

# TRANSPARÊNCIA & IMPARCIALIDADE

Relatório  
semestral  
de ouvidoria

2025\_2

## Transparentes nas ações Imparciais nas soluções

Aqui você encontra dados e resultados da nossa ouvidoria



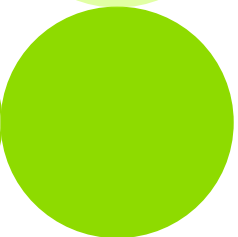
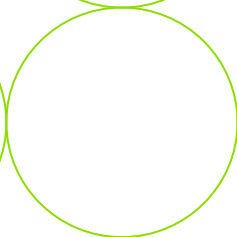
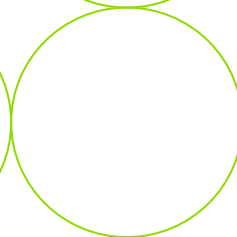
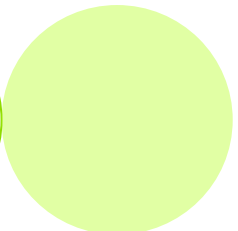
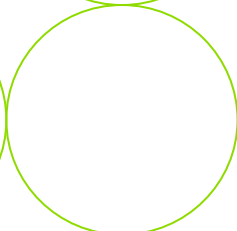
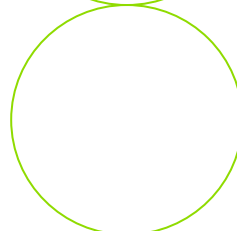
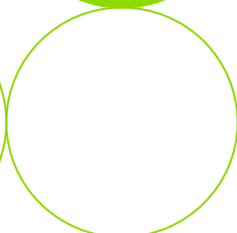
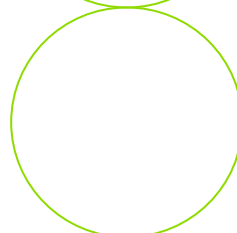
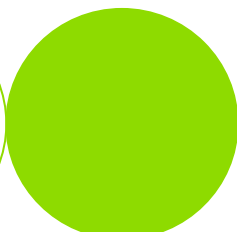
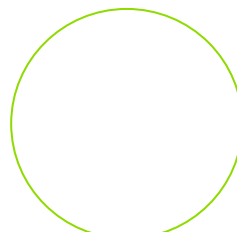
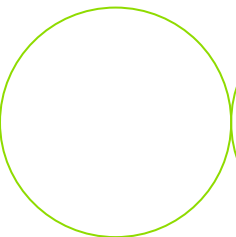
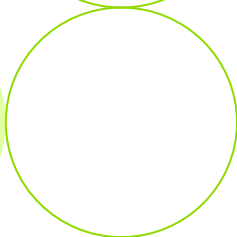
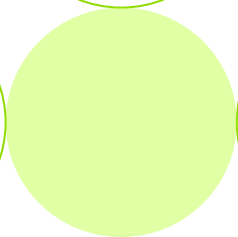
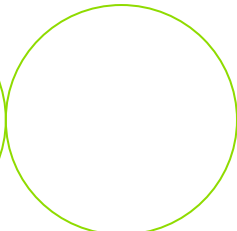
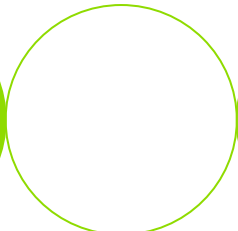
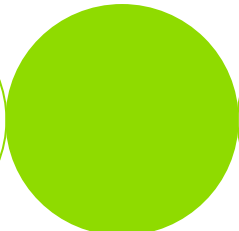
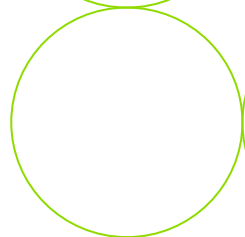
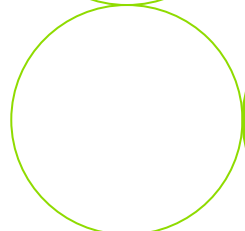
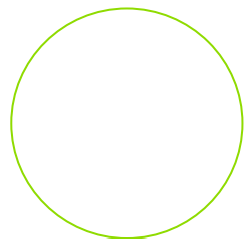
**4\_Apresentação**

**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 4.860, de 23 de outubro de 2020 e normas complementares, sobre as atividades da Ouvidoria da Creditas no período de 01 julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025.

