

À  
CRESOL CENTRAL BRASIL  
Chapecó-SC

Ref. Relatório de Ouvidoria – Primeiro Semestre de 2024.

## **1 – APRESENTAÇÃO**

RELATÓRIO DE OUVIDORIA de acordo com a Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional.

### **1.1 – EXAME DE CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA**

O ouvidor responsável está apto para exercer suas funções, conforme consta no certificado emitido pela OMD Soluções para Ouvidoria S/S Ltda.

Quanto à comprovação de aptidão dos ouvidores em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, conforme exigido pelo art. 15 da Resolução nº 4.860, de 23.10.2020.

A ouvidora Ana Cristina Nunes foi certificada pela Associação Brasileira de Ouvidores Seção Santa Catarina, em parceria com a OMD Soluções para Ouvidores, realizada no período de 8 a 10 de março de 2016 com carga horária de 20 horas. A Certificação encontra-se registrada sob o nº 802 - 1, em 10/março/2016.

Os ouvidores foram submetidos em 12/02/2021 a novo exame de certificação em que foram abrangidos, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos. A Recertificação da Ouvidora Ana Cristina Nunes foi realizada em parceria com a OMD Soluções para Ouvidores e encontra-se registrada sob o nº 65-3, em 12 março de 2021.

No mesmo período, os atendimentos foram realizados também pela Ouvidora Letícia Matana, devidamente certificada pela OMD Soluções para Ouvidorias, com carga horária de 12h30min, registrada sob o nº de registro 217bb9460bc2af4097751fa2c4e596a8, em 27 de maio de 2023.

A ouvidora Fernanda Benatti assumiu as atividades pertinentes ao Canal de Ouvidoria, a qual foi submetida a capacitação no período de 26 a 28 de março de 2024, com carga horária de 14 horas sendo certificada pela OMD Soluções para Ouvidorias. A certificação encontra-se registrada sob o nº de registro 8637f1f29be34fabde73660e318e703c, em 28 de março de 2024.

### **1.2 – CADASTRO DO DIRETOR RESPONSÁVEL/OUVIDOR NO UNICAD**

Conforme certificação e indicação pelo Conselho de Administração da Cresol Central Brasil estava designada a Sra. Ana Cristina Nunes, como ouvidora junto ao sistema de Cadastro do Banco Central do Brasil e o Diretor Administrativo, Sr. Miguel Antonio Steffens como Diretor Responsável pela Ouvidoria até o mês de março de 2024. A partir de 28 de março de 2024, os atendimentos relativos ao Canal de Ouvidoria são desenvolvidos pela ouvidora Fernanda Benatti, devidamente certificada e estando apta a desenvolver a atividade de Ouvidora conforme determina a Res. 4.860/2020. Ainda, como Diretor Responsável pela Ouvidoria até a presente data,

---

o Sr Braulio Zatti.

### **1.3 – MEIOS DE DISPONIBILIZAÇÃO PARA CONTATO COM A OUVIDORIA**

- a) Contato pessoal com o associado.
- b) Adesivo afixado em local de fácil visibilidade nas cooperativas e unidades de atendimento e na Cresol Central Brasil.
- c) Divulgação na página institucional na internet.
- d) Impresso nos Extratos e materiais de divulgação (folders, cartilhas e revistas).

### **1.4 – CONTATO ESTABELECIDO PELO ASSOCIADO COM A OUVIDORIA.**

No primeiro semestre do ano de 2024, considerando a base de 01 de janeiro a 30 de junho de 2024, a ouvidoria realizou 248 (duzentos e quarenta e oito) atendimentos de associados e não associados usuários de produtos e serviços do Sistema Cresol Central Brasil.

## **2 – SEÇÃO DESCRITIVA**

2.1 – Avaliação quanto a eficácia dos trabalhos de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria.

Foi solicitado à cooperativa singular onde o reclamante é sócio ou usuário de produtos e serviços para verificar a situação relatada e encaminhar/esclarecer resolução com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria.

2.2 – Adequações da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao aspecto qualitativo de funcionários e de atendentes, a logística implantada, aos equipamentos dos serviços e dos cooperados da instituição.

Estrutura adequada conforme exigências.

2.3 – A ouvidoria realiza o detalhamento das demandas recebidas pelo canal à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, nos termos do inciso IV, do art. 6.º, da Resolução nº 4.860 de 2020 informando:

- a) a periodicidade e a forma dos encaminhamentos;
- b) discriminando as demandas não acatadas e respectivas justificativas;
- c) as demandas acatadas e respectivas soluções;
- d) deficiências detectadas no cumprimento das atribuições da ouvidoria;
- e) o resultado das medidas adotadas para solucionar as deficiências;
- f) as propostas já implementadas.

2.3.1 – Ao receber as demandas de ouvidoria, é seguido o fluxo para tratativas das mesmas de acordo com o que determina a Res. 4.860/2020. Ao final de cada período base, apresenta-se os relatórios com as demandas recebidas no decorrer do referido período e as tratativas designadas a cada uma delas, para apreciação da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração. Para as demandas em que se faz necessária a análise e intervenção da Diretoria Executiva, este tipo de demanda é noticiada à Direção assim que a ouvidoria toma conhecimento da mesma.

---

2.4 – Critério utilizado para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e sua qualificação como solucionada ou não:

a) Procedente ou Improcedente.

b) Estatística: contendo informações consolidadas das reclamações registradas na ouvidoria do período.

### **3 – DEMANDAS REGISTRADAS**

A ouvidoria da Cresol Central Brasil registrou 248 (duzentos e quarenta e oito) atendimentos.

### **4 – ESTATÍSTICA DAS DEMANDAS REGISTRADAS**

A ouvidoria presta atendimentos que podem ser: reclamações; denúncias; reclamações; sugestões e elogios.

Atendimentos registrados no período: 248 (duzentos e quarenta e oito), sendo: 231 reclamações, 08 sugestões, 08 denúncias e 01 elogio.

Anexo, seguem os 248 (duzentos e quarenta e oito) atendimentos realizados.

### **5. CONCLUSÃO**

A ouvidoria da Cooperativa Central de Crédito Rural com Interação Solidária – Cresol Central Brasil, está capacitada para atender os cooperados da instituição, visando principalmente a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Braulio Zatti  
Presidente  
Cresol Central Brasil

Fernanda Benatti  
Ouvidora  
Cresol Central Brasil



## VISUALIZAÇÃO DA SOLICITAÇÃO

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARINA PRADO CARLESSO

Documento do Solicitante: 088.137.739-27

### Solicitação

Protocolo: G20242027088 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 04/03/2024 19:04:01

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados, Conforme comunicado de superendividamento enviado em demanda aberta anteriormente sob protocolo nº 2024143816, venho através deste formalizar minha solicitação de renegociação de dívidas diretamente pelo PROCON e BACEN, uma vez que não obtive êxito em nenhuma das conversas via telefone e pela agência, onde somente me foi oferecido valores que não tenho condições alguma de pagar diante do meu cenário de superendividamento Sei que os bancos tendem a pedir para que o PROCON recuse tal demanda, mas neste pedido, estou seguindo a exata recomendação dada nos moldes do código de defesa do consumidor atualizado pela lei 14.181 em seu artigo 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código.

Descrição da reclamação: Prezados, Conforme comunicado de superendividamento enviado em demanda aberta anteriormente sob protocolo nº 2024143816, venho através deste formalizar minha solicitação de renegociação de dívidas diretamente pelo PROCON e BACEN, uma vez que não obtive êxito em nenhuma das conversas via telefone e pela agência, onde somente me foi oferecido valores que não tenho condições alguma de pagar diante do meu cenário de superendividamento Sei que os bancos tendem a pedir para que o PROCON recuse tal demanda, mas neste pedido, estou seguindo a exata recomendação dada nos moldes do código de defesa do consumidor atualizado pela lei 14.181 em seu artigo 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código. Reforço que nenhuma das minhas propostas eu ofereço pagar menos do que tomei emprestado com as devidas correções, pois estou ciente da minha OBRIGAÇÃO de pagar o PRINCIPAL EMPRESTADO e em nenhum momento tenho intenção premeditada de dar calote ou agir de má fé, pois a todo momento venho reforçando através de ATOS PRÁTICOS minha boa fé e intenção de negociar de forma que eu consiga pagar minhas obrigações de moradia, alimentação, saúde e transporte e honrar com as obrigações financeiras, e faço isso exatamente para não ter que buscar a justiça, pois acredito verdadeiramente que os senhores avaliarão os fatos e estarão dispostos a negociar aqui mesmo na fase conciliatória do superendividamento. Com isso esclarecido, segue minha proposta de negociação: Dados da dívida: Contratos ativos: ? CCB- CRÉDITO PESSOAL SEM CONSIGNAÇÃO FIXO PF- RECURSOS PRÓPRIOS 2022 SALDO DEVEDOR R\$: 667,28 ? CCB- AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS FIXO PF- RECURSOS PRÓPRIOS 2021 SALDO DEVEDOR: 2.782,80 ? OFERTA DE CRÉDITO- CRED FÁCIL- RECURSOS PRÓPRIOS 2023 SALDO DEVEDOR: 16.939,46 SALDO DEVEDOR TOTAL: 20.389,54 Ofereço proposta para quitar a dívida no valor de R\$ 20.389,54, e posso pagar esse valor apenas de forma parcelada em 60x de R\$ 339,82 sem comprometer a manutenção dos itens básicos para minha família e para que consiga um acordo com todos os meus credores. Me coloco a disposição para receber uma contraproposta, mas de fato, não consigo assumir um valor acima do proposto, pois como informei no comunicado anterior, hoje, no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central ? SCR minha responsabilidade total em

reais é de R\$ 75.415,22 em 06 bancos e instituições financeiras.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 08/03/2024 14:26:30

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno encaminhado para a associada:  
Como a associada encaminhou proposta para pagamento da dívida, estamos enviando abaixo 2 simulações para que sejam repassadas para a associada, como contraproposta:  
Em primeiro lugar, esclarecer que a Cooperativa não faz renegociação sem incidência de juros.  
\* 1ª Simulação Juntando todos os contratos que a associada possui com a Cooperativa:  
Partindo de um saldo devedor atual de R\$ 24.493,93  
Garantia: aval  
Taxa de juros padrão para renegociações: 2,3% a.m.  
Prazo padrão da modalidade de renegociação: 60 meses  
Valor de entrada para o acordo: R\$ 2.000,00 (amortização) + R\$ 630,00 de IOF, Total entrada: R\$ 2.630,00  
Parcelamento de : 60x 698,65  
1ª parcela: 15/04/2024

\* 2ª Simulação Todos os contratos que a associada possui com a Cooperativa:  
Partindo de um saldo devedor atual de R\$ 24.493,93  
Garantia: alienação de veículo, (atualmente alienado ao contrato de veículo nº 5002027-2021.001241-3 ) a ser incluída no total do acordo:  
Considerando que a alienação de bens é uma garantia com menor risco no sistema financeiro, a taxa de juros a.m. é inferior à taxa da 1ª simulação, onde a garantia é de aval.  
Prazo padrão da modalidade de renegociação parcela fixa: 60 meses  
Taxa de juros 1.9% a.m.  
Valor de entrada para o acordo: R\$ 1.000,00 (amortização) + R\$ 658,11de IOF, + R\$ 500,00 de custo alienação veículo. Total entrada: R\$ 2.158,11  
Parcelamento de 60x de R\$ 662,51  
1ª parcela: 15/04/2024

OBS.: IOF: incide sobre quaisquer tipos de renegociação/repactuação/acordo efetuado pela Cooperativa.  
Caso a associada precise de uma simulação diferente dos moldes acima, precisa dirigir-se até a Agência de Santo Antônio, em horário de expediente da Agência, no seguinte endereço: RUA SANTA ANA, 361, SANTO ANTÔNIO, CONCÓRDIA-SC / CEP 89703-882  
email: santoantonio@cresolcentral.coop.br  
ou pelos contatos:  
Fone: 49-3444 9188

Informamos que a agência não fecha ao meio-dia, e está aberta ao público das 10:00h às 15:00h, horário padrão das Instituições Financeiras. Caso a associada necessite de um horário diferente do padrão, deverá entrar em contato com o gerente da Agência Alexandre, para agendar horário diferenciado.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 04/03/2024 19:04:01

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARINA PRADO CARLESSO

Documento do Solicitante: 088.137.739-27

## Solicitação

Protocolo: R20242027089 Origem: RDR Data/Hora: 05/03/2024 11:17:52

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via canal RDR - Ouvidoria Banco Central:  
" Prezados,

Conforme comunicado de superendividamento enviado em demanda aberta anteriormente sob protocolo nº 2024143816, venho através deste formalizar minha solicitação de renegociação de dívidas diretamente pelo PROCON e BACEN, uma vez que não obtive êxito em nenhuma das conversas via telefone e pela agência, onde somente me foi oferecido valores que não tenho condições alguma de pagar diante do meu cenário de superendividamento

Sei que os bancos tendem a pedir para que o PROCON recuse tal demanda, mas neste pedido, estou seguindo a exata recomendação dada nos moldes do código de defesa do consumidor atualizado pela lei 14.181 em seu artigo 104-C.

Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código.

Reforço que nenhuma das minhas propostas eu ofereço pagar menos do que tomei emprestado com as devidas correções, pois estou ciente da minha OBRIGAÇÃO de pagar o PRINCIPAL EMPRESTADO e em nenhum momento tenho intenção premeditada de dar calote ou agir de má fé, pois a todo momento venho reforçando através de ATOS PRÁTICOS minha boa fé e intenção de negociar de forma que eu consiga pagar minhas obrigações de moradia, alimentação, saúde e transporte e honrar com as obrigações financeiras, e faço isso exatamente para não ter que buscar a justiça, pois acredito verdadeiramente que os senhores avaliarão os fatos e estarão dispostos a negociar aqui mesmo na fase conciliatória do superendividamento.

Com isso esclarecido, segue minha proposta de negociação:

Dados da dívida:

Contratos ativos:

CCB- CRÉDITO PESSOAL SEM CONSIGNAÇÃO FIXO PF- RECURSOS PRÓPRIOS 2022  
SALDO DEVEDOR R\$: 667,28

CCB- AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS FIXO PF- RECURSOS PRÓPRIOS 2021  
SALDO DEVEDOR: 2.782,80

OFERTA DE CRÉDITO- CRED FÁCIL- RECURSOS PRÓPRIOS 2023  
SALDO DEVEDOR: 16.939,46

SALDO DEVEDOR TOTAL: 20.389,54

Ofereço proposta para quitar a dívida no valor de R\$ 20.389,54, e posso pagar esse valor apenas de forma parcelada em 60x de R\$ 339,82 sem comprometer a manutenção dos itens básicos para minha família e para que consiga um acordo com todos os meus credores.

Me coloco a disposição para receber uma contraproposta, mas de fato, não consigo assumir um valor acima do proposto, pois como informei no comunicado anterior, hoje, no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central SCR minha responsabilidade total em reais é de R\$ 75.415,22 em 06 bancos e instituições financeiras."

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 08/03/2024 17:38:44

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024165614, informamos que como a Senhora encaminhou proposta para pagamento da dívida, estamos enviando abaixo 2 simulações para que sejam repassadas para a associada, como contraproposta:

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Primeiramente gostaríamos de esclarecer que, a Cooperativa não faz renegociação sem incidência de juros.

\* 1ª Simulação Juntando todos os contratos que a associada possui com a Cooperativa:

Partindo de um saldo devedor atual de R\$ 24.493,93

Garantia: aval

Taxa de juros padrão para renegociações: 2,3% a.m.

Prazo padrão da modalidade de renegociação: 60 meses

Valor de entrada para o acordo: R\$ 2.000,00 (amortização) + R\$ 630,00 de IOF, Total entrada: R\$ 2.630,00

Parcelamento de : 60x 698,65

1ª parcela: 15/04/2024

\* 2ª Simulação Todos os contratos que a associada possui com a Cooperativa:

Partindo de um saldo devedor atual de R\$ 24.493,93

Garantia: alienação de veículo, (atualmente alienado ao contrato de veículo nº 5002027-2021.001241-3 ) a ser incluída no total do acordo:

Considerando que a alienação de bens é uma garantia com menor risco no sistema financeiro, a taxa de juros a.m. é inferior à taxa da 1ª simulação, onde a garantia é de aval.

Prazo padrão da modalidade de renegociação parcela fixa: 60 meses

Taxa de juros 1.9% a.m.

Valor de entrada para o acordo: R\$ 1.000,00 (amortização) + R\$ 658,11de IOF, + R\$ 500,00 de custo alienação veículo. Total entrada: R\$ 2.158,11

Parcelamento de 60x de R\$ 662,51

1ª parcela: 15/04/2024

OBS.: IOF: incide sobre quaisquer tipos de renegociação/repactuação/acordo efetuado pela Cooperativa.

Caso a associada precise de uma simulação diferente dos moldes acima, precisa dirigir-se até a Agência de Santo Antônio, em horário de expediente da Agência, no seguinte endereço: RUA SANTA ANA, 361, SANTO ANTÔNIO, CONCÓRDIA-SC / CEP 89703-882

email: [santoantonio@cresolcentral.coop.br](mailto:santoantonio@cresolcentral.coop.br)

ou pelos contatos:

Fone: 49-3444 9188

Informamos que a agência não fecha ao meio-dia, e está aberta ao público das 10:00h às 15:00h, horário padrão das Instituições Financeiras. Caso a associada necessite de um horário diferente do padrão, deverá entrar em contato com o gerente da Agência Alexandre, para agendar horário diferenciado.

-----  
-----  
Status:       Diretor da Cooperativa

Data/Hora:   05/03/2024 11:17:52

Usuário:      Ana Cristina Nunes

Observação:   Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: EVELYN KATERINE TORRES FIRMO

Documento do Solicitante: 114.991.014-30

Solicitação

Protocolo: A20242023058 Origem: SAC Data/Hora: 09/02/2024 11:34:38

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Cartão de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC:  
"Estou pedindo aumento de limite de cartão e ficam me prometendo e não sei mais o que fazer. Fizeram um Procap que eu não solicitei e agora não querem cancelar. Mas a gente não se importa de continuar pagando. Só queremos que eles respondam, pois eles não respondem."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o dia 14/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 15/02/2024 15:06:41

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a cooperativa, fomos informados que a gerente da agência relatou que vem conversando com associada frequentemente. O motivo que impede a concessão do limite de crédito no cartão é o fato de Evelyn possuir restrições em seu CPF (Serasa e SCR) e que ela está ciente da situação.

Desta forma, por gentileza informar a manifestante a resposta abaixo:

"A Cresol Mais, agradece o contato realizado. Em relação a manifestação apresentada, informa que para o aumento de limite no cartão de crédito, há critérios que precisam ser atendidos pelos associados e que dentre esses há alguns que a Sra. Evelyn não atende no momento, os quais já são de seu conhecimento. Em relação ao Procap, a contratação só ocorreu mediante ao consentimento da associada, com a assinatura do contrato e seu cancelamento não é possível pois se trata de um programa de capitalização.

A Cresol Mais coloca-se a disposição para maiores esclarecimentos."

A resposta acima foi direcionada para a Cresol Confederação, a qual estará retornando para a manifestante.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 09/02/2024 11:34:38

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Ricardo Rodrigues Consoni

Documento do Solicitante: 050.299.509-23

Solicitação

Protocolo: S20242051069 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 20/02/2024 16:05:17

Empresa: 2051 - CRESOL TREZE DE MAIO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: "Tenho um financiamento aí com vcs e todo mês eu utilizava o WhatsApp pra informar que Jah tinha depositado na conta o valor e pra vcs tbm fazer o pagamento da dívida. Esse mês não consegui contato via WhatsApp. Daí como faço preciso ir até a agência agora."

