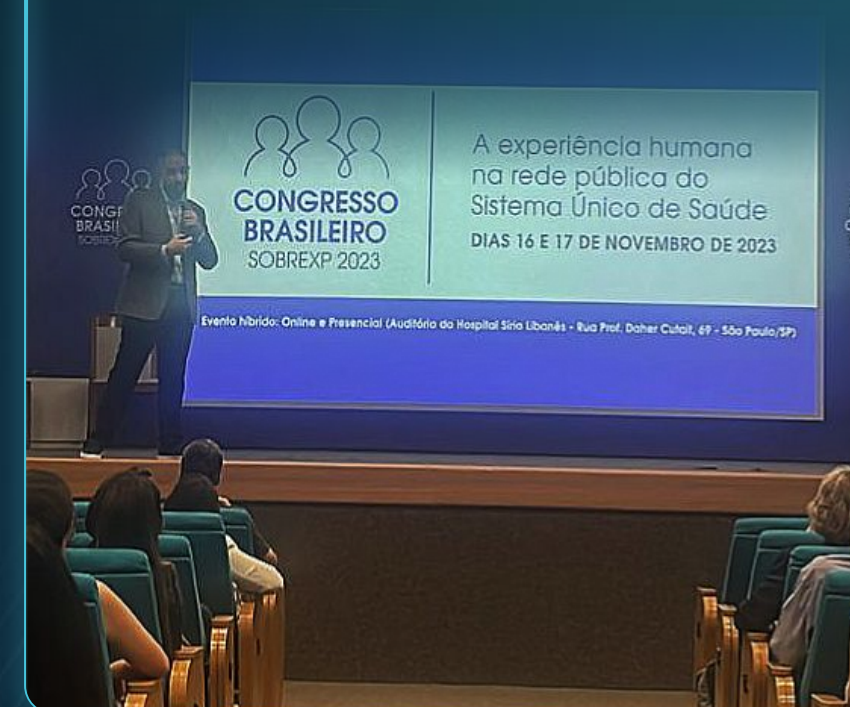
PARCEIRO DO
**EXPERIENCE AWARDS
MOBILIDADE**



PARCEIRO DO
**EXPERIENCE AWARDS
VAREJO**



PARCEIRO DO
**EXPERIENCE AWARDS
SAÚDE**



PARCEIROS



Pridge



beedoo

PeopleXperience



CamiX

METODOLOGIA: NPS DE PERCEPÇÃO

Padronização do método de coleta

A coleta das opiniões ocorre por meio de aplicações de pesquisa remunerada e obtém informações de comportamento de consumo sobre diversas marcas e setores do mercado brasileiro. Utilizando pesquisas de percepção (double-blind), a metodologia segue o mesmo padrão para todas as marcas analisadas, por meio de em um mesmo canal, período, indicador, volumetria e erro amostral.

Pesquisa transacional vs. percepção

O NPS transacional, é aquele onde as pesquisas são enviadas após uma experiência do cliente com a marca, dentro da sua própria base. No NPS de percepção, a opinião do consumidor pode ser fruto de uma experiência recente, antiga ou até mesmo com base apenas em relatos de outras pessoas, publicidade, aparições positivas ou negativas na mídia, redes sociais, entre outros.

The image shows a smartphone screen with the SoluCX app interface. At the top, it displays 'Total acumulado R\$ 0,00' and 'Saldo R\$ 0,00'. The SoluCX logo is prominently displayed with the tagline 'Solutions for Customer Experience'. Below the logo, the survey question is presented: 'De 0 à 10, quanto você recomendaria SoluCX para um amigo ou parente?'. A horizontal scale from 0 to 10 is shown, with the number 9 selected and highlighted in blue. Underneath the scale, the instruction 'Avalie os itens abaixo:' is followed by three items, each with a thumbs-down and thumbs-up icon: 'Qualidade de conteúdo', 'Facilidade de acesso', and 'Variedade de conteúdo'. The bottom of the screen features a navigation bar with icons for home, profile, currency, and settings.

Método de coleta



Pergunta de experiência com a marca



Pergunta do NPS



Atributos estimulados (Likes & Dislikes)



Campo aberto de comentários

PAINEL DE RESPONDENTES

Painel Demográfico

Distribuição dos respondentes no Brasil

Clusterização geolocalizada em nível nacional, regional, estadual e municipal.

