



Transparência & Imparcialidade

Reporte
regulatório

Relatório
semestral
de ouvidoria

2026_1



Transparentes nas ações Imparciais nas soluções

Aqui você encontra dados e
resultados da nossa ouvidoria



Reporte
regulatório

Relatório
semestral
de ouvidoria

2026_1

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.

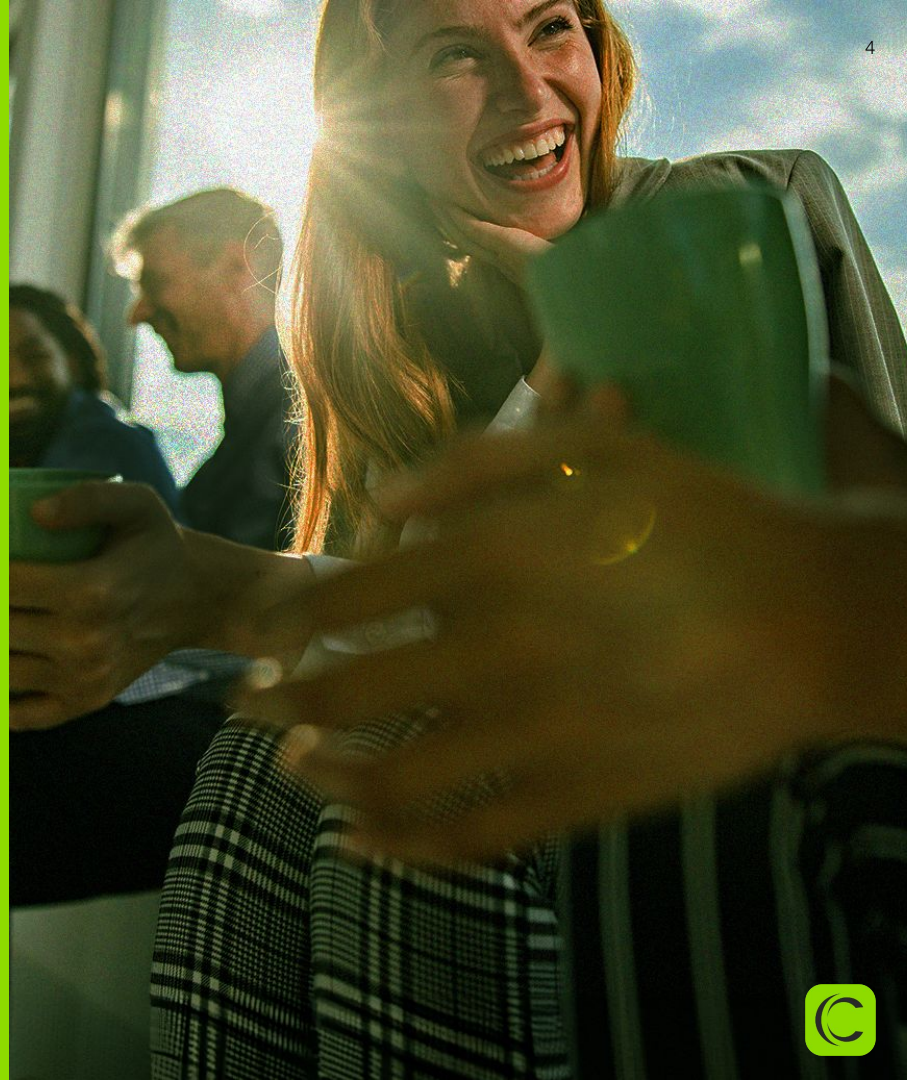
Este relatório visa atender à Resolução BCB n.º 4.860, de 23 de outubro de 2020 e normas complementares, sobre as atividades da Ouvidoria da Creditas no período de 01 janeiro de 2026 a 30 de junho de 2026.



