



# *Relatório Semestral da Ouvidoria*

**2024**  
2º Semestre

**crefisa** 

**2023**  
2º Semestre

# Agenda

- **Apresentação**
- **Premiações**
- **Missão, Visão e Valores**
- **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.

2024  
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. E mais recentemente em 2024, conquistou o 4º lugar como “grandes soluções financeiras”.

A Crefisa está no ranking do prêmio “A Era do Diálogo - 2023”, por ser uma das empresas que mais dedicam esforços e solucionam as dificuldades dos seus clientes.



# 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.

# 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

2024  
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, promovendo a melhoria contínua dos serviços e processos.

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.

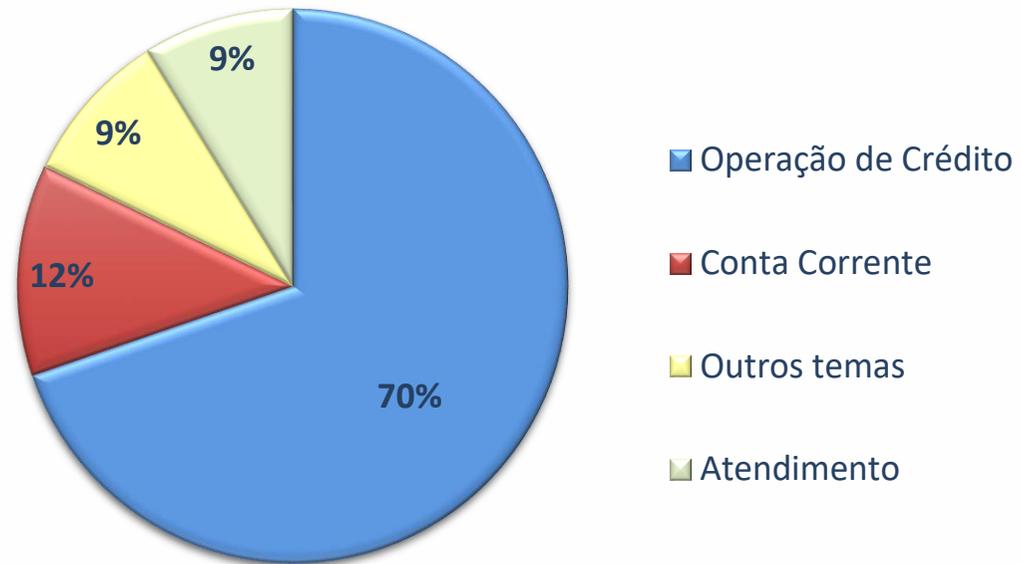
# Relacionamento com o Cliente

Na Ouvidoria, o relacionamento com o cliente é fundamental para garantir um atendimento eficaz, direcionado à análise cuidadosa das demandas e à busca por soluções adequadas. Ao atuar de forma transparente e resolutiva, a Ouvidoria fortalece a relação de confiança entre a empresa e seus clientes, sendo o canal legítimo para a expressão de preocupações, dúvidas e sugestões. Comprometida com a excelência e com elevados padrões de qualidade, a Ouvidoria se destaca por:

- Atendimento completo e diferenciado, voltado à identificação de oportunidades de melhoria na jornada do cliente, desde a aquisição de produtos e/ou serviços até a resolução de todas as manifestações.
- Equipe formada por profissionais treinados e altamente capacitados.
- Agilidade nas respostas e eficácia na solução dos problemas apresentados.
- Monitoramento constante por meio da Pesquisa de Satisfação do Cliente no tratamento das reclamações.

# Resultados

## Reclamações - 2º Semestre 24



Durante o 2º semestre de 2024 foram atendidas 647 reclamações através do canal 0800. Os clientes tiveram seus casos devidamente solucionados, através dos esclarecimentos necessários, bem como oferecimento de propostas de acordo e disponibilização dos documentos solicitados, gerando ao final respostas conclusivas dentro do prazo médio de 5 dias úteis.

Para avaliar o atendimento, a Ouvidoria realizou a pesquisa de satisfação de acordo com os critérios estabelecidos na Resolução n.º 4.860 e instrução normativa 265 do Bacen. As notas vão de 1 a 5, e os resultados são usados para definir estratégias e aprimorar processos. No 2º semestre de 2024, nossos clientes deram nota média de 4,6 para “Solução” e nota média de 4,7 para “Atendimento”, evidenciando nosso compromisso com a excelência.



A Ouvidoria atua em conjunto com as demais áreas da Instituição para garantir a Resolução definitiva no menor prazo possível. No segundo semestre/24, 100% dos clientes que recorreram à Ouvidoria receberam resposta no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil.

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

2024  
2º Semestre

