RELATÓRIO OUVIDORIA CENTRAL CRESOL BASER

1° SEMESTRE 2021

História da Cresol

No dia 24 de junho de 1995, no interior do Paraná, nasceu a Cresol. Um Sistema Cooperativo que se desafiou a ser e fazer a diferença e hoje se destaca como uma das principais cooperativas de crédito do Brasil.

O Sistema Cresol Baser possui mais de 225 mil famílias cooperadas e conta com agências de relacionamento em onze estados brasileiros: Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Rondônia, São Paulo, Rio de Janeiro e Amazonas, e segue com expansão para novas áreas.

Fazendo parte da Cresol Confederação, que abrange 17 estados e mais de 630 mil cooperados, a Cresol trabalha com foco no atendimento personalizado, fornecendo soluções financeiras para gerar desenvolvimento dos cooperados, de seus empreendimentos e de toda comunidade.

Missão

Fornecer soluções financeiras com excelência por meio do relacionamento para gerar desenvolvimento dos cooperados, de seus empreendimentos e da comunidade.

Visão

Ser uma instituição financeira cooperativa de referência que desenvolve seus cooperados.

Valores

- Ética
- Excelência
- Sustentabilidade
- Simplicidade
- Credibilidade

Luiz Ademar Panzer
Diretor de Comun. e Relacionamento
Central Cresol Baser
CPF: 031.354.489-16

PERFIL DA OUVIDORIA

De acordo com a Resolução Conselho Monetário Nacional/Bacen n°. 4.860/2020, em seu artigo 3° A ouvidoria tem por finalidade o atendimento 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. Atuando assim, como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.
Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto n° 6.523, de 31 de julho de 2008.

O presente relatório trata-se do atendimento do artigo 12 da presente resolução: "O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro. Parágrafo único. O relatório de que trata o caput deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição."

Relatório este que ficará disponível à apreciação quando solicitado, inclusive pelo Banco Central do Brasil.

Luiz Ademar Panzer
Diretor de Comun. e Relacionamento
Central Cresol Baser
CPF: 031.354.489-16

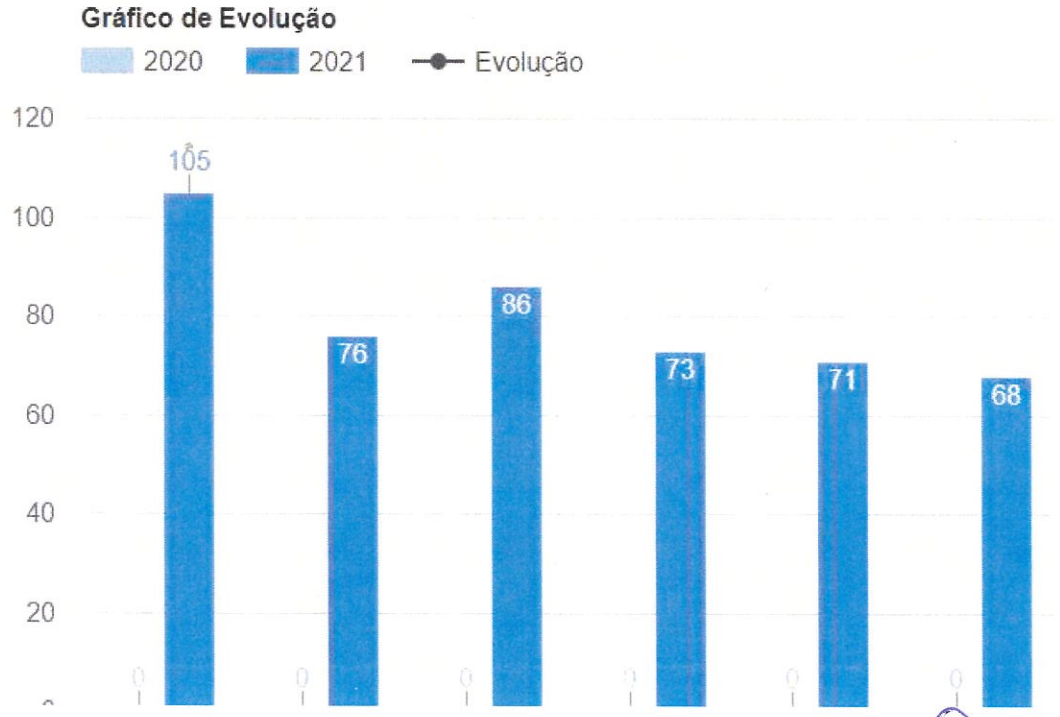
MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS

Informamos que todas as nossas manifestações foram resolvidas a nível de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, não havendo registros de Ouvidoria.