 **+1 MILHÃO**
consumidores ativos

 **60%**
mulheres

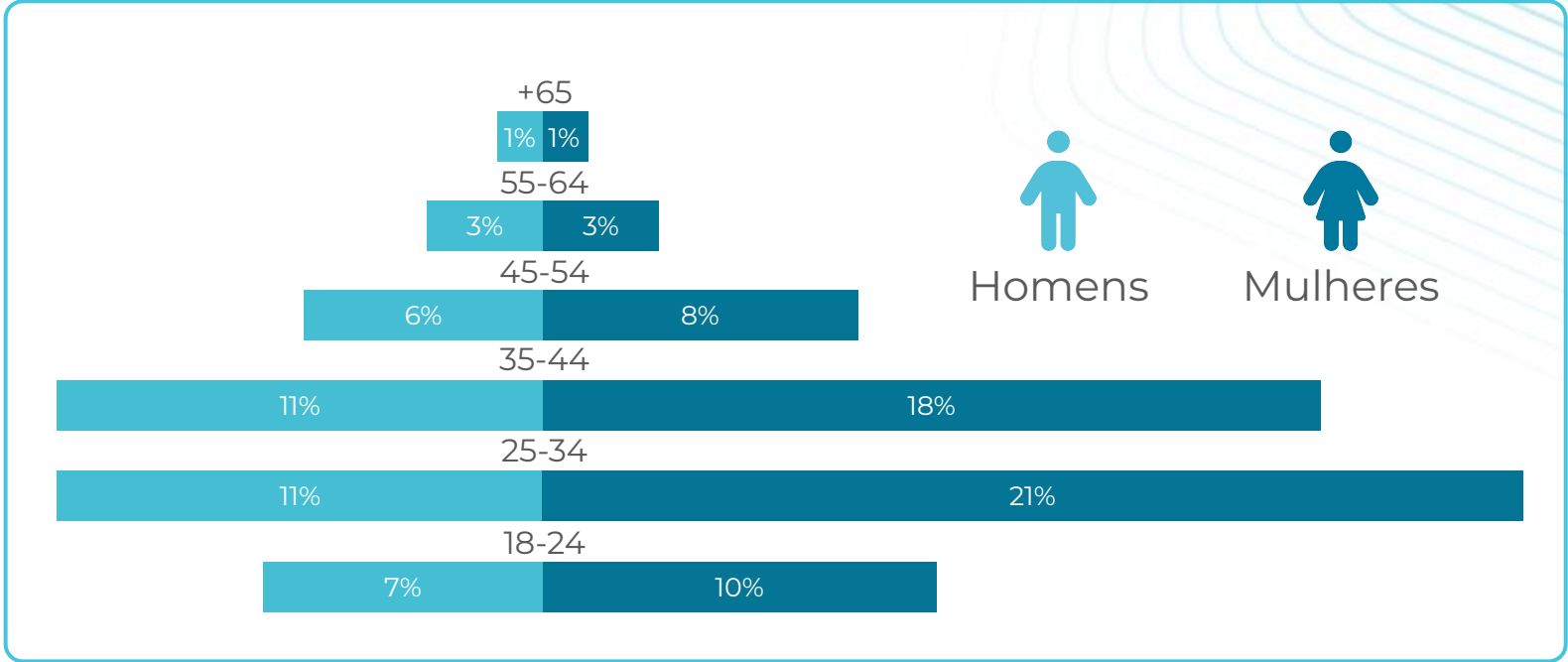
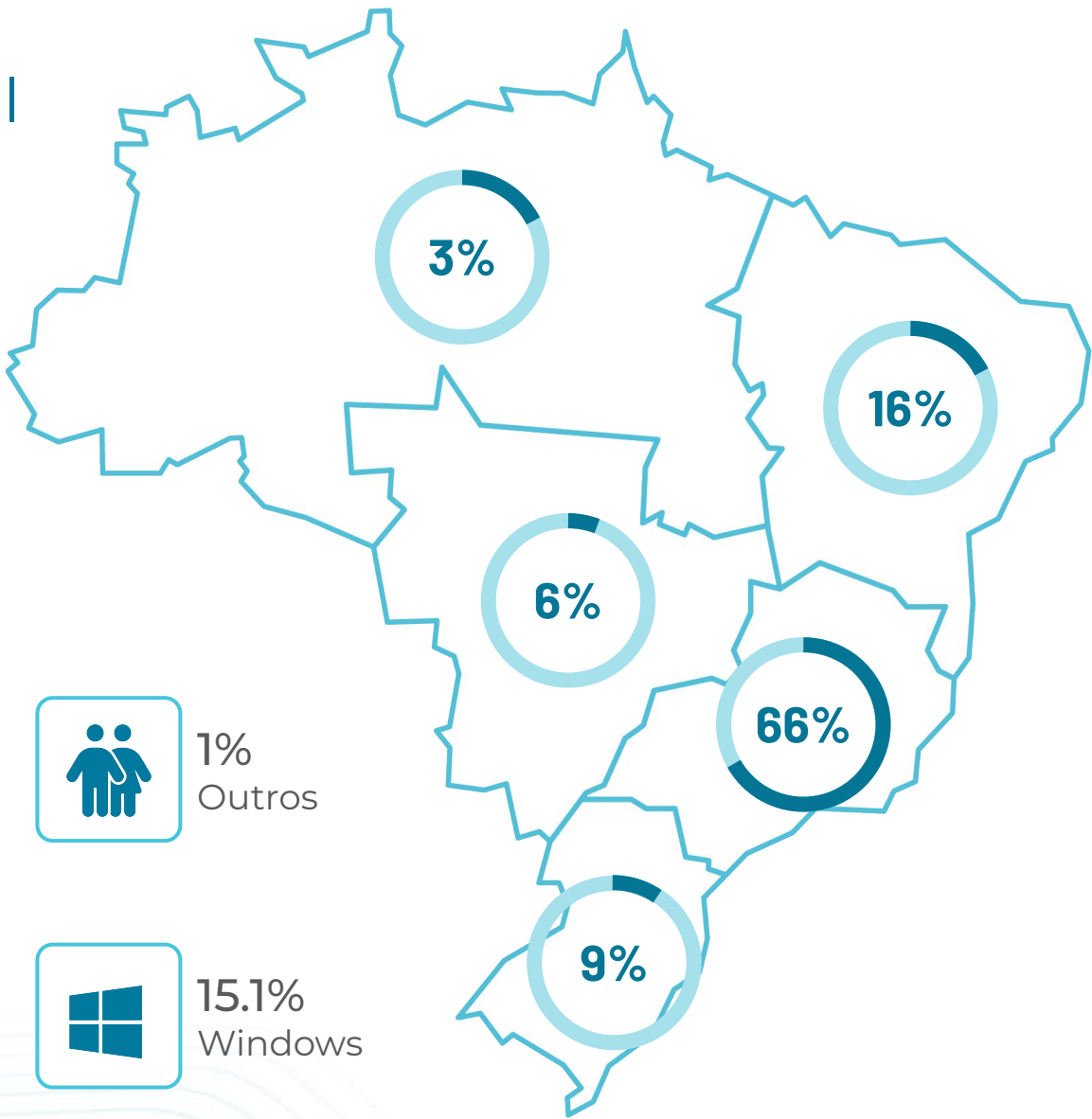
 **39%**
Homens

 **1%**
Outros

 **64.7%**
Android

 **20.1%**
iOS

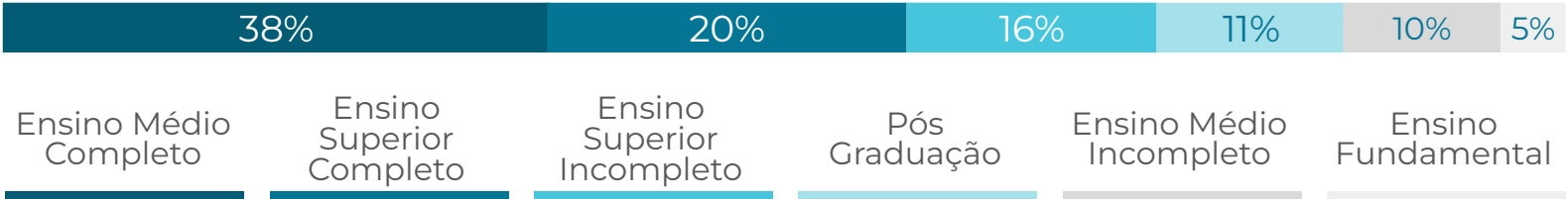
 **15.1%**
Windows



Classe Social



Escolaridade



CERTIFICAÇÃO E RECONHECIMENTO

O Experience Awards funciona como uma jornada de certificação, onde as marcas são avaliadas 100% pela voz dos consumidores. Aquelas que alcançam uma nota de NPS de percepção igual ou maior que a média em sua categoria, são reconhecidas com a Certificação Experience.



**TROFÉU
EXPERIENCE AWARDS**

Concedido às marcas que alcançam o maior NPS em cada categoria.



**SELO
EXPERIENCE CERTIFIED**

Criado para simplificar a comunicação dessas marcas com o mercado corporativo (B2B).



**SELO
O CLIENTE RECOMENDA**

Criado para simplificar a comunicação do prêmio com o cliente final (B2C).

CERTIFICAÇÃO EXPERIENCE

Utilize a
Certificação Experience!

BAIXAR SELO E MANUAL



CLIENTES

Comunique e construa a reputação da sua marca junto aos seus clientes.



TIME

Fortaleça a cultura de centralidade no cliente junto aos seus colaboradores e time de CX.



STAKEHOLDERS

Entenda o posicionamento da sua marca diante do mercado com o NPS de percepção (double blinded).



OPINIÃO DO **EXPERT**



Alex Reis

Customer Experience Consultant

VER PERFIL DO EXPERT

A análise do relatório da Experience Awards permitiu, a partir de insights cruciais sobre a percepção dos clientes, que uma base sólida de estratégias em Gestão da Experiência do Cliente fosse criada. Em um mercado altamente competitivo, e em constante evolução, o setor financeiro precisa aprimorar suas rotas e agregar valor percebido. Essas instituições têm agora os dados para tal.

