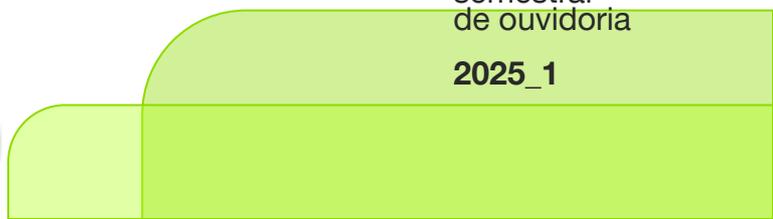




TRANSPARÊNCIA & IMPARCIALIDADE

Relatório
semestral
de ouvidoria

2025_1



Transparentes nas ações Imparciais nas soluções

Aqui você encontra dados e resultados da nossa ouvidoria



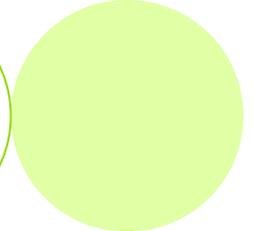
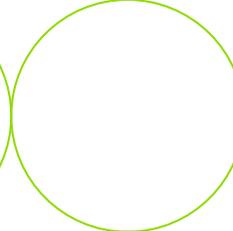
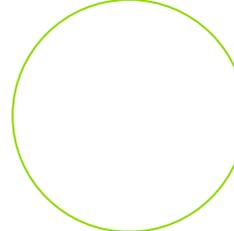
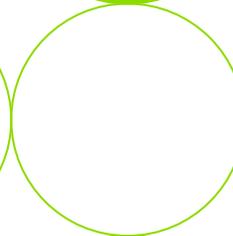
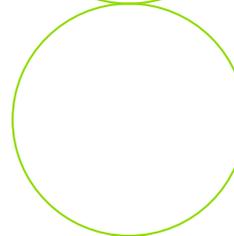
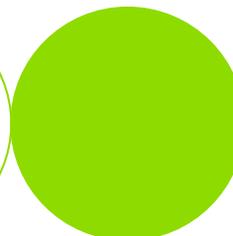
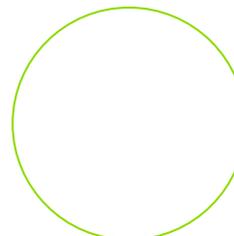
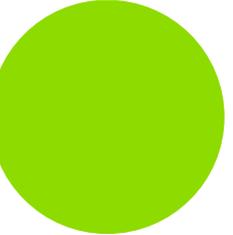
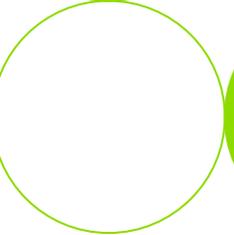
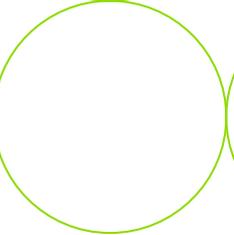
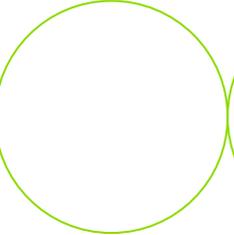
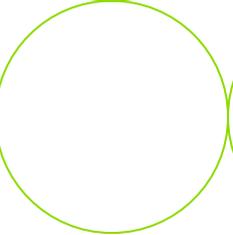
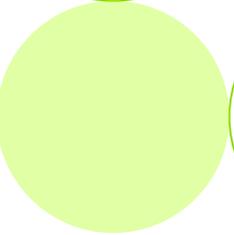
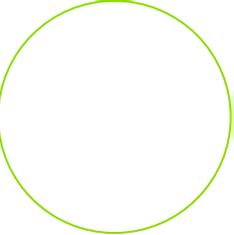
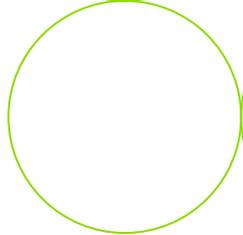
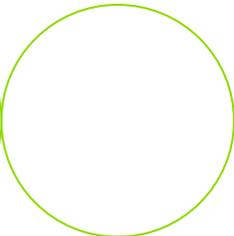
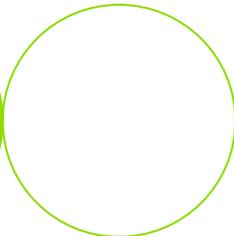
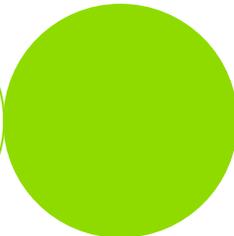
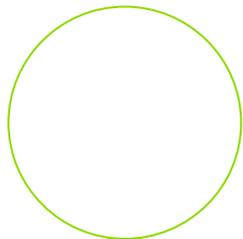
4_Apresentação

