



Relatório Semestral da Ouvidoria

2025
1º Semestre

crefisa 

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.

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

 /crefisa

 @crefisa

 /crefisacredito

 @crefisa

 /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 e resolutividade no atendimento das solicitações.

Relacionamento com o Cliente

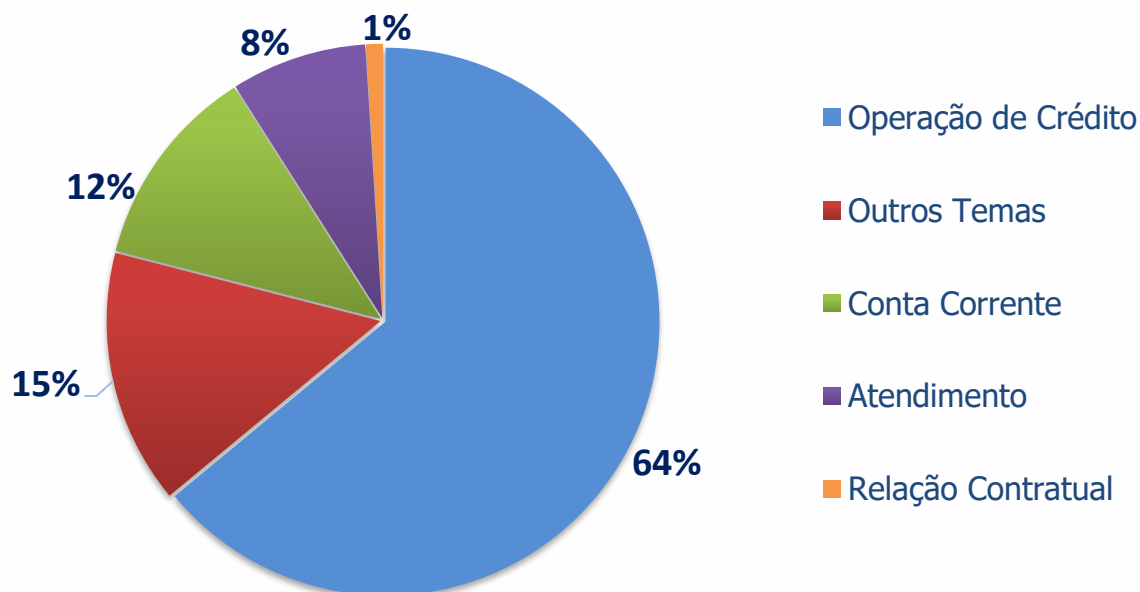
Na Ouvidoria, o relacionamento com o cliente é fundamental para garantir um atendimento eficaz, direcionado à análise cuidadosa das demandas e à busca por soluções adequadas. Ao atuar de forma transparente e resolutiva, a Ouvidoria fortalece a relação de confiança entre a empresa e seus clientes, sendo 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 - 1º SEMESTRE 25



Durante o 1º semestre de 2025 foram atendidas 1.063 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 de 10 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 1º semestre de 2025, nossos clientes deram nota média de 4,0 para "**Solução**" e nota média de 4,6 para "**Atendimento**", evidenciando nosso compromisso com a excelência.