Em 2024, os consumidores brasileiros enfrentam uma situação financeira difícil, com um aumento significativo no endividamento, especialmente entre pessoas de 41 a 60 anos, devido às altas taxas de juros e ao crescimento econômico lento. Setores como cartões de crédito e serviços básicos são os mais afetados pela inadimplência.

Além disso, os brasileiros estão ajustando seus hábitos de consumo, optando por marcas com melhor custo benefício e reduzindo a quantidade de produtos adquiridos, com 40% dos consumidores comprando em menor escala para enfrentar os aumentos de preços.



“As marcas que atuam nesse setor enfrentam um consumidor cada vez **mais exigente e informado**, que prioriza aspectos fundamentais da experiência, como **segurança, facilidade de uso e atendimento eficiente**”.

Apesar disso, houve uma leve melhora na confiança do consumidor, indicando que alguns ainda mantêm uma perspectiva cautelosa, mas esperançosa para o futuro.

OPINIÃO DO **EXPERT**

Custo-Benefício e Flexibilidade no Uso dos Serviços

Os consumidores mantêm uma alta sensibilidade à relação custo-benefício, particularmente na oferta de soluções financeiras essenciais como cartões de crédito e contas bancárias. O equilíbrio entre qualidade de serviço e preço emerge como fator crucial na retenção de clientes, impactando diretamente sua satisfação e fidelidade. Esta tendência reflete uma maior exigência do consumidor, que busca não apenas serviços financeiros acessíveis, mas soluções que ofereçam valor agregado tangível, o famoso "fazer o dinheiro render". Experiências em programas de cashback, taxas de juros competitivas e serviços digitais inovadores têm se tornado diferenciais significativos na escolha e permanência em instituições financeiras.

As marcas que conseguem alinhar seus serviços com o valor entregue ao cliente, , sem comprometer a qualidade da experiência, destacam-se em um mercado onde o cliente pode facilmente migrar para a concorrência.

Aqui entra a geração de valor, o cliente precisa perceber que se relacionar com a marca é de fato vantajoso e de fato é um bom negócio.

Segurança e Confiança: Um Pilar Fundamental

O relatório ressalta um aspecto crucial: Clientes prezam pela segurança e confiança nas relações com as instituições. Em todas as subcategorias analisadas – de cartões de crédito a contas bancárias e meios de pagamento – os clientes exigem mais que simples eficiência transacional; demandam uma robusta segurança digital e total transparência operacional. Esse comportamento reflete a crescente apreensão com fraudes financeiras e a urgência na proteção de dados pessoais. A magnitude dessa preocupação é corroborada por dados alarmantes: segundo pesquisa do DataFolha, o Brasil enfrenta mais de 4,5 mil tentativas de golpes financeiros por hora.

O modus operandi mais recorrente envolve criminosos que se fazem passar por funcionários bancários através de ligações telefônicas e mensagens, explorando a confiança dos clientes.

OPINIÃO DO **EXPERT**

Diante desse cenário, as empresas que investirem em cibersegurança, educação do cliente no âmbito financeiro e tecnológico, e design de experiências que entreguem camadas de segurança sem aumentar o esforço do cliente na interação, tendem a se destacar positivamente no mercado, fortalecendo a percepção de conveniência junto ao cliente e reforçando a sua lealdade.

Atendimento ao Cliente e Personalização: Elementos Cruciais

O atendimento ao cliente e a resolução eficiente de problemas são aspectos que influenciam diretamente a percepção do consumidor. O relatório indica que, embora os serviços digitais e os aplicativos tenham facilitado o acesso às soluções financeiras, a resolutividade dos atendimentos ainda é uma área problemática, com NPS baixo em vários casos. A capacidade de uma empresa em resolver problemas com agilidade e oferecer um atendimento humanizado é essencial. Marcas que personalizam a experiência do cliente, entendendo suas necessidades específicas e oferecendo soluções proativas, são as que tendem a se destacar.

O uso da Inteligência Artificial tem sido bastante ventilado nas pautas de CX como solução "salvadora" para melhorar a experiência digital. Mas precisamos ser conscientes, a IA é "meio" para dar fluidez às jornadas dos clientes, ela precisa ter robustez do negócio integrada aos microsserviços e sistemas para ser de fato resolutiva nas jornadas transacionais.



“O que o cliente tem mais pavor, é um BOT ou Robô que não resolve”.

Tecnologia e Canais Digitais: Um Diferencial Competitivo

Outro ponto crítico destacado no relatório é a crescente importância dos canais digitais no setor financeiro. Aplicativos móveis e plataformas digitais estão se tornando o principal meio de interação com os consumidores, especialmente em categorias como cartões de crédito e meios de pagamento.

OPINIÃO DO **EXPERT**

No entanto, os clientes continuam enfrentando dificuldades relacionadas à usabilidade e à performance dos apps.

Aqui fica evidente a necessidade de se investir em metodologias e processos que promovam o desenho de interações autênticas e significativas para os usuários. Isso só é alcançável quando a empresa verdadeiramente conhece seus clientes, utilizando ferramentas como:

- Identificação de Personas
- Mapeamento da Jornada
- Coleta sistemática de feedback (solicitado e não solicitado)
- Atuação concisa sobre o feedback do cliente
- Condução de entrevistas qualitativas
- Implementação de grupos de testes

Ouvir e compreender profundamente o cliente é fundamental para reduzir o viés de projeção em nossos designs.

No entanto, é imperativo realizar uma análise mais aprofundada sobre como esse fator crítico - "conhecer o cliente" - precisa permear e transformar os processos internos (muitas vezes primitivos) da organização. A conveniência, aliada à confiabilidade das plataformas, é um dos grandes desafios a serem superados pelas marcas, especialmente em um cenário onde os consumidores esperam uma navegação fluida e transações rápidas.

Conclusão: A Experiência do Cliente como Diferencial

A tecnologia transformou profundamente a forma como os consumidores interagem com os serviços financeiros. Mais do que nunca, o cliente está no centro da estratégia das marcas, sendo o principal diferencial competitivo em um mercado saturado. As marcas que investem em segurança, eficiência, conveniência e personalização são aquelas que conseguem não apenas reter seus clientes, mas também conquistar novos consumidores em um cenário de alta competitividade.

CATEGORIAS

**CARTÕES DE
BENEFÍCIOS**

**CARTÕES
DE CRÉDITO**

CONSÓRCIOS

**CONTAS
BANCÁRIAS**

**CRÉDITO/
COOPERATIVAS**

INVESTIMENTOS

**MEIOS DE
PAGAMENTOS**

**PROGRAMAS
DE BENEFÍCIOS**

MARCAS AVALIADAS: **CARTÕES DE BENEFÍCIOS**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Alelo
- BanriCard
- Ben
- Benê
- Cabal Vale
- Caju
- Cartão Mais Benefícios
- Compro Card
- Creditas
- DUCZ
- Eva Benefícios
- Flash
- GreenCard
- IFood Benefícios
- LeCard
- MarQ.
- Nutricash
- OneCard
- Pluxee (Sodexo)
- Swile
- Ticket
- UP
- Vale Card
- ValeShop
- Vegas
- VeroCard
- VR

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

CARTÕES DE BENEFÍCIOS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

64,6
NPS MÉDIO

16.027
AVALIAÇÕES

6
MARCAS CERTIFICADAS

27
MARCAS INSCRITAS

21
MARCAS ELEGÍVEIS

MARCAS CERTIFICADAS



Oportunidades em Cartões de Benefícios

Oportunidades

Através da metodologia “Jobs to be Done”, identificamos as principais oportunidades de ação dentro desta categoria avaliada. O gráfico ao lado destaca os pontos com maior e menor potencial de oportunidades.