5_Creditas

13_Ouvidoria

16_Resultados

20_Ações de melhoria



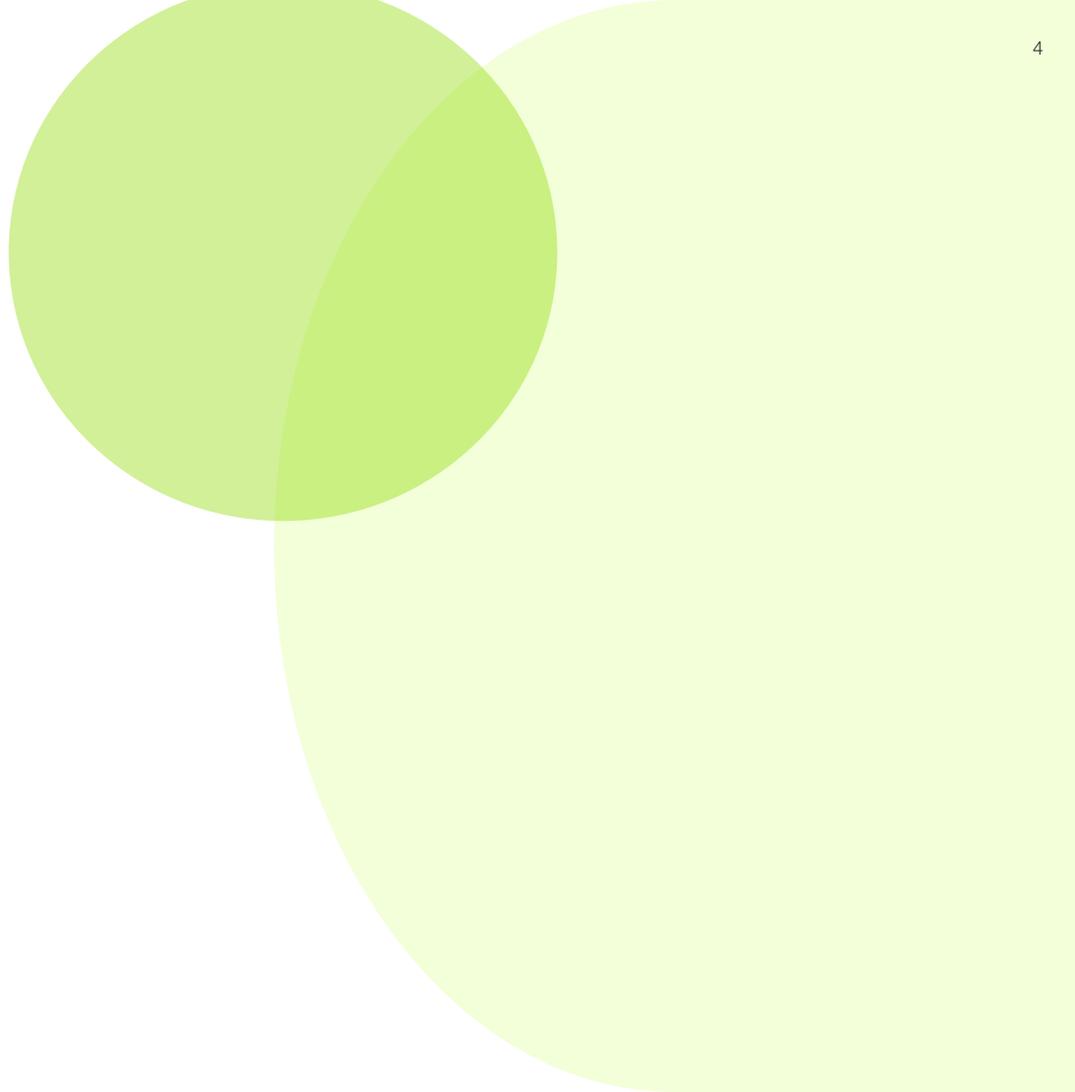


O objetivo deste material é exercer e defender um dos valores mais importantes para a Creditas: a transparência. Como Ouvidoria, buscamos diariamente sermos agentes de resolução e mediadores de conflitos, garantir um atendimento humanizado e eficiente, e fundamentar qualquer ação na ética, respeito e 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 janeiro de 2025 a 30 de junho 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

2020

2021

2022

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.

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.

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.

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.

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.**



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.





