



Casa do Crédito

# Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2023



Visite o nosso site  
[www.casadocredito.com.br](http://www.casadocredito.com.br)

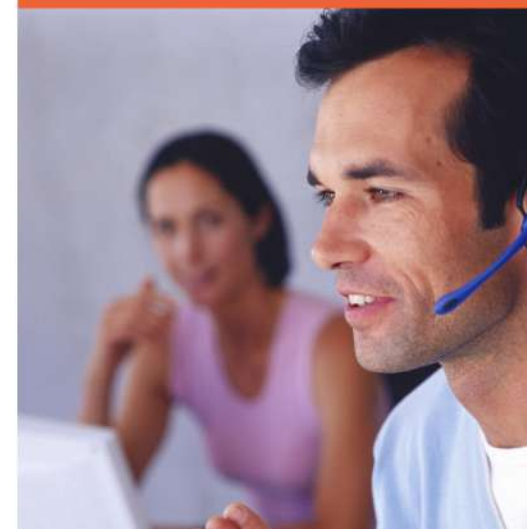


**03**  
Apresentação



**07**  
Nossos meios  
de divulgação

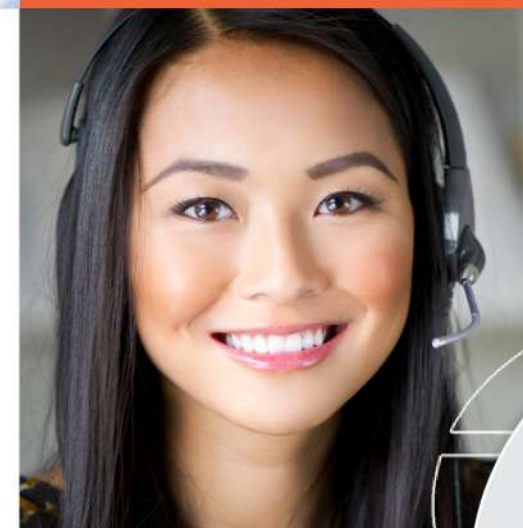
**09**  
Ouvidoria



**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](mailto:info@casadocredito.com.br)

**Ouvidoria**

0800-067-5757

[ouvidoria@casadocredito.com.br](mailto: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 331 % de transações em relação ao 2º 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

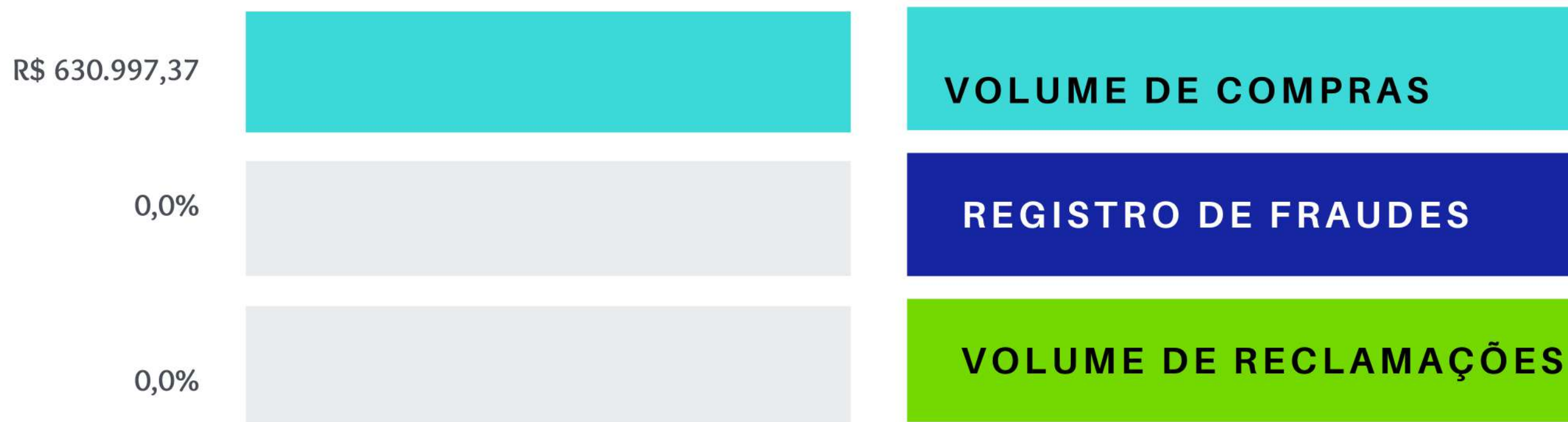
CONSUMIDOR.GOV

REDES SOCIAIS

E-MAIL

# POS – Maquininha de Cartão

No relatório do segundo semestre de 2023, não foram registradas reclamações ou casos de fraude em transações realizadas através das Maquininhas POS. As maquininhas POS são utilizadas em estabelecimentos comerciais credenciados pela Casa do Crédito.

