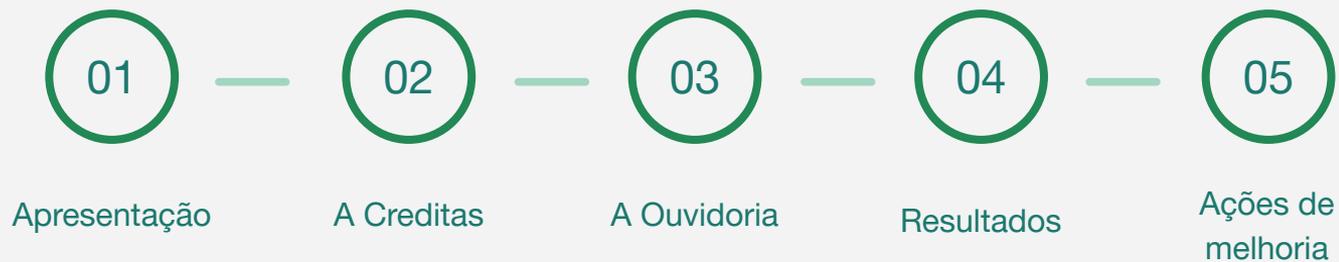


# Relatório Semestral

Ouvidoria | 1º Semestre/2022



## Sumário



---

### Classificação do documento

Confidencial

Restrito

Interno

**Público**



# 1. Apresentação

O objetivo deste material é exercer e defender um dos valores mais importantes para a Creditas: a transparência. Como Ouvidoria, buscamos diariamente sermos agentes de resolução e mediadores de conflitos, garantir um atendimento humanizado e eficiente, e fundamentar qualquer ação na ética, respeito e imparcialidade.

Este relatório visa atender à Resolução BCB nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e normas complementares, sobre as atividades da Ouvidoria da Creditas no período de 01 de janeiro de 2022 a 30 de junho de 2022.