Rômulo Mendes
Diretor Responsável



Eliane Rocha
Ouvidora Responsável



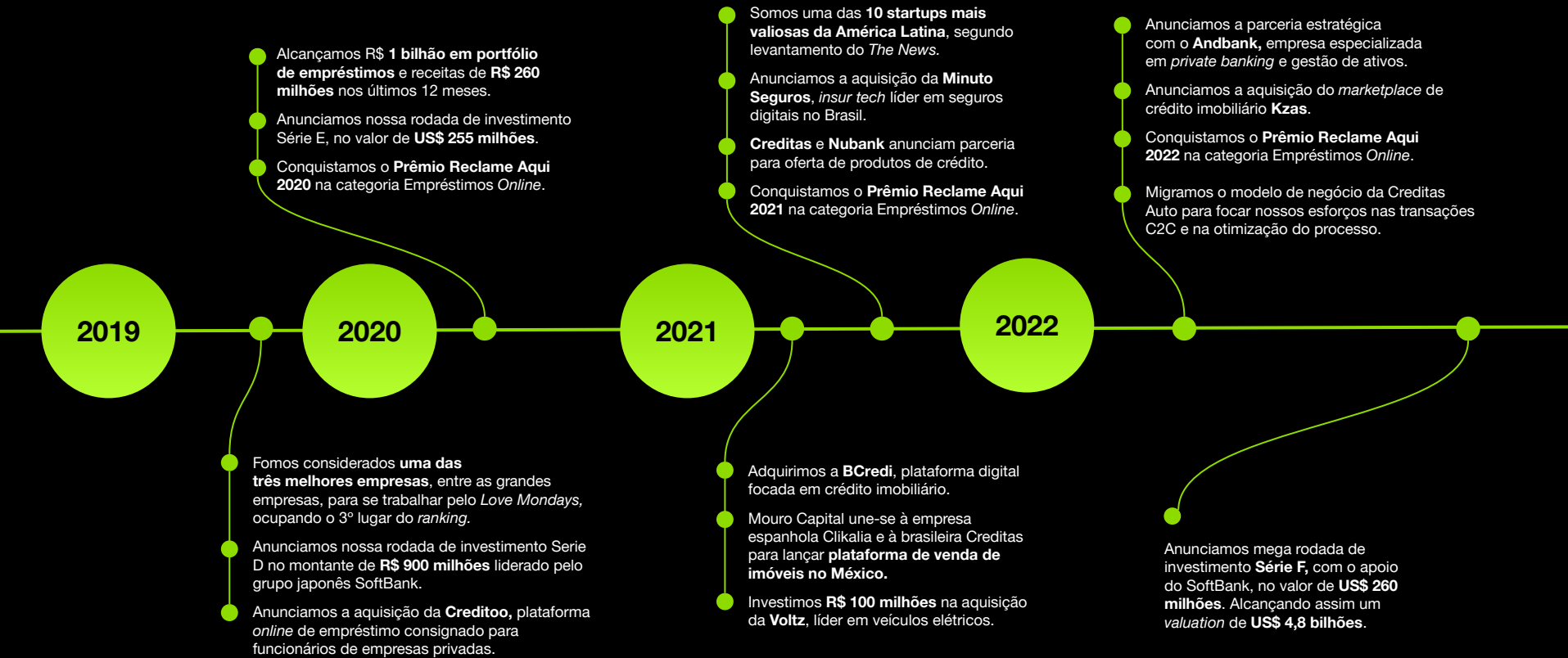
Creditas

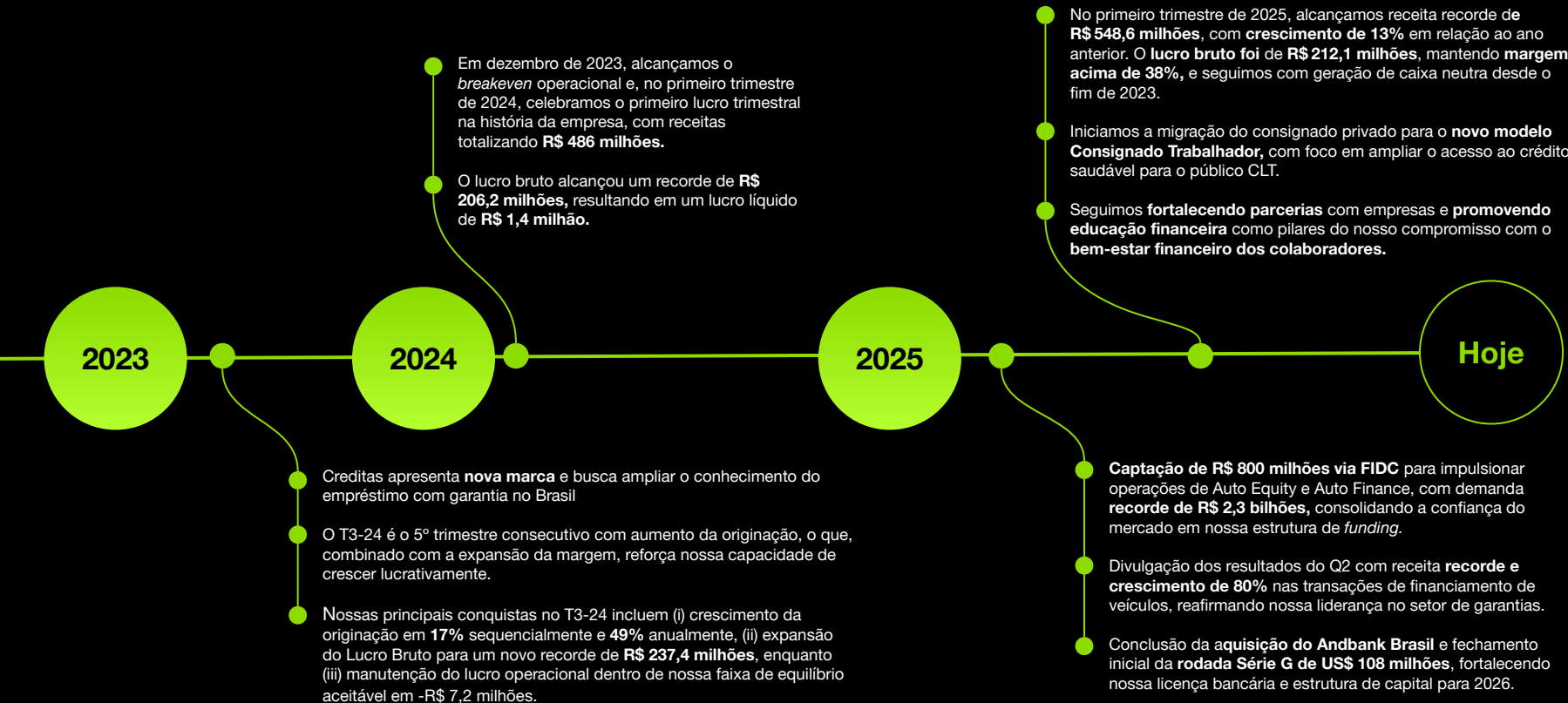
A **Creditas** é a **principal plataforma digital de crédito e soluções financeiras da América Latina**, com atuação no **Brasil e no México**. Sua proposta é transformar o acesso ao crédito por meio de uma jornada **100% online, segura e transparente**.

