



Relatório Semestral da Ouvidoria

2018
2º Semestre

crefisa 

Agenda

- **Apresentação**
- **Premiações**
- **Missão, Visão e Valores**
- **Produtos**
- **Canais de Atendimento**
- **Ouvidoria**
- **Relacionamento com o Cliente**
- **Resultados**
- **Atuação da Ouvidoria**

Apresentação

O Relatório da Ouvidoria tem como objetivo atender à Resolução n.º 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e tornar mais transparente a relação entre a Crefisa e o seu público.

Com mais de 1.000 Pontos de Atendimento espalhados em 26 Estados e no Distrito Federal e atuando no ramo financeiro há mais de 50 anos, a Crefisa tem consciência da importância de seu papel na sociedade, qual seja, ser um agente de transformação viabilizando o resgate do crédito. Em consequência, impulsiona a retomada da autoestima dos clientes e a economia do País. Com o crédito resgatado, o brasileiro consome mais e toda a sociedade se beneficia, contribuindo para alimentar toda a cadeia produtiva.

A Crefisa trabalha em sintonia com a crença de que uma sociedade economicamente saudável transforma um país, além disso, compartilha seus ideais com milhares de colaboradores que, diariamente, atendem aos clientes dentro dos mais rígidos padrões éticos e de respeitabilidade, construídos ao longo destes mais de 50 anos de solidez e eficácia na gestão de uma das empresas mais sólidas do mercado financeiro nacional.

2018
2ª Semestre

crefisa 

Premiações

A Crefisa é reconhecida e premiada por sua agilidade, segurança e atendimento, tendo ganhado diversos prêmios:

Foi classificada em 1.º lugar no **“Finanças Mais”**, pelo segundo ano consecutivo 2017 | 2018, do Jornal O Estado de S. Paulo, como o melhor desempenho financeiro do País. A Crefisa, por meio de mais essa expressiva conquista, reforça o seu compromisso com os brasileiros de oferecer facilidade de crédito, abertura de conta em poucos minutos e atendimento personalizado, além de um cartão exclusivo.

Foi eleita pelos clientes entrevistados na **Pesquisa Datafolha** como a melhor empresa de crédito pessoal por meio de seu atendimento, da solidez e segurança de seus produtos.

Por apresentar excelente desempenho no relacionamento com seus clientes, a Crefisa concorreu – por quatro anos consecutivos, 2013, 2014, 2015 e 2016, tendo vencido nos dois últimos anos –, ao **“Prêmio Época ReclameAQUI – As melhores empresas para o consumidor”**, é a maior premiação concedida a empresas, com base no relacionamento e na avaliação direta dos consumidores.



2018
2ª Semestre



Missão, Visão e Valores

MISSÃO

O Conglomerado Crefisa tem como missão oferecer soluções financeiras ágeis e de alta qualidade aos nossos clientes, proporcionando-lhes a solução para seus problemas, baseando-se nos princípios de qualidade, comprometimento e capacitação de nossos colaboradores.

VISÃO

Ocupar a posição de líder nacional, tornando-se um ícone no segmento de crédito pessoal, perpetuando os nossos princípios e a força da nossa marca.

VALORES

Respeito e integridade, ética, trabalho em equipe, foco no cliente, comunicação eficaz e confidencialidade.

2018
2ª Semestre

crefisa 

Produtos

- **Crédito Pessoal**
- **Crédito Consignado**
- **Conta-Corrente**
- **Cartões Crefisa**
- **Crefisinha - Maquininha**

Canais de Atendimento

Para garantir o fácil acesso a todos os clientes, a Crefisa disponibiliza Canais de Atendimento diferenciados e especializados para cada necessidade:

Central de Atendimento

Consultas, informações e transações

4004 4001 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 722 4444 (demais localidades).