---

Romulo Mendes  
Diretor Responsável



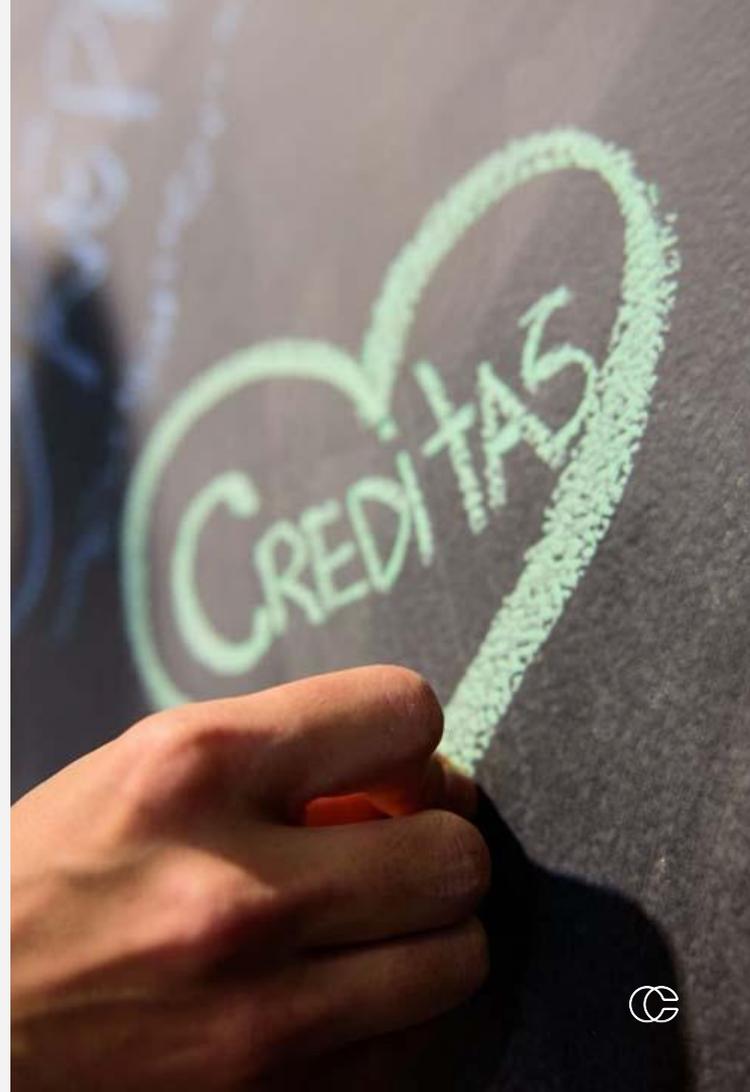
---

Elôar Crepalde  
Ouvidora Responsável

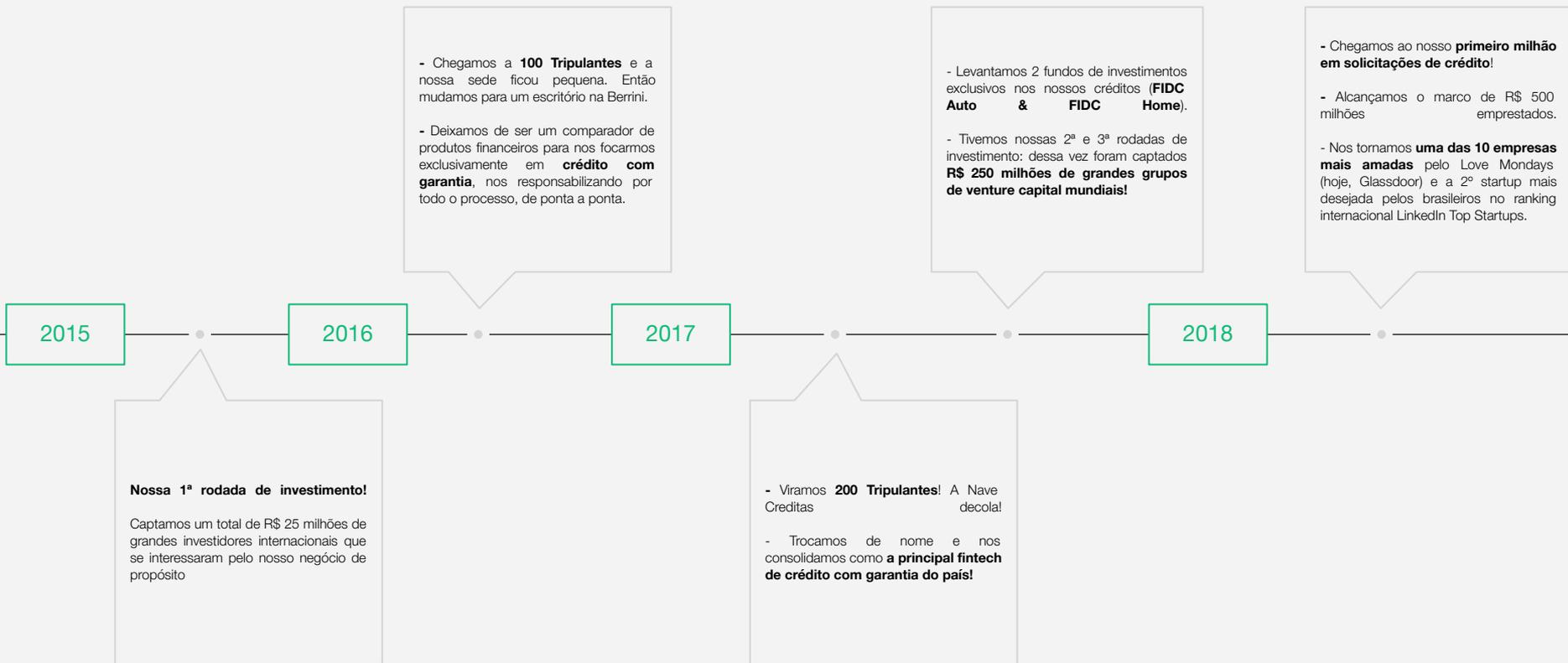
## 2. A Creditas

A Creditas é a plataforma de crédito e soluções 100% online líder na América Latina, construída a partir de três ecossistemas: imóvel, veículo e salário. A empresa trabalha ativamente para mudar o cenário do mercado de crédito no Brasil e no México por meio de uma experiência integrada com o usuário, desenvolvida para ajudar seus clientes a atingirem seus objetivos.