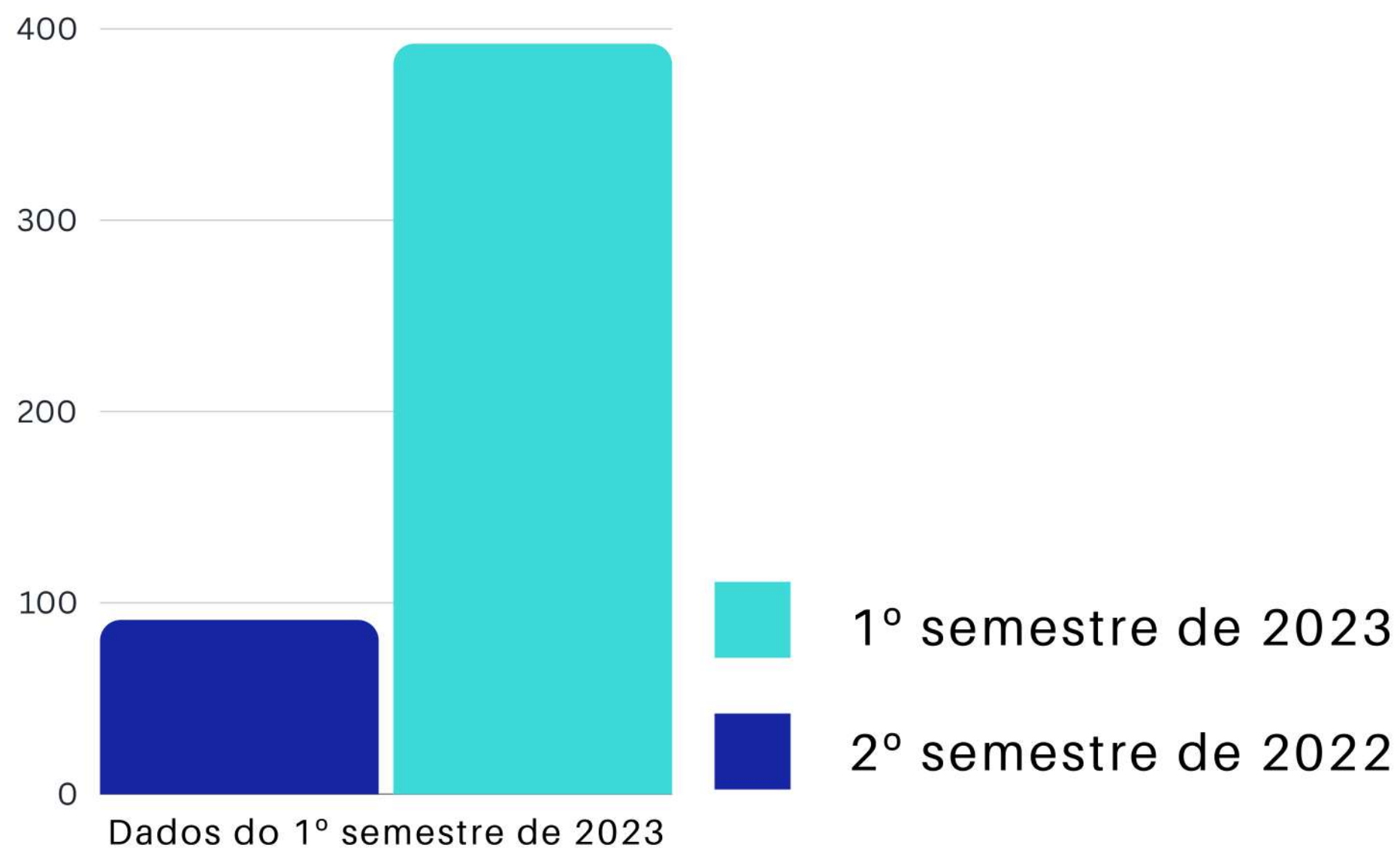


Dados do 1º semestre de 2023



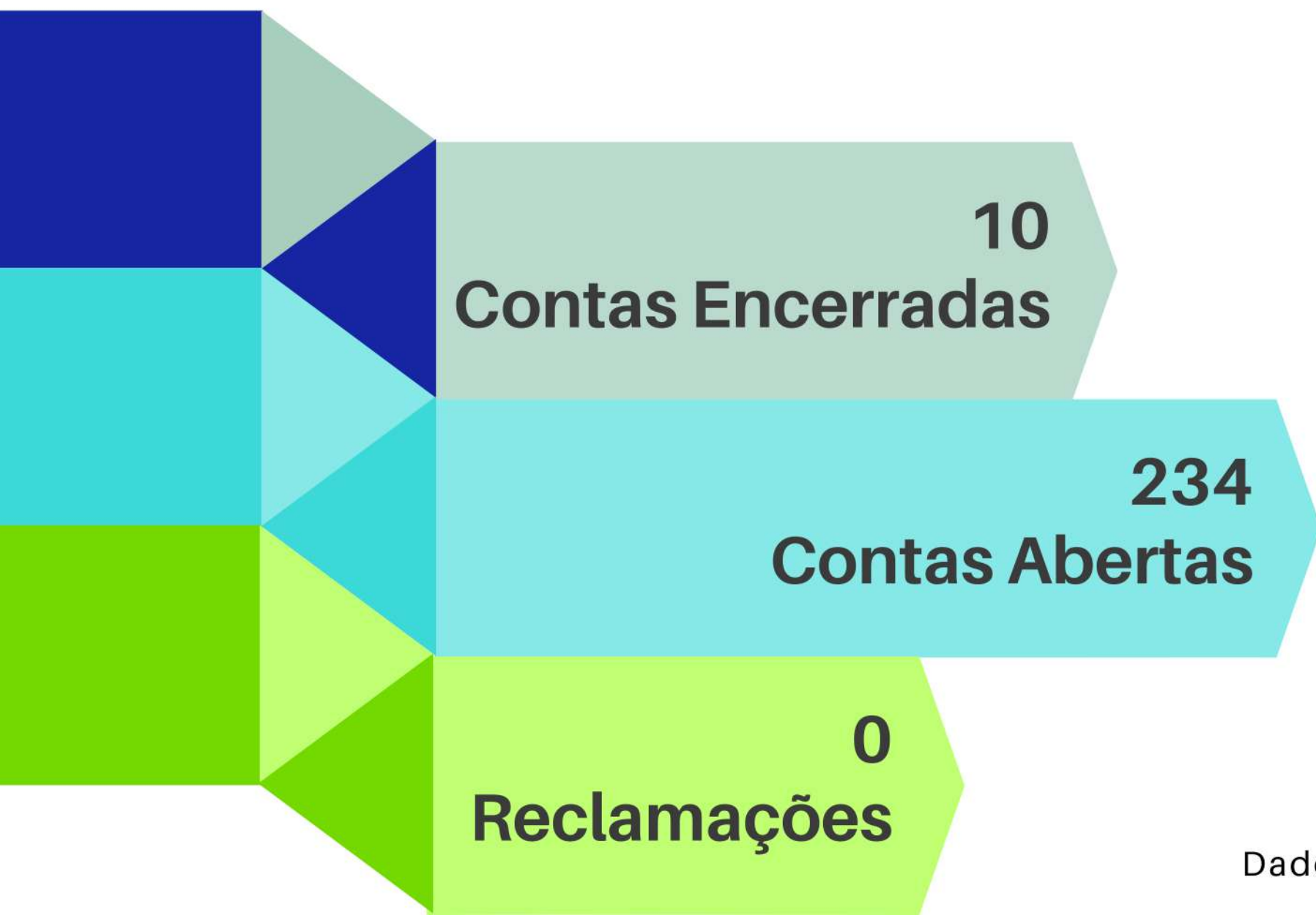
# Pix

No primeiro semestre de 2023, a Casa do Crédito viu um crescimento significativo de transações de Pix, totalizando 392.248, em comparação com 91.065 no segundo semestre de 2022, um aumento de 331%. Esses números destacam o crescimento considerável em comparação com o semestre anterior. Além disso, não foram registradas reclamações, o que ressalta a eficácia do serviço oferecido pela instituição



# CONT@USE

Na Casa do Crédito, de 2022 para 2023, houve menos contas encerradas (96 para 10) e mais contas abertas (163 para 234). Isso significa uma melhoria geral e uma experiência mais positiva para os clientes. Além disso, a Cont@Use da Casa do Crédito oferece uma plataforma intuitiva, eficiente e segura para realizar transações financeiras, gerenciar pagamentos e acessar serviços bancários



Dados do 1º semestre de 2023



13



# Fale Conosco

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

## **Informações e reclamações:**

[info@casadocredito.com.br](mailto:info@casadocredito.com.br)

Telefone: (11) 3034-5004

WhatsApp (11) 93253-2747

## **Ouvidoria:**

[ouvidoria@casadocredito.com.br](mailto:ouvidoria@casadocredito.com.br)

0800-067-5757

## **LGPD**

Dúvidas e informações sobre tratamento de dados e LGPD:

[dpo@casadocredito.com.br](mailto: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