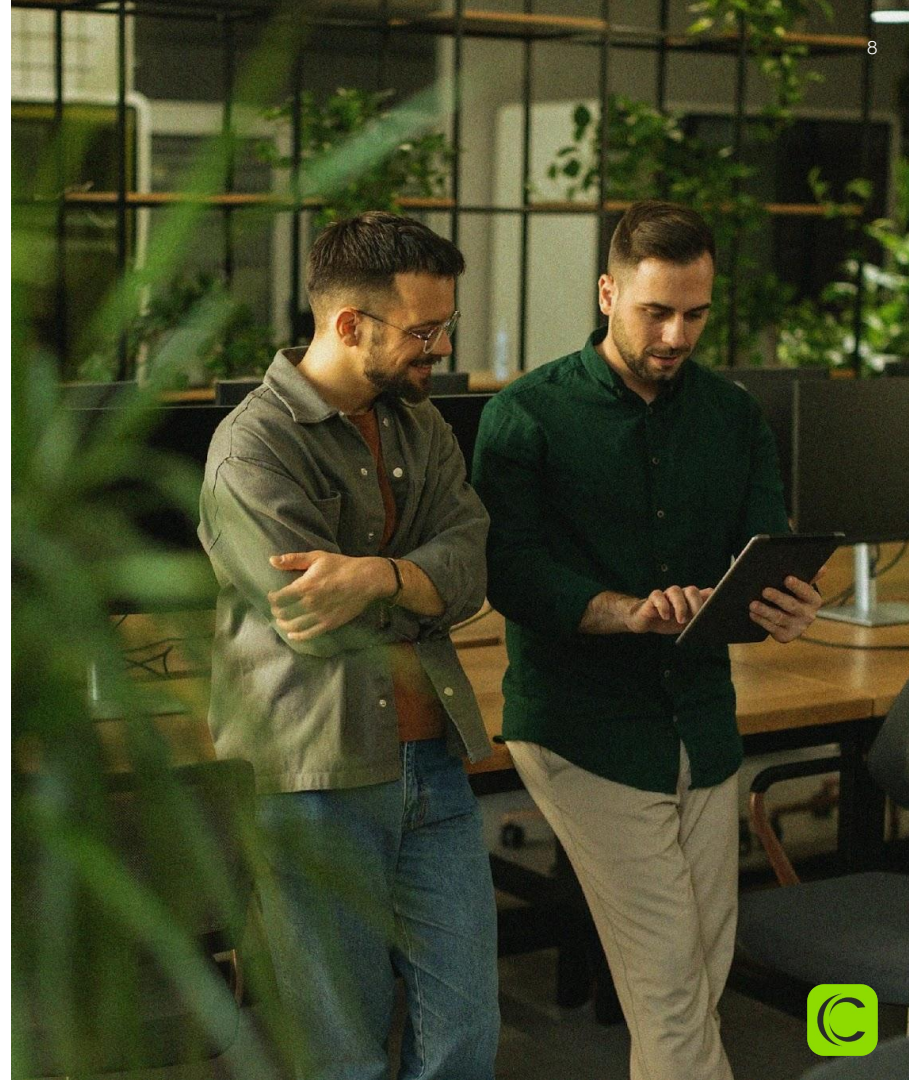
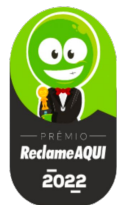
A empresa opera de forma integrada em **três ecossistemas — imóvel, veículo e salário** — conectando produtos de crédito com soluções de **bem-estar financeiro e consumo**. A oferta inclui empréstimos com garantia de imóvel e de veículo, **o novo Consignado Trabalhador**, além de serviços como aluguel, 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**.









**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.

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.

Paixão pela experiência

(Re)aprender rápido

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.



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*.

Alta performance na veia

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.

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.