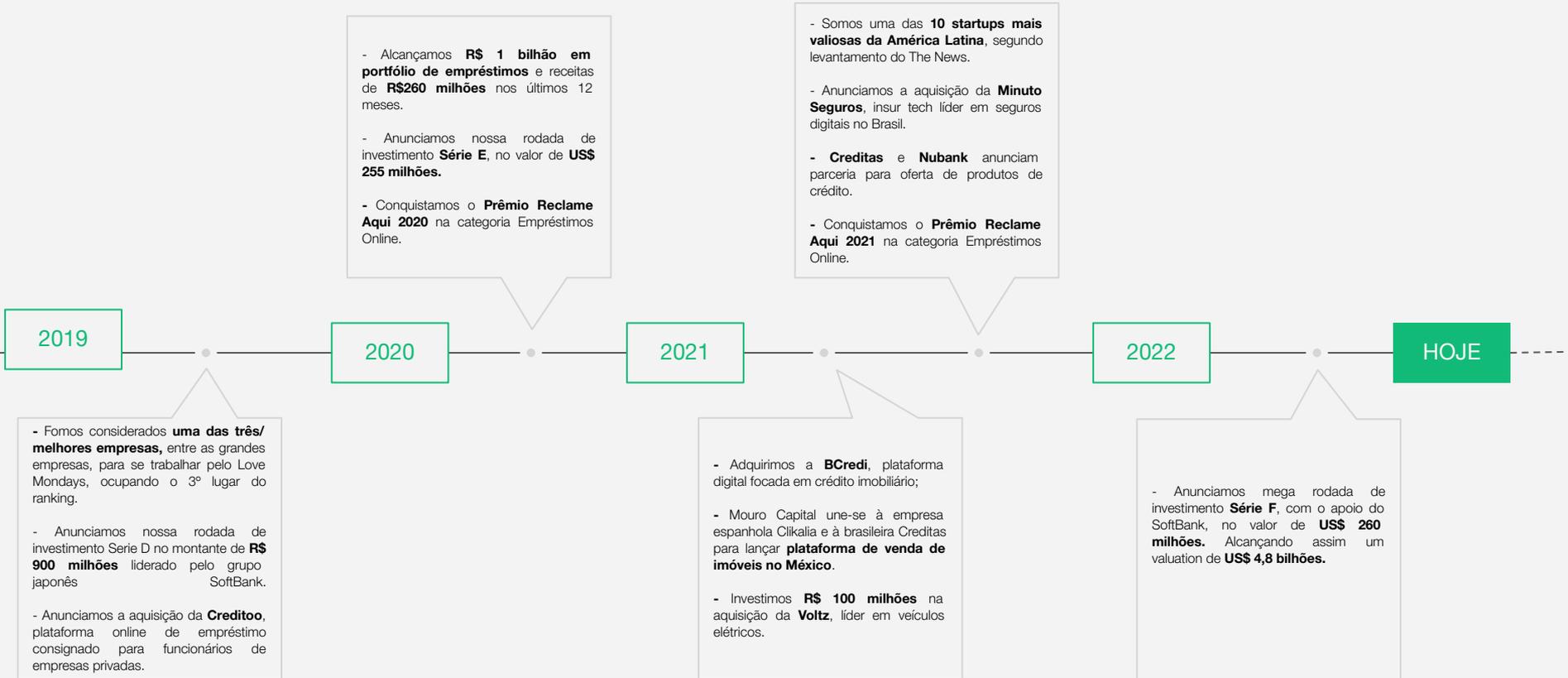
Sua carteira de empréstimos inclui os Empréstimos com Garantia de Imóvel, de Veículo e Consignado Privado. E suas soluções oferecem aluguel, financiamento e venda de imóveis; financiamento, venda e seguros para veículos; além de uma série de benefícios corporativos, que incluem venda de produtos, antecipação de salário e cartão de benefícios flexíveis.



## 2.1. Nossa história



## 2.1. Nossa história



## 2.2. Nossas Conquistas



## 2.3. Nossa missão

A Creditas tem uma missão bem definida: viabilizar as novas conquistas dos brasileiros multiplicando o potencial dos seus bens.

Hoje trabalhamos com aluguel, venda, financiamento e refinanciamento de imóvel; venda, seguros, financiamento e refinanciamento de veículo; empréstimo consignado privado e demais benefícios aos colaboradores de empresas parceiras, incluindo venda de produtos, antecipação de salário e cartão de benefícios. E estamos sempre pesquisando novas formas de ajudar os brasileiros a voarem mais alto.