Rômulo Mendes  
Diretor Responsável

Eliane Rocha  
Ouvidora Responsável



A **Creditas** é a **principal plataforma digital de crédito e soluções financeiras da América Latina**, com atuação no **Brasil e no México**. Sua proposta é transformar o acesso ao crédito por meio de uma jornada **100% online, segura e transparente**.

A empresa opera de forma integrada em **três ecossistemas — imóvel, veículo e salário** — conectando produtos de crédito com soluções de **bem-estar financeiro e consumo**. A oferta inclui empréstimos com garantia de imóvel e de veículo, **o novo Consignado Trabalhador**, além de serviços como aluguel, financiamento e venda de imóveis; financiamento, venda e seguros para veículos; além de uma série de benefícios corporativos, que incluem antecipação de salário e cartão de benefícios flexíveis.

Com foco na **inclusão financeira** e na **eficiência**, a Creditas busca **empoderar seus clientes para alcançarem seus objetivos**, promovendo uma **relação sustentável** com o crédito e **parcerias estratégicas** com empresas por meio de soluções que combinam tecnologia, **educação financeira e impacto real na vida das pessoas**.





2019

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.

2020

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*.

2021

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*.

2022

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.

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.

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**

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**.

**2024**

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**.

**2025**

No primeiro trimestre de 2025, alcançamos receita recorde de **R\$ 548,6 milhões**, com **crescimento de 13%** em relação ao ano anterior. O **lucro bruto foi de R\$ 212,1 milhões**, mantendo **margem acima de 38%**, e seguimos com geração de caixa neutra desde o fim de 2023.

Iniciamos a migração do consignado privado para o **novo modelo Consignado Trabalhador**, com foco em ampliar o acesso ao crédito saudável para o público CLT.

Seguimos **fortalecendo parcerias** com empresas e **promovendo educação financeira** como pilares do nosso compromisso com o **bem-estar financeiro dos colaboradores**.

**Captação de R\$ 800 milhões via FIDC** para impulsionar operações de Auto Equity e Auto Finance, com demanda **recorde de R\$ 2,3 bilhões**, consolidando a confiança do mercado em nossa estrutura de *funding*.

Divulgação dos resultados do Q2 com receita **recorde e crescimento de 80%** nas transações de financiamento de veículos, reafirmando nossa liderança no setor de garantias.

Conclusão da **aquisição do Andbank Brasil** e fechamento inicial da **rodada Série G de US\$ 108 milhões**, fortalecendo nossa licença bancária e estrutura de capital para 2026.

**HOJE**







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 e demais benefícios aos colaboradores de empresas parceiras, incluindo 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 o **Novo Consignado do Trabalhador, previdência privada, antecipação salarial, cartão de benefícios flexíveis, programa de educação financeira e seguros de vida e saúde.**



# 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.





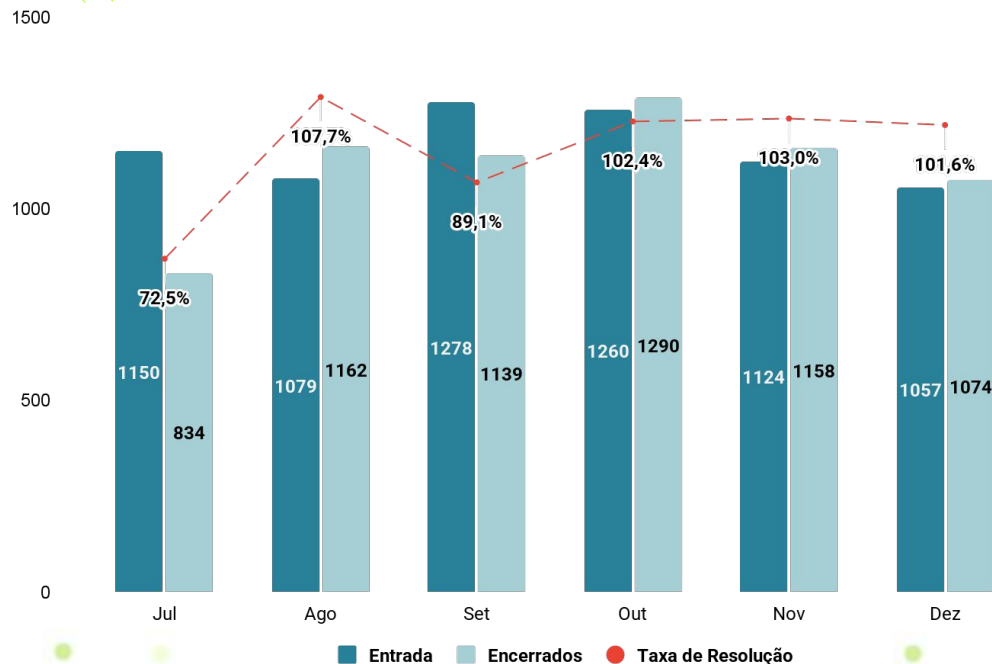
Atendemos por meio dos seguintes canais regulados:

- 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 recebam de clientes.

