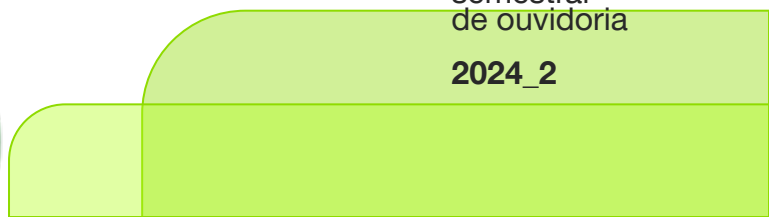




# TRANSPARÊNCIA & IMPARCIALIDADE

Relatório  
semestral  
de ouvidoria

2024\_2



## Transparentes nas ações Imparciais nas soluções

Aqui você encontra dados e resultados da nossa ouvidoria



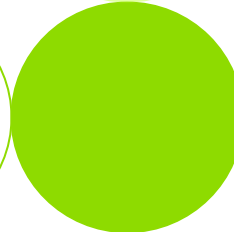
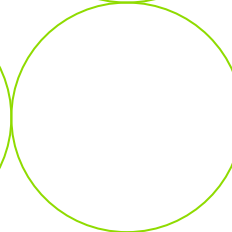
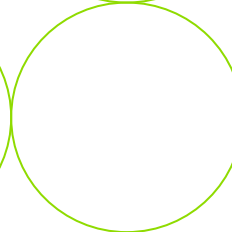
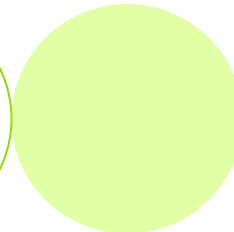
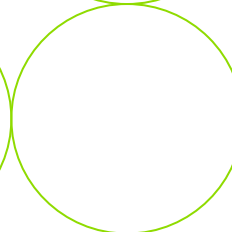
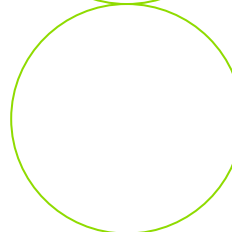
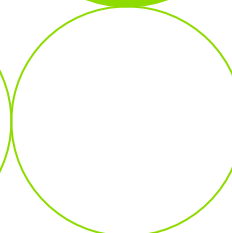
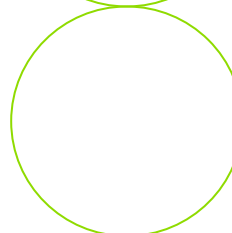
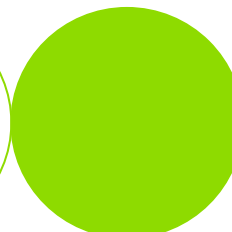
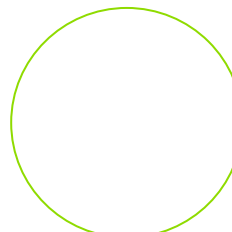
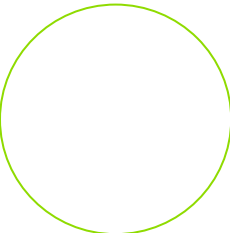
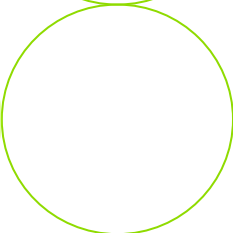
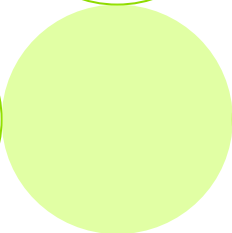
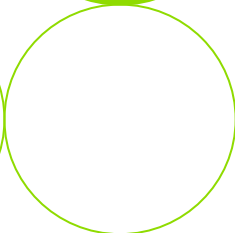
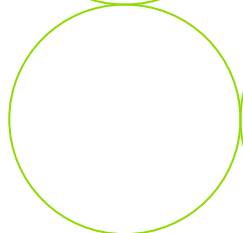
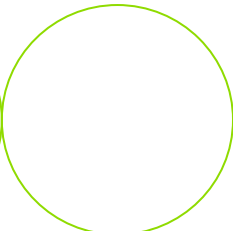
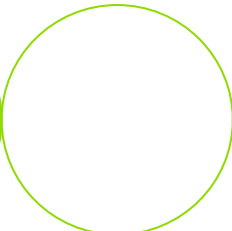
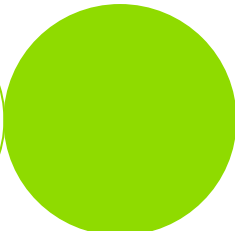
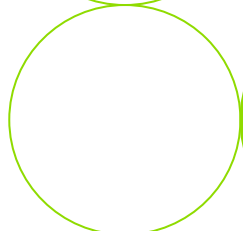
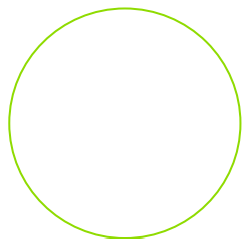
**4\_Apresentação**