Mais com menos

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 Credits 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.**



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*)

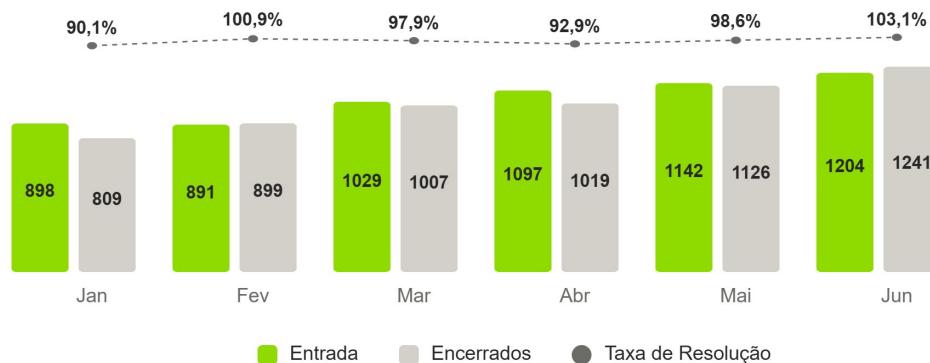
ouvidoria@creditas.com.br

Banco Central

Além disso, atendemos outros canais externos
de mediação:

Consumidor.gov
PROCON

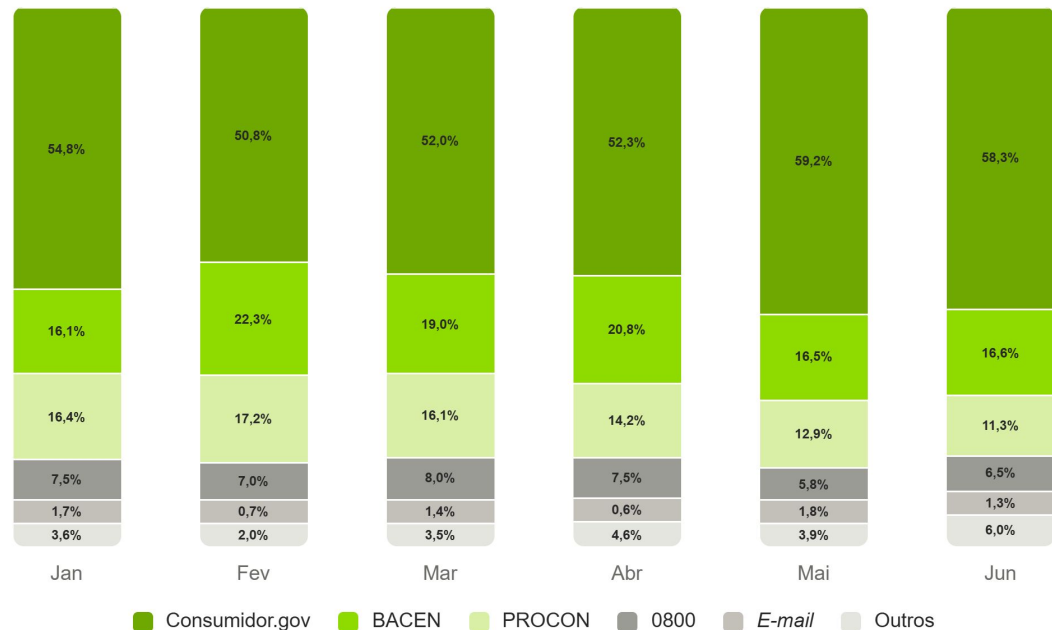
E também atendemos demanda internas, com o intuito de prevenir acionamentos nos canais acima, bem como, atuamos em solicitações dos nossos stakeholders na solução de demandas que recebam de clientes.



Demanda atendida

O primeiro semestre de 2026 foi marcado por um crescimento gradual na entrada de novas demandas, totalizando **6.261 novos registros** no período. Iniciamos o ano com um ritmo operacional bastante sólido em janeiro, alcançando **90,1%** de taxa de resolução. Logo no mês seguinte, em fevereiro, a equipe elevou ainda mais o nível de entrega, atingindo a marca de **100,9%** de eficiência no encerramento de casos.