Recebemos essa manifestação via canal da Confederação, por esse motivo precisamos de um retorno até o dia 22/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 20/02/2024 17:32:16

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: A Cresol Treze de Maio agradece o seu contato e a oportunidade de esclarecermos a situação.

Informamos que a Cresol Treze de Maio, mudou o seu numero de whatsapp onde agora o novo contato é (48) 3625-0177. A Cooperativa divulgou essa alteração do contato, entre outros canais, nas suas redes sociais.

Por gentileza, qualquer dúvida você pode estar ligando diretamente na agência também, contato (48) 3625-0177.

Permanecemos à disposição!  
Atenciosamente,"

Status: Pendente Data/Hora: 20/02/2024 17:31:50

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a Cooperativa, fomos informados que:  
"A Cresol Treze de Maio agradece o seu contato e a oportunidade de esclarecermos a situação.

Informamos que a Cresol Treze de Maio, mudou o seu numero de whatsapp onde agora o novo contato é (48) 3625-0177. A Cooperativa divulgou essa alteração do contato, entre outros canais, nas suas redes sociais.

Por gentileza, qualquer dúvida você pode estar ligando diretamente na agência também, contato (48) 3625-0177.

Permanecemos à disposição!  
Atenciosamente,"

Essas informações foram repassadas a Cresol Confederação, a qual estará retornando ao manifestante.

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 20/02/2024 16:05:17

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: FABIANO ANDRE KOEHLER

Documento do Solicitante: 905.220.440-34

### Solicitação

Protocolo: A20242052103

Origem: SAC

Data/Hora: 14/03/2024 13:31:56

Empresa: 2052 - CRESOL SAO JOAO DO SUL

Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC:

"Cooperado informa que enviou mensagem para o 4836531342 por volta das 11hs, mas não recebeu retorno.  
O telefone (51) 3664-4881 não atende.  
Pede que seja respondida mensagem."

Por ser via SAC, precisamos de um retorno até as 12hs do DIA 15/003.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 15/03/2024 14:29:39

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: "Analisando as informações dispostas, percebo que o nome do manifestante não condiz com o CPF informado, os telefones citados não são de nossa cooperativa e muito menos os associados em questão. Acreditamos que o associado, ao menos o do nome apresentado, seja da Cooperativa de Serra Mar, e o do CPF informado, pode ser que seja da Vale Europeu ou das proximidades. Mas ficamos disponíveis para tratar do tema caso seja de nossa alçada."

Por gentileza, consegue se certificar para qual Cooperativa o manifestante busca atendimento?

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 14/03/2024 13:31:56

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: FABIANO ANDRE KOEHLER

Documento do Solicitante: 705.231.930-68

Solicitação

Protocolo: A20242043113 Origem: SAC Data/Hora: 15/03/2024 19:35:39

Empresa: 2043 - CRESOL SERRA MAR Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC:  
"Cooperado informa que enviou mensagem para o 5136531342 por volta das 11hs, mas não recebeu retorno.  
O telefone (51) 3664-4881 não atende.  
Pede que seja respondida mensagem."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até as 14hs do dia 18/03.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 18/03/2024 19:13:39

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação recebida, informamos que associado encaminhou recado via atendimento online, plataforma a qual apresentou instabilidade e a sua mensagem ficou na fila de espera, o que impediu que fosse lhe dado um retorno. A Agência já esta tentando contato com o sócio para atendê-lo. E ainda, informa o contato específico para a Carteira Pessoa Física Número: 51-99974-184.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/03/2024 19:35:39

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: José Aldair Rodrigues Gonçalves

Documento do Solicitante: 066.698.334-82

Solicitação

Protocolo: A20242023124 Origem: SAC Data/Hora: 26/03/2024 17:29:34

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via SAC:  
"Gostaria de negociar uma divida ativa no meu nome"

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até as 12hs do DIA  
Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 16:58:36

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta ao referido chamado, entramos em contato com a gerente da agência para esclarecer o fato e a mesma nos relata que: agência de Triunfo Flores vem buscando uma negociação junto ao cooperado desde o ano passado, já houveram várias propostas, até o momento nenhuma delas foi aceita pelo mesmo. O associado possui 2 cartões em cessão de crédito e um Cred Fácil via app, todos com mais de 360 dias de atraso, dívida em torno de R\$ 19 mil reais, o sócio nos procurou e ofereceu um valor de entrada e valor máximo de parcela para a regularização e em contato telefônico com o mesmo, informamos que conseguimos acatar a solicitação, chegamos ao valor de entrada e ao valor de parcela pré definido por ele e foi dado um desconto de quase 9 mil reais para que houvesse a conclusão da renegociação, pedindo apenas um aval como garantia desta nova operação. A oferta ficou dentro do que o associado nos pediu, mas ainda assim o mesmo não aceitou, não quer colocar aval como garantia e disse que acionaria o advogado do mesmo, ressaltamos a ele que a renegociação via judicial não seria uma boa opção para ambas as partes devido às custas e que talvez não poderíamos mais oferecer tal desconto.

"Informar ao manifestante que a Cooperativa mantém a última proposta já feita ao associado, no entanto reitera a necessidade de entrada e avalistas, para poder efetivar a renegociação."

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/03/2024 17:29:34

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: CARLY SIMON PEREIRA BONATTO

Documento do Solicitante: 259.457.648-41

## Solicitação

Protocolo: A20242005099 Origem: SAC Data/Hora: 08/03/2024 18:05:21

Empresa: 2005 - CRESOL EVOLUCAO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC:

"Faz dois meses que estou aguardando uma portabilidade de salário que o Banco do Brasil solicitou a Cresol. Na agência, me informam que depende da Central. Quero saber o que esta acontecendo."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o DIA 11/03/2024.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 11/03/2024 18:23:09

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação acima, a Cresol Evolução informa que foi verificado junto a plataforma de chamados, que a Cooperativa recebeu duas solicitações e que ambas estão registradas através dos chamados O2402-7978 e O2401-9965.

As duas solicitações foram aprovadas. Desta forma, a Cooperativa orienta que Sra. Carly, verifique na agência do Banco do Brasil o retorno destes chamados, pois referente à nossa portabilidade de saída está aprovada, talvez tenha alguma divergência no cadastro da outra instituição.

Segue em anexo print das telas com a aprovação:

Chamado: O2401-9965 - 11/01/2024 às 16h17min

Chamado: O2402-7978 - 09/02/2024 às 17h01min.

Qualquer questão, à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 08/03/2024 18:05:21

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Ednei Laerte Antunes

Documento do Solicitante: 720.846.180-53

Solicitação

Protocolo: A20242031123 Origem: SAC Data/Hora: 25/03/2024 19:32:15

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via SAC:  
"Abri miha conta jurídica e física na Cresol início de março /2024. Tentei ser criterioso na abertura de conta visando um parceiro institucional que atendesse minhas demandas e juntos pudéssemos solidificar projetos e crescimento sustentável. Fiz visitas a agencia, tirei todas as dúvidas, enviei documentação de cunho sigiloso como receitas, delaração de impostos e outros documentos pessoal e empresarial. Até o dia 22/03, finalmente a conta ficou em dia, incluindo o pgamento das cotas e assinatura de contratos. Nesse período algumas situações desagradáveis e que sinceramente me obrigaram a tomar providências jurídicas, entre elas destaco apenas duas de cunho pessoal: primeira: manifestei meu desejo em realizar o consórcio e em reunião com o funcionário Henrique, solicitei duas vezes para fazermos o contrato de consórcio ( 40.000,00) e ambas as falas o mesmo mudou de assunto e decidi não mais insistir no assunto ( neste momento já percebi que o tratamento ao cliente pode conter alguma discriminalização. Segunda situação e que de certa forma está interligada com a primeira situação: desde o primeiro momento fiz questão de conversar e tirar todas as dúvidas, e isso inclui também meus direitos e deveres, e após isso decidi que a Cresol seria importante para o meu projeto de crescimento pessoal e empresarial. Mas no dia 22/03 solicitei que após todos os tramites e imprevistos, já poderiam solicitar os limites conforme combinado durante a abertura de contas, em resumo: a conta é nova e não é possível verificar limites (PUXA VIDA, TENHO 50 ANOS, E VEM ME DIZER QUE A CONTA É NOVA? Esse argumento depois de quase um mês em envio de informações e mensagens solicitando constantemente para que os depósitos das cotas fossem

realizados sem os quais não se poderiam enviar os limites. Depositados os valores de abertura de contas, perguntei e os limites? Resposta da funcionária Juliana: como sua conta é nova não é possível solicitar limites. Detalhe: a mesma funcionária em envio de mensagens disse que os limites já estavam aprovados e só aguardando o depósito de 100 da conta pessoal para ficar tudo "certinho". Questionei qual o contato do meu gerente. Resposta: todos os contatos são comigo. Eu disse apenas que não gostaria de continuar contatos com viés de recados, uma vez que o dia a dia é dinâmico e que inclusive fui uma tarde falar Juliana sobre liberação de talão de cheques, cheguei no banco alguns minutos após o expediente (15:03 hs) e a mesma se recusou em me atender dizendo que estava trabalhando no caixa. Ou seja, não é a minha gerente, não passa o contato do profissional responsável pelas minhas contas e ainda quando eu preciso de algo está em outro departamento. Enfim, gerente que não fez o consórcio, funcionária que cobra pagamento de cotas prometendo a liberação de limites, funcionária que não passa contato de gerente, funcionária que faz combinados e muda repentinamente dizendo que os "sócios decidiram isso ou aquilo". Enfim, me senti discriminado, como posso passar todos os documentos para uma pessoa e não ter nem o direito do respeito, da honestidade e da segurança necessária para continuar como cliente / associado? Assim solicito que providências seja tomadas e que fico no aguardo dos possíveis esclarecimentos ( ou pedido de desculpas) , sem os quais vou dar sequência em ação de campo jurídico devido a má fé e discriminação de cliente e mudança de combinados, através de falsas promessas. Destaco que limites no meu caso, não vai fazer diferença, simplesmente porque tem outros bancos. Só exijo respeito e que a palavra seja transparente, honesta e com todo o devido respeito. Essa recusa de limites foi após eu não poder fazer o plano de consórcio e a funcionária disse que o gerente Henrique não tinha autorizado. Bem sincero, muito ruído de comunicação, e não consigo entender um cliente querendo fazer parte de investimentos e fica um empurrando para outro e na verdade ninguém assumindo, ou tendo uma atitude de. Pois é muito fácil eu disser não foi possível porque o comite... não foi possível porque os sócios...não foi possível porque o gerente. Finalizo dizendo que certos amadorismos precisavam passar por uma imersão de conhecimento de gestão mais contemporânea, ou não sendo possível, um estudo básico sobre atendimento profissional. Atenciosamente, Ednei Laerte Antunes."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o DIA 27/03.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 18:36:10

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a reclamação recebida segue o retorno:

No dia 08/03 o associado EDNEI LAERTE ANTUNES procurou a agência para informações de abertura de conta física e jurídica, bem como consórcios. O primeiro atendimento foi com a colaboradora Juliana, a qual explicou como funciona a cooperativa e qual a documentação necessária para abrir as contas. O associado enviou a documentação das contas através do whatsapp. No dia 12/03 foi informado que as contas estavam prontas e que o mesmo poderia vir assinar. No mesmo dia, veio até a agência, assinou as contas e fez os acessos ao aplicativo. Conversou com o colaborador Henrique sobre consórcios, onde foi passado simulações de um consórcio no valor de 40 mil reais, porém no final da conversa o associado informou que iria aguardar mais uns dias, pois naquele momento não tinha dinheiro para efetivar. Conversou com a colaboradora Juliana sobre máquina de cartão de crédito, limites de conta e de cartão para ambas as contas. Sobre a máquina de cartão, onde encaminhou-se o contato do sócio para o parceiro da Stone para conversarem, tendo em vista que o sócio gostaria de negociar algumas taxas futuras. Sobre os limites foi anotado os valores para encaminhar as propostas para aprovação em seguida. No dia 14/03 foi entrado em contato com o sócio para informar que o mesmo tinha um serasa em seu CNPJ no valor de 500,00 na instituição KONILA AGENCIA, bem como um valor de SCR lançado a prejuízo em seu CPF de R\$ 206,99. No dia 18/03 foi falado com o associado sobre esses restritivos, onde o Serasa tinha sido retirado já, é informado sobre o SCR que atualizaria no dia 20/03 e que seria necessário aguardar até a data para consultar novamente. No dia 20/03 foi realizado as consultas novamente, informado ao associado que estava tudo certo e que seria solicitado os cartões e os limites. Questionado o mesmo sobre o consórcio, o mesmo informou que queria efetivar o mesmo dentro do mês, tendo em vista os descontos das taxas disponíveis no período. Tendo em vista que o associado já teve restrições em seu CPF e CNPJ, foi pedido ao sócio se o mesmo vinha movimentando as contas já, onde o mesmo respondeu que as entradas iriam começar somente no mês de abril. Após isso, no dia 22/03, o associado entrou

em contato novamente informando que viria até a agência ver dos limites e do consórcio, onde foi informado que o colaborador Henrique estaria lhe aguardando para conversar sobre o consórcio e que referente os limites, por ser uma conta nova e sem movimentações ainda, foi orientado o associado aguardar até o mês de abril, onde iriam iniciar de fato as movimentações de contas para solicitar os limites, tendo em vista que dessa forma conseguiríamos acompanhar como o sócio se comportaria diante da cooperativa. O mesmo questionou quem era e qual o contato do gerente da conta, onde foi informado que o seu gerente de conta era o Henrique e que era aquele mesmo número para contatá-lo, que a conversa poderia ser por ali e que a mesma somente seria transferida, porém o mesmo disse que não gostava de ficar falando por recados e que viria até a agência na parte da tarde. Após isso informou que não viria mais e agradeceu. No dia 27/03 enviou mensagem no whatsapp novamente solicitando o encerramento de suas contas e o resgate das cotas. Vale ressaltar, que o serasa o SCR do associado atualizou no dia 20/03 e no dia 22/03/2024 já entrou outra restrição como execução judicial, impedindo assim a agência de cadastrar limites para análise do comitê de crédito.

E ainda, caso o associado tenha interesse em encerrar sua conta na Cooperativa, o mesmo deve ir até sua agência de relacionamento, encaminhar o pedido de demissão da cooperativa formalmente.

Todo associado que solicita demissão da cooperativa segue o que esta estabelecido em seu Estatuto Social, que é: Toda solicitação encaminhada até o dia 31/12/2024, será apreciada em Assembleia Geral Extraordinária a ocorrer no ano de 2025, com data limite de 30/04/2025, ocasião em que ocorrem as prestações de contas do exercício de 2024. Posterior a realização da Assembleia Geral Ordinária, é que ocorrem as devoluções dos valores de cotas capitais, de acordo com o que cabe a cada associado.

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 25/03/2024 19:32:15  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

#### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: DANIEL DA SILVEIRA BEHREND

Documento do Solicitante: 003.469.160-03

#### Solicitação

Protocolo: A20242009115 Origem: SAC Data/Hora: 18/03/2024 19:46:42

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via a SAC:  
"Quero fazer o pagamento de trás para frente dos dois empréstimos que tenho na Cresol. Na agência, me disseram que não é possível, mas sei que tenho este direito."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de uma resposta até o DIA 20/03.

#### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/03/2024 16:49:15

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação recebida, a Cresol Noroeste esclarece que o Sistema Cresol como um todo, não trabalha esse tipo de política de amortização. O Sistema dispõe de metodologias de amortizações, no entanto são diferentes dessa.

Nesse caso maiores esclarecimentos, podem ser consultados junto à agência em que o sócio está vinculado.

A Cresol Noroeste, se coloca à disposição caso surjam mais dúvidas ou esclarecimentos.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 18/03/2024 19:46:42

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: FABIO AMORIM DE OLIVEIRA

Documento do Solicitante: 327.465.938-07

### Solicitação

Protocolo: R20240002136 Origem: RDR Data/Hora: 28/03/2024 19:17:48

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Boa noite eu não consigo fazer nem um empréstimo ou um limite de crédito meu nome está limpo não consigo fazer nem uma linha de crédito meu CPF 32746593807

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 19:22:17

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado Sr. Fabio, boa tarde.

Em resposta a sua manifestação de RDR de nº 2024238681, informamos que localizamos cadastro de seu nome ou de seu cpf (327.465.938-07) junto ao nosso sistema. Por gentileza, poderias nos informar a Cresol de qual município o Senhor é associado?

Caso ainda, não seja associado, informamos que o primeiro critério para o Senhor solicitar uma operação de crédito junto a uma de nossas Cooperativas, é que o Senhor seja sócio de uma delas. Para isso, o Senhor deve se deslocar até a Cooperativa da Cresol de seu município, e encaminhar a seu pedido de associação. Na agência o atendente estará lhe orientando dos procedimentos para solicitar a sua abertura de conta.

Status: Pendente de Informação Data/Hora: 28/03/2024 19:17:48

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Vagner de Lima Oliveira

Documento do Solicitante: 26.911.183/0001-90

Solicitação

Protocolo: A20242011029 Origem: SAC Data/Hora: 17/01/2024 11:54:21

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, manifestação via SAC:  
"Bom dia! Hoje pela manhã eu fiz uma transferência via PIX errada para a conta de vocês no valor de R\$ 116,07.  
Peço por gentileza que assim que puder me faça o extorno, desde já eu agradeço.  
Minha chave tá é 26911183000190 CNPJ, Vagner de Lima Oliveira - Whatsapp 11951519595 "  
Por tratar-se de SAC, o prazo para resposta é até o dia 19/01.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/01/2024 14:34:25

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a Cooperativa, fomos informados que já foi realizado contato com o associado para a realização da devolução do valor. Na ocasião a Cooperativa esta aguardando um posicionamento do mesmo.

Essa informação foi repassada ao Canal de SAC da Confederação o qual irá retornar ao manifestante.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 17/01/2024 11:54:21

Usuário: Letícia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Pedro Pinto de Quadros

Documento do Solicitante: 385.131.889-72

Solicitação

Protocolo: G20242039028 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 17/01/2024 11:46:51

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos na data de ontem (16/01), a seguinte demanda via Consumidor.gov:

"Ao revisar meu histórico financeiro, observei uma restrição em meu nome no Sistema de Informações de Crédito (SCR) do Banco Central, inserida pelo BANCO COOPERATIVA CENTRAL DE CREDITO E ECONOMIA COM INTERACAO SOLIDARIA CRESOL CENTRAL BRASIL, a quantia de R\$ 249,70 (Duzentos e quarenta e nove reais e setenta centavos) chegando a R\$ 1.471,47 (Um

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

mil, quatrocentos e setenta e um reais e quarenta e sete centavos) e posteriormente prejuízo no valor de R\$ 249,70 (Duzentos e quarenta e nove reais e setenta centavos) nas datas-bases de 01/2019 até 11/2021. Contudo, é importante ressaltar que não recebi qualquer notificação prévia do BANCO COOPERATIVA CENTRAL DE CREDITO E ECONOMIA COM INTERACAO SOLIDARIA CRESOL CENTRAL BRASIL antes da inclusão dos meus dados no SCR. A ausência dessa comunicação prévia impossibilitou-me de quitar eventuais valores em atraso antes da inclusão da informação desabonadora em meu nome no SCR ou até mesmo fazer prova de quitação e inexistência de dívida. Conforme estipulado no artigo 13, § 2º da Resolução 5.037/2022, as instituições financeiras são obrigadas a comunicar previamente o cliente antes de enviar suas informações ao SCR. Nesse sentido, não recebi qualquer comunicação prévia, seja por carta, e-mail ou WhatsApp, sobre a remessa dos meus dados ao SCR relacionados aos valores vencidos. Assim sendo, estou entrando em contato para solicitar a comprovação de notificação prévia a mim enviada, ou esclarecer o motivo do não envio da notificação caso não tenha sido realizada, bem como realizar a retirada imediata da informação desabonadora do meu registro no SCR. Esta solicitação fundamenta-se na inexistência de notificação prévia por parte do BANCO COOPERATIVA CENTRAL DE CREDITO E ECONOMIA COM INTERACAO SOLIDARIA CRESOL CENTRAL BRASIL e na regularização pontual dos débitos em questão. Agradeço a atenção dispensada e aguardo a confirmação da remoção da restrição do meu nome no SCR."

