



FINANCEIRO

Resultados com binds.co

50→70faixa de NPS®
alcançada**500+**escritórios
credenciados**30%**da meta do CEO
baseada em NPS®

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism®, and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld. Net Promoter ScoreSM and Net Promoter SystemSM are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

A XP transformou o NPS® em sistema de gestão, com metas do CEO e mais de 500 escritórios acompanhando o indicador em tempo real.

Desafio

- A XP trabalhava com uma plataforma estrangeira complexa.
- O objetivo não era apenas acompanhar um indicador, mas desenvolver um processo de gestão capaz de ouvir clientes e provocar mudança em tempo real — com flexibilidade para se adaptar ao modelo de negócios.

Solução

- co, a XP aplicou NPS® em três momentos da jornada: abertura de conta, aniversário de conta (a cada seis meses) e retirada de patrimônio.
- A integração com CRM permitiu iniciar diálogos a partir dos feedbacks e dar acesso às informações a todos os escritórios credenciados.

Resultados

- O NPS® disparou de uma faixa de 50 para 70.
- Mais de 30% da meta do CEO passou a ser baseada no NPS®, assim como parte expressiva da meta dos colaboradores.
- A empresa foi pioneira em zerar taxas de serviço — decisão orientada pelo Lifetime Value de promotores, neutros e detratores.

Pontos-chave

- Um pouco sobre a XP Investimentos
- Qual era o desafio da XP Investimentos quando chegou a binds.co?
- A parceria com a Plataforma binds.co
- Mais do Que um Número, Um Sistema de Gestão
- Como a binds.co ajudou a XP Investimentos atingir a satisfação de clientes

Contexto

- A XP Investimentos é uma instituição financeira de grande porte que atua no setor de investimentos há mais de 15 anos.
- A marca tem como propósito ajudar os brasileiros a investir melhor, por isso, tem como pilares oferecer uma grande diversidade de produtos, com taxa zero e foco no serviço de assessoria de investimentos.
- A empresa possui mais de 500 escritórios credenciados espalhados pelo Brasil todo.

Implementação

co, quanto dentro da empresa para implantações e ajustes de processos, isso devido a viabilização de um processo prático de coleta de insights .

Em palavras do cliente

A empresa aplica o modelo de pesquisa de satisfação da métrica NPS® em cima da jornada de seus clientes, o que permite conduzi-los da melhor forma durante todas as etapas.

Implementação

O monitoramento da experiência do cliente é realizado em três importantes momentos :

- A primeira abordagem acontece na abertura de conta para compreender como é o trajeto inicial de cada cliente.
- Depois disso, o questionário é aplicado no chamado “aniversário de conta” , que acontece a cada seis meses. Aqui é possível

RESUMO

- NPS® em três momentos da jornada: abertura, aniversário de conta e retirada.
- Integração com CRM para diálogos e resolução rápida de problemas.
- Cultura de gestão por NPS® estendida a mais de 500 escritórios.
- Decisão de zerar taxas baseada em dados de experiência do cliente.

- O último envio é programado para o momento de retirada , que como o nome já diz, é quando o cliente retira o patrimônio acumulado. A finalidade da pesquisa nessa situação é entender o motivo da saída , já que esta etapa pode ser positiva ou negativa para a XP Investimentos. Em caso do resgate dos investimentos para realização de um projeto, positiva. Em caso de cliente insatisfeito com o serviço, negativa, por exemplo.

Em palavras do cliente

A abordagem nessas três fases da jornada permitiu a XP Investimentos identificar diversos pontos de melhoria em todas as etapas, com a adoção de um processo de governança para melhorar a empresa sob o ponto de vista dos clientes finais.



xp investimentos

- Quando o NPS® começou a ser coletado em diferentes pontos de interação, a XP Investimentos abraçou o método como um grande sistema de gestão .
- Sendo que hoje, mais de 30% da meta do CEO da empresa, e uma parte expressiva da meta da maioria dos colaboradores, são baseadas no NPS®.
- Além disso, os mais de 500 escritórios credenciados e espalhados pelo Brasil também acompanham o indicador de perto.
- Com essa cultura estabelecida, são necessários pequenos comitês para tomadas de decisão e melhoria contínua dos processos .
- “Acreditamos que encantar e fidelizar clientes não é missão de uma única área, por isso, precisamos envolver toda a empresa nesse objetivo.
- Pessoas de BackOffice ou tecnologia também acompanham a métrica e têm a liberdade de contatar clientes para se aprofundar nas dores e discutir soluções”, nos contou a equipe da XP Investimentos em depoimento.

Contexto

- Um dos maiores exemplos de como o NPS® mudou a estratégia da empresa, foi a decisão de ser a primeira instituição financeira a zerar completamente todas as taxas de serviço .
- Segundo Guilherme Kolberg, “a decisão ocasionou uma perda relevante de receita, mas sabíamos que no médio longo prazo iria fidelizar e atrair mais clientes, dado que hoje sabemos o quanto vale cada cliente promotor, neutro e detrator em termos de Lifetime Value ”.

"Gostamos da flexibilidade que ganhamos para trazer e implementar novas sugestões na empresa. A binds.co é a plataforma que está sempre em constante evolução. Toda semana, todo mês, tem funcionalidade nova."

Guilherme Kolberg

Experiência do Cliente, XP Investimentos



50 → 70

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

O case da **XP Investimentos** mostra o que acontece quando feedback vira gestão. Sua empresa pode escrever o próximo capítulo com a binds.co.

50 → 70 FAIXA DE NPS® ALCANÇADA
com XP Investimentos

NPS®

CSAT

CES

CONSULTORIA CX

IA

TEMPO REAL

LGPD

**Consultoria gratuita para o seu
negócio**

Teste grátis da plataforma binds.co.



500+

marcas confiam na
binds.co

150k+

profissionais na
plataforma

2015

pioneiros em CX no
Brasil

binds.co · hello@binds.co · +55 11 96380-1960 · [quem-somos](#)

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism®, and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld. Net Promoter ScoreSM and Net Promoter SystemSM are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

Copyright © 2026 binds.co. Todos os direitos reservados.

binds.co

SUCCESS CASE

[binds.co/clientes/](#)