creditas

TRANSPARÊNCIA e IMPARCIALIDADE

Relatório
semestral
de ouvidoria

2023_2

creditas

Transparentes nas ações
Imparciais nas soluções

Aqui você encontra dados e resultados da nossa ouvidoria

4_apresentação
5_creditas
13_ouvidoria
15_resultados
19_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.

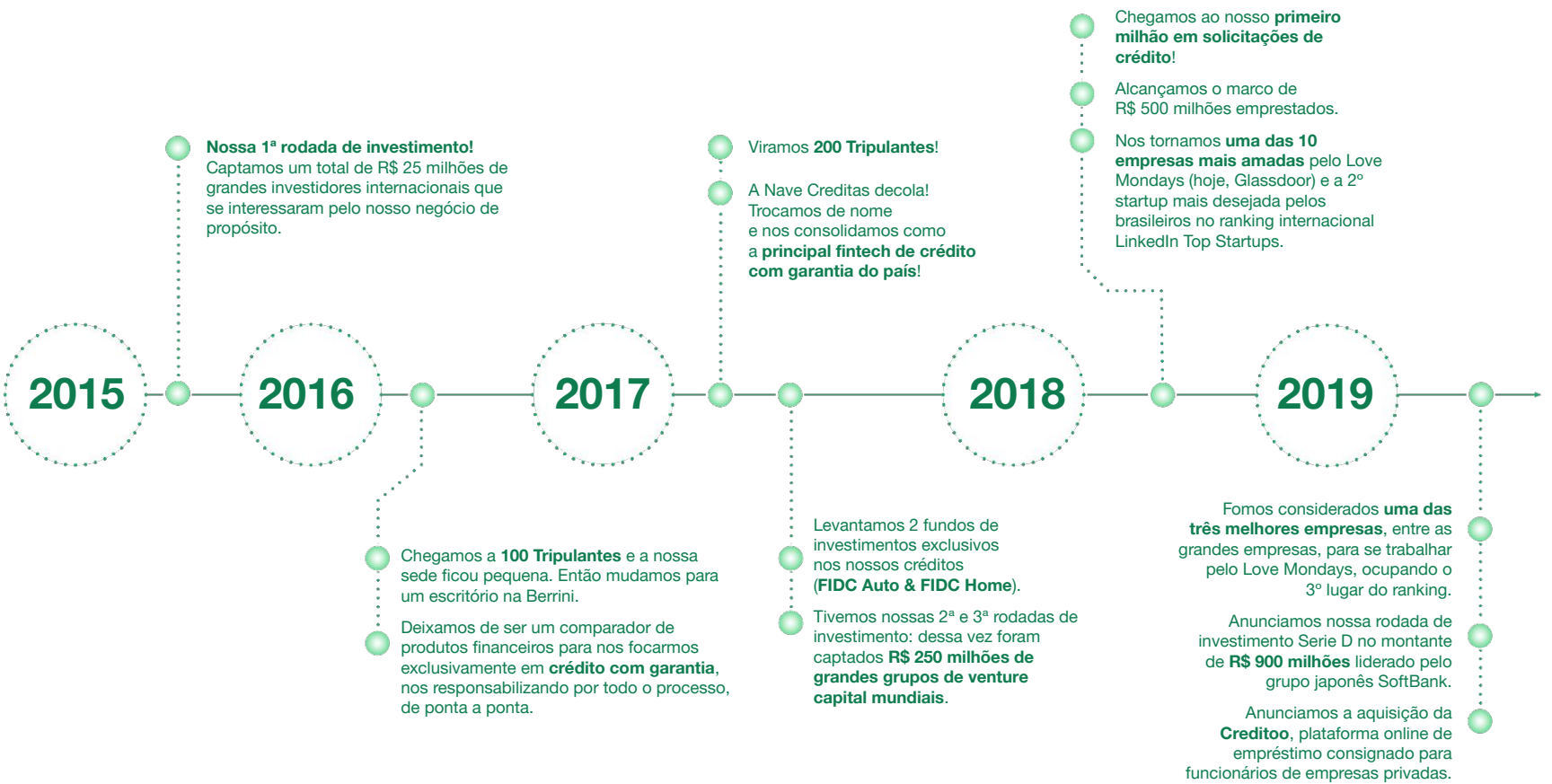
Este relatório visa atender à Resolução BCB nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e normas complementares, sobre as atividades da Ouvidoria da Creditas no período de 01 de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

Romulo 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.


2015
Nossa 1ª rodada de investimento! Captamos um total de R$ 25 milhões de grandes investidores internacionais que se interessaram pelo nosso negócio de propósito.
2016
Chegamos a **100 Tripulantes** e a nossa sede ficou pequena. Então mudamos para um escritório na Berrini.
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**.
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.
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 Serie 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 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.