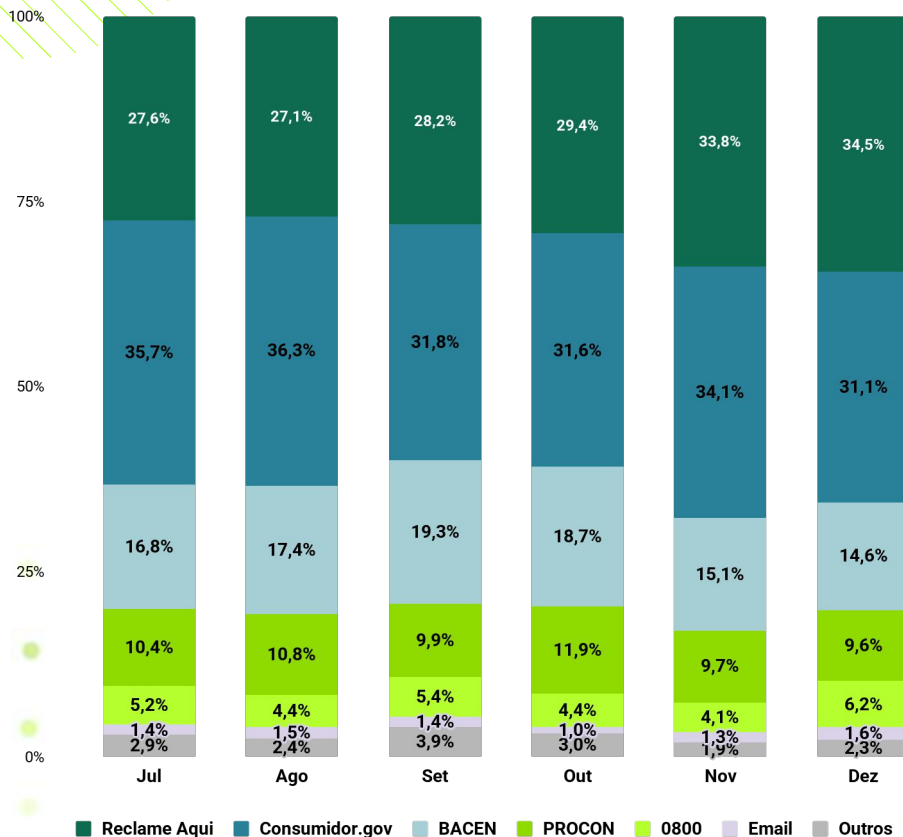


### Demanda atendida

No 2º semestre de 2025, a Ouvidoria processou **6.948 entradas**, com o pico de volume em **setembro (1.278 casos)**. O período refletiu uma forte capacidade de recuperação de estoque: embora **julho** tenha registrado a menor taxa de resolução (**72,5%**) devido à concentração de demandas no final do mês, a equipe reverteu o cenário já em **agosto**, atingindo uma taxa de **107,7%**.

A maturidade operacional consolidou-se no último trimestre, mantendo taxas de resolução acima de **100%** em outubro (**102,4%**), novembro (**103,0%**) e dezembro (**101,6%**). Esse desempenho evidencia a eficiência da área em liquidar volumes represados e absorver oscilações, garantindo o cumprimento integral dos prazos regulatórios.