Por tratar-se de Consumidor.gov, o prazo para resposta é até o dia 19/01.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 22/01/2024 13:37:17

Usuário: Leticia Matana

Observação: Sobre os valores lançados no SCR segue esclarecimento da cooperativa:

O cooperado era portador de cartão de crédito junto a cooperativa na bandeira cabal e em dado momento ficou inadimplente. Tal inadimplência ensejou na sua inscrição em órgãos de proteção ao crédito.

Por fim, em 27/12/2021, observando os procedimentos legais, no âmbito da campanha de recuperação de crédito, a Cresol Chapecó promoveu a liquidação dos débitos utilizando-se dos valores em cota capital, concedendo desconto para liquidação com eliminação do cooperado do quadro social.

Ao cooperado, conforme prevê a legislação, foi enviada carta informando a questão. Por fim, também é importante salientar que os associados são informados e consentem com o compartilhamento de dados com o Banco Central, neste incluso o SCR, que ocorre no momento da assinatura do contrato de conta corrente conforme a legislação.

A resposta ao associado foi enviado através da Central de Manifestações, canal da Cresol confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 17/01/2024 11:46:51

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: FABIO AMORIM DE OLIVEIRA

Documento do Solicitante: 327.465.938-07

Solicitação

Protocolo: R20240002129 Origem: RDR Data/Hora: 27/03/2024 17:13:44

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Boa noite eu não consigo fazer nem um empréstimo ou um limite de crédito meu nome está limpo não consigo fazer nem uma linha de crédito meu CPF 32746593807

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 19:24:28

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado Sr. Fabia, boa tarde.

Em resposta a sua manifestação de RDR de nº 2024238681, informamos que localizamos cadastro de seu nome ou de seu cpf (327.465.938-07) junto ao nosso sistema. Por gentileza, poderias nos informar a Cresol de qual município o Senhor é associado?

Caso ainda, não seja associado, informamos que o primeiro critério para o Senhor solicitar uma operação de crédito junto a uma de nossas Cooperativas, é que o Senhor seja sócio de uma delas. Para isso, o Senhor deve se deslocar até a Cooperativa da Cresol de seu município, e encaminhar a seu pedido de associação. Na agência o atendente estará lhe orientando dos procedimentos para solicitar a sua abertura de conta.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 27/03/2024 17:13:44

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Michel (AUTO POSTO AMBIENTAL LTDA)

Documento do Solicitante: 01.768.854/0001-85

Solicitação

Protocolo: A20242009097 Origem: SAC Data/Hora: 08/03/2024 14:59:33

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC:

"Foram feitos estornos na minha conta, dia 6 e 7 de março. Minha questão é como que a Cielo Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

pode fazer um estorno na minha conta de valores que nem foram creditados no mesmo dia.  
Já falei ontem com o menino da agência, que ficou de verificar.  
Se depositaram a maior, eles deveriam compensar no próximo pagamento.  
Qual seria que o procedimento para travar qualquer debito realizado na conta, sem a nossa autorização? "

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um RETORNO ATÉ O DIA 12/03.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 12/03/2024 17:56:27

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezada, boa tarde.

A par dos questionamentos apresentados perante a Ouvidoria da Cresol a Cooperativa Cresol Noroeste, esclarece o que segue:

Em um primeiro momento a Cooperativa buscou informações acerca do ocorrido, tendo sido informada que houve uma instabilidade sistêmica na credenciadora Cielo, onde resultou no repasse de valores financeiros que não pertenciam aos seus credenciados.

Diante de tal situação, a Cielo solicitou via gerenciadora dos pagamentos (Núcleo), o estorno dos valores repassados indevidamente por conta da instabilidade sistêmica.

A Cresol Noroeste esclarece ainda, que a Cresol somente recepciona os pagamentos como domicílio Bancário e, neste caso não é responsável pelos procedimentos adotados pela adquirente, de modo que quaisquer questionamentos podem ser direcionados à Cielo.

E ainda, informamos que a Cielo está ciente do ocorrido e nos relatou que deverá fazer a comunicação aos credenciados.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 08/03/2024 14:59:33

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ANTONIO GILDAZIO DA SILVA SANTOS JUNIOR

Documento do Solicitante: 117.701.524-23

### Solicitação

Protocolo: S20242009067 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 20/02/2024 11:14:13

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Busco informações para parceria projeto social e o banco. Município de ouricuri - Pernambuco.

Por ter vindo via Canal de Ouvidoria da Confederação, precisamos de um retorno até o dia 21/02.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 21/02/2024 19:21:05

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezadas, boa tarde. Segue abaixo retorno a ser dado ao manifestante:  
Boa tarde, em resposta à ouvidoria solicitada por ANTONIO GILDAZIO DA SILVA SANTOS JUNIOR CPF: 117.701.524-23 a cooperativa Cresol Noroeste esclarece:  
A solicitação de publicidade/parceria pode ser tratada diretamente na agência física da Cresol de Ouricuri/PE.  
Tratar com o gerente Mateus Vicentini.  
Atenciosamente,

Essas informações foram enviadas a Cresol Cinfederação

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 20/02/2024 11:14:13

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Samira Lima

Documento do Solicitante: 042.752.455-55

## Solicitação

Protocolo: E20242011064 Origem: Reclame Aqui Data/Hora: 19/02/2024 14:40:43

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, bom dia.

Recebemos a manifestação abaixo, via Canal Reclame Aqui.

"Gostaria de encerrar minha conta o banco, mas eles informam que as solicitações para o cancelamento de conta e para deixar a cooperativa já se encerrou esse ano e que só posso cancelar ano que vem (2025) . É isso mesmo? Não vi nada a respeito no contrato que assinei em 2019, não possuo mais vínculo nenhum com o banco e agora não tenho essa possibilidade de encerrar a conta. Gostaria de entender melhor as razões pelas quais não se pode fazer o procedimento de forma imediata, sendo que em qualquer banco o encerramento de conta é rápido e imediato. Desde já, agradeço! "

Lembramos que por se tratar de uma manifestação via Reclame Aqui, nosso precisamos de um retorno até o dia 21/02.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 21/02/2024 19:29:12

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: "Prezada Senhora,  
Cumprimentando-a cordialmente, em atenção ao registro através do canal Reclame Aqui, a Cooperativa de Crédito e Economia com Interação Solidária das Encostas da Serra Geral, através da Diretora Administrativa, vem através deste informar que a solicitação de encerramento da conta-corrente é possível fazer dentro do exercício, no entanto o resgate do Capital Social, somente após aprovação da Assembleia Geral da Cooperativa conforme prevê nosso Estatuto Social: "Art. 18 A devolução do capital ao associado demitido, eliminado ou excluído será feita após a aprovação, pela assembleia geral, do balanço do exercício em que

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

se deu o desligamento."

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais através do telefone (48) 3645-6440.

Sendo o que tínhamos para o momento, reiteramos nossos gestos de estima e consideração."

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 19/02/2024 14:40:43

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: SCALLOP ENGENHARIA DE PRODUTOS E SERVICOS DE AUTOM

Documento do Solicitante: 15.459.636/0001-73

### Solicitação

Protocolo: R20242022019

Origem: RDR

Data/Hora: 12/01/2024 17:06:51

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS

Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos da Cresol confederação, nova manifestação RDR na data de hoje:

"Protocolo Bacen número 2024028029

CRESOL CONFEDERAÇÃO

Mensagem: Sou advogado da empresa reclamante, e no dia 04/12/23 às 08h43, houve uma transação não autorizada no valor de R\$ 27.000,00 para o Banco Santander, AG 1091, CC 010384649, de titularidade do Sr. GUILHERME DOS SANTOS GIOLII, CPF 360.946.438-01. Diante disso, no mesmo dia os sócios da empresa tentaram contato com o Sr. Vitor Tonin, para obter duas informações simples, sendo: a) A Informação do IP da máquina que realizou a TED às 08h43 do dia 04/12/23 para o Banco Santander, AG 1091, CC 010384649, de titularidade do Sr. GUILHERME DOS SANTOS GIOLII, CPF 360.946.438-01; b) Seja informado qual máquina/dispositivo autorizado realizou a transação supramencionada. O Sr. Vitor Tonin a todo momento se mostrou contrário a prestar as informações solicitadas, bem como a ajudar de qualquer maneira ao entendimento da fraude por parte do correntista. Diante disso, no dia 06/12/23, eu, Mateus Chequer Reis, OAB/SP nº 453.367, na qualidade de advogado da empresa, entrei em contato via e-mail com o Sr. Vitor Tonin, reforçando a necessidade dos esclarecimentos solicitados. Pois bem, até hoje, mais de 35 dias após o primeiro contato, a Cresol através de seus representantes continua respondendo de maneira vaga, informando que não irão passar as informações de imediato, e que devemos aguardar. Não informam prazo, motivo de ter que aguardar, ou qualquer outra informação ao cliente. Isso é um verdadeiro descaso com o cliente, que está aflito, e há mais de 35 dias tentando entender como teve um rombo em sua conta de mais de R\$ 27.000,00 do dia para a noite de maneira tão fácil. Ainda, para piorar a situação, o Sr. Vitor Tonin a todo o momento trata o acontecido com indiferença, não presta quaisquer esclarecimentos, e nem mesmo responde os e-mails, conforme anexo. Foi explicado de início a necessidade de apresentação das informações solicitadas, para que as providências judiciais cabíveis sejam tomadas, tanto na esfera cível, quando criminal. Dessa maneira, venho formalmente solicitar a intervenção do Banco Central, a fim de que as informações solicitadas pelo cliente sejam prestadas, para que haja o devido andamento no inquérito policial, bem como ação cível. No mais, reitero a reclamação contra o Sr. Vitor Tonin, que não presta qualquer auxílio aos clientes, e nem mesmo responde aos e-mails enviados (vide exemplo e-mail enviado em 26/12/23 e respondido após a cobrança de uma resposta no dia 08/01/24)."

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 17/01/2024 20:01:56

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em relação a demanda de RDR nº 2024028042, a cooperativa agradece por entrar em contato conosco e por nos oportunizar esclarecer a situação e seus questionamentos.  
Primeiramente pedimos desculpas pela demora no retorno, pois para prestar as informações solicitadas dependemos da análise de outros departamentos não alocados aqui na Cooperativa. Contudo, a cooperativa analisou a situação e conseguiu ter acesso aos dados solicitados pelo Manifestante através dos pareceres da área técnica da Cresol Confederação, sendo identificado o emissor da TED como: Dispositivo com apelido "note eliton", com o identificador 889E6EDA|AC381D1B, cadastrado no dia 21/11/2023, às 16:26:26 e liberado no dia 22/11/2023, às 09:32:28. A transação partiu de dispositivo cadastrado através da chave multicanal CS7YEJSZ, em nome de Eliton da Silva.  
É importante reforçar que todas as informações foram prestadas com zelo e cuidado. Por fim, salienta-se que a Cresol preza muito pelo bom atendimento e bem-estar de seus associados e nossa equipe está preparada para prontamente auxiliar os mesmos sempre que precisarem.  
A cooperativa se coloca à disposição através do contato (54) 3341-2124, para prestar quaisquer esclarecimentos.

a resposta foi enviada ao Demandante através do endereço de e-mail informado na abertura da Manifestação RDR.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 12/01/2024 17:06:51

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Sharon farias

Documento do Solicitante: 40.078.400/0001-34

### Solicitação

Protocolo: A20242043073 Origem: SAC Data/Hora: 22/02/2024 12:36:21

Empresa: 2043 - CRESOL SERRA MAR Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Boa tarde, abri uma demanda no banco central, Demanda Bacen Protocolo 2024122386, pois estou há mais de tres meses tentando passar o financiamento do veiculo QIV1G31, no meu cnpj 40078400000134 para pagamento em boleto, retirando o debito em conta, além do que estou ha dois meses em atraso das parcelas aguardando esta solução para pagamento, reforçando o pedido para retirada dos juros destes dois pagamentos para deixar em dia Me responderam a demanda dizendo que nao possuo cnpj na instituição, o que é uma inverdade, novamente peço providencias e se possivel que facam contato comigo pelo numero (51) 98331-6075. No aguardo de solução urgente!!!!

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 22/02/2024 12:44:39

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado/a Senhor/a, bom dia.  
Em relação a manifestação de SAC, esclarecemos que conforme a Cédula de Crédito Bancário (Contrato) firmada entre a cooperativa e o Senhor, os pagamentos das parcelas do financiamento do veículo em questão, são realizados via débito em conta. Salientamos que este é o formato de pagamento padrão que a cooperativa trabalha, bem como as demais cooperativas do Sistema Cresol.

Se a forma de pagamento é o motivo de eventuais impossibilidades de liquidação das mesmas, solicitamos que o Senhor entre em contato com a sua cooperativa, que estará trabalhando de acordo com os normativos legais, para fazer uma renegociação com o Senhor e, tentar auxiliá-lo. Já em relação ao Bacen Protocolo 2024122386, no mesmo foi informado o CNPJ de nº 30.975.372/0001-02, e esse CNPJ de fato não há cadastro dele em nosso sistema, bem como não há registro em nome de LURDES DA SILVA nome este também informado na no mesmo protocolo Bacen 2024122386. Nos colocamos, à disposição para maiores esclarecimentos.

Status: Pendente de Informação Data/Hora: 22/02/2024 12:36:21

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARLI PANDOLFO

Documento do Solicitante: 084.297.959-01

### Solicitação

Protocolo: G20242018090 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 05/03/2024 13:20:38

Empresa: 2018 - CRESOL INOVAÇÃO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal Consumidor.Gov:

" Solicito que as informações de prejuízo sejam retiradas do Banco Central, pois em nenhum momento possuo qualquer dívida ou relacionamento pendente com este banco.

Descrição da reclamação: Boa tarde, Fui surpreendida com a informação de que estou causando prejuízo a esta instituição bancária. No entanto, meu nome consta com informações desabonadoras, apesar de eu ter efetuado o pagamento integral da dívida nesta instituição. Sendo assim, solicito que as informações de prejuízo sejam retiradas do Banco Central, pois em nenhum momento possuo qualquer dívida ou relacionamento pendente com este banco. Atenciosamente,"

Por se tratar de uma manifestação via Consumidor.Gov, precisamos de um retorno até o dia 07/03.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 08/03/2024 13:18:03

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação acima, a Cresol Inovação informa o que segue:

Em atenção à manifestação recebida em nome de Marli Pandolfo, inicialmente informamos que a associada, na época a Cresol Santa Terezinha do Progresso, ficou em atraso com suas obrigações e desta forma o seu contrato foi envidado a prejuízo de 01/2020 a 07/2020, conforme apresentado na consulta do extrato do SCR. Sendo assim, essa informação vai se manter no histórico dela, porque a informação enviada ao Banco Central na época foi devida.

Complementarmente, informamos que não há com fazer exclusão deste histórico, porque a informação enviada em 2020 foi devida, SCR não é restritivo é informativo do histórico no Sistema Financeiro Nacional.

Informamos ainda, que a Sra. Marli, encerrou seu vínculo com a Cresol na data de Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

02/09/2020.

Qualquer questão, à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/03/2024 13:20:38

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Robson José do Nascimento

Documento do Solicitante: 299.301.028-09

### Solicitação

Protocolo: S20240002003 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 03/01/2024 17:53:39

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Em contato com o associado, este relatou:  
"Tentei abrir uma conta aqui em SP com o gerente Marcos Ricardo o atendimento foi tão ruim que desisti. Me sinto como um criminoso quando falo com essa Cresol é sempre desconfiança e o processo é muito burocrático, pois quem hoje em sã consciência pede certidão de nascimento? Pois bem fiz um dossiê com milhões de documentos para depois falarem para mim que eu não tinha perfil para estar nessa cooperativa? Pessoal aprendam com o concorrente de vocês o Sicredi que é uma excelente empresa e só está crescendo porque não fica julgando de forma ruim as pessoas como fizeram comigo agora na Cresol. Por fim deixo claro que o atendimento de vocês precisa evoluir muito e sei que as demais cooperativas estão há anos luz de vocês e enquanto essa empresa não extinguir a burocracia vão acontecer sempre feedbacks como esses!"

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 17/01/2024 20:03:45

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Primeiramente a cooperativa agradece por entrar em contato conosco e por nos oportunizar esclarecer a situação e seus questionamentos.

A Cooperativa esclarece ainda, que a relação de documentos necessários para admissão e conta corrente, encontra-se descrito na Norma de Cadastro da Cresol Central Brasil. Salientamos ainda, que os documentos solicitados, são os mesmos a todas as pessoas que querem associar-se, o que difere é relação de documentos para conta pessoa física para a conta pessoa jurídica. Desta forma, verificou-se e foi identificado que a não associação e a não abertura de conta na Cresol Osasco, se deu pelo fato de que ainda há documentos pendentes de apresentação junto a cooperativa. Pois a pendência de quaisquer documentos relacionados na Norma de Cadastro, impede o encaminhamento de pedido de admissão e abertura de conta.

Pontuamos por fim, que o nosso objetivo é garantir que todos os nossos associados ou pessoas que usufruam de nossos serviços, sejam atendidos com a atenção e o cuidado que merecem e afirmamos que estamos comprometidos em resolver situações como essa, de forma mais ágil e eficiente possível, sempre seguindo os normativos e legislação vigente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 03/01/2024 17:53:39

Usuário: Tatiane Simoni

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JOAQUIM FELICIANO BERTOLINO

Documento do Solicitante: 079.282.169-65

### Solicitação

Protocolo: A20242025001 Origem: SAC Data/Hora: 02/01/2024 17:36:43

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de 29/12, nova manifestação via SAC:  
"Informa que tem valores em sua conta corrente poupança , porém hoje tentou resgatar e o aplicativo informa que não é dia útil, precisa do valor para viajar e não está disponível, também tentou contato com a agência e não teve retorno. "  
Por tratar-se de demanda via SAC, o prazo para retorno é até o dia 04/01/2024.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 03/01/2024 20:25:49

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a manifestação, a cooperativa informa que no dia de ontem o cooperado fez contato com agência através do aplicativo de WhatsApp, no qual foi retornado a ligação para esclarecimento. Atualmente, não é possível em dias não úteis movimentações de aplicações ou poupança. A cooperativa sugere aumentar o limite do cartão de crédito ou a concessão de um limite em conta corrente para uso em eventuais necessidades nos dias não úteis. Deste modo, foi comunicado a equipe da agência de Tubarão, para dar encaminhamento aos limites, conforme a capacidade do associado, visto que o processo de movimentação em dias não úteis das aplicações e poupanças, depende de ajustes na tecnologia.

O retorno ao associado foi enviado via Central de Manifestação, canal de Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 02/01/2024 17:36:43

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: IVANDRO FELIPE KLUGE

Documento do Solicitante: 035.905.250-96

Solicitação

Protocolo: C20242006005      Origem: Canal de Comunicação      Data/Hora: 04/01/2024 14:16:11

Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA      Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos via Canal de Comunicação a seguinte manifestação:  
"Foi realizado um pix da minha conta, sendo um golpe, gostaria de saber como proceder".