HOJE

- No Q3-23, registramos receitas de **R$ 482,3 milhões, um aumento de 16,3%** em comparação ao Q3-22.
- Atingimos em setembro 2023 o valor de **R$ 1,9 bilhão** de Receita LTM lucro bruto de R$ 503 milhões
- Em setembro 2023 nossa carteira de empréstimos atingiu a marca de **R$ 5,7 bilhões.**

RATING DE CONSCIÊNCIA 2020
BB
humanizadas

EMPRESA
CAMPEÃ
PRÊMIO
ReclameAQUI

CAMPEÃ
PRÊMIO
ReclameAQUI

EMPRESA
CAMPEÃ
PRÊMIO
2022

MELHORES
do
ESG

CBINSIGHTS
Fintech
250
2022

Melhores
Empresas para
Trabalhar
Great
Place
To
Work.
BRASIL
2022

Great
Place
To
Work.
Certificado
BRASIL

A Creditas tem uma **missão** bem definida: viabilizar as ***novas conquistas dos brasileiros*** multiplicando o potencial dos seus bens.

Hoje trabalhamos com 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.

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

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!

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

WARRIORS

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 HONESTY

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.

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.

THINK LIKE OWNERS

creditas AUTO

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.

creditas HOME

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.

creditas BENEFÍCIOS

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.

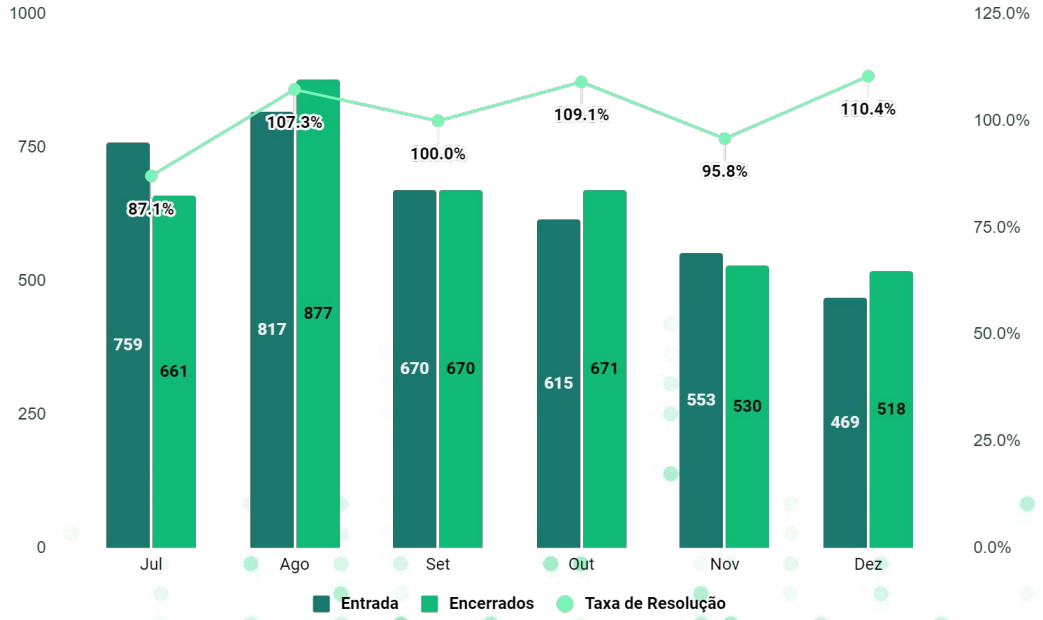
Atendemos através dos seguintes canais regulados:

- 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

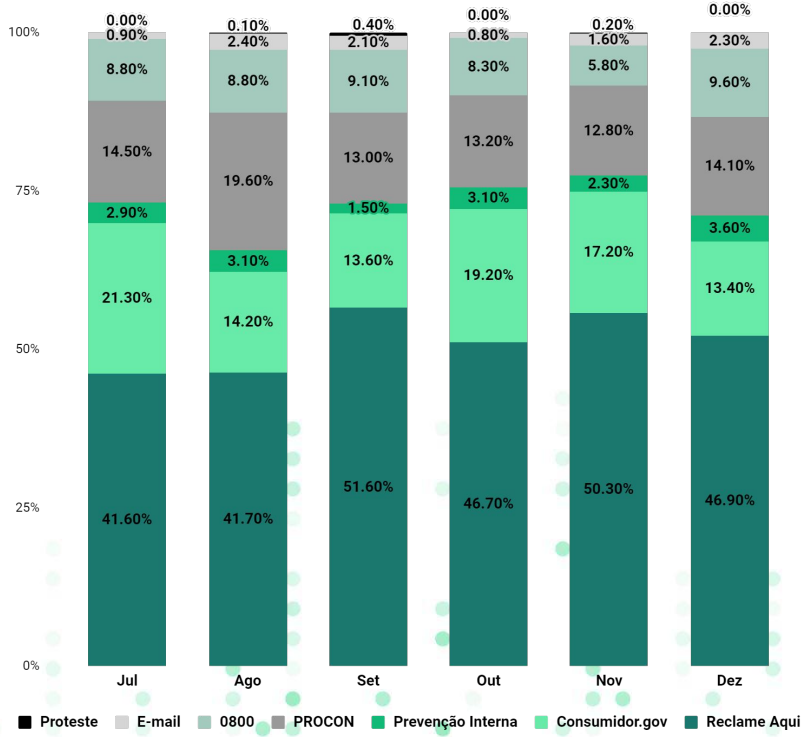
E também mantemos um canal interno de casos mais sensíveis denominado Prevenção Interna.



