



Casa do Crédito

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2022



Visite o nosso site
www.casadocredito.com.br



03
Apresentação



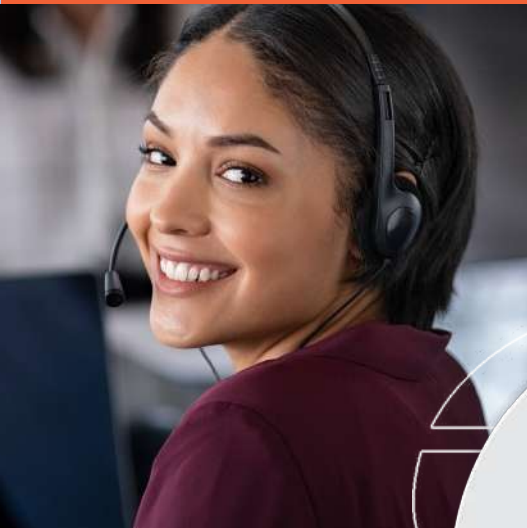
07
Nossos meios
de divulgação

09
Ouvidoria



10
Canais de
Atendimento

13
Gráficos e
Dados



Sumário





A ouvidoria da Casa do Crédito atua no atendimento e na mediação de conflitos entre o cliente e a instituição, tudo através de um atendimento personalizado



O Relatório de Ouvidoria tem como objetivo apresentar ao cliente, de forma transparente, os compromissos da **Casa do Crédito** com as melhorias contínuas de atendimento. Apresentar dados dos canais de atendimento, Info Casa do Crédito, Portal Gov.br e Ouvidoria.

MISSÃO

Ouvir o cliente com interesse pelo seu problema e garantir a total solução dentro de um prazo legal.

VISÃO

Ser um canal de comunicação eficaz para acompanhar e monitorar demandas, mediar conflitos e aperfeiçoar o processo de trabalho dentro da instituição.

VALORES

Ética, transparência, comprometimento e equidade.



A **Casa do Crédito** tem a preocupação em proteger e atender os interesses dos seus clientes. Procura estar presente nas ações da ouvidoria da ABSCM (sigla para Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito), assim como oferecer atendimentos diversificados através de diversas plataformas e equipe especializada, conforme apresentado abaixo.

**Central de Atendimento e
Reclamações**

(11) 3034-5004

info@casadocredito.com.br

Ouvidoria

0800-067-5757

ouvidoria@casadocredito.com.br



RESOLUÇÃO Nº 4.860 DO BANCO CENTRAL

CAPÍTULO II DA FINALIDADE

Art. 3º A ouvidoria tem por finalidade:

- I - Atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e
- II - Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.



“

Os nossos canais atuam principalmente em construir, e consolidar as melhores práticas para atender as necessidades e a satisfação dos clientes.

”

Canais de atendimento

A **Casa do Crédito** teve um crescimento no volume de transações bancárias e esse aumento se deve a utilização do Pix por seus consumidores e clientes. De acordo com os dados levantados, a Casa do Crédito apresentou um crescimento de 56,44 % de transações em relação ao 1º semestre de 2022.

Quanto mais um serviço é utilizado, mais ocorrências e procura por atendimento ele tende a ter. E para atender esse aumento de demanda de clientes, a Casa do Crédito criou o canal "Info", para dar atendimento mais rápido e eficaz nas respostas. Assim como fornecer orientações, esclarecer dúvidas e manter o bom relacionamento e a transparência com os clientes



Nossos meios de divulgação



Ouvidoria

A ouvidoria da Casa do Crédito atua no atendimento e na mediação de conflitos entre o cliente e a instituição. Todo o atendimento é feito de forma personalizada, em que cada caso é tratado com importância e atenção.

CANAL DE ATENDIMENTO	OPERAÇÃO BANCÁRIA	DÚVIDAS E INFORMAÇÕES	DIVULGAÇÃO PARA RECLAMAÇÃO
INTERNET BANK	✓	✓	✓
APLICATIVOS	✓	✓	✓
CANAL DE ATENDIMENTO	✓	✓	✓
INFO CASA DO CRÉDITO	✓	✓	✓
AGÊNCIA	✓	✓	✓
OUVIDORIA	✓	✓	✓



Canais de Atendimento

Internet Banking Cont@Use

Sistema bancário do cliente em que ele pode acessar de qualquer desktop ou notebook e obter informações sobre a nossa rede de atendimento, assim como realizar as transações bancárias. Saldo, extrato, transferência entre Cont@Use, TED, pagamentos de boletos e consumos são alguns dos serviços oferecidos.

Aplicativo Cont@Use

Através do seu Smartphone ou Tablet, o cliente pode acessar sua conta de pagamentos e obter informações sobre a nossa rede de atendimento, assim como realizar as transações bancárias. Saldo, extrato, transferência entre Cont@Use, TED, pagamentos de boletos e consumos são alguns dos serviços oferecidos.