Trouxemos inovação ao mercado de empréstimos no Brasil apostando em tecnologia e pessoas. E como temos orgulho disso. Foram pessoas talentosas que criaram a nossa plataforma que utiliza tecnologia open source e segue a filosofia agile. Dessa forma, não só escalamos o negócio, como também melhoramos a experiência dos nossos clientes.



## 2.4. Nossos Valores



### Learn Fast

Somos uma empresa de conhecimento e amamos compartilhar e incentivar em todos a curiosidade por absorver contexto, aprender coisas novas e ir além da sua área de expertise, se adaptando rapidamente às mudanças. Vivemos em uma cultura de teste, isto é, mostramos agilidade em testar hipóteses, começar novos projetos ou desativar antigos.



### Love Our Customers

Somos pessoas trabalhando para pessoas no mundo digital. Assim, queremos proporcionar uma experiência incrível para o cliente, com um atendimento ético, transparente e de excelência.



### Play to Win

Queremos ser os melhores e a excelência nos motiva. Sempre tentamos fazer as coisas 10 vezes melhor do que fizemos antes. Enxergamos problemas como desafios e oportunidades de melhoria. Queremos sempre nos superar e subir a barra do time.



### True Team Players

Somos uma equipe verdadeiramente unida. Vencemos e falhamos juntos, sempre. Apoiamos uns aos outros para que bons resultados sejam atingidos. Atraímos e desenvolvemos os melhores talentos, estimulando diariamente a inovação, o aprendizado e o crescimento dos nossos Tripulantes. Afinal, somos um time e acreditamos que mentes diferentes trabalhando juntas são capazes de transformar o mundo!



## 2.4. Nossos Valores



### Warrior

Para nós, responsabilidade e empenho no trabalho são sinais de paixão e comprometimento. É a partir desses esforços que conseguimos oferecer um crédito de qualidade para os nossos clientes. Como bons guerreiros, entendemos que precisamos ser proativos e estar sempre em nosso melhor estado (físico, mental e psicológico) para lutarmos e alcançarmos as nossas metas, e para entregar valor todos os dias.



### Brutally Honest

Somos transparentes sobre nosso ponto de vista. Falamos o que tem que ser dito de forma assertiva, com respeito e diretamente aos envolvidos. Para tanto, nós desencorajamos ativamente a politicagem. Incentivamos a crítica construtiva com nós mesmos, com os outros e com a empresa. Nunca nos esquecemos de admitir quando erramos. Valorizamos a opinião do outro, mesmo que seja diferente da nossa.



### Think Like Owners

A Creditas é uma empresa de empreendedores. O nosso foco é sempre no que é realmente o melhor para a Nave, acima dos interesses pessoais ou de áreas. Tomamos a responsabilidade para nós e fazemos acontecer. Criamos novas iniciativas e agimos em prol da Creditas, começando por ações simples, como ajudar em eventos, participar de interações, apagar as luzes das salas e cuidar da higiene do ambiente compartilhado. Acreditamos em liberdade com responsabilidade. Exercemos a autonomia, mas sabemos quando é preciso alinhar tomadas de decisões com nossos líderes e pares.



## 2.5. Nossos Produtos



Os produtos Auto incluem a **compra, venda ou troca de veículo**, o **financiamento** de seu novo carro, contratação de **seguro** e também a **aquisição de empréstimo** colocando como garantia o automóvel, o que possibilita a oferta de melhores taxas.



A Creditas Home, ou Home Solutions, é a nossa **one-stop-shop** para proprietários de imóveis, oferecendo soluções como **venda, financiamento, aluguel e empréstimo com imóvel em garantia**, por meio de Home Equity.



É um conjunto de benefícios corporativos para o bem-estar financeiro dos colaboradores! As soluções compreendem **consignado privado, loja de produtos, previdência privada, antecipação salarial, cartão de benefícios flexíveis, programa de educação financeira e seguros**.



### 3. A Ouvidoria da Creditas

O time de Ouvidoria da Creditas é responsável por cuidar dos clientes que tiveram algum problema ou atrito durante nosso processo, dentro dos ecossistemas de imóvel, veículo e salário. É nosso papel entender as dores do cliente e encontrar soluções que melhorem sua experiência conosco.