Demanda atendida

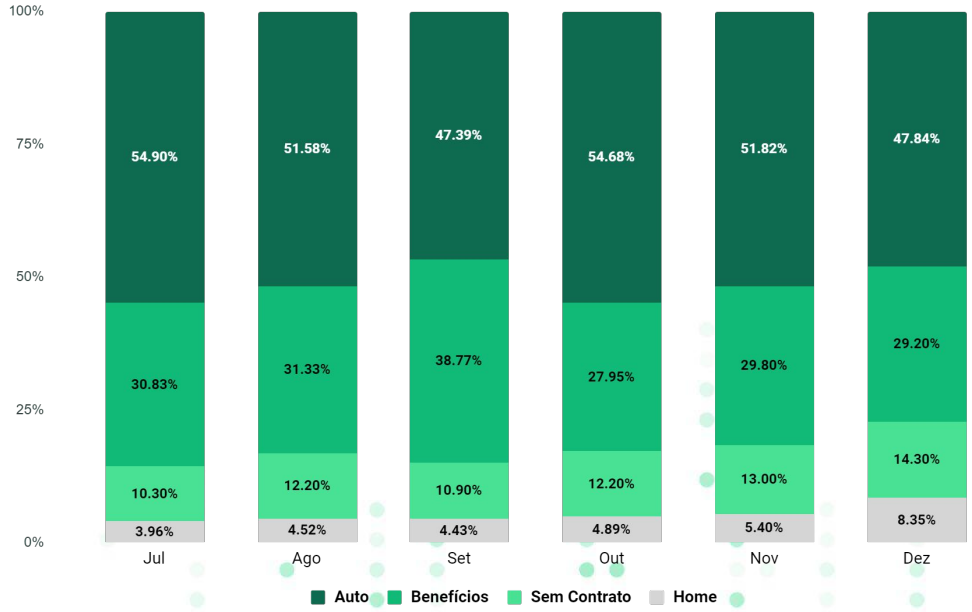
No segundo semestre de 2023, foram atendidos um total de 3.927 casos, atingindo o pico em agosto, com a maior demanda recebida (817 casos) e também encerrada (877 casos).

Nos meses seguintes o volume de entrada foi reduzindo mês a mês.



Demanda por canais de atendimento

O canal Reclame Aqui é o que possui maior volume, representando 46% dos atendimentos do período. Em seguida, estão o Consumidor.gov e o PROCON, com 16,6% e 14,8%, 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 49,1%, seguido de Benefícios com 31,4%.

98,2%

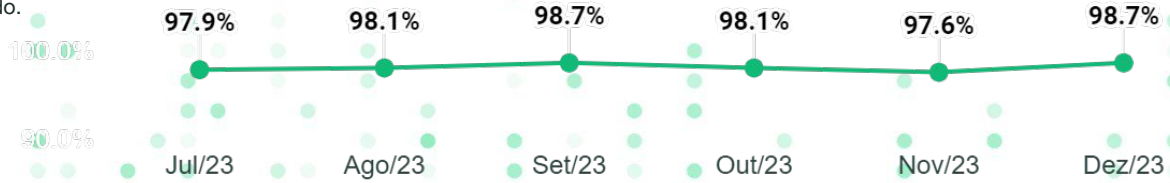
2° Semestre de 2023

Cumprimento do prazo de resposta*

98,2% das nossas demandas foram resolvidas dentro do prazo acordado com o cliente.

O tempo médio de resolução das demandas foi de 4,8 dias corridos no semestre.

Considerando os canais 0800, e-mail e BACEN registramos 0,46% 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).

Especialização do time através da segmentação de canais e produtos

Implementação de novas métricas de acompanhamento

Diagnóstico de oportunidades para aplicação de melhorias internas

Melhorias nos dashboards e relatórios de acompanhamento diário

creditas