Redes Sociais

As mídias sociais da Casa do Crédito funcionam como um canal entre pessoas interessadas nos serviços e produtos financeiros com as equipes comerciais e apoio ao cliente. Atualmente a Casa do Crédito está presente no Facebook, LinkedIn, Instagram e Google Meus Negócios.



Canais de Atendimento

E-mails

Os e-mails de contatos não são destinados a fazer operações e transação bancárias. Somente solicitações, dúvidas, elogios e reclamações

SMS

Não são destinados a fazer operações e transação bancárias. Somente solicitações, dúvidas, elogios e reclamações

Ouvidoria

A ouvidoria da Casa do Crédito atua no atendimento e na mediação de conflitos entre o cliente e a instituição, que não tenham tido uma solução satisfatória nos outros canais. Todo o atendimento é feito de forma personalizada, em que cada caso é tratado com importância e atenção.

Presencial

A Agência da Casa do Crédito é a 001 e está localizada na cidade de São Paulo. Oferece atendimento presencial e orientação financeira exclusiva, com foco em solucionar as necessidades e particularidades dos clientes. O atendimento, além de contar com uma equipe especializada de forma presencial, oferece demonstrações de produto e serviços através de aparelhos tecnológicos como o Display, localizado logo na entrada do prédio.



CANAIS DIGITAIS

INFO CASA DO CRÉDITO

BANCO CENTRAL

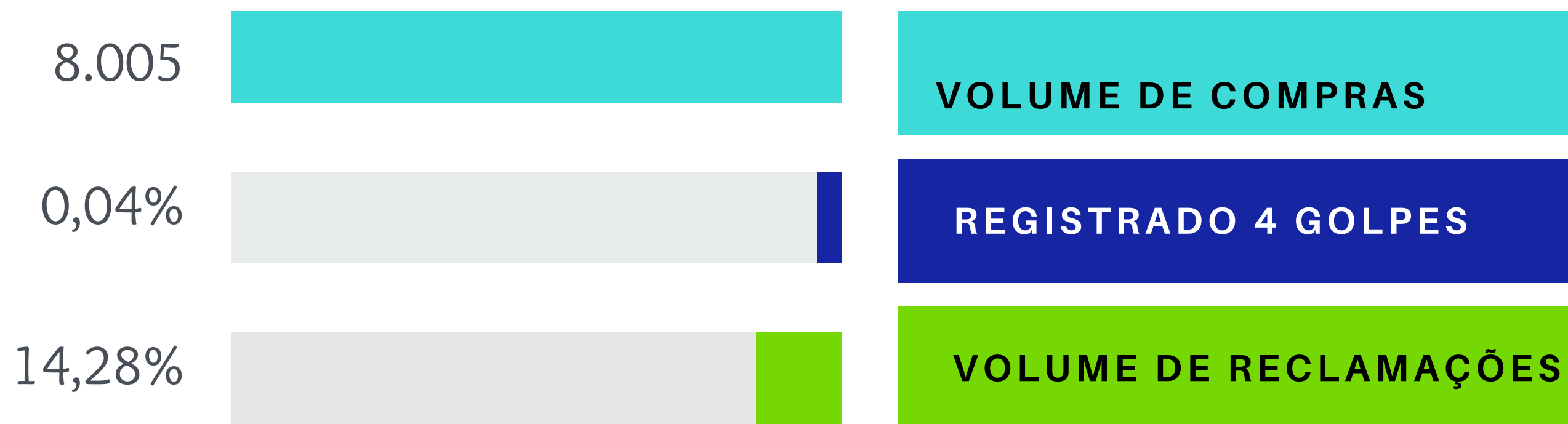
CONSUMIDOR.GOV

REDES SOCIAIS

E-MAIL

POS – Maquininha de Cartão

No segundo semestre de 2022, a Casa do Crédito apresentou menos de 15% de reclamações com operações nas Maquininhas POS, em comparação com o volume de transações realizadas no meio de pagamento oferecido. As maquininhas POS operam em estabelecimentos comerciais credenciados à Casa do Crédito.