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 05/01/2024 14:46:53

Usuário: Leticia Matana

Observação: Primeiramente a cooperativa agradeceu pelo contato, e informaram que é um compromisso da Cooperativa disponibilizar maneiras para solucionar situações como estas. Como tratativa para seu questionamento, orientou-se que o associado registre um boletim de ocorrência descrevendo como ocorreu o fato. Em seguida procurar pessoalmente a sua agência de relacionamento para que possamos abrir um chamado na tentativa de recuperar o valor. Dependendo de como este fato ocorreu, é orientado também que seja feita a alteração da senha de transação na agência, por questões de segurança. Nos colocamos à disposição sempre que necessário e destacamos que a Cooperativa trabalha para garantir que todos os processos estejam alinhados e atendendo a demanda de nossos Cooperados.

A resposta foi enviada ao associado, via contato de e-mail disponibilizado na abertura da denúncia. Diante do exposto, cabe ressaltar que a manifestação não se enquadra na resolução 4.859/2020 (Canal de Comunicação e indícios de Ilícitude) e portanto, será considerada improcedente.

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 04/01/2024 14:16:11

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Anderson Ferreira Titoni

Documento do Solicitante: 009.998.190-46

Solicitação

Protocolo: A20242043007 Origem: SAC Data/Hora: 05/01/2024 17:01:56

Empresa: 2043 - CRESOL SERRA MAR Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova manifestação via SAC:  
"Não estou conseguindo receber pix na minha conta cresol. Está com algum problema de sistema?"  
Por tratar-se de manifestação recebida via SAC, o prazo para retorno é até o dia 09/01/2024.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 08/01/2024 17:40:25

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a manifestação, a cooperativa informa que ao Pix passou por instabilidade na sexta-feira, contudo foi resolvida ainda no mesmo dia pela Cresol Confederação. Sendo assim, as movimentações estão disponíveis.

O retorno ao associado foi enviado via Central de Manifestação, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/01/2024 17:01:56

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: DOMUS ARQUITETURA E AVALIACOES LTDA

Documento do Solicitante: 34.606.719/0001-92

Solicitação

Protocolo: R20242041033 Origem: RDR Data/Hora: 22/01/2024 12:13:50

Empresa: 2041 - CRESOL XANXERE Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: A empresa Domus Arquitetura solicitou por várias vezes no mês de janeiro os extratos referentes a conta, sendo dos contratos ativos e extrato da cota capital do mês de dezembro de 2023, para fins de realização do balanço anual. Houve uma cobrança judicial desses contratos, porém em 27 de dezembro foi realizado um acordo com a empresa Convery a respeito das cobranças. Em contato com a Cooperativa eles alegam que não podem fornecer os extratos e mais nada a respeito da conta, que deve ser tratado tudo com a Convery (responsável pela cobrança). Sem contar na abusividade pela parte da Cooperativa que no mês de junho impossibilitou a consulta dos extratos via aplicativo, pois a mesma

fez o bloqueio da senha de acesso sob a alegação de liberar somente mediante ao pagamento das parcelas em atraso.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/01/2024 19:51:03

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a demanda de RDR de nº 2024048297, primeiramente agradecemos por entrar em contato conosco e nos oportunizar esclarecer suas dúvidas e responder sua manifestação.

Informamos que em verificação junto a agência, identificou-se que não há pedido protocolado acerca da exibição dos documentos. Informamos ainda, que a referida cobrança se encontra com a empresa terceirizada Convery Recuperadora de Ativos, a qual mantém contato com a advogada constituída pelo(a) associado(a), pois o caso encontra-se em esfera judicial.

No entanto, o(a) associado(a) poderá contatar a empresa supracitada, através dos contatos a seguir: Central de Atendimento 0800 025 8881, Comercial (54) 3045-2400 e contato@convery.com.br, com Gabrielli Fontana. E ainda, os documentos encontram-se à disposição do associado mediante solicitação escrita.

A resposta foi enviada ao associado através do endereço de e-mail informado na abertura da demanda e também respondida através do canal do Banco Central.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 22/01/2024 12:13:50

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Jessica Gonzaga

Documento do Solicitante: 081.853.359-58

### Solicitação

Protocolo: C20242041030 Origem: Canal de Comunicação Data/Hora: 19/01/2024 11:25:36

Empresa: 2041 - CRESOL XANXERE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: A empresa Domus Arquitetura possuía contratos em cobrança judicial, porem na data de 27 de dezembro foi realizado um acordo. Em Janeiro por diversas vezes a empresa entrou em contato solicitando os extratos do mês de dezembro referentes aos contratos ativos e cota capital para fins de realização do balanço anual da empresa. A cooperativa alega que não pode fornecer os extratos ou quaisquer outras informações a respeito da conta. Que agora devem ser tratadas com a empresa Convery (empresa responsável pelo acordo). Porém como visto a Convery é apenas a empresa de cobrança e não possui acesso as informações da conta.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/01/2024 20:05:07

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a Cooperativa:

"Prezada Sra. Jéssica, boa tarde.

Agradecemos por entrar em contato conosco e nos oportunizar esclarecer suas dúvidas e responder sua manifestação.

Informamos que em verificação junto a agência, identificou-se que não há pedido protocolado acerca da exibição dos documentos. Informamos ainda, que a referida cobrança se encontra com a empresa terceirizada Convery Recuperadora de Ativos, a qual mantém contato com a advogada constituída pelo(a) associado(a), pois o caso encontra-se em esfera judicial.

No entanto, o(a) associado(a) poderá contatar a empresa supracitada, através dos contatos a seguir: Central de Atendimento 0800 025 8881, Comercial (54) 3045-2400 e contato@convery.com.br, com Gabrielli Fontana.

E ainda, os documentos encontram-se à disposição do associado mediante solicitação escrita.

Nos colocamos à disposição."

Por não se enquadrar na Res. 4.859/2020, a mesma foi considerada improcedente.

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 19/01/2024 11:25:36

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: DANIELLE COSTA BURATTI

Documento do Solicitante: 089.528.279-88

### Solicitação

Protocolo: A20242025066 Origem: SAC Data/Hora: 20/02/2024 11:11:20

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, recebemos a manifestação abaixo via Canal SAC.  
"Minha mãe é primeira titular na conta 2640 / 8900-1. Estive na agência, pois não desejo mais permanecer como 2º titular, na agência me informam que não era possível, pois precisaria da presença dela. Ocorre que eu tenho uma procuração que me dá plenos poderes, sendo assim, não seria necessário a presença dela. Nem se interessaram em ver a procuração."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o dia 21/02.

### Histórico Alteração Status

-----  
-----  
Status: Concluído Data/Hora: 22/02/2024 13:10:13

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezada Sra. Danielle, bom dia.

Primeiramente a Cresol Litoral agradece pelo seu contato, e a oportunidade de esclarecimentos relacionados ao atendimento da Cooperativa. A Cresol Litoral, tem por propósito um atendimento de excelência a nossos cooperados e usuários.

Relativo a manifestação, caso seja de seu interesse você não ser mais a segunda titular da conta da sua mãe e a você tem a procuração que lhe outorga poderes para exclusão de titularidade de conta, você pode estar realizando contato com o Diretor da Cooperativa, Fernando Bitencourt, pelo endereço de email fernando.bitencourt@cresolcentral.coop.br e

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

pele numero de whatsapp 48 - 996170270. O mesmo estará lhe atendendo para resolver esta situação mais breve possível.

Desde já reiteramos o compromisso da Cooperativa, com um atendimento de excelência aos nossos cooperados e aos usuários de nossos serviços.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 20/02/2024 11:11:20

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Fabio Amorim de Oliveira

Documento do Solicitante: 327.465.938-07

### Solicitação

Protocolo: A20240002137 Origem: SAC Data/Hora: 01/04/2024 16:21:21

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Demandante relata que desconhece qualquer relação com a Cresol.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 01/04/2024 16:32:26

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado Sr. Fabio,  
Em resposta a Vossa manifestação informamos que NÃO localizamos vinculo do seu CPF ou seu nome com o nosso Sistema, conforme anexo.  
Pedimos desculpas pelo equívoco, e nos colocamos a disposição para esclarecimento.

Atenciosamente,"

Status: Pendente de Informação Data/Hora: 01/04/2024 16:21:21

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: valeria ferreira pereira

Documento do Solicitante: 017.497.713-14

Solicitação

Protocolo: A20242009002 Origem: SAC Data/Hora: 02/01/2024 17:42:11

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova demanda via SAC:  
"quero saber como esta meu debito na empresa e se faz alguma negociação."  
Por tratar-se de demanda recebida via SAC, o prazo para retorno é dia 05/01/2024.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 03/01/2024 19:28:56

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta à presente manifestação, seguem as considerações da cooperativa:  
"O débito se encontra vencido desde dezembro de 2019. A negociação pode ser feita, para isso a cooperada deverá se dirigir até a agência Cresol na cidade de Quixadá, onde poderá verificar as condições e entrar em negociação."

O retorno a associada foi enviado via Central de Manifestação, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 02/01/2024 17:42:11

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Marcia de Jesus Bertoti Nunes

Documento do Solicitante: 667.907.940-34

Solicitação

Protocolo: A20242022004 Origem: SAC Data/Hora: 03/01/2024 18:50:50

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova demanda via SAC:  
Informa que efetuou o pagamento de um boleto com vencimento 10/11/2023 no dia 24/11/2023 com juros, porém foi protestada.  
Está tentando contato com a empresa porém não consegue, como o boleto é da Cresol solicita que seja feita a baixa do protesto.  
Razão Social da empresa emissora do boleto: S.DA CAMPOS FLORES LTDA / CNPJ: 46.297.884/0001-99  
Por tratar-se de demanda recebida via SAC, o prazo para retorno é até o dia 05/01.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 04/01/2024 18:12:51

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta ao questionamento da referida manifestação, a cooperativa identificou que o título foi pago quando o mesmo já se encontrava protestado, na qual a Instituição que recebeu o pagamento, não deveria tê-lo aceitado. Ou seja, um equívoco da instituição recebedora, pois o boleto já constava protesto e deveria ser pago em cartório. Em virtude do valor do título já ter sido creditado na conta do emitente, a cooperativa solicitou a baixa do protesto, sendo necessário aguardar a baixa no sistema das respectivas restrições.

O retorno a associada foi enviado via Central de Manifestação, canal da Cresol Manifestação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 03/01/2024 18:50:50

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: TIAGO DA SILVA ROSA

Documento do Solicitante: 039.233.560-30

### Solicitação

Protocolo: A20242009006 Origem: SAC Data/Hora: 04/01/2024 18:44:19

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova manifestação via SAC:  
"Cooperado informa que não está conseguindo negociar seus débitos junto a agência, os valores que estão sendo informados não consegue pagar."  
Por tratar-se de demanda recebida via SAC, o prazo para retorno é até o dia 08/01.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 05/01/2024 20:24:27

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta à presente manifestação, seguem as considerações da cooperativa:

"Quanto aos débitos em questão, os mesmos foram contratados e acordados no momento da contratação, antes mesmo da liberação do crédito. No entanto, levando em consideração que possam ter ocorrido situações no meio do caminho, quais afetaram a atividade produtiva do cooperado, a cooperativa se coloca à disposição para dialogar e repactuar as obrigações do cooperado com a cooperativa, conforme políticas de concessão e renegociação de crédito do Sistema Cresol, que dispõe e são de mesmo uso e direitos a todos os cooperados. Desta forma, a Cooperativa sugere que o cooperado dirija-se até a agência de relacionamento de Porto Xavier, onde poderá verificar as condições e entrar em negociação."

O retorno ao associado foi enviado via Central de Manifestação, canal da Cresol Confederação

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 04/01/2024 18:44:19

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Miguel Mallmann Azevedo

Documento do Solicitante: 052.644.120-81

### Solicitação

Protocolo: A20242031008 Origem: SAC Data/Hora: 05/01/2024 20:33:34

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Outros Temas

Classificação: Sugestão Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos na data de hoje, a seguinte manifestação via SAC para tratativa:  
"Olá, meu nome é Miguel e eu anteriormente me candidatei para vaga de caixa em São Lourenço do Sul. Eu havia feito o processo do chatbot e descobri apenas hoje que eu havia passado para a próxima etapa, porém o email não foi notificado e ficou na caixa de spam, só descobri quando conferi hoje, porém o prazo dado para realizar a prova acabou, peço perdão pelo transtorno e agradeceria imensamente se eu tivesse outra chance de realizar a prova, obrigado pela atenção."  
Por tratar-se de manifestação recebida via SAC, o prazo para retorno é até o dia 09/01.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 09/01/2024 20:11:04

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a esta ouvidoria recebida, a cooperativa informa que os processos de seleção são realizados através da plataforma Sólides, as etapas são enviadas via e-mail, onde não temos conhecimento em que local os e-mail são recebidos se na caixa de entrada ou Span. Desta forma, o candidato estava participando do processo seletivo, passando pelas fases, sendo primeira fase: análise de currículo, segunda fase: perguntas customizadas e terceira fase: realização da prova, sendo na terceira fase onde não recebemos o retorno do candidato. Portanto, estaremos reencaminhando a etapa da prova que o candidato recebeu no Span.

Deste modo, a resposta ao Manifestante foi enviado via Central de Manifestação, canal da Cresol confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/01/2024 20:33:34

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Jeferson Wilson Gelain

Documento do Solicitante: 032.229.409-67

Solicitação

Protocolo: S20242039031      Origem: Ouvidoria      Data/Hora: 19/01/2024 14:40:29

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA      Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Procedentes Não Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Senhor Jeferson menciona que é associado da Cresol Aliança, agência avenida de Chapecó. Relata que faz mais de 15 dias que o aplicativo não faz pagamentos, razão pela qual está tendo que tirar dinheiro da conta PJ para pagar em outra agência. Em contato com a agência avenida, informaram que estão com instabilidade no aplicativo e estão tentando resolver, mas até o momento não deram nenhum retorno ou resolveram a situação. Relatou ainda que existe falta de comunicação entre a Cresol e seus associados, devendo haver comunicação de qualquer alteração ou problema que venha a ocorrer com a cooperativa, uma vez que vem enfrentando constante dificuldades em utilizar os serviços da cooperativa e nunca recebe qualquer tipo de comunicado dando lhe ciência.

Retornos

Contato: (49) 988641179      Pessoa Contato: Jeferson

Data/Hora: 01/02/2024 14:08:00      Atendeu?: NÃO

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Não atendeu, Mensagem de que o número não esta configurado para receber mensagens.

Contato: (49) 988641179      Pessoa Contato: Jeferson

Data/Hora: 31/01/2024 09:49:00      Atendeu?: NÃO

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Não.  
Mensagem: Este número esta configurado para não receber recados.

Contato: (49) 988641179      Pessoa Contato: Jeferson

Data/Hora: 30/01/2024 08:36:00      Atendeu?: NÃO

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Não atende, e ainda informa que o telefone não esta programado para receber ligações.

Contato: (49) 988641179      Pessoa Contato: Jeferson

Data/Hora: 29/01/2024 14:39:00      Atendeu?: NÃO

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Não atendeu

Contato: (49) 988641179 Pessoa Contato: Jeferson

Data/Hora: 29/01/2024 14:21:00 Atendeu?: NÃO

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Não atendeu

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 01/02/2024 17:14:48

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a cooperativa, obtivemos o seguinte posicionamento:

"Em observância ao disposto na Ouvidoria informamos:

- O aplicativo Cresol, Gerenciador Financeiro e Internet Banking estão apresentando instabilidades quanto ao recebimento de guias de impostos;
- Informamos que a instabilidade é geral;
- O cooperado foi informado sobre o problema e orientado a dirigir-se a agência para pagamento das referidas guias;
- Foi realizado diálogo com o gerente da agência que está ciente do tema junto ao cooperado;
- Ainda, estamos pressionando as instâncias responsáveis pela resolução do problema de ordem técnica junto ao Banco do Brasil, parceiro que fornece parte desta solução."

Foram realizadas diversas tentativas de contato, em dias e horários diferentes, no entanto, em nenhuma delas conseguimos contato com o associado. Desta forma encerramos o atendimento.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 19/01/2024 14:40:29

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Alexandro Venturini Vissotto

Documento do Solicitante: 20.722.756/0001-51

### Solicitação

Protocolo: A20242006032 Origem: SAC Data/Hora: 19/01/2024 18:00:09

Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA Tema: Cartão de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova demanda via SAC:  
"Se a fatura do cartão de crédito é por débito em conta, o porque que a compensação leva três dias para ser liberado o crédito?  
Levando em consideração o sistema automático, deveria ser liberado em no máximo 6h, se o sistema de pagamento via PIX funciona em 20min, porque as faturas também não aderem ao mesmo sistema de compensação? "  
Por tratar-se SAC, o prazo para retorno é até o dia 23/01.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 23/01/2024 14:24:35

Usuário: Leticia Matana

Observação: Segue retorno da cooperativa para a referida manifestação:

Prezado Sr. Alexandre, agradecemos por entrar em contato conosco e nos oportunizar esclarecer suas dúvidas e responder suas demandas. Nosso sistema de liquidação das faturas do cartão de crédito, tem prazo máximo de até 3 dias úteis, no entanto a liquidação liberação do limite, ocorre de um dia para o outro (ex. Se sua fatura tem vencimento no dia 19 de cada mês, ocorrendo o pagamento neste dia, no dia 20 estará liberado o limite para realizações de novas compras). Informamos que estamos constantemente aprimorando nossos produtos e soluções para poder atender a necessidade de nossos cooperados. Sobre sua dúvida referente a liberação mais ágil do limite, estaremos sugerindo e demandando para o setor responsável para análise e verificação desta possibilidade. Caso o Sr. possua alguma dúvida sobre sua fatura ou cartão, poderá contatar o gerente de sua conta ou ir até sua Agência de relacionamento da Cresol.

A resposta foi enviada ao associado através da Central de Manifestações, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 19/01/2024 18:00:09

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: SITON DO BRASIL LTDA

Documento do Solicitante: 20.666.280/0001-89

### Solicitação

Protocolo: R20240002039 Origem: RDR Data/Hora: 24/01/2024 12:04:50

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Quero deixar aqui registro uma reclamação de envio indevido para protesto em nosso nome, mesmo o título estando pago.  
A agência em questão é a 1026-0 da cidade de Francisco Beltrão / PR - Gerente Marcel Brancalione, que informou que foi um "erro sistêmico" mas não fez nada para que o protesto fosse evitado. O protesto em nome da Siton gerou transtorno em nosso cadastro bem como gerou constrangimento junto aos nossos fornecedores e parceiros.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 24/01/2024 16:59:40

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a demanda de RDR de nº 2024056825, primeiramente cabe esclarecer que as cooperativas do Sistema Cresol são segregadas em três Centrais, onde cada uma delas possui determinadas áreas de abrangências e cooperativas singulares vinculadas a si.  
No caso da Cresol Tradição, cooperativa a qual o(a) Demandante se refere na demanda supracitada (Francisco Beltrão/PR), informamos que a mesma é uma cooperativa singular vinculada a Cresol Baser. Desta forma, nós enquanto Cresol Central Brasil, ficamos impossibilitados para auxiliar o mesmo. No entanto, sugerimos que o(a) Demandante direcione sua demanda para o canal de ouvidoria da referida cooperativa, via:

Telefone 08006431981, ou;

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Endereço de e-mail: ouvidoria@cresol.com.br.

A resposta foi enviada ao associado através de endereço de e-mail cadastrado durante a abertura da manifestação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 24/01/2024 12:04:50

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: DJENIFER HECK

Documento do Solicitante: 130.684.619-60

### Solicitação

Protocolo: R20240002010 Origem: RDR Data/Hora: 09/01/2024 16:36:15

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: A reclamante foi vítima de fraude bancária após sua conta ser invadida por estelionatário em 08/11/2023, como demonstrado pelo Boletim de Ocorrência anexo.