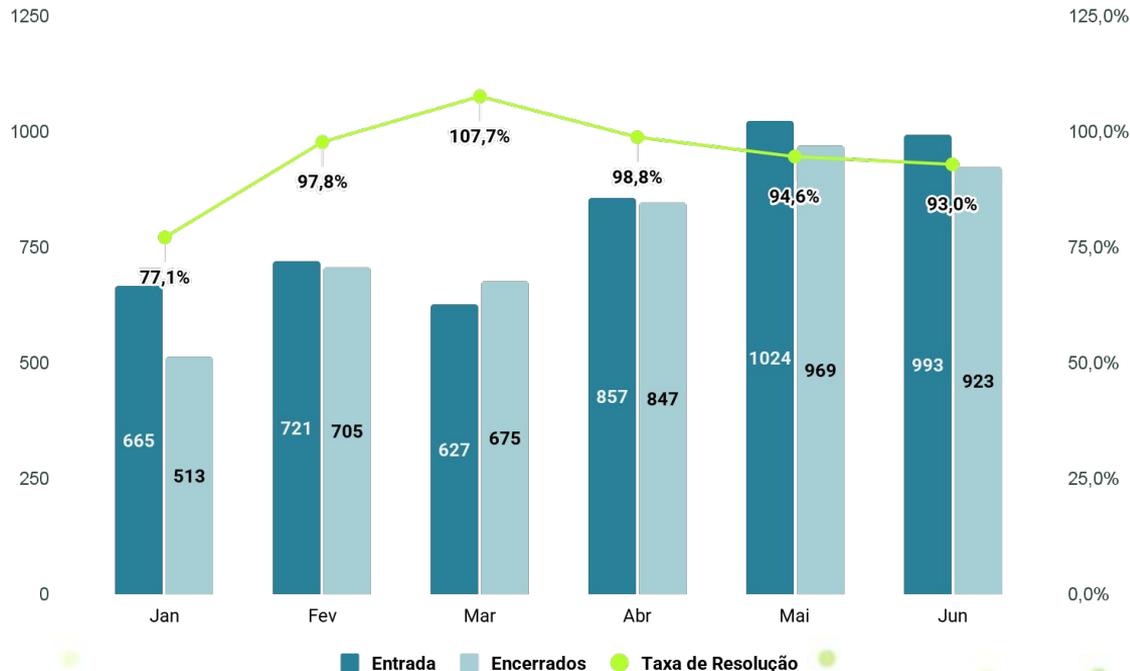
Atendemos por meio dos seguintes canais regulados:

- 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.

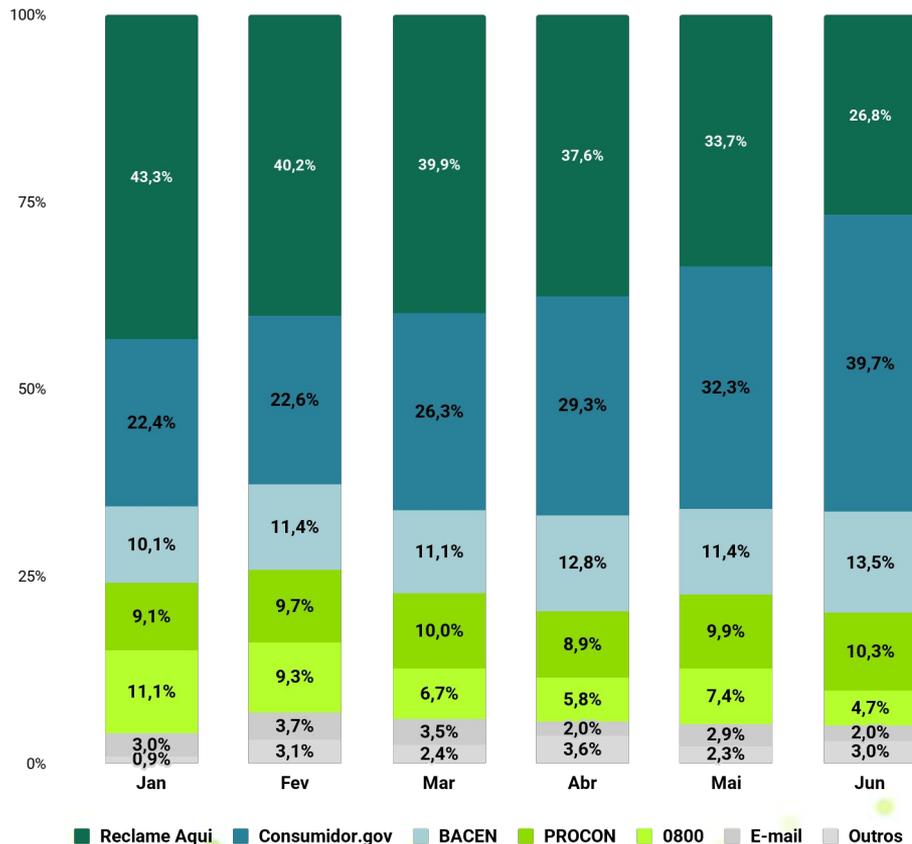


Demanda atendida

No primeiro semestre de 2025, foram atendidos um total de 4.887 casos, atingindo o pico em maio, com a maior demanda recebida (1024 casos).