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor

Reclamações, cancelamentos e informações gerais: 0800 727 4884

Pessoas com deficiência auditiva e de fala: 0800 273 3374

Ouvidoria

Caso o cliente não fique satisfeito com a solução apresentada por outros Canais de Atendimento: 0800 703 8891

Atende também pessoas com deficiência auditiva e de fala pelo 0800 273 3374, das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.



www.crefisa.com.br



[/crefisa](https://www.facebook.com/crefisa)



[@crefisa](https://twitter.com/crefisa)



[/crefisacredito](https://www.youtube.com/crefisacredito)



[@crefisaoficial](https://www.instagram.com/crefisaoficial)

2018
2ª Semestre

crefisa 

Ouvidoria

A Ouvidoria é a última instância de reclamação dentro da Instituição. Seu objetivo é prestar atendimento aos clientes que não ficaram satisfeitos com a resposta recebida nos canais preliminares, buscando sempre resolver o problema de forma definitiva e identificar oportunidades de correção ou de aprimoramento de processos, produtos e serviços.

Sua missão é receber as reclamações de forma imparcial, atuando com transparência, ética e seriedade, visando resolver a insatisfação do cliente de forma definitiva, além de identificar e promover correção no processo, nos produtos e serviços, melhorando a experiência do cliente.

A Ouvidoria tem a responsabilidade de atuar nos principais pontos da relação com o consumidor, com o objetivo de identificar melhorias e trazer agilidade no atendimento das solicitações.

Relacionamento com o cliente

Primando por um atendimento de excelência no padrão de qualidade, a Ouvidoria possui:

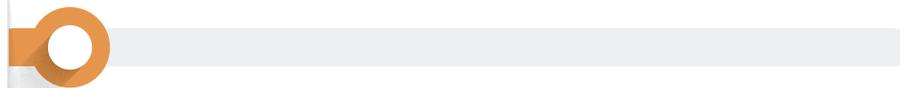
- Atendimento completo e diferenciado, no qual busca identificar as oportunidades de melhoria na jornada e experiência oferecidas pelo Banco, desde a aquisição de um produto e/ou serviço, além da prontidão na análise e solução de todas as manifestações;
- Funcionários treinados e altamente capacitados;
- Agilidade no retorno do atendimento e eficácia na solução dos problemas apresentados;
- Avaliação da Pesquisa de Satisfação do Cliente no tratamento das reclamações;
- Constantemente, todo o modelo de atendimento e o suporte necessário para um atendimento de excelência é revisado, prezando sempre por apoiar seus funcionários a fim de que o cliente receba informações precisas, transparentes e soluções adequadas.

Resultados

No 2.º semestre de 2018, foram atendidas 76 reclamações referentes à Financeira Crefisa e 6 reclamações referentes ao Banco, 93,9% dos consumidores que acionaram a Ouvidoria avaliaram o atendimento de forma Satisfatória ou Excelente.

PRINCIPAIS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES

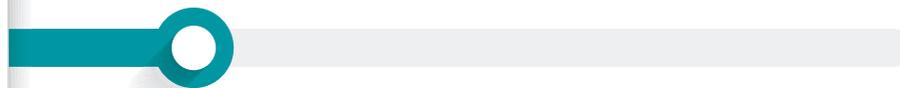
3,65% - Atendimento



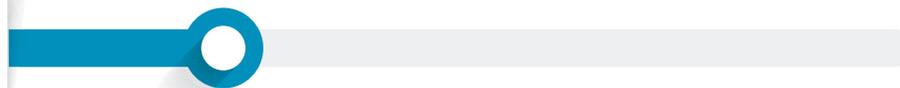
80,48% - Operação de Crédito



7,31% - Conta-Corrente



8,53% - Outros Temas



Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria atua em conjunto com as demais áreas da Instituição para garantir a solução definitiva do problema do cliente no menor prazo possível. No segundo semestre, 100% dos clientes que recorreram à Ouvidoria receberam resposta no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil. Ainda neste segundo semestre, em média, 86,84% dos clientes que submeteram sua reclamação à Ouvidoria tiveram seu problema resolvido de forma definitiva. Esse processo demonstra a eficácia da Ouvidoria na solução das demandas recebidas.

Permanecemos comprometidos em manter o padrão de excelência no atendimento, tendo o cliente como nosso maior patrimônio.

The Crefisa logo is displayed in white lowercase letters on a teal background. To the right of the text is a yellow sunburst icon consisting of several small squares arranged in a circular pattern.

2018
2º Semestre

The Crefisa logo is displayed in blue lowercase letters on a white background. To the right of the text is a yellow sunburst icon consisting of several small squares arranged in a circular pattern.