Abaixo segue os indicadores e registros recebidos que todos os manifestantes tiveram acesso ao protocolo que poderá ser consultado no site. www.cresol.com.br (clicando em Sac/Ouvidoria).

Luiz Ademar Panzer
Diretor de Comun. e Relacionamento
Central Cresol Baser
CPF: 031.354.489-16

MANIFESTAÇÕES



Luiz Ademar Panzer
Diretor de Comun. e Relacionamento
Central Cresol Baser
CPF: 031.354.489-16

Motivos

Gráfico Reclamação mais frequente

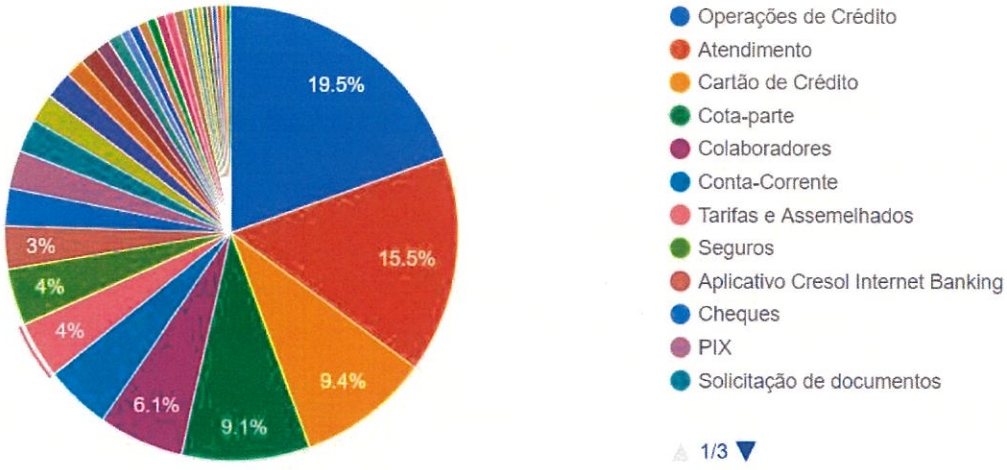
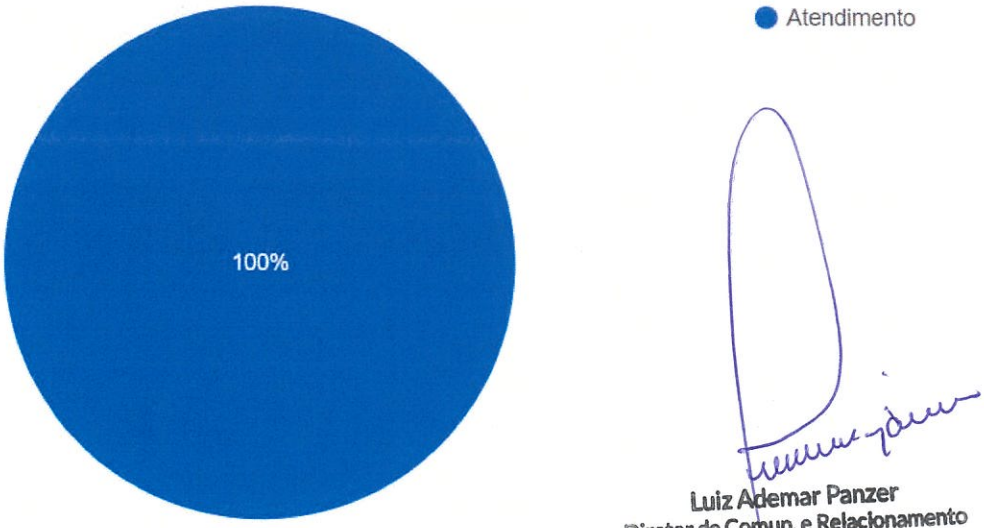


