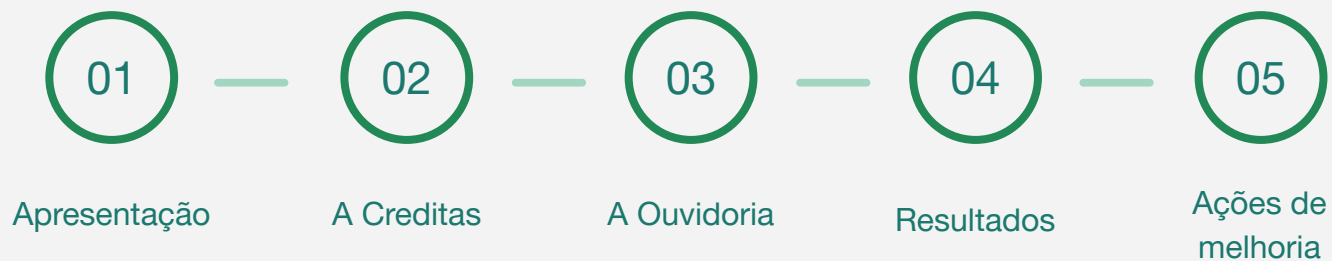


Relatório Semestral

Ouvidoria | 2º Semestre/2022



Sumário



Classificação do documento

Confidencial

Restrito

Interno

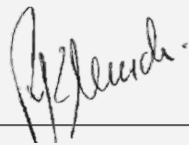
Público



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 julho de 2022 a 31 de dezembro de 2022.



