



Casa do Crédito

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2023



Visite o nosso site
www.casadocredito.com.br



03

Apresentação



07

Nossos meios
de divulgação

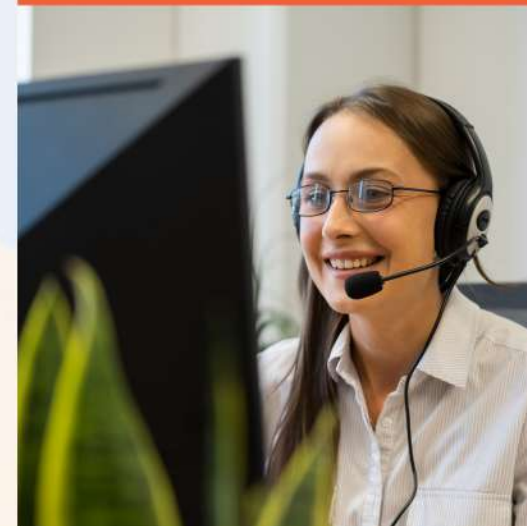
09

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 apresentara o 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 152 % de transações em relação ao ano anterior.

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



Internet Banking
e Aplicativo Cont@Use

Redes Sociais (Linkedin,
Facebook, Instagram, Google)

E-mail (Ouvidoria e Info)

Telefone (Geral, Comercial, RH e
Atendimento ao Cliente)

Localização Física (Agência em São Paulo)

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

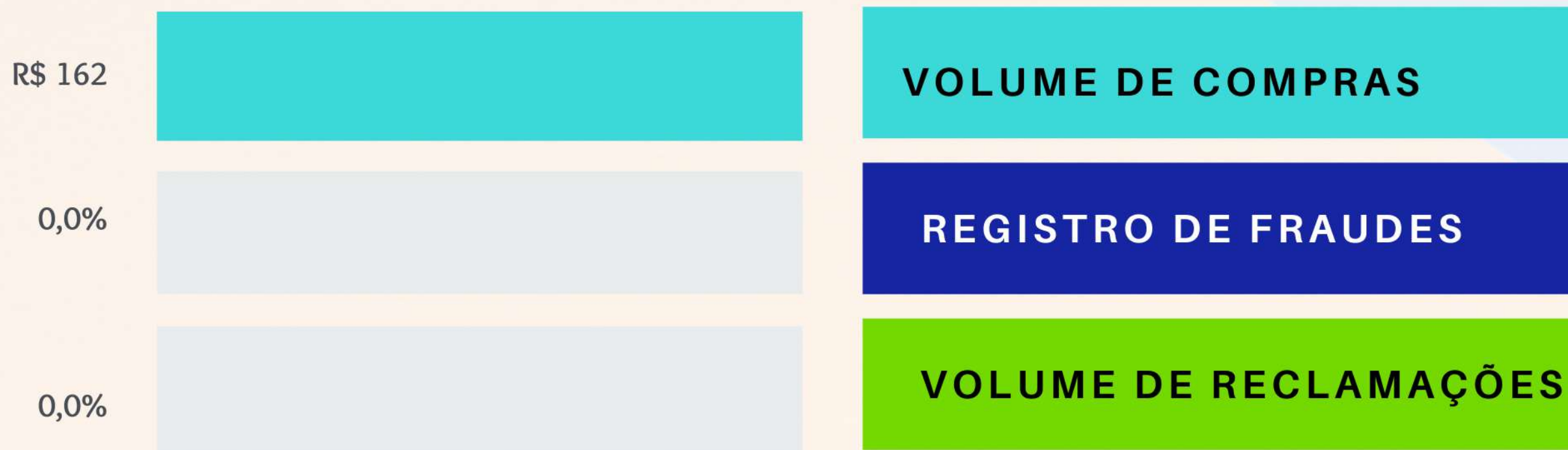
REDES SOCIAIS

E-MAIL

POS – Maquininha de Cartão

Apesar da Casa do Crédito ter encerrado suas operações de maquininha de cartão (POS) no segundo semestre 2023, , não foram registradas reclamações ou casos de fraudes em transações realizadas através das maquininhas de cartão.

Os POS foram utilizadas em estabelecimentos comerciais credenciados pela Casa do Crédito.



Dados do 2º semestre de 2023



Pix

No segundo semestre de 2023, a Casa do Crédito teve um crescimento de 152% de Pix, em comparação ao ano anterior. Além disso, não foram registradas reclamações, o que ressalta a eficácia do serviço oferecido pela instituição.

■ 2º semestre de 2023 ■ 1º semestre de 2023

aumento de 52,04% em
movimentações financeiras



CONT@USE

No segundo semestre de 2023, foram encerradas 07 contas, um baixo número que 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

**07 Contas Encerradas.
Redução de 30%**

**Aumento de 15,23% em
Contas de Pagamentos Ativas**

**01 Reclamação
registrada e atendida**

Comparação de 2022 e 2023



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