A “Oportunidade” é uma métrica que quantifica e prioriza ações de maior relevância e alto nível de insatisfação para o cliente. Essa metodologia permite que as equipes de CX priorizem os problemas identificados diretamente pela voz do cliente, otimizando a alocação de esforços.

Metodologia Jobs to be Done

Baseada no livro "Jobs to be Done", de Anthony Ulwick, esta metodologia foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidades, considerando as métricas de NPS, Likes e Dislikes..

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)
[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Taxas / Tarifas



Desconto em parceiros



Cobertura / Aceitação



Atendimento / Resolutividade



Canais Digitais (site/app)



Facilidade da contratação



Segurança / Confiança na Instituição



Facilidade em consultar saldo

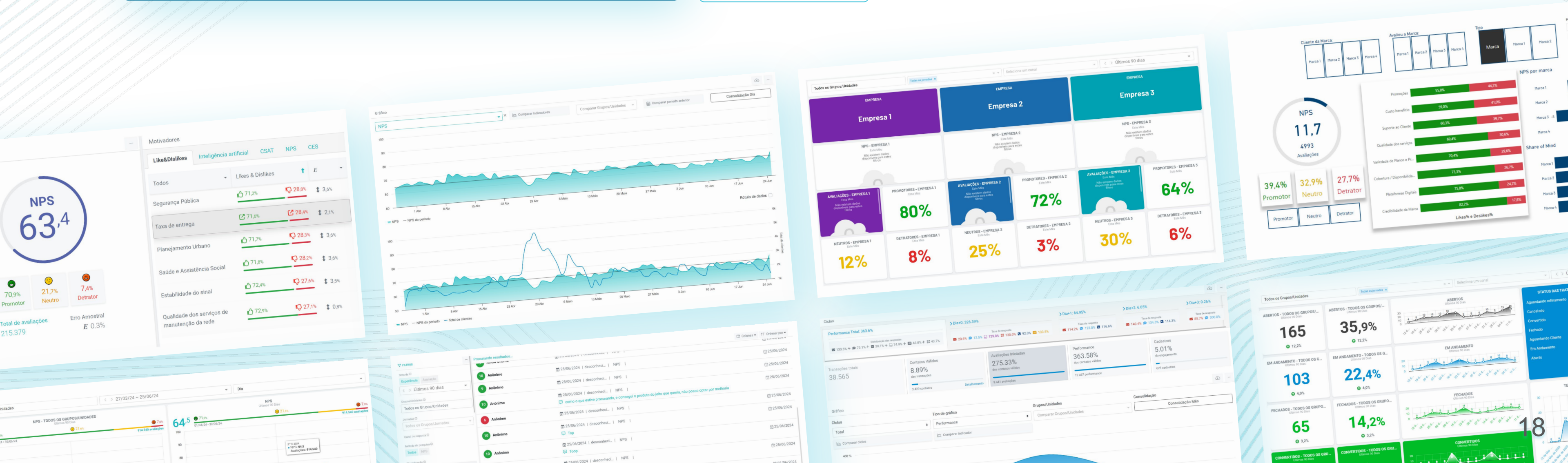


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



MARCAS AVALIADAS: **CARTÕES DE CRÉDITO**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Cartão - AME
- Cartão - Banco do Brasil Ourocard
- Cartão - Banco Original
- Cartão - Banco PAN
- Cartão - Bitz
- Cartão - BMG Card
- Cartão - Bradesco
- Cartão - BV
- Cartão - C6 Bank
- Cartão - Caixa
- Cartão - Carrefour
- Cartão - Casas Bahia
- Cartão - Credicard
- Cartão - Digio
- Cartão - DM Card
- Cartão - Hipercard
- Cartão - Inter
- Cartão - Itaú Uniclass
- Cartão - Itaucard Click
- Cartão - iti
- Cartão - Magalu
- Cartão - Méliuz
- Cartão - Mercado Pago
- Cartão - Neon
- Cartão - Next
- Cartão - Nubank
- Cartão - PagBank
- Cartão - PayPal
- Cartão - Pernambucanas
- Cartão - PicPay Card
- Cartão - Renner MEU Cartão
- Cartão - Riachuelo
- Cartão - Santander 123
- Cartão - Santander SX
- Cartão - Will Bank

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

CARTÕES DE CRÉDITO

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

65,5
NPS MÉDIO

15.841
AVALIAÇÕES

17
MARCAS CERTIFICADAS

35
MARCAS INSCRITAS

35
MARCAS ELEGÍVEIS

MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER 					
					
					

Oportunidades em Cartões de Crédito

Oportunidades

Através da metodologia “Jobs to be Done”, identificamos as principais oportunidades de ação dentro desta categoria avaliada. O gráfico ao lado destaca os pontos com maior e menor potencial de oportunidades.

A “Oportunidade” é uma métrica que quantifica e prioriza ações de maior relevância e alto nível de insatisfação para o cliente. Essa metodologia permite que as equipes de CX priorizem os problemas identificados diretamente pela voz do cliente, otimizando a alocação de esforços.

Metodologia Jobs to be Done

Baseada no livro "Jobs to be Done", de Anthony Ulwick, esta metodologia foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidades, considerando as métricas de NPS, Likes e Dislikes..

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)
[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Limite de crédito



Taxas / Tarifas



Cashback / Benefícios



Atendimento / Resolutividade



Canais Digitais (site/app)