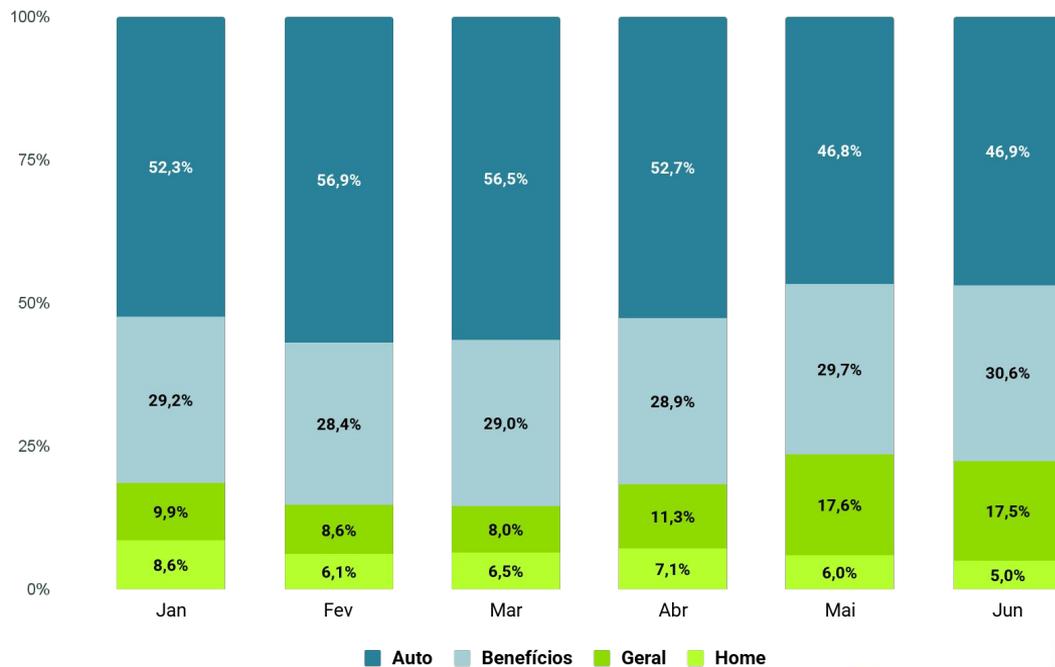
O maior número de demandas encerradas foi no mesmo mês, atingindo 94,6% de taxa de resolução.

Vale destacar o mês de janeiro com menor taxa de resolução (77,1%), em decorrência de mudança de sistema de atendimento, sem impacto no prazo regulatório.



Demanda por canais de atendimento

O canal Reclame Aqui é o que possui maior volume, representando 37% dos atendimentos do período. Em seguida, estão o Consumidor.gov e o BACEN, com 29% e 12%, 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 52%, seguido de Benefícios, com 29%.

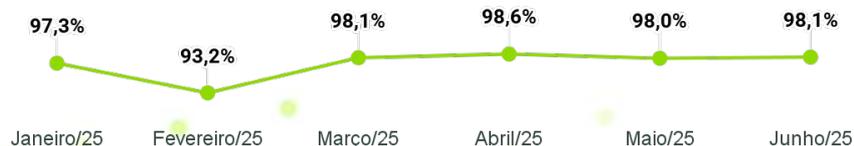


Cumprimento do prazo de resposta*

97% das nossas demandas foram resolvidas dentro do prazo acordado com o cliente.

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

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



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



Melhorias no aplicativo, com ajustes na visualização empréstimo, tornando as informações mais claras e acessíveis para o cliente.

Participação ativa em fóruns do setor e grupos de trabalho, com foco em **benchmarking, troca de experiências e colaboração com empresas parceiras** para promover melhorias contínuas.

Integração via APIs com sistemas externos, como **Consumidor.gov** e **Reclame Aqui**, permitindo **captura e registro mais eficiente** das demandas dos clientes.

A partir dos *feedbacks* recebidos, **reportamos oportunidades de melhoria nos fluxos do novo consignado**, contribuindo para ajustes mais alinhados à experiência do cliente.

Atualização do sistema, com **melhorias na extração de relatórios**, tornando a **análise mais eficaz** e contribuindo para a **retroalimentação de processos internos**.



Creditas