**5\_Creditas**

**13\_Ouvidoria**

**16\_Resultados**

**20\_Ações de melhoria**





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 n.º 5.182, de 31 de outubro de 2024 e normas complementares, sobre as atividades da Ouvidoria da Creditas no período de 01 de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

Rômulo Mendes  
Diretor Responsável

Eliane Rocha  
Ouvidora Responsável



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.





2016

Chegamos a **100 Tripulantes** e a nossa sede ficou pequena. Então mudamos para um escritório na Bernini.

Deixamos de ser um comparador de produtos financeiros para nos focarmos exclusivamente em **crédito com garantia**, nos responsabilizando por todo o processo, de ponta a ponta.

2017

Viramos **200 Tripulantes**.

A Nave Creditas decola! Trocamos de nome e nos consolidamos como a **principal Fintech de crédito com garantia do país**.

2018

Levantamos 2 fundos de investimentos exclusivos nos nossos créditos (**FIDC Auto & FIDC Home**).

Tivemos nossas 2ª e 3ª rodadas de investimento: dessa vez foram captados **R\$ 250 milhões de grandes grupos de venture capital mundiais**.

2019

Chegamos ao nosso **primeiro milhão em solicitações de crédito**.

Alcançamos o marco de R\$ 500 milhões emprestados.

Nos tornamos **uma das 10 empresas mais amadas** pelo *Love Mondays* (hoje, *Glassdoor*) e a 2º startup mais desejada pelos brasileiros no *ranking* internacional *LinkedIn Top Startups*.

2020

Fomos considerados **uma das três melhores empresas**, entre as grandes empresas, para se trabalhar pelo *Love Mondays*, ocupando o 3º lugar do *ranking*.

Anunciamos nossa rodada de investimento Série D no montante de **R\$ 900 milhões** liderado pelo grupo japonês SoftBank.

Anunciamos a aquisição da **Creditoo**, plataforma *online* de empréstimo consignado para funcionários de empresas privadas.

Alcançamos **R\$ 1 bilhão em portfólio de empréstimos** e receitas de **R\$ 260 milhões** nos últimos 12 meses.

Anunciamos nossa rodada de investimento Série E, no valor de **US\$ 255 milhões**.

Conquistamos o **Prêmio Reclame Aqui 2020** na categoria *Empréstimos Online*.



Somos uma das **10 startups mais valiosas da América Latina**, segundo levantamento do *The News*.

Anunciamos a aquisição da **Minuto Seguros**, *insur tech* líder em seguros digitais no Brasil.

**Creditas** e **Nubank** anunciam parceria para oferta de produtos de crédito.

Conquistamos o **Prêmio Reclame Aqui 2021** na categoria *Empréstimos Online*.

2021

Adquirimos a **BCredi**, plataforma digital focada em crédito imobiliário.

Mouro Capital une-se à empresa espanhola Clikalia e à brasileira Creditas para lançar **plataforma de venda de imóveis no México**.

Investimos **R\$ 100 milhões** na aquisição da **Voltz**, líder em veículos elétricos.

2022

Anunciamos mega rodada de investimento **Série F**, com o apoio do SoftBank, no valor de **US\$ 260 milhões**. Alcançando assim um *valuation* de **US\$ 4,8 bilhões**.

2023

Anunciamos a parceria estratégica com o **Andbank**, empresa especializada em *private banking* e gestão de ativos.

Anunciamos a aquisição do *marketplace* de crédito imobiliário **Kzas**.

Conquistamos o **Prêmio Reclame Aqui 2022** na categoria *Empréstimos Online*.

Migramos o modelo de negócio da Creditas Auto para focar nossos esforços nas transações C2C e na otimização do processo.

2024

Em dezembro de 2023, alcançamos o *breakeven* operacional e, no primeiro trimestre de 2024, celebramos o primeiro lucro trimestral na história da empresa, com receitas totalizando **R\$ 486 milhões**.

O lucro bruto alcançou um recorde de **R\$ 206,2 milhões**, resultando em um lucro líquido de **R\$ 1,4 milhão**.