Romulo Mendes
Diretor Responsável



Elôar Crepalde
Ouvidora Responsável

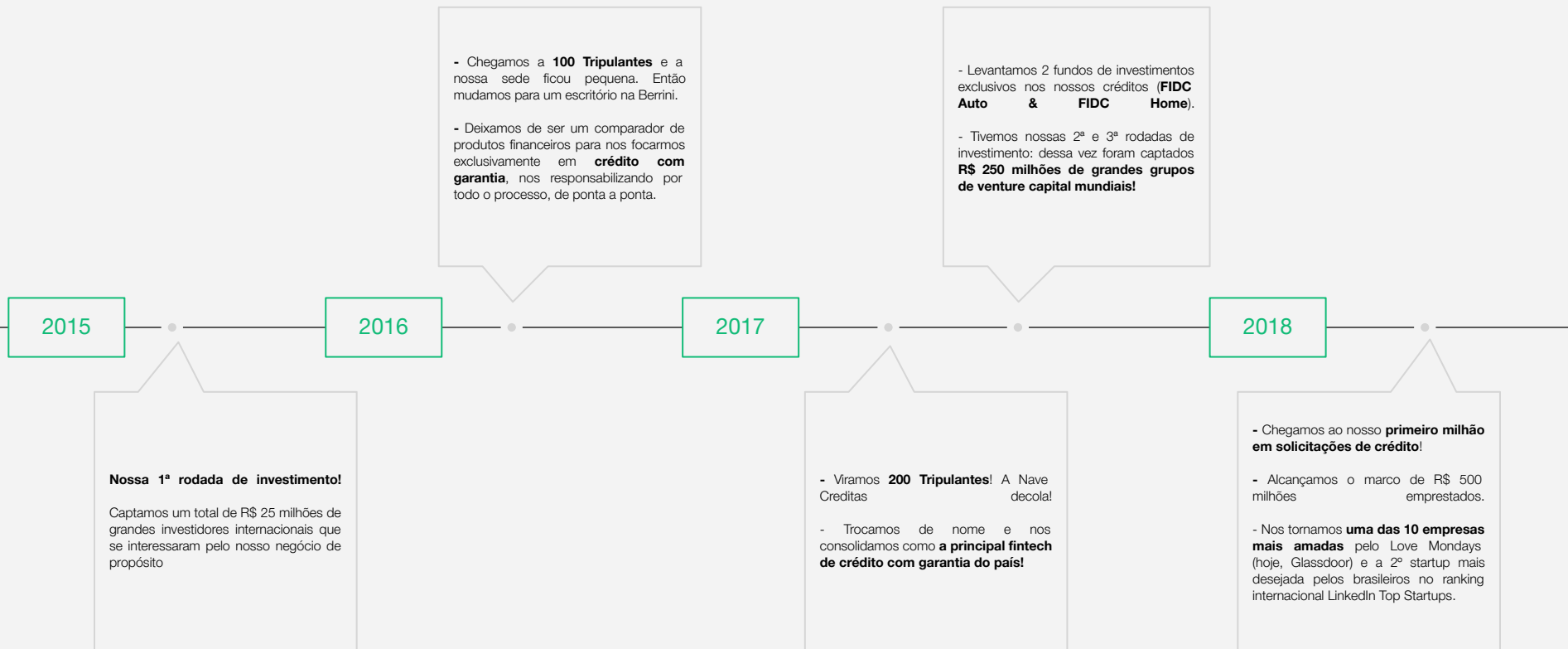
2. A Creditas

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.

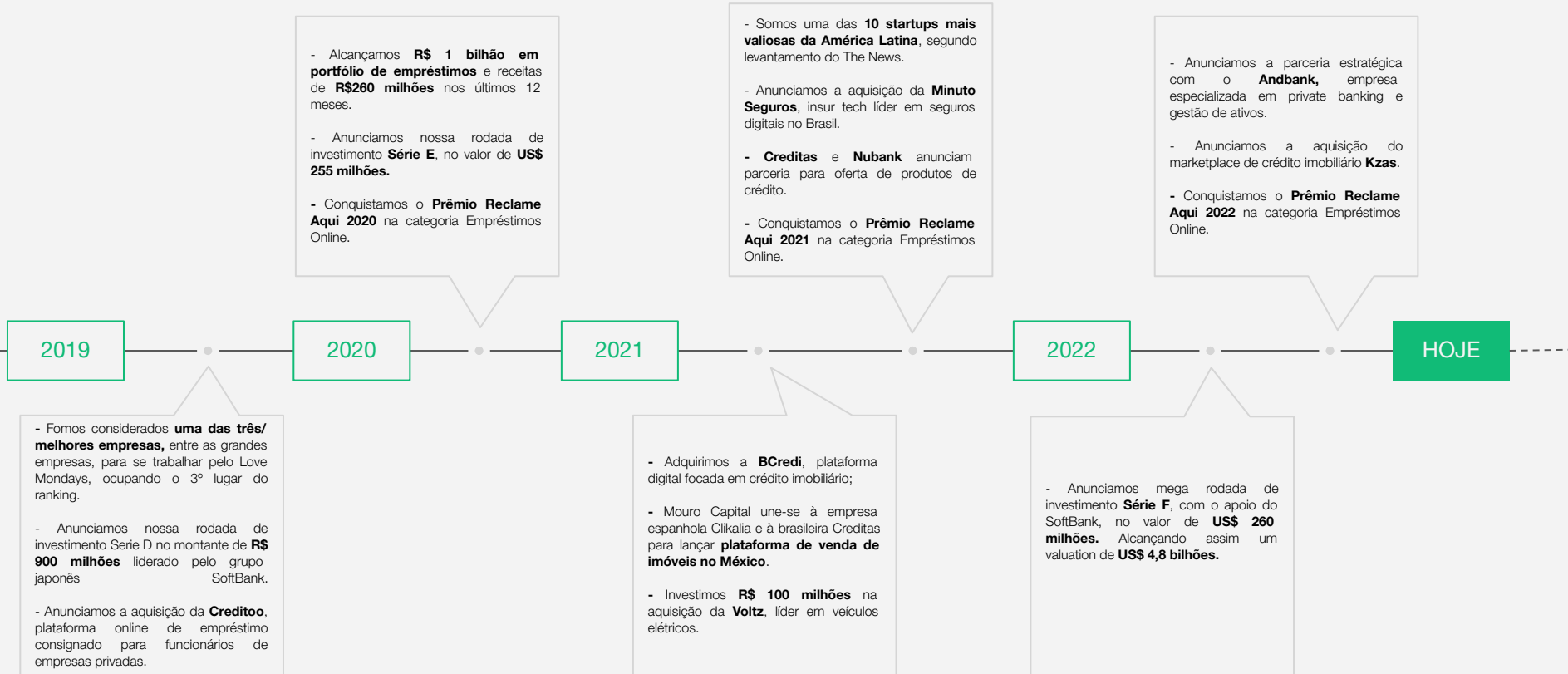
Sua carteira de empréstimos inclui os Empréstimos com Garantia de Imóvel, de Veículo e Consignado Privado. E suas soluções oferecem aluguel, financiamento e venda de imóveis; financiamento, venda e seguros para veículos; além de uma série de benefícios corporativos, que incluem venda de produtos, antecipação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