A partir de março, a Ouvidoria manteve um ritmo de entregas consistente e robusto, mesmo diante do aumento progressivo no volume de entradas que culminou no pico de **1.204 casos** em junho. O encerramento do semestre demonstrou a alta resiliência da operação, alcançando uma taxa de resolução de **103,1%** no último mês. Esse comportamento reforça nossa capacidade de absorver picos de demanda de forma saudável, sem comprometer a qualidade ou os prazos de atendimento.



Demanda por canais de atendimento

Durante o primeiro semestre de 2026, a jornada do cliente da Ouvidoria concentrou-se majoritariamente na plataforma **Consumidor.gov**, que manteve uma liderança isolada de representatividade ao longo de todo o período, registrando média de **54,6%**. Os assuntos mais recorrentes nesse canal envolveram:

- Questionamentos sobre as condições contratuais (revisões e detalhamento de saldo devedor);
- Busca por acordos (propostas de negociação financeira);
- Regularização cadastral (solicitação de exclusão de consultas no CPF).

O monitoramento do semestre também revela a relevância dos órgãos de defesa do consumidor e reguladores, com o **BACEN** e o **PROCON** respondendo por fatias importantes do atendimento, com médias de **18,6%** e **14,7%**, respectivamente. Já os canais tradicionais diretos, como **0800 (7,1%)** e **E-mail (1,3%)**, mantiveram um fluxo controlado. Por fim, o canal **Outros (3,9%)** consolidou dados essenciais de apoio ao negócio, englobando nossas frentes de prevenção interna e subsídios a parceiros.

96,9%

BACEN, 0800 e *E-mail*

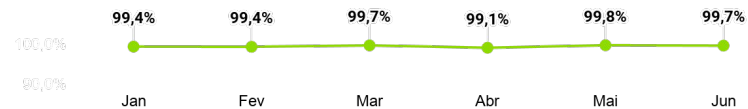
99,5%

Demais canais

Visão mensal



Visão mensal



Cumprimento do prazo de resposta*

Considerando os canais 0800, *E-mail* e BACEN, registramos 3,1% de dilatações no período.

O tempo médio de solução foi de 11 dias corridos.

*Prazos por canal: 10 dias úteis para 0800, BACEN, Prevenção interna, *E-mail* e Subsídio parceiros e 10 dias corridos para Consumidor.gov e PROCON (podendo variar conforme definições dos gestores).

Em uma escala de 1 a 5, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.



Em uma escala de 1 a 5, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.



Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação avalia a experiência do cliente em escala de **1 a 5**, medindo a **qualidade do atendimento** e a **resolução da demanda**. O questionário é disparado de forma direcionada para quem aciona a Ouvidoria diretamente. No 1º semestre de 2026, registramos **166 respostas (2,8%** de retorno da base elegível).

A baixa taxa de retorno gera um viés de seleção, pois clientes insatisfeitos tendem a avaliar mais. A análise da amostra confirma que as notas mínimas se concentram em casos julgados improcedentes, evidenciando que o resultado reflete a frustração com a negativa com o posicionamento imparcial.

Melhorias na eficiência operacional da Ouvidoria

Integração da API do BACEN:

Conexão direta com o CRM para automação na abertura de demandas, reduzindo o tempo de triagem e o risco de atraso no recebimento de notificações.

Assistente de IA para Apoio Operacional:

Ferramenta de suporte na validação de minutas e consistência de dados, otimizando o processo de revisão de respostas.

Capacitação em Processos de Negociação:

Treinamento focado nas regras de produtos para garantir maior autonomia aos analistas, elevando a eficiência e a qualidade na resolução das demandas de clientes.

Melhorias nos processos internos da empresa

Melhoria em cláusulas contratuais:

Recomendação implementada com foco em aumentar a transparência e a clareza das regras do negócio, assegurando o pleno entendimento por parte dos clientes.

Evolução no Processo de Emissão de Boletos:

Atualização sistêmica com foco na precisão e eficiência, assegurando uma experiência mais fluida e assertiva para o cliente.