HOJE

Creditas apresenta **nova marca** e busca ampliar o conhecimento do empréstimo com garantia no Brasil

O T3-24 é o 5º trimestre consecutivo com aumento da originação, o que, combinado com a expansão da margem, reforça nossa capacidade de crescer lucrativamente.

Nossas principais conquistas no T3-24 incluem (i) crescimento da originação em **17%** sequencialmente e **49%** anualmente, (ii) expansão do Lucro Bruto para um novo recorde de **R\$ 237,4 milhões**, enquanto (iii) manutenção do lucro operacional dentro de nossa faixa de equilíbrio aceitável em **-R\$ 7,2 milhões**.



MELHORES  
do  
ESG







Aqui na Creditas **somos a garantia do seu próximo passo.**

Oferecemos crédito de qualidade, com competitividade de taxas e mais prazo para pagar.

Temos as opções de 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.

Estamos sempre em movimento e trabalhamos para combater o conformismo e mudar o *status quo* dos mercados em que atuamos, seja oferecendo um crédito mais saudável, usando a tecnologia para oferecer seguros de maneira mais prática e personalizada ou inovando ao criar novas estruturas de crédito e investimentos, estamos sempre abrindo novos caminhos para mudar a vida das pessoas para melhor.



# Seja inconformista

Quem sonha grande sabe que conseguimos superar todos os desafios. Questiona, toma a iniciativa e entrega além do esperado. "Não dá" nunca é resposta pra gente.

# Paixão pela experiência

Nossa busca é incansável em construir uma excelente jornada para clientes. É um jogo infinito que o resultado sempre pode ser melhor. Por meio de tecnologia, análises, reavaliação de processos e testes constantes, garantimos a melhor experiência possível.

A curiosidade nos move e nos conecta às transformações do mundo. Abraçamos e provocamos as mudanças, internas e externas. Inovamos não porque está na moda, mas porque gera valor. Temos obsessão pelo conhecimento e coragem de colocá-lo em prática. Perguntamos, testamos e aprendemos algo novo todos os dias.

# (Re)aprender rápido



# Alta performance na veia

A busca pela excelência está em nosso sangue, é nosso jeito de ser. Entendemos que vencer é sobre irmos juntos além do esperado, é sobre subir à própria barra toda hora. Isso não é só papo, é a atitude de quem cria novas oportunidades e fomenta a cultura de alta *performance*.

# Valorizamos as diferenças

Temos convicção de que as diferenças nos tornam mais fortes e flexíveis para nos permitir tomar melhores decisões. Promovemos um espaço seguro para que elas sejam valorizadas. Nossa diversidade gera impacto e flexibilidade cognitiva, resultando em jornadas mais completas.

Aqui é mão na massa. Sem estrelismo, todo mundo mergulha nos detalhes. Somos um grupo de pessoas com iniciativa em um ambiente de confiança, guiado por troca e debate. Fazemos acontecer, criando novos caminhos que melhoram a vida das pessoas.

# Vai lá e faz



# Direto ao ponto

Enrolação não entra em nosso vocabulário. Somos diretos na mensagem e respeitosos na forma, ou seja: brutally honest. Nossa escuta ativa vem da empatia natural que buscamos ter em cada relação. Temos conversas difíceis sempre que necessário, pois todas as nossas trocas têm o objetivo de nos desenvolver como time.

# Mais com menos

Pra gente, limitação de recursos não é uma barreira, mas sim um convite à criatividade. Transformamos ideias em realidade, com eficiência e paixão pelo que fazemos.

# Crie sua história

Aqui todo mundo encontra espaço para deixar seu legado. Gostamos de atrair e desenvolver pessoas que desafiam a gente. Monotonia não tem vez aqui, buscamos sempre o diferente. Aprender novas habilidades e experimentar carreira em rede são regras do jogo na Creditas



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

A Creditas Home é nosso ecossistema de soluções para proprietários de imóveis, oferecendo **financiamento, aluguel, seguro residencial 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, previdência privada, antecipação salarial, cartão de benefícios flexíveis, programa de educação financeira e seguros de vida e saúde**.



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.