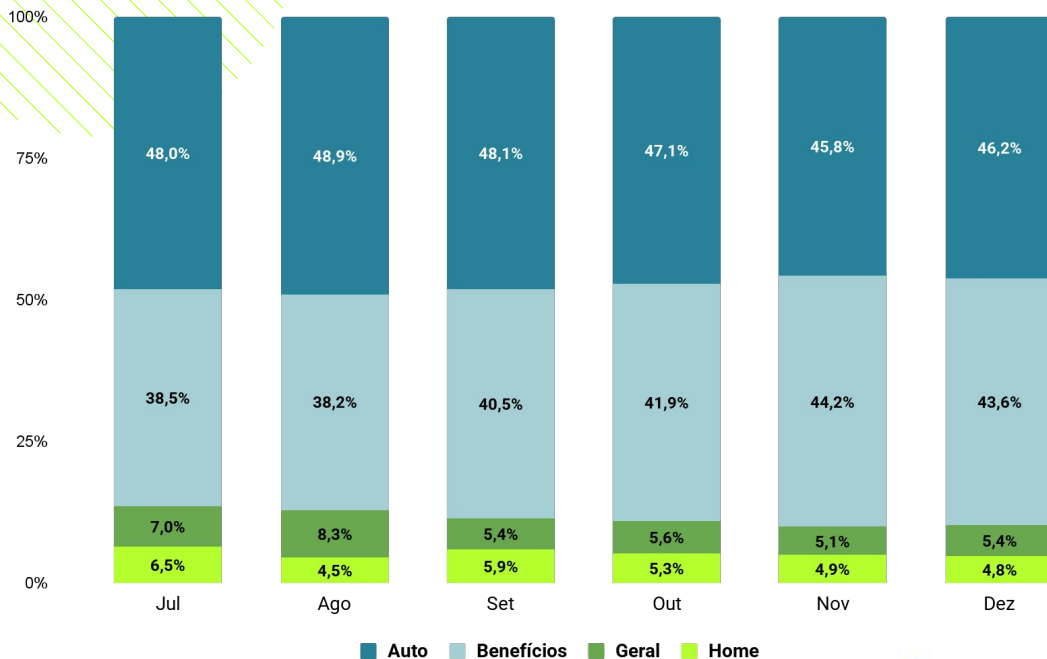
### Demanda por canais de atendimento

No segundo semestre de 2025, o canal **Consumidor.gov** consolidou-se como a principal porta de entrada, mantendo uma média de participação de aproximadamente **33,4%** e atingindo seu pico em **agosto (36,3%)**.

Este volume é impulsionado majoritariamente por demandas de natureza administrativa e informativa, com destaque para:

- Revisões contratuais e detalhamento de saldo devedor;
- Solicitações de exclusão de consultas em CPF;
- Pedidos de propostas de negociação.

Logo em seguida, o **Reclame Aqui** apresentou um crescimento consistente, encerrando dezembro como o canal mais representativo do mês (**34,5%**). Os órgãos reguladores, **BACEN** e **PROCON**, mantiveram fluxos estáveis, representando médias de **17,0%** e **10,4%** das demandas, respectivamente.



### Demanda por tipo de produto

O ecossistema de **Auto** liderou o volume de demandas, representando uma média de **47,4%** das ocorrências no período. O produto apresentou estabilidade, com leve queda na participação proporcional em novembro e dezembro.

Logo em seguida, o produto **Benefícios** apresentou uma tendência de crescimento consistente, com média de **41,2%** e atingindo seu pico em **novembro (44,2%)**, consolidando-se como a segunda maior frente de atuação da Ouvidoria.

As categorias **Geral** (clientes sem vínculo contratual) e **Home** mantiveram participações estáveis e reduzidas, representando, em média, **6,1%** e **5,3%** das demandas, respectivamente.



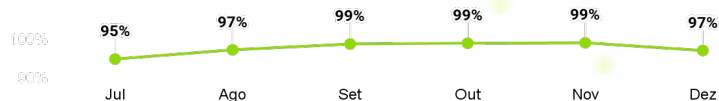
98%

BACEN, 0800 e e-mail

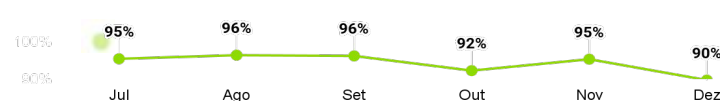
94%

Demais canais

### Visão mensal



### Visão mensal



### Cumprimento do prazo de resposta\*

Considerando os canais 0800, e-mail e BACEN, registramos 2% de dilatações no período.

O tempo médio de resolução das demandas foi de 9,6 dias corridos no semestre.

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



**Grupos de trabalho com BU's** para reportar oportunidades e acompanhar a implantação de melhorias.

**Participação na Zetta e Acrefi,** promovendo a troca de experiências e atualização sobre o setor.

**Reciclagem do time de Ouvidoria,** focada no aprimoramento técnico para atendimento nos canais.

**Criação de dashboards** para otimizar o acompanhamento de dados e a melhoria contínua da área.

**Filtro de CPF na URA,** garantindo a identificação da passagem prévia do cliente pelos canais de 1ª instância.



Creditas