



# *Relatório Semestral da Ouvidoria*

**2021**  
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 4.860 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 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.

2021  
2º 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 3.º ano consecutivo, 2017, 2018 e 2019, 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.

Em 2018, 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, 2016 e também 2018 -, ao “**Prêmio Época ReclameAQUI – As melhores empresas para o consumidor**”. Além de ter sido a vencedora em 2015, 2016 e 2018. É a maior premiação concedida a empresas, com base no relacionamento e na avaliação direta dos consumidores.



2021  
2º 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.

2021  
2º Semestre

**crefisa** 

# Produtos

**Empréstimo Pessoal**

**Agente Crefisa**

**Cartões**

**Conta-Corrente**

**Benefício INSS**

**Câmbio**

**Crédito Consignado**



**2021**  
2º Semestre

**crefisa** 

# 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](http://www.crefisa.com.br)

 /crefisa

 @crefisa

 /crefisacredito

 @crefisa

 /crefisa

2021  
2º 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 atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes, inclusive, na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, com transparência, ética e seriedade, visando resolver a insatisfação do consumidor e melhorar a sua experiência com a Empresa.

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:

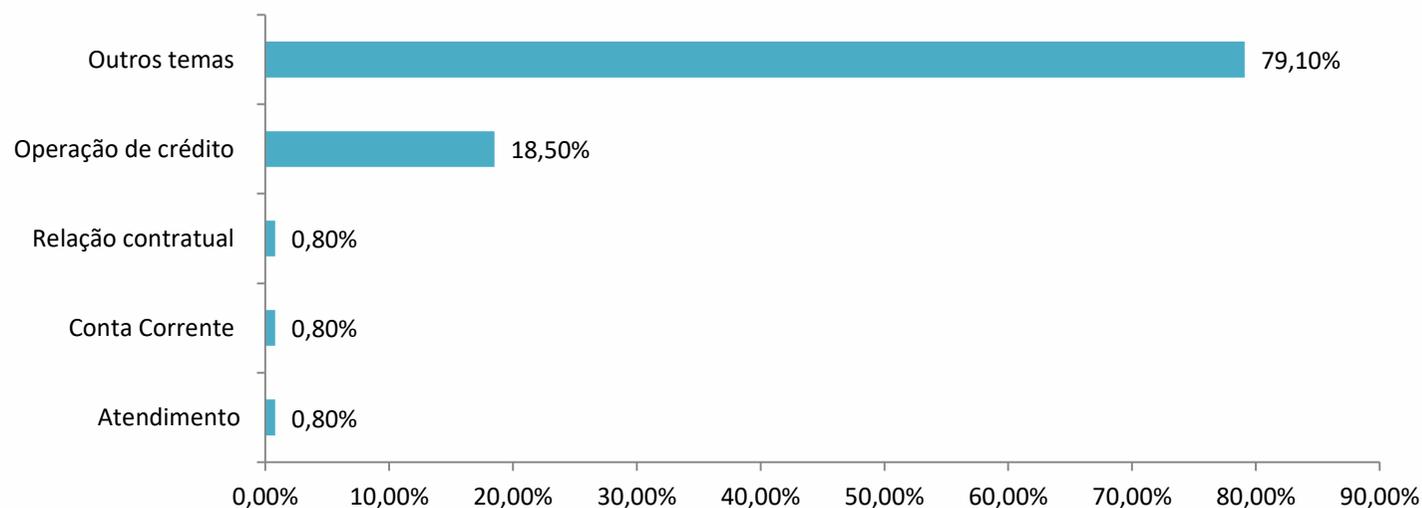
- Atendimento completo e diferenciado, no qual busca identificar as oportunidades de melhoria na jornada e experiência oferecidas, desde a aquisição de um produto e/ou serviço, até a prontidão na análise e solução de todas as manifestações.
- Funcionários treinados e altamente capacitados.
- Agilidade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

# Resultados

No 2º semestre de 2021, foram recepcionadas, por meio do atendimento telefônico, 28 reclamações referentes à Financeira Crefisa e 91 reclamações referentes ao Banco.

Para avaliar o atendimento, a Ouvidoria solicitou feedback aos clientes sobre o atendimento prestado e a solução apresentada pela Ouvidoria. Essa pesquisa de satisfação é feita por meio da URA DA OUVIDORIA, não gera custos aos clientes e atende os requisitos da Resolução n.º 4.860. As notas vão de 1 a 5, e os resultados são usados para definir estratégias e aprimorar processos. No 2º semestre de 2021, mais de 70% das avaliações recebidas classificaram o atendimento como satisfatório ou excelente.

## PRINCIPAIS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES



# 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 de 2021, 94% dos clientes que recorreram à Ouvidoria receberam resposta no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil, sem prorrogação do prazo.

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



2021  
2º Semestre