Facilidade da contratação



Segurança / Confiança na Instituição



Cobertura / Aceitação

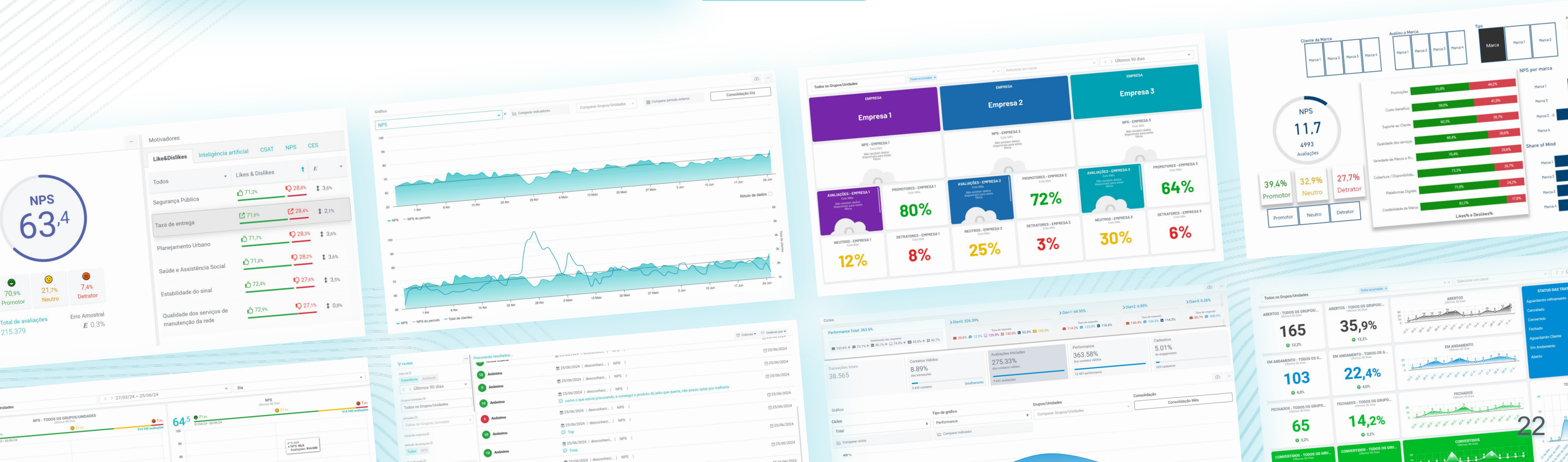


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



MARCAS AVALIADAS: **CONSÓRCIOS**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Âncora Consórcios
- Banrisul Consórcio
- BB Consórcios
- BR Consórcios
- Bradesco Consórcios
- Caixa Consórcio
- CNP Consórcio
- Consórcio Ademicon
- Consórcio Canopus
- Consórcio Chevrolet
- Consórcio Colombo
- Consórcio do Sicoob
- Consórcio Embracon
- Consórcio Gazin
- Consórcio Honda
- Consórcio Itaú
- Consórcio Magalu
- Consórcio Maggi
- Consórcio Nacional Volkswagen
- Consórcio Porto
- Consórcio Primo Rossi
- Consórcio Randon
- Consórcio Rodobens
- Consórcio Santander
- Consórcio Servopa
- Consórcio UNICOOB
- Consórcios Sicredi
- Disal Consórcio
- HS Consórcios
- Yamaha Consórcio

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

CONSÓRCIOS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

60,7
NPS MÉDIO

16.041
AVALIAÇÕES

11
MARCAS CERTIFICADAS

30
MARCAS INSCRITAS

30
MARCAS ELEGÍVEIS

MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

HONDA
Consórcio

BB CONSÓRCIOS

bradesco
consórcios

CAIXA
Consórcio

CHEVROLET | CONSÓRCIO

itaú

CONSÓRCIO
Magalu

Consórcio Nacional Volkswagen
com a Embracon

PortoBank

Santander

YAMAHA
CONSÓRCIO

Oportunidades em Consórcios

Oportunidades

Através da metodologia “Jobs to be Done”, identificamos as principais oportunidades de ação dentro desta categoria avaliada. O gráfico ao lado destaca os pontos com maior e menor potencial de oportunidades.

A “Oportunidade” é uma métrica que quantifica e prioriza ações de maior relevância e alto nível de insatisfação para o cliente. Essa metodologia permite que as equipes de CX priorizem os problemas identificados diretamente pela voz do cliente, otimizando a alocação de esforços.

Metodologia Jobs to be Done

Baseada no livro "Jobs to be Done", de Anthony Ulwick, esta metodologia foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidades, considerando as métricas de NPS, Likes e Dislikes..

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)
[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Taxas / Tarifas



Processo de contemplação



Suporte ao Cliente (SAC)



Canais Digitais (site/app)



Qualidade dos grupos



Transparência no processo



Segurança / Confiança na Instituição

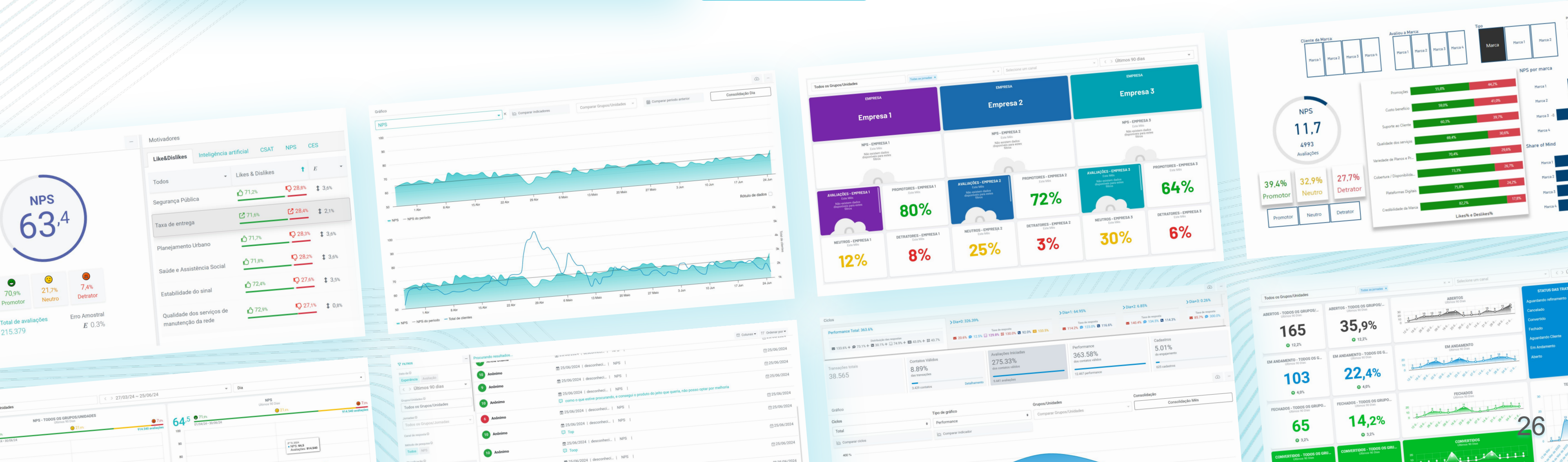


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



MARCAS AVALIADAS: **CONTAS BANCÁRIAS**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- 99Pay
- Agibank
- Ame
- Banco BMG
- Banco BV
- Banco do Brasil
- Banco do Nordeste
- Banco Inter
- Banco Original
- Banco Pan
- Banco Safra
- BanQi
- Banrisul
- Bitz
- Bradesco
- BTG Banking
- C6 Bank
- Caixa
- Crefisa+
- Digio
- DM
- Itaú
- Iti
- Magalu Pay
- Mercado Pago
- Mercantil do Brasil
- Midway
- Next
- Nubank
- PagBank
- PayPal
- PicPay
- RecargaPay
- Safrapay
- Santander
- Sicoob
- SuperDigital
- Will Bank

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

CONTAS BANCÁRIAS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

61,0
NPS MÉDIO

27.206
AVALIAÇÕES

16
MARCAS CERTIFICADAS

38
MARCAS INSCRITAS

34
MARCAS ELEGÍVEIS

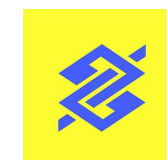
MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

nu

99Pay

Bv



**Banco do
Nordeste**

inter

Safra

itaú

iti
Itaú

magalupay

**mercado
pago**

**BANCO
MERCANTIL**

PagBank

PicPay

recargapay

SICOOB

Oportunidades em Contas Bancárias

Oportunidades

Através da metodologia “Jobs to be Done”, identificamos as principais oportunidades de ação dentro desta categoria avaliada. O gráfico ao lado destaca os pontos com maior e menor potencial de oportunidades.