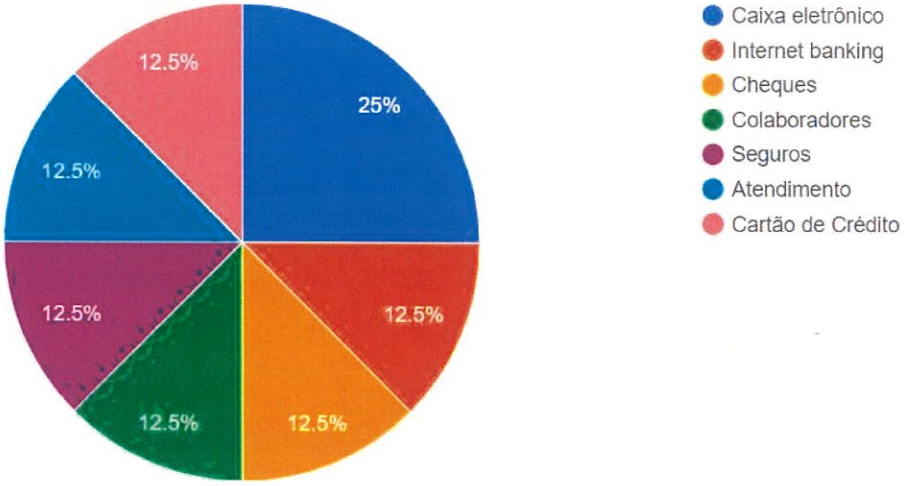
Gráfico Elogio mais frequente



Luiz Ademar Panzer
Diretor de Comun. e Relacionamento
Central Cresol Baser
CPF: 031.354.489-16

Motivos

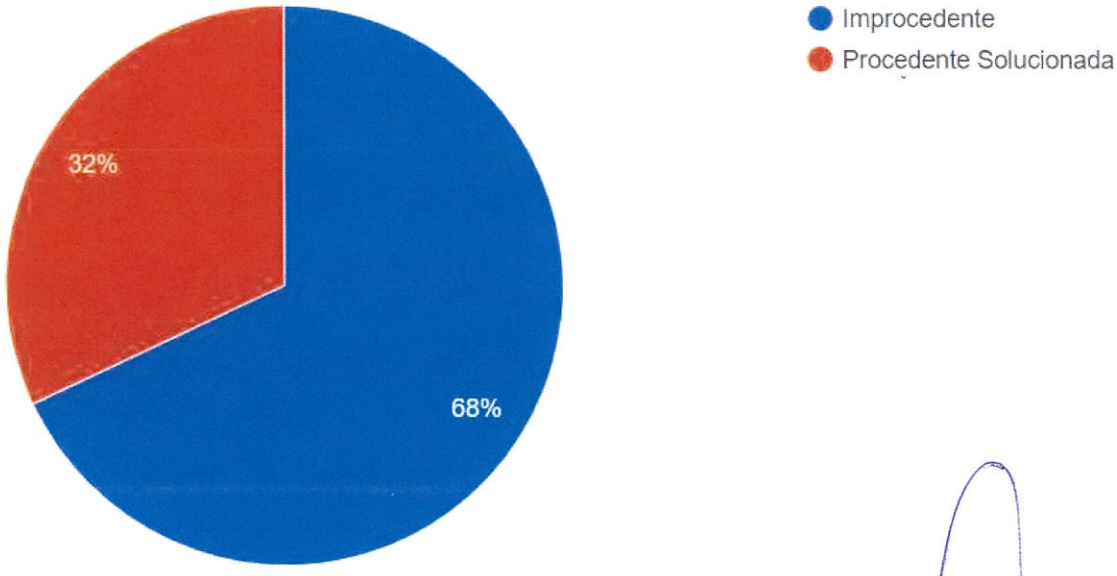
Gráfico Sugestão mais frequente



Luiz Ademar Panzer
Diretor de Comun. e Relacionamento
Central Cresol Baser
CPF: 031.354.489-16

RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS

Gráfico Reclamações Resolvidas



Luiz Ademar Panzer
Diretor de Comun. e Relacionamento
Central Cresol Baser
CPF: 031.354.489-16