Desta ação, o falsário realizou a contratação de empréstimo financeiro a vencer no mês de dezembro de 2023, no valor de R\$ 9.290,12. O referido valor foi descontado da conta corrente da reclamante em 11/12/2023, conforme extrato bancário anexo.

Ocorre que após tomar conhecimento quanto aos fatos, em 09/11/2023, a requerente buscou auxílio junto a instituição financeira buscando o cancelamento do referido contrato antes de ser lançada a parcela de cobrança, contudo, a reclamada a informou que nada poderia fazer em relação a fraude. Ao apresentar o Boletim de Ocorrência, a reclamante alegou não ter sido a responsável pela contratação do financiamento, requerendo, portanto, o cancelamento do contrato com a restituição de eventuais valores descontados de sua conta corrente. Apesar de suas diversas investidas, a reclamante não logrou êxito, vez que o contrato permanece ativo (mesmo tendo solicitado o cancelamento dentro do prazo de arrependimento de 07 dias), houve a cobrança indevida da parcela e está com sua conta bancária negativa, utilizando, inclusive, do cheque especial.

Ante o exposto, requer-se o cancelamento do contrato de financiamento e a devolução em dobro do valor debitado da conta da reclamante, com a incidência de correção monetária e juros legais, nos termos dos arts. 6º, incisos VI e VIII, 14, 42, § único e 49, § único do CDC.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 09/01/2024 16:57:38

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a demanda de RDR de nº R20240002010, primeiramente cabe esclarecer que as cooperativas do Sistema Cresol são segregadas em três Centrais, onde cada uma delas possui determinadas áreas de abrangências e cooperativas singulares vinculadas a si.

No caso da Cresol Vale Europeu, cooperativa a qual a Senhora se refere na demanda supracitada, informamos que a mesma é uma cooperativa singular vinculada a Cresol Baser. Desta forma, nós enquanto Cresol Central Brasil, ficamos impossibilitados de lhe auxiliar. No entanto, sugerimos que a Senhora direcione sua demanda para o canal de ouvidoria da referida cooperativa, via:

Telefone 08006431981, ou;  
Endereço de e-mail: ouvidoria@cresol.com.br.

A resposta para a Demandante foi enviada através do e-mail informado na abertura da

referida manifestação de RDR.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 09/01/2024 16:36:15  
Usuário: Leticia Matana  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO  
Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado  
Nome do Solicitante: ROGER BRAATZ  
Documento do Solicitante: 577.569.100-87

### Solicitação

Protocolo: R20240002015 Origem: RDR Data/Hora: 11/01/2024 11:35:49  
Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Outros Temas  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email

Descrição: Senhores,  
minha mãe Traudi Marlene Braatz, de 69 anos, foi induzida na Agência de Alpestre - (RS) desse Banco para assinar como avalista de um empréstimo de aproximadamente R\$ 500.000,00, ludibriaram ela dizendo que seria um "credenciamento", não disseram que era uma análise de crédito para ser avalista. Desta forma, solicito providências do Banco Central para apurar os fatos e tomar providências cabíveis pois entendo que foi uma tentativa de estelionato em uma Senhora de 69 anos. Além disto, sendo comprovada a tentativa que seja encaminhado os fatos ao Ministério Público.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 11/01/2024 11:55:30  
Usuário: Leticia Matana  
Observação: Em resposta a demanda de RDR de nº 2024022892, primeiramente cabe esclarecer que as cooperativas do Sistema Cresol são segregadas em três Centrais, onde cada uma delas possui determinadas áreas de abrangências e cooperativas singulares vinculadas a si.

No caso da Cresol Raiz, cooperativa a qual a mãe do Demandante é associada e se refere na demanda supracitada (Alpestre/RS), informamos que a mesma é uma cooperativa singular vinculada a Central Cresol Sicoper. Desta forma, nós enquanto Cresol Central Brasil, ficamos impossibilitados de lhe auxiliar. No entanto, sugerimos que o Senhor direcione sua demanda para o canal de ouvidoria da referida cooperativa, via:

Telefone 08006431981, ou;  
Endereço de e-mail: ouvidoria@cresol.com.br.

O retorno ao Demandante foi enviado através do e-mail informado na abertura da manifestação de RDR.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/01/2024 11:35:49  
Usuário: Leticia Matana  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Paulo Renato Santos Rocha

Documento do Solicitante: 275.856.278-23

Solicitação

Protocolo: A20242022036      Origem: SAC      Data/Hora: 22/01/2024 17:30:27

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS      Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova manifestação via SAC:  
"Entrei em contato com agência de Osasco para obter as informações de como se associar, fui atendido pelo Marcos Ricardo, pelo telefone (11) 97599-0679, que me informou que para se associar na Cresol é necessário ter sido indicado. Gostaria de confirmar esta informação e se posso me associar. Sou de São Paulo Capital.  
Meu contato 11982475184".  
Por tratar-se de SAC, o prazo para resposta é até o dia 24/01.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 24/01/2024 18:07:03

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a Cooperativa, obtivemos o seguinte parecer:

"Em resposta a manifestação oriunda do SAC, a Cooperativa esclarece que assim como as demais Cooperativas do Sistema, possui alguns critérios para associação de Pessoa Física bem como de Pessoa Jurídica, sendo analisado minuciosamente cada novo pedido. E, devido ao grande de número de fraudes registrada na agência de Osasco, a Cooperativa esta associando somente pessoas das proximidades da agência daquela cidade, com atendimento presencial, futuramente a Cooperativa contará com uma plataforma digital, onde mais pessoas poderão se associar de forma online."

Resposta foi encaminhada para o canal de SAC da Cresol Confederação, o qual devera dar um retorno ao manifestante.

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 22/01/2024 17:30:27

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: DARLENE STANGHERLIN

Documento do Solicitante: 030.122.080-89

Solicitação

Protocolo: A20242009037 Origem: SAC Data/Hora: 22/01/2024 17:34:01

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova manifestação via SAC:  
"Tenho 2 dividas, uma de empréstimo e outra de cartão de crédito. Entrei em contato com a agência para renegociar ou quitar só o empréstimo e me informaram que deveria contatar um advogado. Contatei o advogado que quer que eu pague as duas dividas a vista, só que desejo pagar apenas o empréstimo no momento."  
Por tratar-se de SAC, o prazo para resposta é até o dia 24/01.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 24/01/2024 18:22:26

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a cooperativa, obtivemos o seguinte parecer:

"Diante da ouvidoria solicitada por Darlene Stangherlin, CPF: 030.122.080-89, seguem as considerações da cooperativa:

A cooperativa destaca que segue as regras e preceitos do Estatuto Social o qual é aprovado em Assembleia Geral, além dos Normativos e Regras Internas, sendo que são as mesmas para todo e qualquer sócio. De tal forma que, por ser cooperativa, a regra que se aplica a um sócio, também se aplica a outro.

É considerado obrigação a carteira total de todo e qualquer sócio. Neste caso, se a associada quer pagar apenas um empréstimo poderá fazê-lo desde que o pagamento seja realizado à vista. E ainda, assim como há critérios e regras para a concessão de crédito, há critérios e regras para renegociação dos mesmos.

A cooperativa permanece à disposição para maiores esclarecimentos, caso necessário."

As informações acima foram enviadas para o Canal de SAC da Cresol Confederação, a qual deverá dar um retorno para a associada.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 22/01/2024 17:34:01

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: FERNANDO BERNARDI

Documento do Solicitante: 087.026.429-05

Solicitação

Protocolo: A20242010074 Origem: SAC Data/Hora: 22/02/2024 17:17:32

Empresa: 2010 - CRESOL SAO VALENTIM Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal de SAC:

"Pelo Facebook informei dados e vi que tinha valores a receber de R\$ 3,264,00 pela Caixa. Então, me pediram o pagamento de uma tarifa de R\$ 68,92 para Ilgo IPSPA, nome Chas time Pay, e outro pagamento R\$ 32,02, para o mesmo recebedor fiz o pagamento por pix da conta da Cresol. Agora estão me dizendo que não tem valores pra receber. Estava falando com eles pelo Facebook, mas agora não consigo ver aonde. Agora estão dizendo que vão fazer a devolução. "

E ainda, fomos informados pela Cresol Confederação que:  
"Informo que estamos tratando o caso via chamado O2402-18924."

Desta forma, a Cooperativa analisar o chamado acima, bem como entrar em contato com a Área de Prevenção a Fraudes da Central. Posteriormente, caso o associado ainda não tenha realizado contato com a Cooperativa, contatá-lo para verificar por mais informações a respeito.

Solicitamos um posicionamento da Cooperativa, quanto ao caso até o próximo dia 26/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/02/2024 16:30:21

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação acima, conforme no encaminhamento da Ouvidoria consta um chamado em aberto O2402-18924 para tratar da fraude.

A Cresol São Valentim entrou em contato com o associado, onde na ocasião o mesmo relatou o ocorrido. O associado Fernando, viu o anuncio desse valor que algumas pessoas teriam em reaver e entrou em contato no facebook, depois ele, por vontade própria realizou os dois pix através de código copia e cola.

A cooperativa observa dessa forma, que não houve erro operacional e nem de processos que torne a cooperativa conivente com a fraude.

Ainda, a cooperativa aproveitou o contato com o associado, e orientou que se o mesmo se sentir em risco de fraudes futuras, devido a esse contato, que o mesmo dirija-se presencialmente até a sua agência e mude suas senhas.

A cooperativa nesse momento já realizou os processos que estavam em sua alçada, e só aguarda retorno do chamado.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 22/02/2024 17:17:32

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Renato Cavalcanti de Macedo Ramos

Documento do Solicitante: 088.839.684-84

### Solicitação

Protocolo: A20242009091

Origem: SAC

Data/Hora: 05/03/2024 14:13:36

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE

Tema: Operações de Crédito

Classificação: Sugestão

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Canal SAC:

"Prezados, bom dia!

Sou produtor rural no segmento da pecuária. Estou em busca de recursos para custeio voltado a recria de bovinos, bem como, investimento em minhas propriedades, que ficam localizadas em Maranhãozinho-MA (240 hectares) e Presidente Médice-MA (50 hectares). Atualmente, preciso adquirir matrizes bovinas e reprodutores, além de reforma e construção de cerca, pastagem e reservatórios de água.

Não me enquadro no PRONAF, por ser empregado público no Banco do Nordeste do Brasil S.A.

Gostaria de saber se há alguma linha de crédito, com taxas atrativas, que possa me atender."

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 05/03/2024 16:45:33

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em reposta à ouvidoria solicitada por Renato Cavalcanti de Macedo Ramos CPF: 088.839.684-84, a cooperativa Cresol Noroeste informa:

A cooperativa não tem atuação comercial, no momento, nessas localidades abaixo informadas, de acordo com as regras internas;

Dessa forma não vamos conseguir atender a presente demanda nesse momento;

Eventuais dúvidas a cooperativa permanece à disposição.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 05/03/2024 14:13:36

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: LUCIANO DE L JERONIMO SERVICOS E COMERCIO

Documento do Solicitante: 19.492.448/0001-06

Solicitação

Protocolo: A20242009011 Origem: SAC Data/Hora: 09/01/2024 19:35:06

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, manifestação via SAC:  
"Informa que entrou em contato com sua agência para negociação porém não consegue pagar o que a agência solicitou de entrada, pois foi solicitado aproximadamente R\$ 5000,00 de entrada e parcelas de R\$ 700,00."  
Por tratar-se de SAC, o prazo para retorno é até o dia 11/01.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 11/01/2024 20:26:24

Usuário: Leticia Matana

Observação: A cooperativa informa que a empresa tomou crédito junto a Agência no dia 24/09/2020 no valor de R\$16.284,83, sendo que o contrato atual de nº 5002009-2020.006541-1 já é uma operação de renegociação, onde a parcela mensal era no valor de R\$ 544,40, com 48 parcelas previstas. Desta operação, a empresa efetuou o pagamento das primeiras 13 parcelas e desde a data de 30/12/2021, não houve mais nenhuma parcela paga.  
Em outubro de 2023 a cooperativa ajuizou ação, via processo judicial de nº 0269271-67.2023.8.06.0001. Com relação ao questionamento de valores de entrada e parcelas mensais, a sugestão da cooperativa é que o associado se manifeste em processo judicial já citado.  
Por fim, a Cooperativa destaca que sempre esteve à disposição para negociar com seu associado, porém, não pode fazer ajuste de modo diverso do recomendado em normativos do Sistema Cresol, em detrimento dos demais membros do quadro social. Não se justifica qualquer outro procedimento administrativo diverso da prática adotada até a presente.

O retorno ao associado foi enviado via Central de Manifestação, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 09/01/2024 19:35:06

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: BRUNO BORGES

Documento do Solicitante: 008.952.300-89

Solicitação

Protocolo: R20240002016 Origem: RDR Data/Hora: 11/01/2024 12:25:01

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Fui roubado, não reconheci as compras e o banco não quer estornar as compras.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 15/01/2024 19:43:18

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em contato com a cooperativa, obtivemos o seguinte retorno:

"  
Prezados Sr. Bruno, boa tarde.

Em resposta à referida manifestação, a cooperativa informa que foi realizada contestação para compras não reconhecidas pelo associado. Porém, após verificação, a cooperativa constatou que as compras foram realizadas por inserção de cartão e digitação de senha, o que não caracterizaria um cenário de fraude, uma vez que o associado é inteiramente responsável pelo manuseio e guarda do cartão e senha. Tal informação foi repassada ao associado, conforme chamado de nº 2310658356."

A resposta ao associado, foi enviada através do endereço de e-mail informado na abertura da demanda de RDR.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/01/2024 12:25:01

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: FRANCISCO ELDER PINTO FIRMINO

Documento do Solicitante: 991.010.413-04

Solicitação

Protocolo: A20242009040 Origem: SAC Data/Hora: 24/01/2024 13:23:50

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova manifestação via SAC:  
"Fiz uma solicitação de financiamento de veículos e não consigo saber o andamento. Tentei falar com meu gerente e ele esta em viagem. Gostaria de saber a situação.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Também solicitei o cartão de credito, mas até agora nada. "  
Por tratar-se de SAC, a resposta deverá ser enviada até o dia 26/01.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/01/2024 12:08:30

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a Cooperativa, obtivemos o seguinte parecer:  
"Em resposta à presente ouvidoria aberta por Francisco Elder Pinto Firmino, CPF: 991.010.413-04, a cooperativa esclarece:  
As demandas do cooperado estão em trâmite interno, ou seja, em andamento, e destaca que são regras normais estabelecidas para todo e qualquer cooperado;  
Para maiores esclarecimentos, solicitamos ao cooperado que siga até o espaço da Cresol, situado na Rua Francisco dos Santos Braga, 680 - Altos, Itapipoca-CE, CEP 62508-405, "Coworking";  
Lá poderá tratar com Leonardo Moraes;  
A cooperativa se coloca à disposição para maiores esclarecimentos, caso necessário."

Essa resposta foi direcionada ao Canal de SAC da Confederação, o qual realizou o contato com o associado.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 24/01/2024 13:23:50

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: PATRIK SCHWERTZ MERGEN

Documento do Solicitante: 133.299.839-90

### Solicitação

Protocolo: E20242039017 Origem: Reclame Aqui Data/Hora: 11/01/2024 18:59:59

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos demanda via Reclame Aqui:  
"Todos os problemas  
Tudo errado, não colaboram, devo 6.000 querem de entrada 3000 pra renegociar, tudo errado, cartão demorou 1 mês para chegar, atendentes, gerente tudo errado agência de saudades. Preciso de uma solução, renegociação urgente..."  
Por tratar-se de Reclame Aqui, o prazo para retorno é até o dia 15/01.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 12/01/2024 20:36:28

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a manifestação, a cooperativa informa que o associado efetuou abertura de Conta Corrente há pouco mais de 3 (Três) meses junto a Cresol Aliança, o qual ingressou no quadro de Associados.  
  
A Cresol Aliança, prezando por todos os seus Associados efetuou a disponibilização de todos os produtos necessários para o bom atendimento ao Cooperado, ficando este com todos os produtos que foram PREVIAMENTE acordados. Prezando pelo bom atendimento e

entendimento da situação, se faz necessário que o associado compareça presencialmente em sua Agência de Relacionamento, para tratativas com o Gerente de Conta, a fim de auxiliar na melhor solução para o momento. Ainda, informa a cooperativa que em nenhum momento foi indeferido a solicitação de uma possível repactuação... Afinal, a repactuação é uma melhora da condição que está ativa. Para isso se faz necessário o entendimento da nova realidade financeira do Associado. A cooperativa permanece à disposição para repactuação observando os regulamentos internos.

A resposta ao associado foi enviada via Central de Manifestação, canal da Cresol confederação.

---

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/01/2024 18:59:59  
Usuário: Leticia Matana  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

---

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Adriano Batista de Andrade

Documento do Solicitante: 003.606.150-66

### Solicitação

Protocolo: A20242006034 Origem: SAC Data/Hora: 22/01/2024 13:56:05

Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova demanda de SAC:  
"Não cooperado solicita que seja contatado pela agência de Segredo, pois deseja informações sobre abertura de conta. Telefone 51980216721"  
Por tratar-se de SAC, o prazo para resposta é até 22/01.

### Histórico Alteração Status

---

Status: Concluído Data/Hora: 22/01/2024 17:44:39

Usuário: Leticia Matana

Observação: Segue retorno da cooperativa:

A cooperativa agradece por entrar em contato conosco. Sua demanda foi enviada a Agência da Cresol de Segredo e nossa equipe estará lhe contatando o mais breve possível, para esclarecer todas as suas dúvidas. Aproveitando a oportunidade destaco que os documentos básicos para abertura de conta pessoa física são:

- A) Documentos de identificação;
- B) Documentos Comprovação Estado Civil;
- C) Comprovante de Residência;
- D) Comprovante de renda;
- E) Comprovante de bens e patrimônio.

Qualquer dúvida também pode nos visitar, estamos em Segredo/RS, localizado na Rua dos Imigrantes - 772, Centro.

A resposta foi enviada ao associado através da Central de Manifestações, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 22/01/2024 13:56:05

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Marina Prado Carlesso

Documento do Solicitante: 088.137.739-27

### Solicitação

Protocolo: A20242027041 Origem: SAC Data/Hora: 26/01/2024 18:54:05

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos via Canal da Cresol Confederação a manifestação abaixo:

"Quero solicitar o cancelamento do seguro prestamista do meu contrato de empréstimo."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, o nosso prazo de retorno é dia 30/01/2024.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 29/01/2024 17:39:11

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação, a Cooperativa solicitou que a associada se dirija até a sua Agência de relacionamento e converse com o Gerente Alexandre, pois para que seja possível proceder com o cancelamento do Seguro Prestamista, se faz necessário que a mesma assine os Termos de Cancelamento.

Essas informações foram repassadas para o cana da Confederação e este estará retornando para a associada.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/01/2024 18:54:05

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: NATALIA C DE SOUZA EIRELI

Documento do Solicitante: 32.771.620/0001-10

Solicitação

Protocolo: A20242009038      Origem: SAC      Data/Hora: 22/01/2024 17:38:38

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE      Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova manifestação via SAC:  
"Depois que mudou a gerência modificaram tudo pra todo mundo, dificultaram tudo, além do mau humor. Eu tenho 3 contas de 3 empresas, mas infelizmente vou estar me retirando, por que a gente quer que facilite a vida da gente empreendedor, antigamente eu ligava e a menina resolvia, hoje não mais, nem atender mais atendem. "  
Por tratar-se de SAC, o prazo para resposta é até o dia 24/01.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 23/01/2024 18:36:48

Usuário: Leticia Matana

Observação: Diante da ouvidoria aberta pela solicitante, a cooperativa esclarece:

A cooperativa segue as regras estabelecidas para todos os sócios, sem distinção e tratamento diferentes, ou seja o tratamento é igualitário aos sócios. Salienta-se que a cooperativa também segue o seu Estatuto Social e está disponível para conversar.