 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

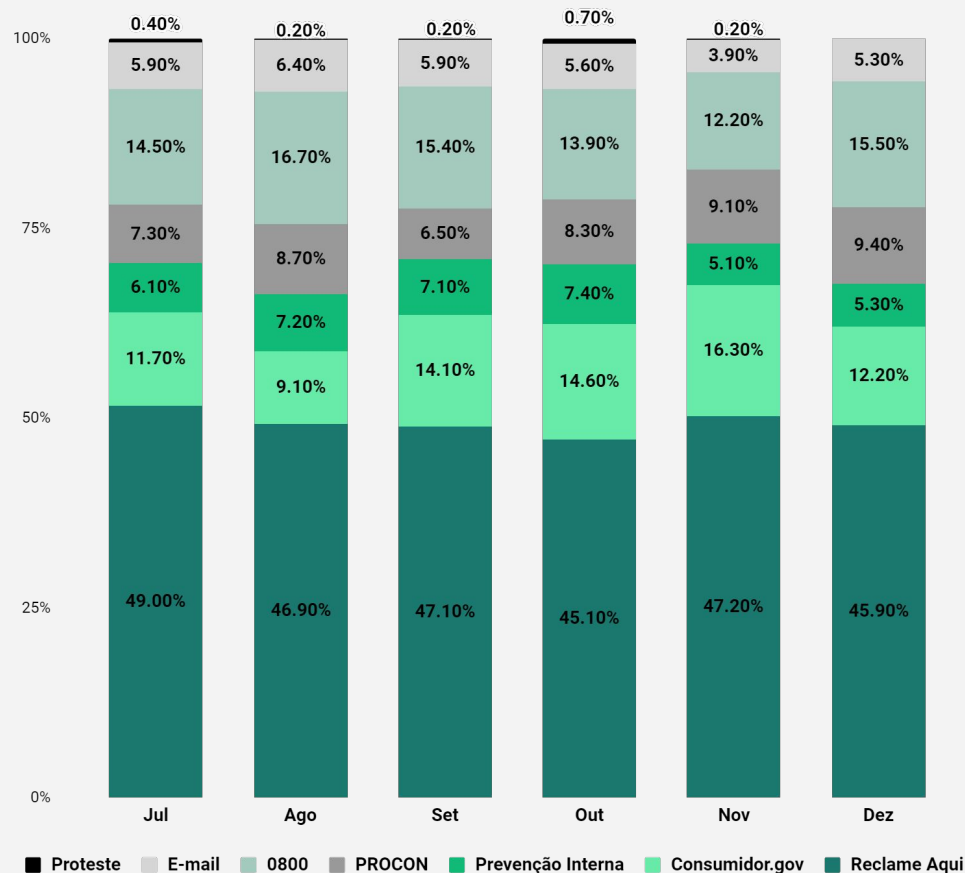
4.1. Demanda atendida



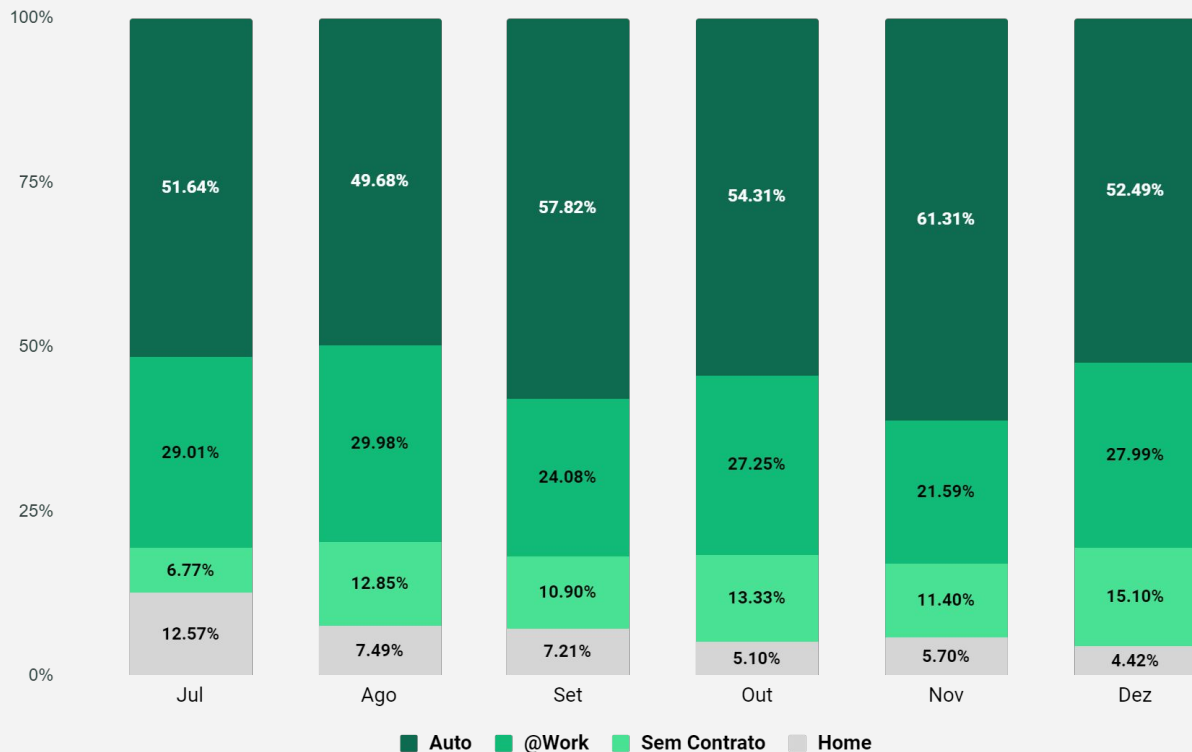
No segundo semestre de 2022, foram atendidos um total de 2.980 casos, atingindo em julho a maior demanda recebida (545 casos) e também encerrada (543 casos). O volume de casos encerrados superou o volume de entrada nos meses de agosto e dezembro.

4.2. Demanda por canais de atendimento

O canal Reclame Aqui é o que possui maior volume, representando 47% dos atendimentos do período, com destaque para o mês de Julho (49%). Em seguida, estão o 0800 e o Consumidor.gov, com 15% e 13%, respectivamente.



4.3. Demanda por tipo de produto



Dentre os produtos que temos no nosso portfólio, Auto se destaca com o maior share de reclamações no semestre (54.5%).

Work se manteve como o segundo produto mais reclamado, durante todo o período.

Nos demais houve queda na demanda de Home e oscilação nos casos sem contrato.



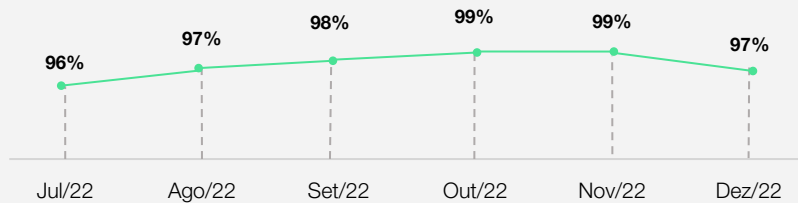
4.4. Cumprimento do prazo de resposta



O tempo médio de encerramento das demandas foi de 4,6 dias corridos no semestre.