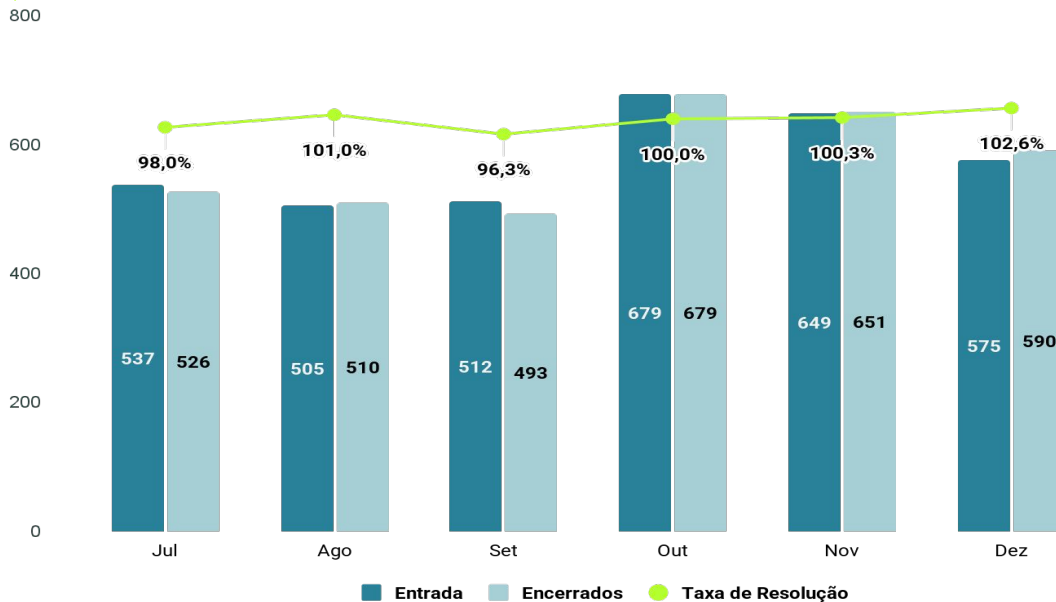
Atendemos por meio dos seguintes canais regulados:

- 0800 709 8738, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados nacionais)
- ouvidoria@creditas.com.br
- Banco Central

Além disso, atendemos outros canais externos de mediação:

- Consumidor.gov
- PROCON
- Reclame Aqui

E também atendemos demanda internas, com o intuito de prevenir acionamentos nos canais acima, bem como, atuamos em solicitações dos nossos *stakeholders* na solução de demandas que recebamos de clientes.

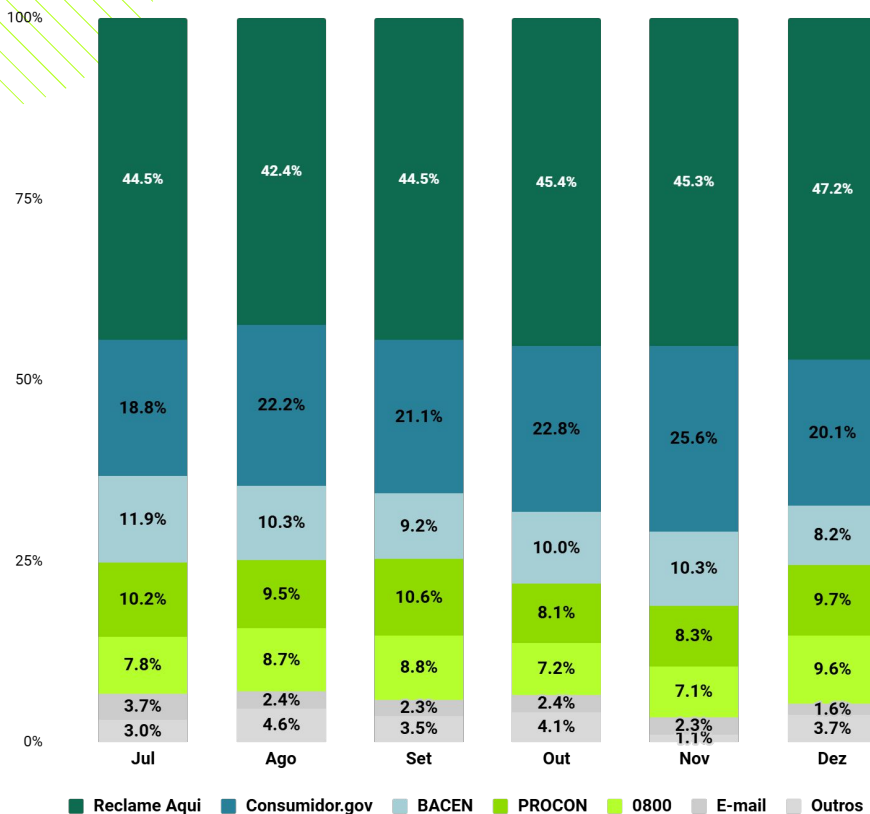


### Demanda atendida

No segundo semestre de 2024, foram atendidos um total de 3.458 casos, atingindo o pico em outubro, com a maior demanda recebida (679 casos).