Seguimos as seguintes premissas:

- **Representar o cliente:** receber as demandas como última instância de recurso e dar a tratativa de forma imparcial, ágil e direta;
- **Solucionar problemas:** identificar as dores do cliente e propor soluções eficientes, com o intuito de fortalecer o relacionamento dele com a Creditas e aumentar sua percepção de valor;
- **Humanizar o atendimento:** construir um relacionamento com o cliente e mediar conflitos por uma comunicação humanizada e verdadeira;
- **Retroalimentar a empresa:** identificar possíveis falhas e retroalimentar a empresa, provocando mudanças e melhorias, com eventual remessa ao Compliance para verificação.

**Todo o time de Ouvidoria é certificado para desempenho das funções,** nos temas relacionados à ética, direitos do consumidor e mediação de conflitos.



## 3.1. Canais de Atendimento

Atendemos através dos seguintes canais regulados:

 0800 709 8738, de segunda a sexta-feira, das 10:00 às 16:00 (exceto feriados nacionais)

 [ouvidoria@creditas.com.br](mailto:ouvidoria@creditas.com.br)

 Banco Central

Além disso, atendemos outros canais externos de mediação:

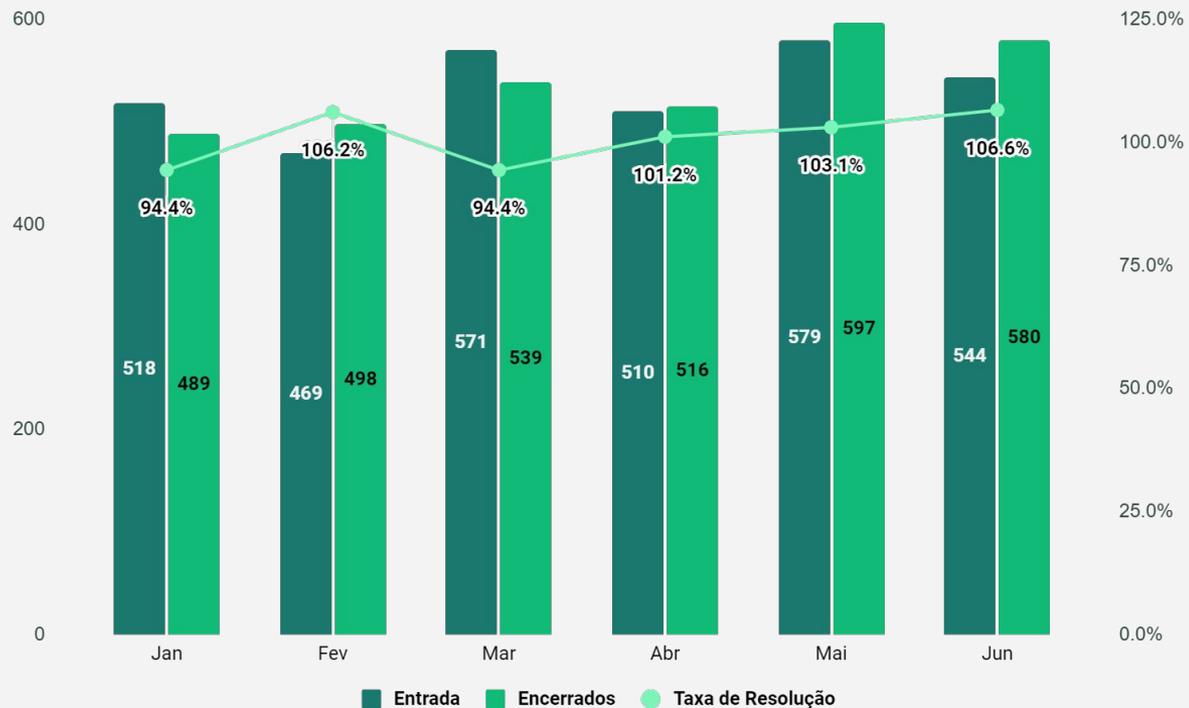
- Consumidor.Gov
- PROCON
- Reclame Aqui

E também mantemos um canal interno de casos mais sensíveis denominado Prevenção Interna.