A conversa pode ser de forma pessoal, onde a sócia pode estar se deslocando até a agência de Ouricuri. De qualquer forma, a Cresol se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.

A resposta foi enviada a associada através da Central de Manifestações, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 22/01/2024 17:38:38

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: RODRIGO BENTO

Documento do Solicitante: 094.787.349-03

Solicitação

Protocolo: A20242027075 Origem: SAC Data/Hora: 22/02/2024 17:19:49

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Canal SAC:

"Cooperado informa que não trocou de celular e o aplicativo esta bloqueado. Não tem agência da Cresol em sua cidade.

Solicita que seja verificado o que esta acontecendo"

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o próximo dia 26/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 23/02/2024 12:54:10

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno da agência de relacionamento do Associado Rodrigo Bento, e print da conversa que a agência teve com o mesmo, quando o contatou para tratar sobre o assunto mencionado na manifestação:

"Contatamos o cooperado, inclusive ele estava na agência neste horário da abertura do chamado. O mesmo relata que não teve nenhum problema com bloqueio do aplicativo, que inclusive abriu ele enquanto estava aqui na agência e não efetuou nenhuma abertura de chamado nesta data e desconhece tal chamado em seu nome. Se puderem verificar por gentileza o ocorrido,"

A agência informa ainda, que estranhou o chamado pois conhece o associado e sabe, ao contrário do que diz na manifestação aberta, que ele reside no município de sua agência de relacionamento, por esse motivo achou por bem fazer contato com o mesmo para verificar o que estava ocorrendo.

Anexo print da conversa com o associado.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 22/02/2024 17:19:49

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Andreia (Oeste Tintas LTDA)

Documento do Solicitante: 04.027.166/0001-52

Solicitação

Protocolo: A20242039087 Origem: SAC Data/Hora: 01/03/2024 12:18:34

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Já é a segunda vez que acontece este problema, estou com restritivo no Serasa, mas não tenho nenhum pendência financeira. Já falei com a agência, mas o pessoal lá é muito difícil. Fui fazer uma renovação de titulo em outro banco e assim que fiquei sabendo desta restrição. Fiz uma consulta no relatório de desconto de titulo e desde novembro de 2023 não tem nada em aberto.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 06/03/2024 13:36:33

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em atenção a demanda recebida seguem considerações:]

A manifestante, Andreia, não é titular da conta. Sendo assim, não podemos passar a ela informações relativas a conta.

No entanto, a Cresol Aliança informa a este Canal que, a manifestante esteve na agência juntamente com o titular da conta, na mesma data em que abriu esta manifestação. Na ocasião, foi explicado aos mesmos o motivo das restrições, sendo que compreenderam e realizaram o pagamento da pendência.

A Cresol Aliança, ressalta que na presente data os títulos estão quitados, sendo a baixa do Serasa solicitada para as operações relacionadas a Cresol Aliança.

Qualquer questão, à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 01/03/2024 12:18:34

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: SCALLOP ENGENHARIA DE PRODUTOS E SERVICOS DE AUTOM

Documento do Solicitante: 15.459.636/0001-73

Solicitação

Protocolo: A20242022014 Origem: SAC Data/Hora: 10/01/2024 19:47:32

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos hoje, nova demanda via SAC: "Informa que seu cliente sofreu uma fraude em sua conta em 04/12, e de imediato entrou em Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

contato com a Cresol, como não teve retorno no dia 06/12 solicitou ao seu advogado que verificasse o que entrou em contato com a cooperativa e não ainda não teve resposta (e-mail e procuração anexa).

Solicita intervenção da cooperativa para que receba as informações solicitadas, as quais seguem:

- a) Seja informado o IP da máquina que realizou a TED às 08h43 do dia 04/12/23 para o Banco Santander, AG 1091, CC 010384649, de titularidade do Sr. GUILHERME DOS SANTOS GIOLII, CPF 360.946.438-01;
- b) Seja informado qual máquina/dispositivo autorizado realizou a transação supramencionada.

Reclama também do atendimento do Senhor Vitor Tonin que conforme consta no e-mail que após diversas cobranças de resposta, não encaminhou as informações solicitadas, dando respostas vagas sequer responde aos e-mails enviados. "

Por traar-se de SAC, o prazo para retorno é até o dia 12/01.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 17/01/2024 19:34:34

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em contato com a cooperativa, obtivemos o seguinte retorno:

"Prezado associado, a cooperativa agradece por entrar em contato conosco e por nos oportunizar esclarecer a situação e seus questionamentos.

Primeiramente pedimos desculpas pela demora no retorno, pois para prestar as informações solicitadas dependemos da análise de outros departamentos não alocados aqui na Cooperativa. Contudo, a cooperativa analisou a situação e conseguiu ter acesso aos dados solicitados pelo Manifestante através dos pareceres da área técnica da Cresol Confederação, sendo identificado o emissor da TED como: Dispositivo com apelido "note eliton", com o identificador 889E6EDA|AC381D1B, cadastrado no dia 21/11/2023, às 16:26:26 e liberado no dia 22/11/2023, às 09:32:28. A transação partiu de dispositivo cadastrado através da chave multicanal CS7YEJSZ, em nome de Eliton da Silva.

É importante reforçar que todas as informações foram prestadas com zelo e cuidado. Por fim, salienta-se que a Cresol preza muito pelo bom atendimento e bem-estar de seus associados e nossa equipe está preparada para prontamente auxiliar os mesmos sempre que precisarem.

A cooperativa se coloca à disposição através do contato (54) 3341-2124, para prestar quaisquer esclarecimentos."

A resposta foi enviada ao associado através da Central de Manifestações, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 10/01/2024 19:47:32

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: SCALLOP ENGENHARIA DE PRODUTOS E SERVICOS DE

Documento do Solicitante: 15.459.636/0001-73

## Solicitação

Protocolo: R20242022018 Origem: RDR Data/Hora: 12/01/2024 16:58:22

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos na data de 11/01, manifestação de RDR:

"Mensagem: Sou advogado da empresa reclamante, e no dia 04/12/23 às 08h43, houve uma transação não autorizada no valor de R\$ 27.000,00 para o Banco Santander, AG 1091, CC 010384649, de titularidade do Sr. GUILHERME DOS SANTOS GIOLII, CPF 360.946.438-01.

Diante disso, no mesmo dia os sócios da empresa tentaram contato com o Sr. Vitor Tonin, para obter duas informações simples, sendo:

- A Informação do IP da máquina que realizou a TED às 08h43 do dia 04/12/23 para o Banco Santander, AG 1091, CC 010384649, de titularidade do Sr. GUILHERME DOS SANTOS GIOLII, CPF 360.946.438-01;
- Seja informado qual máquina/dispositivo autorizado realizou a transação supramencionada.

O Sr. Vitor Tonin a todo momento se mostrou contrário a prestar as informações solicitadas, bem como a ajudar de qualquer maneira ao entendimento da fraude por parte do correntista.

Diante disso, no dia 06/12/23, eu, Mateus Chequer Reis, OAB/SP nº 453.367, na qualidade de advogado da empresa, entrei em contato via e-mail com o Sr. Vitor Tonin, reforçando a necessidade dos esclarecimentos solicitados.

Pois bem, até hoje, mais de 35 dias após o primeiro contato, a Cresol através de seus representantes continua respondendo de maneira vaga, informando que não irão passar as informações de imediato, e que devemos aguardar.

Não informam prazo, motivo de ter que aguardar, ou qualquer outra informação ao cliente.

Isso é um verdadeiro descaso com o cliente, que está aflito, e há mais de 35 dias tentando entender como teve um rombo em sua conta de mais de R\$ 27.000,00 do dia para a noite de maneira tão fácil.

Ainda, para piorar a situação, o Sr. Vitor Tonin a todo o momento trata o acontecido com indiferença, não presta quaisquer esclarecimentos, e nem mesmo responde os e-mails, conforme anexo.

Foi explicado de início a necessidade de apresentação das informações solicitadas, para que as providências judiciais cabíveis sejam tomadas, tanto na esfera cível, quando criminal.

Dessa maneira, venho formalmente solicitar a intervenção do Banco Central, a fim de que as informações solicitadas pelo cliente sejam prestadas, para que haja o devido andamento no inquérito policial, bem como ação cível.

No mais, reitero a reclamação contra o Sr. Vitor Tonin, que não presta qualquer auxílio aos clientes, e nem mesmo responde aos e-mails enviados (vide exemplo e-mail enviado em 26/12/23 e respondido após a cobrança de uma resposta no dia 08/01/24).".

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 17/01/2024 19:41:37

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em contato com a cooperativa, obtivemos o seguinte retorno:  
"Prezado associado, a cooperativa agradece por entrar em contato conosco e por nos oportunizar esclarecer a situação e seus questionamentos.  
Primeiramente pedimos desculpas pela demora no retorno, pois para prestar as informações solicitadas dependemos da análise de outros departamentos não alocados aqui na Cooperativa. Contudo, a cooperativa analisou a situação e conseguiu ter acesso aos dados

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

solicitados pelo Manifestante através dos pareceres da área técnica da Cresol Confederação, sendo identificado o emissor da TED como: Dispositivo com apelido "note eliton", com o identificador 889E6EDA|AC381D1B, cadastrado no dia 21/11/2023, às 16:26:26 e liberado no dia 22/11/2023, às 09:32:28. A transação partiu de dispositivo cadastrado através da chave multicanal CS7YEJSZ, em nome de Eliton da Silva.

É importante reforçar que todas as informações foram prestadas com zelo e cuidado. Por fim, salienta-se que a Cresol preza muito pelo bom atendimento e bem-estar de seus associados e nossa equipe está preparada para prontamente auxiliar os mesmos sempre que precisarem.

A cooperativa se coloca à disposição através do contato (54) 3341-2124, para prestar quaisquer esclarecimentos."

A resposta foi enviada ao associado através da Central de Manifestações, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 12/01/2024 16:58:22

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Danielle Buratti

Documento do Solicitante: 089.528.279-88

### Solicitação

Protocolo: E20242025068 Origem: Reclame Aqui Data/Hora: 20/02/2024 11:19:09

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, recebemos a manifestação abaixo via Reclame Aqui.  
"Eu e minha mãe possuímos conta na Cooperativa de crédito Cresol da localidade de Tubarão/SC desde 29/12/2021 CCB - Crédito habitação bem morar fixo.Como eu tenho mais conhecimento em tecnologias, sempre auxilio minha minha mãe já por ser uma senhora nos pagamentos do aplicativo. Já venho enfrentando algumas dificuldades com os atendentes. Vou citar algumas: deposito o valor na conta, para abater as parcelas do empréstimo, chamo através WhtasApp da agencia para solicitar a baixa, um dia fiz um deposito na sexta-feira, me retornaram apenas na segunda-feira por ser dia útil, até entendo a demanda, mas o juros saiu do nosso bolso e detalhe só fui saber disso porque acompanho tudo então resolvi ligar para o telefone residencial. Por não ser a primeira titular da conta, não tinha acesso a algumas informações, recomendaram ser a segunda titular na conta. Pois bem, fiz isso. Semana passado estive na agencia, solicitei a copia do contrato, não me passaram porque ela não estava presente. Retornei da data de hoje dia 19/02/2024 no período da manhã, com uma procuração publica em cartório de registros. Solicitando algumas mudanças de melhoras, os dois atendentes, um homem e uma mulher que estava com um notebook. Frisando que haviam negado outras soluções e ajuda, mesmo em eu sendo a segunda titular. Ficaram de cochichos na minha frente, sem se quer solicitar a procuração para ter conhecimento do que se trata. (isso pode ser verificado pelas câmeras de segurança e confirmado). Só falaram que ela teria que estar presente, pessoalmente. Questionei para que então eu estar na conta e o porque a procuração não valia? Que teria que ser atualizado os dados dela, mas não por mim. Sem obter sucesso, me encaminhei até a Caixa econômica Federal e fiz a abertura de outra conta no nome dela. E comentei o acontecido com alguns funcionários, todos me informaram que eu estou correta e talvez as Cooperativas ainda não tem conhecimento dessa informação. Solicito agilidade no meu atendimento e que seja feito de forma correta. Abri uma reclamação No SAC."

Por se tratar de uma manifestação via Reclame Aqui, nosso prazo de retorno é dia 21/02.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 23/02/2024 15:16:06

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezada Sra. Danielle, primeiramente a Cresol Litoral agradece a oportunidade de esclarecimento em relação ao atendimento na cooperativa.

Sobre a dificuldade na resposta ao whatsapp, devido a grande demanda que estamos tendo, realmente no momento encontramos certa dificuldade em responder no momento exato da necessidade do cooperado, onde estamos ampliando a área para podermos executar com mais agilidade as demandas dos cooperados, oriundas desse canal.

Em relação ao pagamento das parcelas, a cooperativa analisou o extrato da sócia não houve cobrança de juros adicionais, pois a liquidação de duas parcelas ocorreu no mesmo dia da transferência do PIX.

Já em relação a entrega do contrato da operação de crédito em nome de sua mãe, por questões de normativos, legislação e segurança dos próprios associados, a entrega de contratos de crédito apenas é autorizada para devedor ou avalista da operação. Neste caso, o segundo titular não tem acesso ao contrato de crédito, no entanto, caso a procuração outorgar poderes para ter acesso as operações de crédito, a Senhora pode retirar a copia do mesmo junto a agência de relacionamento.

Relativo a manifestação, caso seja de seu interesse você não ser mais a segunda titular da conta da sua mãe e a você tem a procuração que lhe outorga poderes para exclusão de titularidade de conta, você pode estar realizando contato com o Diretor da Cooperativa, nos contatos informados no retorno da manifestação via SAC. O mesmo estará lhe atendendo para resolver esta situação mais breve possível.

Desde já reiteramos o compromisso da Cooperativa, com um atendimento de excelência aos nossos cooperados e aos usuários de nossos serviços.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 20/02/2024 11:19:09

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Vanessa Machado carvalho

Documento do Solicitante: 017.377.050-95

## Solicitação

Protocolo: C20242043076 Origem: Canal de Comunicação Data/Hora: 23/02/2024 17:09:22

Empresa: 2043 - CRESOL SERRA MAR Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via email:

Não estou conseguindo acessar meu aplicativo pelo celular, aparece que o dispositivo não tem permissão, como se estivesse sido ranqueado, estou com muito medo de ter acontecido alguma invasão na conta, já tentei contato em todos os números disponíveis e não atende.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/02/2024 12:08:57

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezada Vanessa, bom dia.

Em resposta a manifestação aberta pela Senhora, informamos que em contato com a Área Técnica da Cresol Confederação, fomos informados de que o App passou por atualizações e alguns associados estavam com dificuldade de atualizarem o mesmo e voltar a utilizá-lo.

Já em contato com a Cooperativa, esta nos informou que a sua agência de relacionamento ao ter conhecimento de sua dificuldade de acessar o APP, fez contato com a Senhora e lhe auxiliaram na atualização do APP e este já está funcionando normalmente.

Tentamos, contato com a Senhora pelo número de telefone 51995773882, no entanto não obtivemos êxito. Desta forma, caso venha a precisar novamente de nosso auxílio disponibilizamos pode entrar em contato pelo número de telefone, 0800 642 4800, ou ainda por este endereço de email.

A Cresol agradece a sua compreensão.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 23/02/2024 17:09:22

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARLENE VAN DE SAND WEISS

Documento do Solicitante: 928.500.739-20

### Solicitação

Protocolo: G20242011128 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 27/03/2024 16:14:23

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Consumidor.GOV:  
"Pedido da reclamação: A) Cópia de todos os contratos que possui vinculação como avalista/garantidor e suas contas gráficas, planilha atualizada dos pagamentos realizados e demonstrativos de pagamento com a sua evolução de pagamento/débito; B) A abstenção (caso não tenha havido inscrição de negativação) ou exclusão (caso tenha sido inscrito em órgão de proteção de crédito), assim como em sistemas internos da instituição e SICOR, até a conclusão final do processo administrativo; c) todos os documentos referentes aos contratos que figura como avalista/garantidora; D) Caso algum contrato tenha sido remetido à Gerência de Cobrança e Recuperação de Crédito da Instituição, requer-se que as intimações sejam notificados os procuradores do notificante, no endereço do instrumento procuratório em anexo.

Descrição da reclamação: Anitápolis, 30 de janeiro de 2023. Ao Senhor NOTIFICADO : Gerente da agência BANCO DO BRASIL de Anitápolis PREZADO SENHOR: REFERÊNCIA: REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO PARA EXONERAÇÃO DE AVAL - ABSTENÇÃO OU EXCLUSÃO DA INSCRIÇÃO SISTEMA PROTETIVO DE CRÉDITO SPC/SERASA -APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS DO CLIENTE ? CDC NOTIFICANTE/REQUERENTE: MARLENE VAN DE SAND WEISS, aposentada, portadora do CPF 928.500.739-20, residente e domiciliado na rua Gonçalves Junior, n.151, centro, Anitápolis/SC, juntamente com seu procurador, que subscreve a presente, ANDRÉ FILLIPE ALVES, brasileiro, solteiro, advogado regularmente inscrito na OAB/SC sob o n. 47.363, portador do CPF n. 986.623.419-34, telefone 48 99626-6770, e-mail alvesandre@outlook.com, advogado com escritório na Rua Rodolfo Pamplona, 100, sala 609, Torre II, Condomínio Itaguaçu Trade Center, CEP 88.117-390 - Barreiros - São José, por meio desta promover a NOTIFICAÇÃO

EXTRAJUDICIAL PARA REQUERER A EXONERAÇÃO DOS CONTRATOS QUE ATUA COMO AVALISTA/GARANTIDORA, nos termos que seguem: A Notificante/Requerente possui contratos de crédito bancário e crédito rural como avalista/garantidora perante a Instituição Financeira, ora notificada. No entanto, vem declarar formalmente que NÃO possui interesse em permanecer como avalista ou garantidora dos referidos contratos,. Dessa forma, Requer a exoneração da responsabilidade da Notificante/Requerente como avalista seja efetivada no prazo de 24 horas a partir do recebimento desta notificação. Esta decisão se baseia em razões pessoais e financeiras, e reitera intenção de não mais figurar como avalista ou garantidora em qualquer contrato perante esta instituição financeira.. Requer que as informações e a exoneração sejam efetuadas no prazo legal de 5 dias, a contar do recebimento deste requerimento, conforme o artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, que assegura o direito de acesso a informações. Ainda, para total conhecimento da situação dos contratos, Requer ainda: A) Cópia de todos os contratos que possui vinculação como avalista/garantidor e suas contas gráficas, planilha atualizada dos pagamentos realizados e demonstrativos de pagamento com a sua evolução de pagamento/débito; B) A abstenção (caso não tenha havido inscrição de negativação) ou exclusão (caso tenha sido inscrito em órgão de proteção de crédito), assim como em sistemas internos da instituição e SICOR, até a conclusão final do processo administrativo; c) todos os documentos referentes aos contratos que figura como avalista/garantidora; D) Caso algum contrato tenha sido remetido à Gerência de Cobrança e Recuperação de Crédito da Instituição, requer-se que as intimações sejam notificados os procuradores do notificante, no endereço do instrumento procuratório em anexo. Cientes de sua compreensão, aguardamos retorno da solicitação através do e-mail: alvesandre@outlook.com, no prazo de legal de até 5 dias úteis, certos que V.Sa. tomará as devidas provides"

Por se tratar de uma manifestação via Consumidor.Gov, precisamos de um retorno até o DIA 01/04.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 01/04/2024 18:16:44

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Cumprimentando-a cordialmente, em atenção ao registro através do canal Consumidor.Gov, informamos que referente a solicitação de documentos requeridos, qual seja: contratos, extratos, planilha entre outros, a Cooperada pode dirigir-se até sua agência de relacionamento no prazo de 10 dias para retirada da documentação solicitada. Salientamos, que a Cooperativa precisa desse período para poder providenciar a referida documentação.