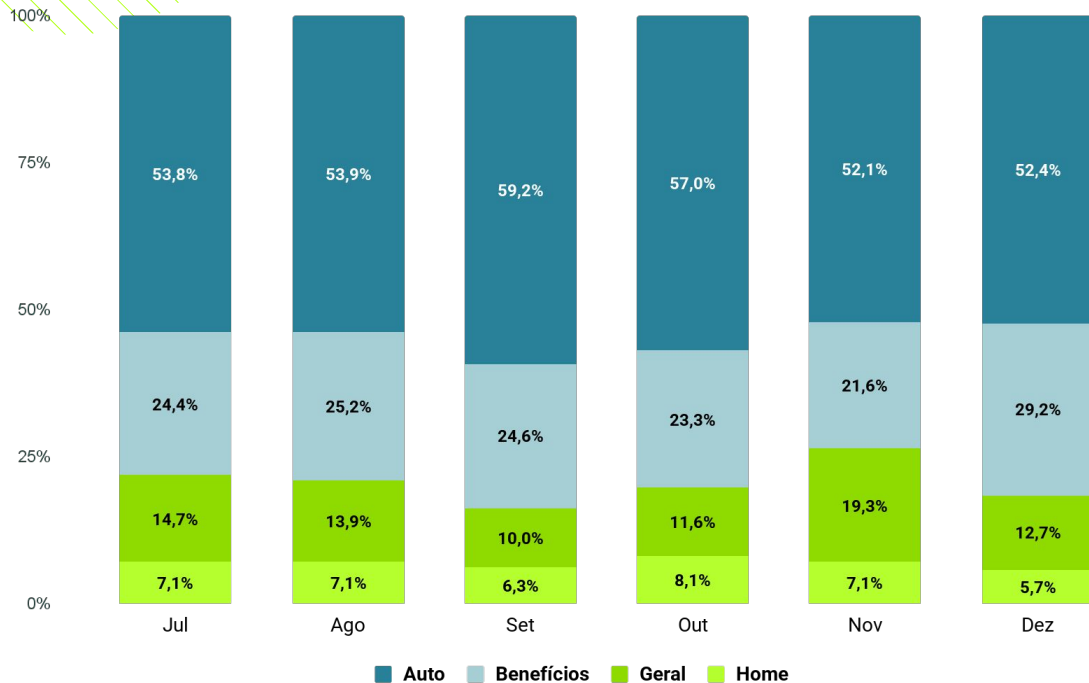
O maior número de demandas encerradas foi no mesmo mês, atingindo 100% de taxa de resolução.





### Demanda por canais de atendimento

O canal ReclameAQUI é o que possui maior volume, representando 44,9% dos atendimentos do período. Em seguida, estão o Consumidor.gov e o BACEN, com 21,8% e 10,0%, respectivamente.



### Demanda por tipo de produto

Dentre os produtos do nosso *portfólio*, o ecossistema de Auto se destaca com o maior volume de reclamações no semestre com 54,7%, seguido de Benefícios, com 24,7%.

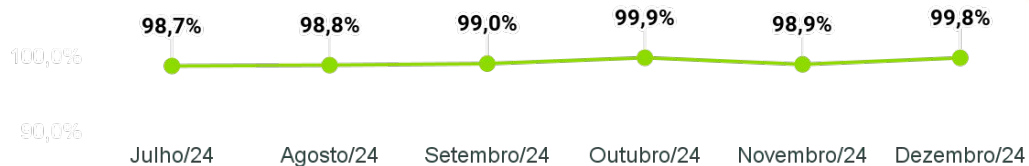


### Cumprimento do prazo de resposta\*

99,2% das nossas demandas foram resolvidas dentro do prazo acordado com o cliente.

O tempo médio de resolução das demandas foi de 4,0 dias corridos no semestre.

Considerando os canais 0800, *e-mail* e BACEN registramos 0,56% de dilações no período.



\*Prazos por canal: 10 dias úteis para Reclame Aqui, 0800, BACEN, Prevenção interna, E-mail e Subsídio parceiros (este podendo variar de acordo com determinação do órgão); 10 dias corridos para Consumidor.gov, Proteste e Procon (este também podendo variar).



**Participação no comitê do cliente, fórum voltado para identificação de oportunidades e ações de melhoria na experiência do cliente.**

**Realização de *benchmarks* com outras ouvidorias para identificar boas práticas e implementar melhorias em nossos processos.**

**Treinamento de produtos, aprimorando o conhecimento técnico para garantir agilidade e qualidade no atendimento.**

**Certificação de novos ouvidores, adequando nossa equipe à estrutura de atendimento das demandas.**



Creditas