## 4. Resultados da Ouvidoria

## 4.1. Demanda atendida



No primeiro semestre de 2022, foram atendidos um total de 3.191 casos, sendo em maio a maior demanda recebida (579 casos) e também encerrada (597 casos).

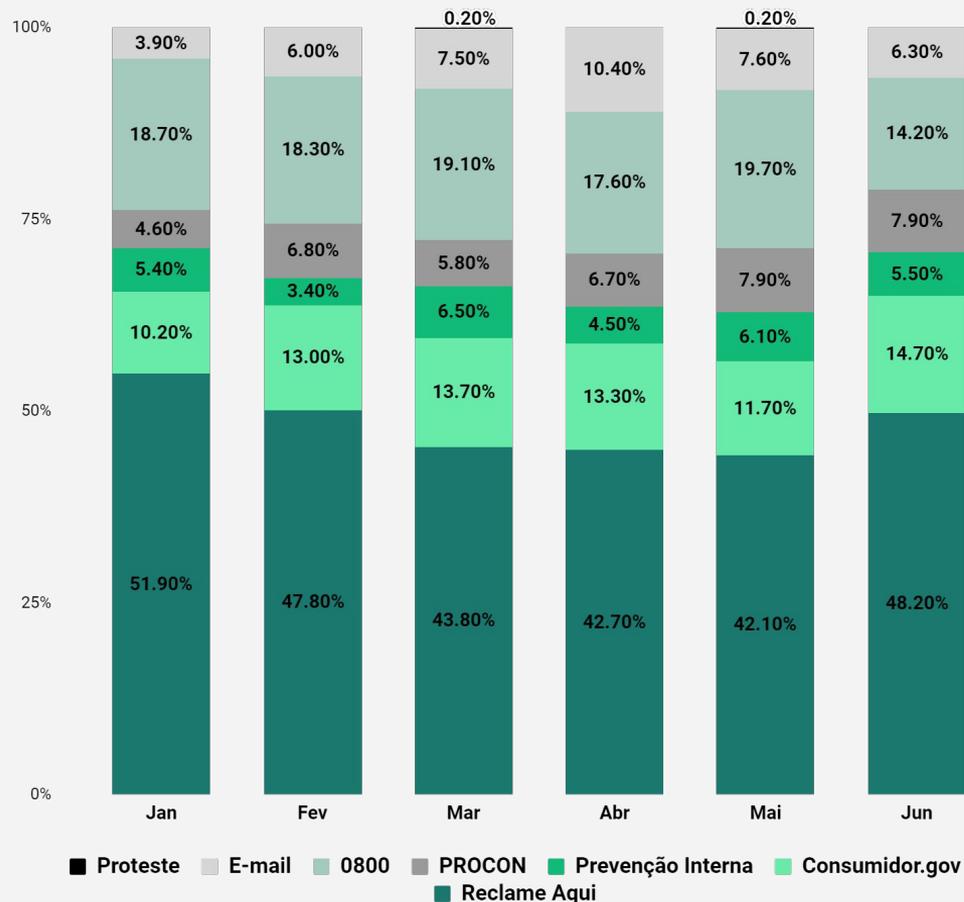
O volume de casos encerrados superou o volume de entrada nos meses de fevereiro, abril, maio, junho e julho.