A “Oportunidade” é uma métrica que quantifica e prioriza ações de maior relevância e alto nível de insatisfação para o cliente. Essa metodologia permite que as equipes de CX priorizem os problemas identificados diretamente pela voz do cliente, otimizando a alocação de esforços.

Metodologia Jobs to be Done

Baseada no livro "Jobs to be Done", de Anthony Ulwick, esta metodologia foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidades, considerando as métricas de NPS, Likes e Dislikes..

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Taxas / Tarifas



Canais físicos (Agências)



Agilidade no atendimento



Opções de investimentos



Atendimento humanizado



Facilidade / Disponibilidade de saque



Segurança / Confiança na Instituição



Canais Digitais (site/app)

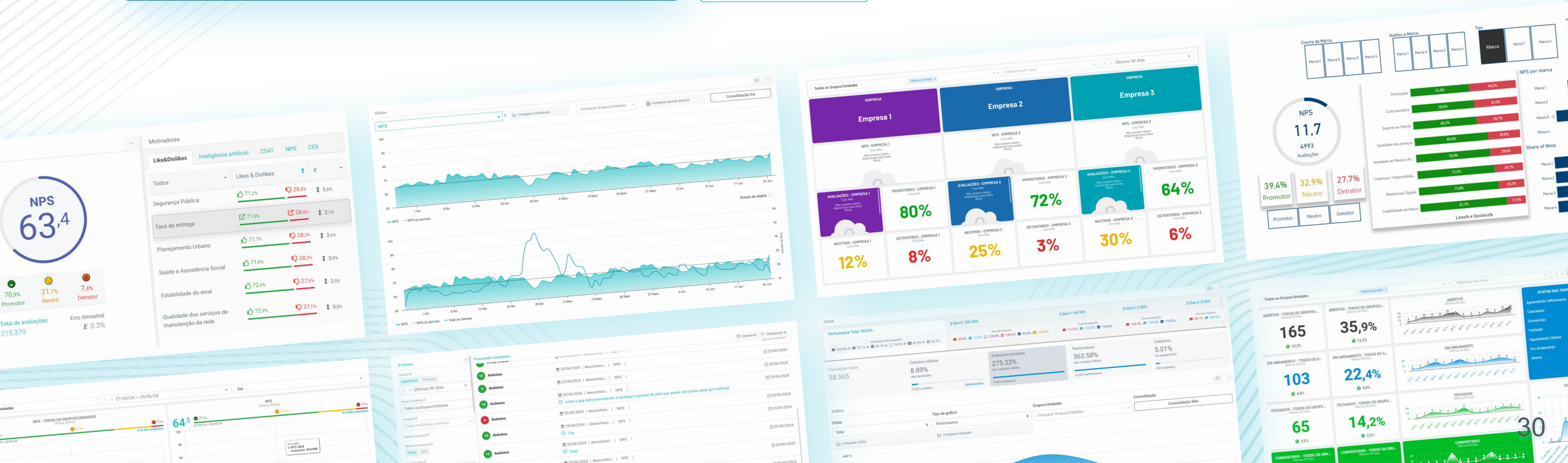


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



MARCAS AVALIADAS: **CRÉDITO/COOPERATIVAS**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Ailos
- Ascoob
- Cecoop
- CrediSIS
- Crédito Consignado Banco Bmg
- Crédito Consignado Banco Daycoval
- Crédito Consignado Banco Inter

- Crédito Consignado Banco Pan
- Crédito Consignado BB
- Crédito Consignado BNB
- Crédito Consignado Bradesco
- Crédito Consignado BV
- Crédito Consignado Bx Blue
- Crédito Consignado Caixa

- Crédito Consignado Creditas
- Crédito Consignado Crefisa
- Crédito Consignado Safra
- Crédito Consignado Santander
- Crédito Consignado Serasa Ecred
- Cresol
- Help! Loja de Crédito

- Sicoob
- Sicredi
- Unicred
- Uniprime

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

CRÉDITO/COOPERATIVAS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

58,6
NPS MÉDIO

17.587
AVALIAÇÕES

12
MARCAS CERTIFICADAS

25
MARCAS INSCRITAS

25
MARCAS ELEGÍVEIS

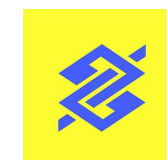
MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

 **SICOOB**

 **AILOS**
SISTEMA DE COOPERATIVAS

 **inter**



 **Banco do
Nordeste**

 **bradesco**





 **Safra**

 **CRESOL**

 **Sicredi**

 **Uniprime**
cooperativa de crédito

Oportunidades em Crédito/Cooperativas

Oportunidades

Através da metodologia “Jobs to be Done”, identificamos as principais oportunidades de ação dentro desta categoria avaliada. O gráfico ao lado destaca os pontos com maior e menor potencial de oportunidades.

A “Oportunidade” é uma métrica que quantifica e prioriza ações de maior relevância e alto nível de insatisfação para o cliente. Essa metodologia permite que as equipes de CX priorizem os problemas identificados diretamente pela voz do cliente, otimizando a alocação de esforços.

Metodologia Jobs to be Done

Baseada no livro "Jobs to be Done", de Anthony Ulwick, esta metodologia foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidades, considerando as métricas de NPS, Likes e Dislikes..

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)
[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Taxas / Tarifas



Crédito liberado na contratação



Atendimento / Resolutividade



Canais físicos (Agências)



Transparência no processo



Canais Digitais (site/app)