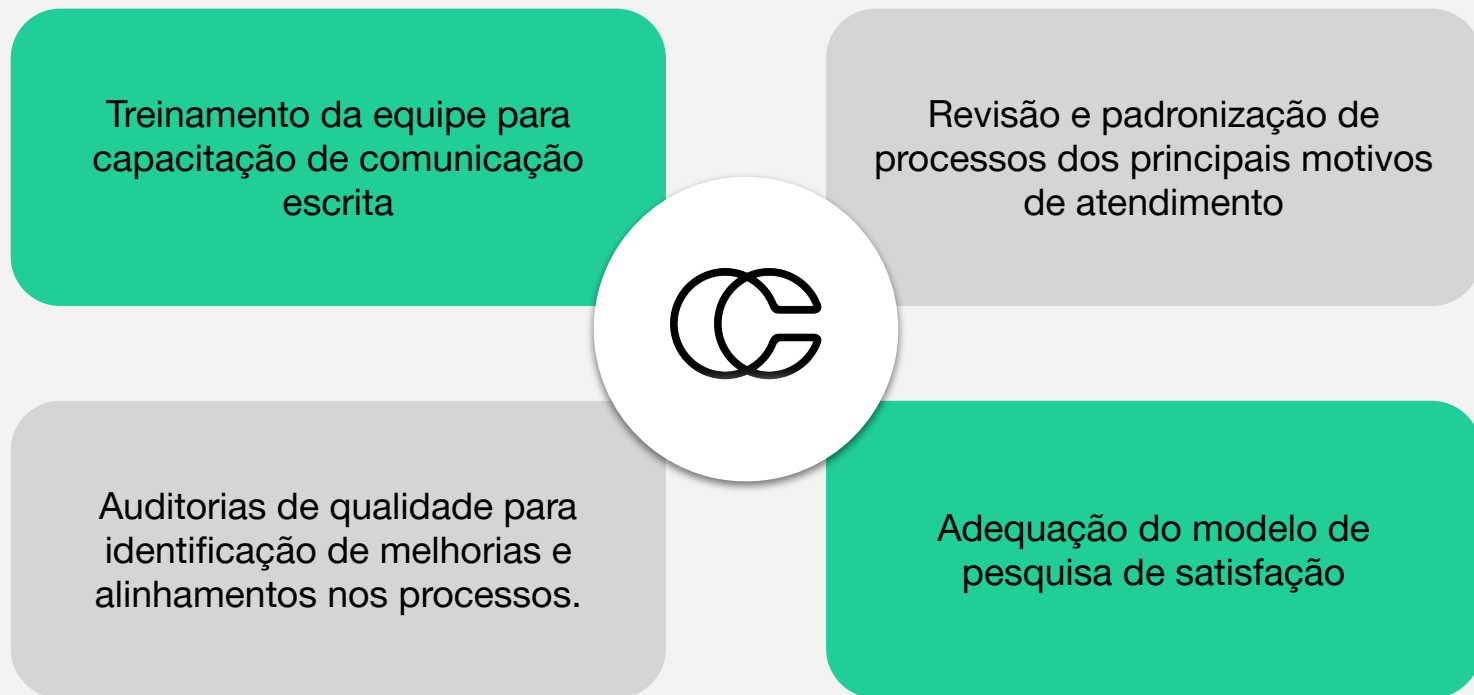
Registramos 1,8% de dilações de prazo nos canais de 0800, e-mail e BACEN.

SLA/Mês



6. Ações de Melhoria

6. Ações de Melhoria Implementadas





Contatos da Ouvidoria:

0800 709 8738 

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

ouvidoria@creditas.com.br 