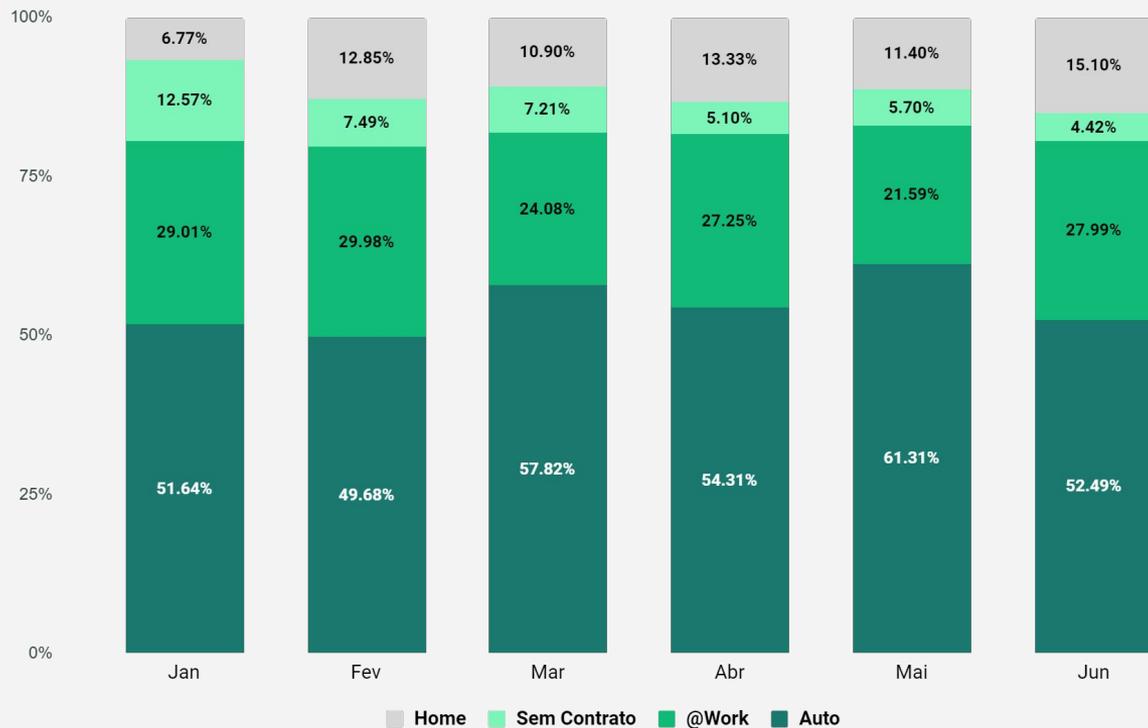
## 4.2. Demanda por canais de atendimento

O Reclame Aqui é o canal com maior volume de casos, representando 46% dos atendimentos. Em seguida, estão o 0800 e o Consumidor.gov, representando 18% e 12.8% dos atendimentos, respectivamente.

Ao longo do semestre, observa-se um aumento gradual no volume do Consumidor.gov, paralelo a uma queda no volume de 0800.



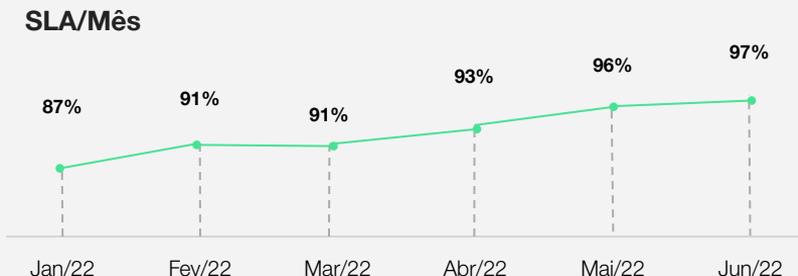
## 4.3. Demanda por tipo de produto



A unidade de negócio *Auto* se destaca com a maior quantidade de reclamações do semestre, representando 54.8% do total. Nas demais unidades de negócio, houve um aumento nos casos de *Home* e uma queda nos casos “*Sem contrato*”. Já em *@Work* o volume se manteve estável.



## 4.4. Cumprimento do prazo de resposta



No semestre, foi atingido um SLA de 92,89%, chegando a 97% em junho. O tempo médio de encerramento das demandas foi de 7,7 dias corridos no semestre.

Registramos 2.22% de diluições de prazo nos canais de 0800, e-mail e BACEN.

SLA: Prazo regulamentar definido pelo órgão (Procon, BACEN, entre outros).

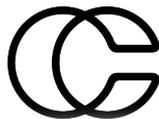


## 6. Ações de Melhoria

## 6. Ações de Melhoria Implementadas

Adequação das árvores de motivos de contato para facilitar a identificação de oportunidades e propor melhorias para o negócio

Implementação de dashboards para melhorar a gestão de carteira e otimizar a produtividade dos times



Documentação e adequação do passo a passo ideal para o fluxo de atendimento dos clientes na área

Treinamentos e aprofundamento nas análises de qualidade para entregar máxima excelência no atendimento





Contatos da Ouvidoria:

0800 709 8738 

segunda-feira a sexta-feira, das 10:00 às 16:00  
(exceto feriados nacionais)

[ouvidoria@creditas.com.br](mailto:ouvidoria@creditas.com.br)