Segurança / Confiança na Instituição

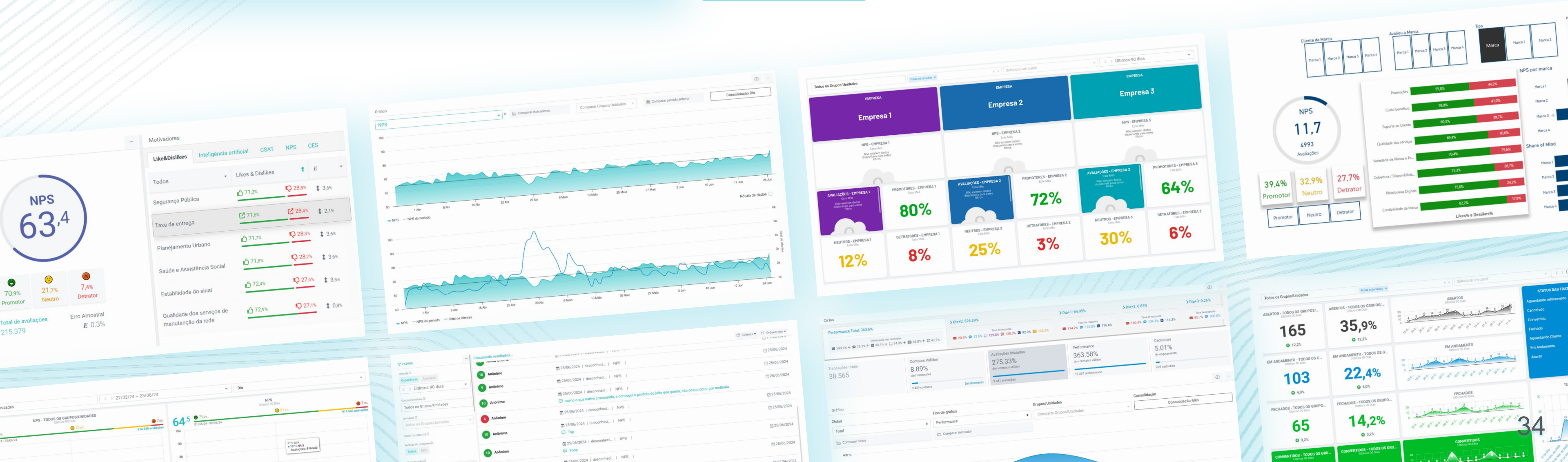


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



MARCAS AVALIADAS: **INVESTIMENTOS**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Ágora Investimentos
- Avenue
- BB Corretora
- Binance
- BTG Investimentos
- C6 Invest
- Clear Corretora
- Credit Suisse Corretora
- Empiricus
- Foxbit
- Genial Investimentos
- Guide Investimentos
- Inter Invest
- Invest+ Bradesco
- Íon Itaú
- Itaú Corretora
- Mercado Bitcoin (MB)
- Mercantil Corretora
- Modalmais
- Nu invest
- Órama Investimentos
- Rico
- Santander Corretora
- TD Ameritrade
- Toro Investimentos
- Warren Investimentos
- XP Investimentos

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

INVESTIMENTOS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

56,4
NPS MÉDIO

13.205
AVALIAÇÕES

7
MARCAS CERTIFICADAS

27
MARCAS INSCRITAS

23
MARCAS ELEGÍVEIS

MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

inter invest

 **BB SEGUROS**

 **BINANCE**

c6 Invest

ion
Itaú

nu Invest

 **Santander**

Oportunidades em Investimentos

Oportunidades

Através da metodologia “Jobs to be Done”, identificamos as principais oportunidades de ação dentro desta categoria avaliada. O gráfico ao lado destaca os pontos com maior e menor potencial de oportunidades.

A “Oportunidade” é uma métrica que quantifica e prioriza ações de maior relevância e alto nível de insatisfação para o cliente. Essa metodologia permite que as equipes de CX priorizem os problemas identificados diretamente pela voz do cliente, otimizando a alocação de esforços.

Metodologia Jobs to be Done

Baseada no livro "Jobs to be Done", de Anthony Ulwick, esta metodologia foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidades, considerando as métricas de NPS, Likes e Dislikes..

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Taxas de corretagem



Suporte ao Cliente (SAC)



Conteúdos educativos



Assessor de investimentos



Home broker



Segurança / Confiança na Instituição



Opções de investimentos



Canais Digitais (site/app)

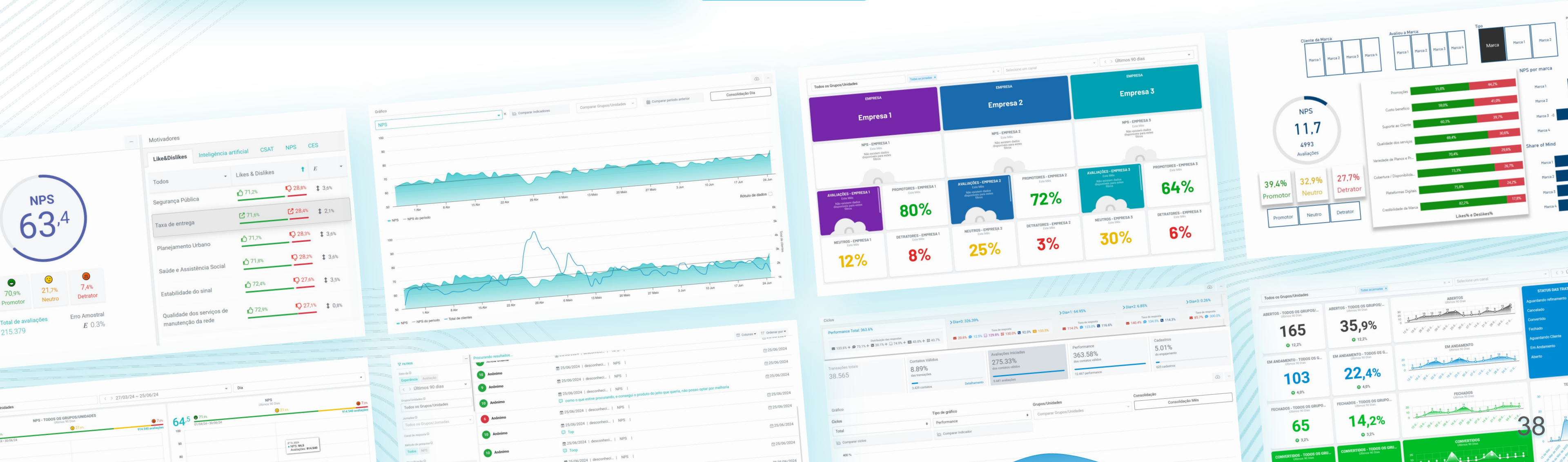


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



MARCAS AVALIADAS: **MEIOS DE PAGAMENTOS**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Maquininha Adiq
- Maquininha Afinz
- Maquininha Agillitas
- Maquininha Bolt
- Maquininha Cielo
- Maquininha Efí
- Maquininha Fiserv
- Maquininha Getnet
- Maquininha Granito
- Maquininha Mercado Pago
- Maquininha Neon
- Maquininha PagBank (PagSeguro)
- Maquininha PayPal
- Maquininha Pinbank
- Maquininha RecargaPay
- Maquininha Rede
- Maquininha Rede Celcoin
- Maquininha Senff
- Maquininha Stone
- Maquininha Stripe
- Maquininha SumUp
- Maquininha Superget
- Maquininha Wirecard

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

MEIOS DE PAGAMENTOS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

64,7
NPS MÉDIO

16.819
AVALIAÇÕES

7
MARCAS CERTIFICADAS

23
MARCAS INSCRITAS

11
MARCAS ELEGÍVEIS

MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

stone

cielo



rede
Itaú

Oportunidades em Meios de Pagamentos

Oportunidades

Através da metodologia “Jobs to be Done”, identificamos as principais oportunidades de ação dentro desta categoria avaliada. O gráfico ao lado destaca os pontos com maior e menor potencial de oportunidades.

A “Oportunidade” é uma métrica que quantifica e prioriza ações de maior relevância e alto nível de insatisfação para o cliente. Essa metodologia permite que as equipes de CX priorizem os problemas identificados diretamente pela voz do cliente, otimizando a alocação de esforços.

Metodologia Jobs to be Done

Baseada no livro "Jobs to be Done", de Anthony Ulwick, esta metodologia foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidades, considerando as métricas de NPS, Likes e Dislikes..