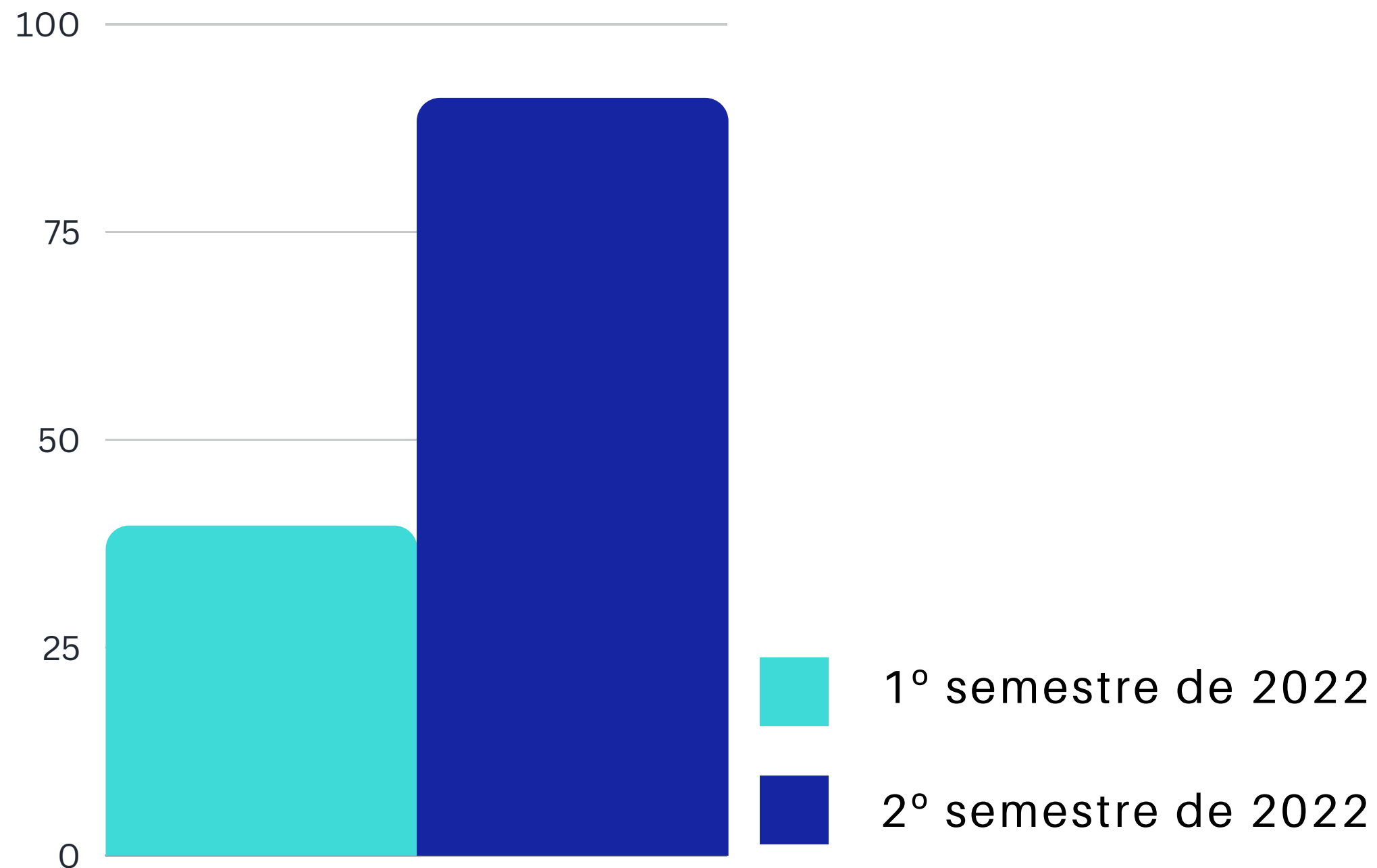


Dados do 2º semestre de 2022



Pix

No segundo semestre de 2022, a Casa do Crédito registro 91.065 movimentações de Pix, um crescimento considerável referente ao semestre anterior, de 56,44 %. Não tivemos registros de reclamações, o que demonstra a eficácia do serviço na instituição.



CONT@USE

Tivemos mais contas abertas que encerradas. Através da Cont@Use, conta de pagamentos da Casa do Crédito, o cliente realiza transações financeiras, gerencia pagamentos, controla gastos e acessa serviços bancários de forma rápida e segura, em uma interface intuitiva, eficiente e confiável.



Dados do 2º semestre de 2022



13



Casa do Crédito

Fale Conosco

Valorizamos confiança do cliente e estamos comprometidos em oferecer um atendimento excepcional.

Informações e reclamações:

info@casadocredito.com.br

Telefone: (11) 3034-5004

WhatsApp (11) 93253-2747

Ouvidoria:

ouvidoria@casadocredito.com.br

0800-067-5757

LGPD

Dúvidas e informações sobre tratamento de dados e LGPD:

dpo@casadocredito.com.br

Horário de Funcionamento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

Endereço:

Rua Schilling, 471 - Vila Leopoldina - São Paulo/SP - CEP: 05302-001

Canal de Denúncia:

Acesse Aqui

Telefone: (15) 3417-7117

Acompanhe



Aplicativo Cont@Use



14