Quanto ao pedido de exclusão de aval, não é possível a análise por esta Cooperativa, tendo em vista que a solicitação foi feita nos canais de atendimento da Cresol, no entanto, o requerimento foi realizado em nome do Banco do Brasil S/A.

Sendo assim, a Cooperada deve solicitar a exclusão de seu nome nos contratos tabulados junto ao Banco do Brasil S/A, nos seus canais de atendimento e não na Cresol, pois tratam-se de instituições distintas.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 27/03/2024 16:14:23

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: GUERGUEN IMPERMEABILIZACOES LTDA

Documento do Solicitante: 34.508.948/0001-74

### Solicitação

Protocolo: R20242027044 Origem: RDR Data/Hora: 29/01/2024 17:46:49

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as,

recebemos a manifestação abaixo via Canal RDR (Ouvidoria do Banco Central do Brasil).  
Prezados senhores,

Vimos por meio desta, manifestar nossa consternação e frustração com a situação atual que enfrentamos, recentemente recebemos a notícia através de uma instituição financeira, que o nosso pleito de uma concessão de crédito, que sumariamente foi negado, visto que a vossa instituição realizou uma inclusão indevida no presente sistema do Banco Central, sem a nossa autorização, cientificação e até mesmo sem comunicação prévia, conforme disposto no Art. 43, parágrafo § 2º da lei Lei nº 8.078 e resolução nº 4.571 do Banco central: A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

Art. 11. As instituições originadoras das operações de crédito devem comunicar previamente ao cliente que os dados de suas respectivas operações serão registrados no SCR.

§ 1º Na comunicação referida no caput devem constar as orientações e os esclarecimentos relacionados no art. 14.

§ 2º As instituições referidas no caput devem manter a guarda da comunicação de que trata este artigo, em meio físico ou eletrônico que permita comprovar a sua autenticidade, por um período de cinco anos, contado da data de emissão do documento, sem prejuízo de outras disposições que fixam prazo maior para a sua guarda.

Conforme relatado anteriormente, a ora contestante afirma e declara não reconhecer qualquer suposto débito inserido, e qualquer ato restritivo de débito, devendo ser retirado imediatamente toda e qualquer anotação indevida, enganosa, ilegal, irregular e coagida.

O que causa inclusive obstáculos para que possamos participar de licitações e contratar serviços.

Não sendo este o entendimento desta instituição, solicitamos com urgência que seja apresentada a cópia da comunicação prévia, constando na microfilmagem (cópia) a comprovação da comunicação com aviso e/ou confirmação de recebimento conforme determina as legislações retro.

Frisa-se que esta instituição neste ato com acusação de recebimento desta fica constituída em mora em razão da falta de comunicação prévia, presumimos que, a contestante possa ter sido supostamente vítima de fraude, e/ou irregularidades, na qual fora utilizado sem o seu consentimento, autorização, ou seja, encontrando-se em uma situação constrangedora e completamente lesiva.

Além de tudo, somos uma empresa comprometida com a ética e a responsabilidade financeira. Mantemos nossas contas em dia e não possuímos nenhuma dívida em atraso. Diante disso, é com indignação e espanto que nos deparamos com uma pendência que não temos qualquer responsabilidade e que vem gerando grandes transtornos para nós.

Portanto, já constituído em mora solicitamos a exclusão imediata dos impedimentos de nosso relatório das datas-bases do SCR (Registrato), bem como a cópia da comunicação prévia se assim tiver com base na lei de informações de dados, pois esta situação está nos causando

grande desconforto e prejuízos.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 30/01/2024 11:57:20

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024070384, verificamos junto ao nosso sistema, onde identificamos que o CNPJ de nº 34.508.948/0001-74 informado na manifestação acima citada, possui conta na Cresol Aliança. Desta forma, a Cresol Desenvolvimento fica impossibilitada de lhe auxiliar. No entanto, a Cresol Aliança já tem conhecimento de sua manifestação e esta analisando a mesma. Tão logo tenhamos um parecer, estaremos realizando novo contato. Qualquer questão, à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 29/01/2024 17:46:49

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ERCILIA FERREIRA DA SILVA

Documento do Solicitante: 656.861.364-91

### Solicitação

Protocolo: A20242023070 Origem: SAC Data/Hora: 21/02/2024 11:26:26

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC.  
Minha mãe tem um debito na Cresol e a gerente reteu do pagamento da minha mãe na agência., quando a minha mãe foi buscar.  
Estava negociado com a agência o pagamento e agora ela não quer liberar a aposentadoria da minha mãe, precisava pagar comida e remédios.  
Sei que isso é ilegal.  
Essa gerente é implacável, não negocia com ninguém. Converse com ela, que não tem como uma pessoa pagar R\$ 400,00 de parcela e agora ela quer que pague R\$ 5.000,00."

Por se tratar de uma manifestação recebida via SAC, precisamos de um retorno até o dia 22/02.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 23/02/2024 16:58:57

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: A Cooperativa nos retornou com o seguinte posicionamento:  
"Percebemos que a filha que fez a manifestação e por isso acredito que temos limitação de resposta devido ao sigilo bancário.

De todo modo segue retorno: Realmente a Sra Ercília possui dois empréstimos na Cresol, ambos em atraso desde fevereiro de 2022 totalizando R\$ 24.446,65 em atraso hoje.  
No mês de dezembro entrou crédito de INSS no valor de R\$ 826,15 e a cooperativa debitou R\$ 424,38 e o restante associado utilizou conforme sua vontade.

A agência fez diversas tentativas de renegociação, todas sem sucesso.  
Nesta semana a cooperativa propôs novas condições com desconto significativo para

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

pagamento à vista que também não foi aceito.

Fizemos proposta para renegociação com desconto significativo também sendo necessário valor de entrada (pedimos R\$ 5.000 em virtude do desconto), que também não foi aceito.

Realizamos nova proposta dia 20/02, com entrada menor e com parcelamento adequado a situação financeira da cooperada e ainda com desconto significativo do saldo devedor e segundo a gerente da agência este foi aceito. Será efetivado amanhã dia 23.

Ressaltamos que no momento da liberação do crédito, Sra. Ercília concordou com o valor da parcela e com todas as demais condições do empréstimo conforme observado no contrato.

Portanto, a cooperativa reforça a vontade de construir um acordo que seja adequado para ambas as partes e orienta que a cooperada procure a agência para conversar e celebrar a renegociação acordada."

Desta forma, encaminhamos a resposta abaixo a ser dada para a manifestante:

Prezada, bom dia.

Observamos, assim como a Cooperativa que quem abriu a manifestação foi a filha da Dna. Ercília, desta forma ficamos limitados de resposta pela questão do sigilo bancário, uma vez que a mesma é a única titular da conta.

Desta forma, orientamos que a filha da Dna. Ercília, juntamente com ela se dirijam até a Cooperativa para esclarecimentos de suas dúvidas.

Atenciosamente,

---

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 21/02/2024 11:26:26  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

---

#### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: João Paulo Zanotto

Documento do Solicitante: 007.308.690-83

#### Solicitação

Protocolo: A20242031083 Origem: SAC Data/Hora: 28/02/2024 14:10:59

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC:  
"É possível fazer saque no caixa eletrônico sem cartão?"

#### Histórico Alteração Status

---

Status: Concluído Data/Hora: 28/02/2024 14:17:20

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: A Cresol não tem a opção de saque sem cartão em seus ATM's.

Atenciosamente,

---

Status: Pendente de Informação Data/Hora: 28/02/2024 14:10:59

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: BEACH PARK HOTEIS E TURISMO SA

Documento do Solicitante: 11.805.397/0001-05

### Solicitação

Protocolo: A20242009048 Origem: SAC Data/Hora: 31/01/2024 12:49:14

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Sugestão Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, recebemos a manifestação abaixo via Canal SAC:  
"Boa tarde, sou gerente financeiro do grupo Beach Park no Ceará e tomei conhecimento que a Cresol pode operar recursos do FUNGETUR (<https://cresol.com.br/cresol-pode-operar-novos-recursos-para-empreendimentos-turisticos/>), diante disso, gostaria de entender qual agência poderia nos atender trazendo maiores esclarecimentos em relação a Cresol, ao processo de abertura de conta/ associação, a existência de dotação e ao fluxo para contratação de operações com recursos do FUNGETUR.  
Fico no aguardo, abaixo meus contatos diretos:  
(81) 99764-5111  
tarcisio.caldas@beachpark.com.br"

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o dia 02/02.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 01/02/2024 13:17:21

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno da Cooperativa:

"A Cooperativa primeiramente agradece pelo seu contato e nos oportunizar esclarecer suas dúvidas. Em breve a cooperativa fará contato, possivelmente via telefone, para que possa apoiar, esclarecer e entender a sua demanda. Da mesma forma, a cooperativa se coloca à disposição para eventuais esclarecimentos futuros, que podem ser tratados com o gerente Mateus Rabaioli Zanatta, via o seguinte contato: (54) 3363-8000.

Atenciosamente,"

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 31/01/2024 12:49:14

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Fabiana Lucena (MAE de AMANDA VITORIA LUCENA)

Documento do Solicitante: 062.425.891-25

## Solicitação

Protocolo: A20242047049 Origem: SAC Data/Hora: 31/01/2024 19:42:18

Empresa: 2047 - CRESOL INTERAÇÃO Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos via Canal SAC a manifestação abaixo:

" Recebemos uma ligação se apresentando como Fabiana Lucena, mãe da menor Amanda Vitória Lucena Casagrande. Gostaria de obter informações da conta aberta em nome de sua filha. Relata que: O pai da menor é envolvido com "rolo". Abriu esta conta em nome da filha e possivelmente vai usar para o empréstimo.

Informa que ela que possui a guarda da menor"

Por se uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até a data de 02/02/2024

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 01/02/2024 18:29:08

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezada, boa tarde.

Segue parecer referente a manifestação:

"Conforme análise da área de Controle a Cresol Interação realizou o procedimento de forma adequada com a documentação apresentada pelo pai, não tínhamos conhecimento do termo de guarda da mãe. Ressaltamos que em conta para menores de 18 não são permitidas concessões de crédito."

No entanto, orientamos que essas informações seja repassadas a manifestante, somente após ela apresentar um documento que comprove que ela é mãe da titular da conta.

Qualquer questão, à disposição.

Atenciosamente,

Essas informações foram repassadas ao Canal SAC da Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 31/01/2024 19:42:18

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JOELSO BERTOLDO

Documento do Solicitante: 007.528.100-73

Solicitação

Protocolo: R20240002042 Origem: RDR Data/Hora: 29/01/2024 13:30:33

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Fui vítima de golpes que me foi oferecido aplicação e/ou investimentos, fiz tudo pela internet. Me convenceram a fazer um curso e, depois comprar as ações. O Golpe foi em torno de R\$ 7.128,78. Procurei a CRESOL em razão de abrir o MED e eu receber o dinheiro de volta, apesar de ter aberto o protocolo no banco eu não recebi resposta. Eu tentei de todas as formas junto ao banco, depois no consumidor.gov. Venho por este canal no intuito de evitar a via judicial. venho solicitar as informações e documentos abaixo.  
**PEDIDO À EMPRESA**

- 1 - demonstre que empregou, antes de liberar a transação acima, mecanismos de prevenção à fraude, em especial se analisou a transação a partir dos critérios de dia e horário da transferência, perfil do usuário pagador, recorrência de transações no Pix, existência de anotações de infração anteriores quanto à chave Pix de destino, tempo de abertura de conta de destino e outros fatores de detecção de fraudes;
- 2- comprove que entrou em contato com o notificante para confirmar se a transação Questionada era realmente de procedência legítima;
- 3- prove qual foi o dia e hora em que deu início ao procedimento do mecanismo especial de devolução, com o fornecimento do relatório final do DICT;
- 4- informe se houve recusa do MED pelo banco recebedor, apresentando o respectivo comprovante de recusa;
- 5 - Demonstre que efetivamente buscou realizar múltiplos bloqueios na conta do usuário recebedor durante o prazo de 90 (noventa) dias, como impõe o art. 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/2

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 29/01/2024 18:06:54

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: rezados/as Senhores/as, boa tarde.

Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024068406, primeiramente cabe esclarecer que o Sistema Cresol esta segregado em três (03) Centrais, onde cada uma delas possui determinadas áreas de abrangências e Cooperativas Singulares vinculadas si. No caso da Cresol Raiz, a qual o Sr. Joelso é associado, a mesma é uma cooperativa singular vinculada a Cresol Sicoper. Neste caso, nós enquanto Cresol Central Brasil, ficamos impossibilitados de lhe auxiliar. No entanto, orientamos direcionar a sua manifestação para o Canal de Ouvidoria da referida Central, pelo endereço de email ouvidoria@cresol.com.br e/ou pelo número de telefone 0800 643 1981.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 29/01/2024 13:30:33

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: GUERGUEN IMPERMEABILIZACOES LTDA

Documento do Solicitante: 34.508.948/0001-74

### Solicitação

Protocolo: R20242039043 Origem: RDR Data/Hora: 29/01/2024 16:49:13

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, bom dia.

Segue abaixo manifestação recebida via canal de RDR (Ouvidoria Banco Central do Brasil).  
"Prezados senhores,

Vimos por meio desta, manifestar nossa consternação e frustração com a situação atual que enfrentamos, recentemente recebemos a notícia através de uma instituição financeira, que o nosso pleito de uma concessão de crédito, que sumariamente foi negado, visto que a vossa instituição realizou uma inclusão indevida no presente sistema do Banco Central, sem a nossa autorização, cientificação e até mesmo sem comunicação prévia, conforme disposto no Art. 43, parágrafo § 2º da lei Lei nº 8.078 e resolução nº 4.571 do Banco central: A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

Art. 11. As instituições originadoras das operações de crédito devem comunicar previamente ao cliente que os dados de suas respectivas operações serão registrados no SCR.

§ 1º Na comunicação referida no caput devem constar as orientações e os esclarecimentos relacionados no art. 14.

§ 2º As instituições referidas no caput devem manter a guarda da comunicação de que trata este artigo, em meio físico ou eletrônico que permita comprovar a sua autenticidade, por um período de cinco anos, contado da data de emissão do documento, sem prejuízo de outras disposições que fixam prazo maior para a sua guarda.

Conforme relatado anteriormente, a ora contestante afirma e declara não reconhecer qualquer suposto débito inserido, e qualquer ato restritivo de débito, devendo ser retirado imediatamente toda e qualquer anotação indevida, enganosa, ilegal, irregular e coagida.

O que causa inclusive obstáculos para que possamos participar de licitações e contratar serviços.

Não sendo este o entendimento desta instituição, solicitamos com urgência que seja apresentada a cópia da comunicação prévia, constando na microfilmagem (cópia) a comprovação da comunicação com aviso e/ou confirmação de recebimento conforme determina as legislações retro.

Frisa-se que esta instituição neste ato com acusação de recebimento desta fica constituída em mora em razão da falta de comunicação prévia, presumimos que, a contestante possa ter sido supostamente vítima de fraude, e/ou irregularidades, na qual fora utilizado sem o seu consentimento, autorização, ou seja, encontrando-se em uma situação constrangedora e completamente lesiva.

Além de tudo, somos uma empresa comprometida com a ética e a responsabilidade financeira. Mantemos nossas contas em dia e não possuímos nenhuma dívida em atraso. Diante disso, é com indignação e espanto que nos deparamos com uma pendência que não temos qualquer responsabilidade e que vem gerando grandes transtornos para nós.

Portanto, já constituído em mora solicitamos a exclusão imediata dos impedimentos de nosso relatório das datas-bases do SCR (Registrato), bem como a cópia da comunicação prévia se assim tiver com base na lei de informações de dados, pois esta situação está nos causando

grande desconforto e prejuízos."

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 02/02/2024 19:34:18

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado Sr. Elisiano, boa tarde.

Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024070377, informamos que no contrato de abertura de conta corrente, assinado pelo Senhor, o mesmo autoriza o envio de informações no item 19, conforme anexo. Portanto, a comunicação ao SCR em conformidade com a legislação em vigor, está adequada. Não é possível afirmar que uma possível concessão de crédito tenha sido indeferida em função apenas deste registro. E ainda, caso seja de seu interesse, o Senhor poderá estar retirando a segunda via do contrato na sua cooperativa.

Qualquer questão, à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 29/01/2024 16:49:13

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ANTONIO VANDEIR DE SOUSA GEMINIANO

Documento do Solicitante: 028.961.223-38

### Solicitação

Protocolo: A20242009051 Origem: SAC Data/Hora: 05/02/2024 18:19:40

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos no dia de hoje, via Canal SAC, a manifestação abaixo :  
"Estou negativado no Serasa, em torno de R\$ 2.000,00, mas não tenho empréstimo, tenho uma conta na Cresol, mas nem uso. "

Lembramos que por se tratar de uma manifestação via SAC, o prazo de retorno é dia 07/02/2023.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 06/02/2024 14:42:16

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta à ouvidoria solicitada por ANTONIO VANDEIR DE SOUSA GEMINIANO CPF: 028.961.223-38 a cooperativa Cresol Noroeste esclarece:

O Sr. Antonio Vandeir de Sousa Geminiano é aval de Yanka Nogueira Paixão na Cresol de Quixadá/CE. Dessa forma, para que tenha maiores esclarecimentos acerca da situação, pedimos a gentileza de se dirigir até a agência e falar com um dos atendentes, para que possa verificar detalhadamente a situação e se necessário tirar os encaminhamentos para solucionar a mesma.

A Cresol Noroeste se coloca à disposição para maiores esclarecimentos ou eventuais demandas adicionais, caso necessário.

A resposta acima foi direcionada para o Canal SAC da Cresol Confederação. O qual deu um retorno ao associado.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/02/2024 18:19:40

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MIRELA GISLENE E FREIRE

Documento do Solicitante: 028.428.804-71

### Solicitação

Protocolo: A20242009072 Origem: SAC Data/Hora: 21/02/2024 18:27:44

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC:  
"Estou quase quitando o meu empréstimo, estou com 6 parcelas em atraso. Tentei negociar na agência, mas a gerente quer que eu de uma entrada de R\$ 1.700,00, mas eu não tenho, só tenho R\$ 1.000,00 e parcelar o restante. "

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o dia 23/02.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 23/02/2024 17:12:28

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezada, segue retorno da Cooperativa:

" Em resposta à ouvidoria solicitada por MIRELA GISLENE E FREIRE CPF: 028.428.804-71 a cooperativa informa que:

- Na data de 21/02/2023 ocorreu a recomposição/acerto entre as partes, seguindo as regras que a cooperativa tem em seus normativos internos;

- Dessa forma, na data de hoje, 22/02/2024, a conta está regularizada dentro da cooperativa.

Atenciosamente,"

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 21/02/2024 18:27:44

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Celia Adriana da Silva

Documento do Solicitante: 076.574.109-14

Solicitação

Protocolo: A20242039020 Origem: SAC Data/Hora: 12/01/2024 17:16:27

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Cartão de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova demanda de SAC:  
"Informa que não consegue falar com a central de cartões para reclamar que não foi dado baixa na fatura do cartão e não foi liberado o limite. Ontem esteve na agência e foi informado que a cooperação não conseguiu liberar o limite."  
Por tratar-se de SAC, o prazo para resposta é até o dia 16/01.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 16/01/2024 20:00:36

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a manifestação, a Cooperativa identificou que houve uma falha sistêmica na atualização do limite, no entanto, no dia 12/01/2024 já houve a regularização do mesmo e o limite já ficou disponível novamente para a associada.