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Taxas / Tarifas



Custo benefício



Suporte ao Cliente (SAC)



Troca do equipamento



Rapidez nas transações



Qualidade do equipamento



Segurança / Confiança na Instituição



Disponibilidade do serviço

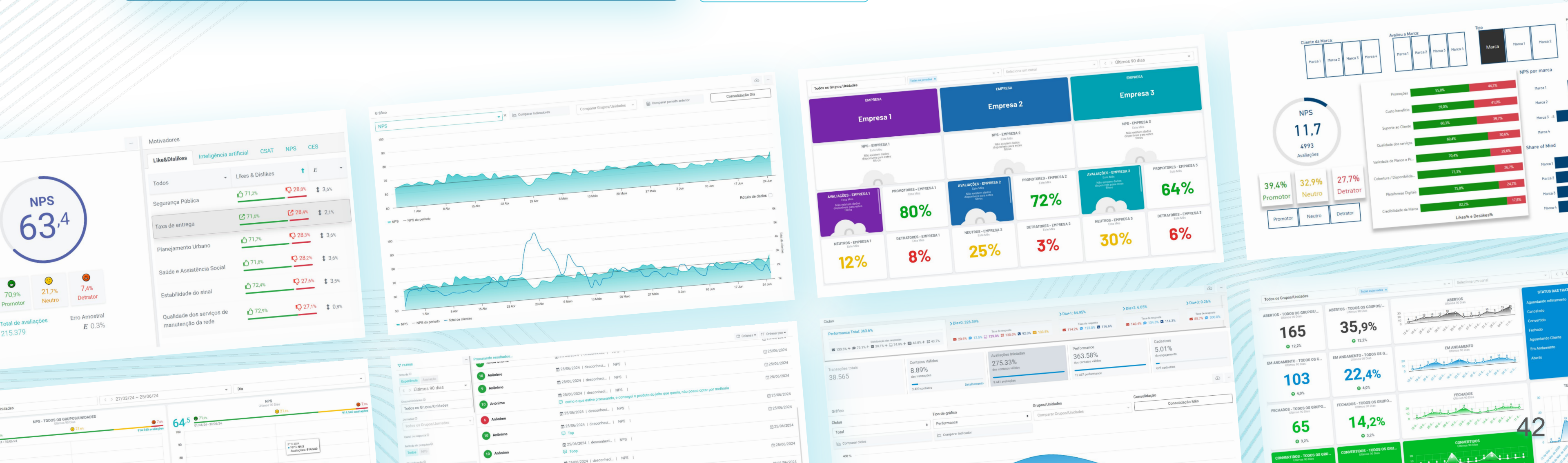


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



MARCAS AVALIADAS: **PROGRAMAS DE BENEFÍCIOS**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- 123Milhas
- Abastece Aí
- Ame Digital
- Átomos - C6 Bank
- Beblue
- Benefícios BB (Ponto pra Você)
- Claro Clube
- Clube Extra

- Cuponomia
- Dotz
- Esfera - Santander
- HotMilhas
- Iupp - Itaú
- Km de Vantagens
- LATAM Pass
- Livelo

- MaxMilhas
- Méliuz
- Meu Dim Dim
- Milhas Fácil
- Mooba
- Multiplus
- MyCashback
- Pão de Açúcar Mais

- Petrobras Premmia
- Rewards - Nubank
- Shell Box
- Smiles
- TIM Clube de Descontos
- TudoAzul
- Vivo Valoriza

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

PROGRAMAS DE BENEFÍCIOS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

54,9
NPS MÉDIO

19.928
AVALIAÇÕES

18
MARCAS CERTIFICADAS

31
MARCAS INSCRITAS

23
MARCAS ELEGÍVEIS

MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER



Benefícios

Claro
clube



CUPONOMIA

Esfera



LATAM
PASS

livelu

maxmilhas

méliuz



PETROBRAS
premmia

nu

Smiles

TudoAzul

Oportunidades em Programas de Benefícios

Oportunidades

Através da metodologia “Jobs to be Done”, identificamos as principais oportunidades de ação dentro desta categoria avaliada. O gráfico ao lado destaca os pontos com maior e menor potencial de oportunidades.

A “Oportunidade” é uma métrica que quantifica e prioriza ações de maior relevância e alto nível de insatisfação para o cliente. Essa metodologia permite que as equipes de CX priorizem os problemas identificados diretamente pela voz do cliente, otimizando a alocação de esforços.

Metodologia Jobs to be Done

Baseada no livro "Jobs to be Done", de Anthony Ulwick, esta metodologia foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidades, considerando as métricas de NPS, Likes e Dislikes..

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)
[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Reembolso / Cancelamento / Reagendamento



Suporte ao Cliente (SAC)



Segurança / Confiança na Marca



Serviços (Voos, Hospedagem, Seguros)



Custo benefício



Ofertas / Promoções



Variedade de destinos e pacotes



Facilidade de uso (Site / App)

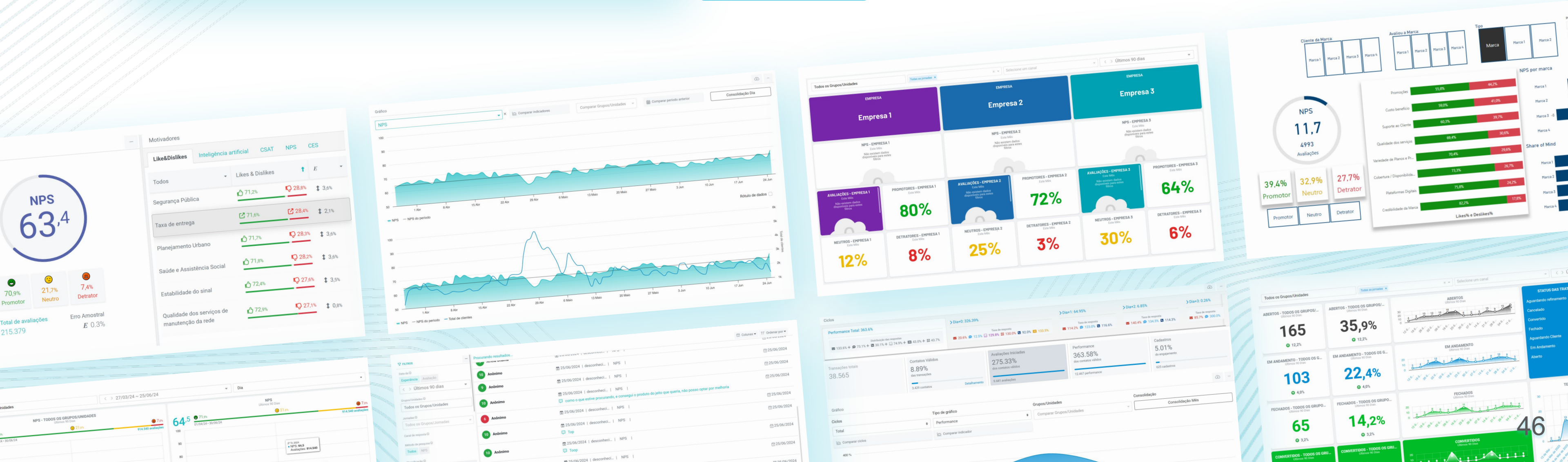


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR





SEJA PATROCINADOR DO EXPERIENCE AWARDS 2025

ENTRAR EM CONTATO

Para mais informações, acesse nosso site:

EXPERIENCEAWARDS.COM.BR/CONTATO





INSCREVA SUA MARCA

[EXPERIENCEAWARDS.COM.BR/CONTATO](https://experienceawards.com.br/contato)



PARCERIA





Solutions for Customer Experience

Parceira das empresas vencedoras na era da experiências



Agende uma
demonstração

www.solucx.com.br





Solutions for Customer Experience

 www.solucx.com.br

Centro Empresarial Aquarius - R. Dr. Orlando Feirabend Filho, 230
Torre B - Sala 1006 - São José dos Campos - São Paulo