A resposta foi enviada a associada através da Central de Manifestações, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 12/01/2024 17:16:27

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Rita Cristina Costa de Lima

Documento do Solicitante: 634.930.630-91

Solicitação

Protocolo: A20242031045 Origem: SAC Data/Hora: 30/01/2024 11:30:52

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC:  
"Preciso dos extratos bancários dos últimos 6 meses dessa conta:  
Rita Cristina Costa de Lima  
Agência: 2539-9  
Cooperativa: 23157-6

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

CPF: 634.930.630-91

Data de nascimento: 03/09/1972

Não tenho mais acesso a essa conta (perdi a senha de acesso), não consigo acessar os extratos por outros meio e não moro mais na cidade da agência desde 2018. Não consigo cancelar se não comparecer na cidade de origem - Camaquã/RS (200km de Porto Alegre/RS).

Preciso urgentemente!

Venho por meio deste tentar cancelar a minha conta por aqui, e também conseguir esses extratos."

Por ser uma manifestação recebida no SAC nosso prazo de retorno é até 01/02/2023. Ficamos no aguardo. Grata.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 01/02/2024 19:50:59

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a Cooperativa, recebemos o seguinte parecer:

"Prezada associada, Sra. Rita Cristina Costa de Lima, diante do exposto, com a finalidade de sanar e cessar as dúvidas, a fim de esclarecer a situação descrita. Alicerçado na circunstância apontada, com fulcro na Lei Geral de Proteção de Dados e Diretrizes e Normas da Cooperativa, não há legitimidade e autorização para envio de documentos dos associados por meios eletrônicos, preservando o direito da privacidade e intimidade, assegurados pela Constituição Federal de 1988, rechaçando qualquer hipótese de violação de sigilo bancário.

Ao que pese, relativo ao encerramento de conta, há a possibilidade de proceder através da plataforma de assinatura eletrônica "DOCSING", viabilizando o processo de encerramento da conta-corrente de sua titularidade. Tendo em vista, que a aprovação se sucede através da Assembleia da Cooperativa, sendo sucessivamente realizado o procedimento de encerramento da conta.

Por fim, em relação ao acesso da conta-corrente, bem como ao extrato da mesma, há a necessidade de realizar cadastramento de nova senha, com a posterior liberação de dispositivo, em atendimento na agência, tendo a possibilidade de atendimento mais próximo de sua cidade de origem.

Contudo, em vista ao relato que no ano de 2022, a associada logrou êxito, tendo acesso ao extrato bancário na Agência de Águas Claras, pleiteando reiterar o pedido, no mesmo formato. Diante disso, elucidou que amanhã será feriado municipal em Porto Alegre (02/02/2024), solicitando assim, se seria exequível tal disponibilidade.

Em vista ao supramencionado, com a concordância da Direção da Planalto Serra, em vista de tratar de extrato bancário, ao qual já logrou êxito, em momento posterior, na agência mencionada, a qual incorpora o sistema Cooperativo da Cresol, resta autorizada a confecção do extrato bancário, devendo ser encaminhado para a associada, através da agência de origem da mesma.

Nestes termos, finda a presente manifestação."

Essas informações foram repassadas ao Canal SAC da Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 30/01/2024 11:30:52

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: LUCIANO DE L JERONIMO SERVICOS E COMERCIO

Documento do Solicitante: 19.492.448/0001-06

Solicitação

Protocolo: A20242009052 Origem: SAC Data/Hora: 05/02/2024 18:34:20

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos no dia de hoje, via canal SAC, a manifestação abaixo. Manifestante: LUCIANO DE LIMA JERONIMO  
"Estou tentando fazer uma renegociação, mas não estou conseguindo, meus avalistas não querem assinar e o advogado da Cresol falou que se eles não assinarem, não tem como fazer a renegociação. "

Por se tratar de uma manifestação via SAC, o prazo de retorno é dia 07/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 06/02/2024 14:48:55

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezadas, bom dia.

Em resposta à ouvidoria solicitada por LUCIANO DE L JERONIMO SERVICOS E COMERCIO AGROPECUARIO CNPJ: 19.492.448/0001-06 a cooperativa Cresol Noroeste esclarece:

A cooperativa segue regras de negociação/renegociação e acertos que são aplicados a todo e qualquer cooperado, de forma que a regra a ser aplicada a um cooperado é a mesma aplicada a outro cooperado, sempre seguindo normas e orientações e critérios internos.

Desta forma e por estar com o representante jurídico da cooperativa, a Cresol Noroeste sugere que o cooperado apresente propostas e condições ao próprio representante jurídico da cooperativa, a fim que possam tentar chegar a um denominador comum, que atendam ambas as partes e que inclusive esteja de acordo com as regras estabelecidas pela cooperativa.

Qualquer questão, a Cresol Noroeste se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.

Essa resposta foi encaminhada para o Canal de SAC da Cresol Confederação, o qual deu o retorno ao manifestante.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/02/2024 18:34:20

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: A20242039054 Origem: SAC Data/Hora: 07/02/2024 12:22:02

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados, bom dia.

Recebemos a manifestação abaixo via Canal SAC:  
"Atendimento muito ruim na agência 2668 pessoas despreparada"

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos do retorno até dia 09/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 07/02/2024 17:39:24

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezados/as, boa tarde.

Em atenção a manifestação recebida, informamos que a atual Diretoria da Cresol Aliança, possui ações de reorganização do quadro funcional das suas agências, abrangendo a citada.

No que tange ao atendimento realizado, como não houve identificação, fica prejudicada qualquer resposta ou atuação mais efetiva da cooperativa. Porém, informamos que estamos constantemente aprimorando nossos produtos e serviços, objetivando a melhora no atendimento aos nossos cooperados.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 07/02/2024 12:22:02

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: DARI DE ALMEIDA

Documento do Solicitante: 570.172.049-72

Solicitação

Protocolo: G20242051116 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 20/03/2024 18:47:00

Empresa: 2051 - CRESOL TREZE DE MAIO Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Consumidor.Gov:  
" Prezados, bom dia. Gostaria de solicitar ao BANCO a segunda via do meu contrato de financiamento. Que seja anexado nesta plataforma."

Por se tratar de uma manifestação via Consumidor.Gov, precisamos de um retorno até DIA 25/03.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 21/03/2024 19:32:15

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: "Prezado Sr. Dari, por segurança do próprio associado, a Cresol ainda não disponibiliza contratos em plataforma digital. Neste caso, para retirada de contrato o Senhor deve ir até sua agência de relacionamento, de segunda a sexta-feira (exceto feriados) no horário das 10:00 às 15:00 horas, que estaremos lhe entregando uma cópia do seu contrato.

Ao ir na agência por gentileza, solicite pela funcionária Elisângela Vendrame, a mesma irá realizar a entrega da cópia do contrato para o Senhor.

Atenciosamente,"

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 20/03/2024 18:47:00

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Eliakim fredes orestes

Documento do Solicitante: 010.941.630-90

## Solicitação

Protocolo: G20242031021 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 12/01/2024 17:37:48

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova manifestação via consumidor.Gov:  
"Gostaria de fazer um acordo de pagamento parcelado da dívida para suspender a execução judicial até que eu quitar.

Descrição da reclamação: Eu comprei um veículo financiado por este banco. Ocorre que tive problemas financeiros e não paguei todo o contrato (36x). Este banco ajuizou ação de execução para cobrar a dívida no valor de R\$5.000,00 (processo nº 5001025-33.2019.8.21.0067 - TJRS). Ocorre que eu não disponho de recursos para quitar o débito de uma vez só e gostaria de fazer um acordo de parcelamento."  
Por tratar-se de consumidor.gov, o prazo para resposta é até o dia 16/01.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 16/01/2024 19:56:43

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a esta ouvidoria recebida, existe um processo judicial desde 2019, a Cooperativa está disposta a realizar um acordo judicial entre as partes, conforme a política de cobrança e recuperação de crédito. Cita-se que os valores atualizados estão em R\$ 6.500,00 para quitação. Diante do relato e da solicitação de parcelamento, será necessário valor de entrada e IOF totalizando R\$ 1.000,00 sendo que o restante pode ser parcelado. Caso ocorra o aceite entre as partes será homologado o acordo, dessa forma será suspensa a ação judicial. A Cooperativa sugere que o associado compareça até a agência de São Lourenço do Sul para mais esclarecimentos sobre o acordo ou para sanar dúvidas.

A resposta foi enviada ao associado através da Central de Manifestações, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 12/01/2024 17:37:48

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARIA ROSSANA GICO BESERRA

Documento do Solicitante: 119.083.044-21

### Solicitação

Protocolo: A20242023046 Origem: SAC Data/Hora: 30/01/2024 13:54:32

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC:  
"Estou tentando acessar o app de cartões. Fiz a atualização do meu celular na agência, contudo o SMS para dar continuidade no acesso ao app, não chega no telefone 87988322981."

Por ser uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o dia 01/02.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 31/01/2024 11:41:23

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a agência, fomos informados que associada estava inativa, foi efetuada atualização de cadastro e liberação de credito. Ao baixar o aplicativo de cartões realmente o SMS ia para o número antigo. Agência então abriu chamado e assim que teve o retorno, foi ajustado o acesso para a Sra Maria. Portanto, Sra Maria já está com acesso do aplicativo liberado e funcionando.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 30/01/2024 13:54:32

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARCELO DE MELLO MOSFIAK

Documento do Solicitante: 049.434.520-94

Solicitação

Protocolo: S20242039050      Origem: Ouvidoria      Data/Hora: 01/02/2024 11:59:14

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA      Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Sr. Marcelo informa que é associado a Cresol Aliança, agência de Maravilha. No final do mês de maio de 2023, fez uma operação de crédito para aquisição de um veículo, no valor aproximado de R\$ 23.000,00. Na ocasião não foi informado de que seria necessário colocar o valor em cota capital. Somente no dia 21 de agosto que a cooperativa chamou ele e falou que seria necessário colocar valor em cota capital. Na ocasião lhe ofereceram um operação de procap no valor de R\$ 2.100,00 em 22 parcelas onde começou a a pagar o referido o valor no mês de janeiro de 2024. Quer ver se tem possibilidade de cancelar o procap.

Retornos

Contato: 49 99172 7030      Pessoa Contato:

Data/Hora: 07/02/2024 10:07:00      Atendeu?: SIM

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Sim

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 07/02/2024 13:13:35

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a Cooperativa, fomos informados que:  
"Em termos, a operação esta adequada e também foi contratada de acordo com os normativos e diante da ciência e concordância do manifestante.  
O valor da parcela é de R\$100,00 mensais, e não há possibilidade de cancelamento, apenas liquidação antecipada."

Essas informações foram repassadas ao manifestante no dia de hoje.

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 01/02/2024 11:59:14

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: CAMILA ALFLEN

Documento do Solicitante: 080.779.019-21

Solicitação

Protocolo: E20242047012 Origem: Reclame Aqui Data/Hora: 09/01/2024 20:05:21

Empresa: 2047 - CRESOL INTERAÇÃO Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos nova manifestação, via Reclame Aqui:  
"Não consigo trocar meus pontos. Não consigo trocar meus pontos do meu cartão da cresol no site da sipag Parte do site que deveria acessar os pontos está cortada Isso é uma falta de respeito pois é nítido que fazem de propósito para que as pessoas não consigam trocar os pontos Quando entro em contato pedem para que eu acesse via computador, o que não é correto e eu não tenho computador. Também pediram para que eu virasse a tela do meu celular, mas não muda muita coisa. Fazem de propósito para enganar os clientes"  
Por tratar-se de Reclame Aqui, o prazo para retorno é até o dia 12/01.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 12/01/2024 19:16:48

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a manifestação, a cooperativa informou que o acesso é possível, e está disponível a todos os cooperados que utilizam o serviço. A troca dos pontos deverá ser realizada acessando um computador ou procurando a agência de relacionamento. Ainda é possível realizar a troca em dispositivos móveis, em dispositivos Apple girando a tela para o modo retrato é possível realizar o acesso ao site, e em dispositivos Android acessando o navegador no modo computador.  
Ficamos à disposição.

A resposta ao associado foi enviada via Central de Manifestação, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 09/01/2024 20:05:21

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: TIAGO CEZAR DE OLIVEIRA

Documento do Solicitante: 047.498.080-40

Solicitação

Protocolo: R20242009047 Origem: RDR Data/Hora: 30/01/2024 16:52:37

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos na manhã de hoje, a manifestação abaixo via Canal de RDR (Ouvidoria Banco Central):

"Tipo: Reclamação

Mensagem: Boa Tarde, recebi um golpe e fiz um pix para uma conta vinculada nessa instituição!

Nome do golpista: David Michel de Souza Silva

Conta: 50754758-6

Agencia: 1

Quero os dados dessa pessoa para entrar em contato e pedir que devolva o dinheiro!"

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 06/02/2024 14:21:11

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024074883, a cooperativa Cresol Noroeste esclarece, que: David Michel de Souza Silva não tem cadastro na base de dados da Cresol Noroeste, bem como não temos agência de nº 1.

A mensagem acima, foi encaminhada neste mesmo email no dia 31 de janeiro de 2024, onde também foi questionado se o manifestante poderia encaminhar mais informações, com o objetivo de ajudarmos o mesmo. No entanto, como não obtivemos retorno até o momento, estamos encerrando a manifestação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 30/01/2024 16:52:37

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Andreza Abel Vargas

Documento do Solicitante: 32.481.288/0001-50

Solicitação

Protocolo: S20242052055      Origem: Ouvidoria      Data/Hora: 07/02/2024 13:57:34

Empresa: 2052 - CRESOL SAO JOAO DO SUL      Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Sra. Andreza relata que é associada a Cresol de Praia Grande, relata que neste mês a agência debitou duas vezes o valor da parcela de uma operação de crédito, e na segunda vez cobraram juros. O primeiro debito ocorreu no dia do vencimento da parcela e o segundo hoje. Solicita o estorno imediato pois precisa do valor para pagamento de outras contas.

Retornos

-----  
Contato: 48 999222917      Pessoa Contato: Jeise

Data/Hora: 14/02/2024 14:25:00      Atendeu?: NÃO

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Não atendeu.  
-----

Contato: 48 999222917      Pessoa Contato: Jeise

Data/Hora: 09/02/2024 15:21:00      Atendeu?: NÃO

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Não atendeu  
-----

Contato: 48 999222917      Pessoa Contato: Jeise

Data/Hora: 08/02/2024 10:44:00      Atendeu?: NÃO

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Não atendeu  
-----

Contato: 48 999222917      Pessoa Contato: Jeise

Data/Hora: 07/02/2024 16:50:00      Atendeu?: NÃO

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Não atendeu.  
-----

Contato: 48 999222917      Pessoa Contato: Jeise

Data/Hora: 07/02/2024 14:15:00      Atendeu?: NÃO

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Caixa Postal  
-----

Contato: 48 999222917 Pessoa Contato: Jeise  
Data/Hora: 07/02/2024 13:41:00 Atendeu?: NÃO  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Não atendeu

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 14/02/2024 17:39:08  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Em contato com a Cooperativa, obtivemos o seguinte retorno:

Verificamos junto a nossa Central do porque ter acontecido de debitar a parcela em duplicidade e em datas diferentes, foi nos relatado que se trata de um erro sistêmico e que está afetando minimamente todas as Cooperativas do Sistema Cresol. No entanto, as Áreas responsáveis da Central e da Confederação já estão trabalhando para regularizar a situação o mais breve possível. Para que a associada não fique prejudicada na data de hoje, conseguimos uma solução imediata, sendo assim, o valor não está sendo mais debitado automaticamente e em duplicidade na data do dia 07/02/2024, somente está cobrando a parcela original do contrato. Lamentamos profundamente o ocorrido e compreendemos a necessidade do associado, sendo assim, pontuo que estamos tratando a inconsistência para que não venha mais a ocorrer em nosso sistema.

Esse retorno da Cooperativa, nos foi dado ainda no dia em que a associada abriu a manifestação. Desde então, realizamos diversas tentativas de retorno em dias e horários diferentes, no entanto não obtivemos êxito em nenhum deles. Desta forma, encerramos a manifestação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 07/02/2024 13:57:34  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO  
Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Não Associado  
Nome do Solicitante: ROGERIO BARBOSA LIBERATO  
Documento do Solicitante: 25.050.173/0001-45

### Solicitação

Protocolo: R20240002078 Origem: RDR Data/Hora: 23/02/2024 17:39:05  
Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Outros Temas  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email

Descrição: Tenho desde a data do dia 08/09/2003 um pedido de demissão protocolado conforme o aceite (ID 9bcf5c92-cf6d-41c3-b2a3-2dcc1b30aaa8) no dia 09/11/2023 registrado no horário 12:52:13, em andamento no meu nome, Rogerio Barbosa Liberato, conforme o cpf 007.531.829-63 e cnpj 25.050.173.0001/45, juntamente com os protocolos: (SAC: 240.386.158.017); (Ouvidoria: 244.366.751.433) a favor da Cresol. Em resumo, fui pessoalmente a agência, e direcionado pela atendente, falei com o gerente Sr. Rodrigo Marques (Ger. Físico), que posteriormente, na mesma ocasião, estava passando a frente de sua mesa o Gerente Jurídico, (cujo qual seria o suposto gerente da minha conta), que inclusive estava na agencia no dia e não fez nenhuma questão de parar, me cumprimentar, saber quem sou ou ao menos falar comigo sobre meu caso e ouvir minha situação, passando assim meu caso ao gerente Rodrigo, que de fato não era

gerente da minha conta, pois não abri conta física na agencia e sim jurídica. Ao passar pela mesa a única resposta que ouvi do gerente jurídico ao Rodrigo é que ele poderia abrir o pedido de demissão, que eu receberia meu retorno de investimento em fevereiro de 2024 que seria a data da próxima assembleia. Como disse para o Rodrigo que estaria me mudando para os USA, o Sr. Rodrigo realizou todo procedimento por email, onde se consta prontamente registrado. Tentei entrar em contato com ambos os gerentes e o mesmos não me deram nenhum retorno. Consegui falar com a recepcionista da agencia que diante da sua limitação, alegou ter falando com o centro de informações da agencia, e se quer soube me responder, dizendo que talvez eu receba o valor entre, (Marco, Abril ou Maio 2024), data esta que seria a provável e próxima assembleia. Ou seja, eles não protocolaram meu caso na data que tenho registrada no aceite, e ainda estão repassando meu caso e meu dinheiro para outra possível data sem uma data especifica. Por esta razão recorro ao Bacen, crendo serem voces o único Órgão competente e o único canal de comunicação eficiente que responde com responsabilidade ao seus associados. Pois tentei falar com ambos gerentes e nenhum me atendeu, ao menos me retornaram, apenas para resolver minha situação, e saber: (QUAL EXATAMENTE SERÁ A DATA DO PAGAMENTO DO MEU DINHEIRO?). Fiz compromisso crendo que receberia o valor na data, e tive que fazer empréstimo pagando juros altos por um dinheiro que é meu. Fui ate aqui solícito e ético, tentando resolver da melhor maneira minha situação, com ambos gerentes e eles não me responderam; a atendente não soube como me ajudar; o SAC, só repassou a informação que ja sabia, a Ouvidoria também só repassou e repetiu informações e não concretizou o caso, espero sinceramente que a equipe competente e responsável do Bacen, possa resolver meu caso o mais rápido e eficiente possível. Agradece imensa e prontamente desde ja pela atenção de todos. Muito Obrigado!

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 23/02/2024 17:46:54

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado Sr. Rogério, boa tarde.

Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024125702, primeiramente cabe esclarecer que as Cooperativas do Sistema Cresol, estão segregadas em três Centrais, onde cada uma delas possui determinadas áreas de abrangências e cooperativas singulares vinculadas a si.

No caso da Cresol Tradição a qual o Senhor é associado é uma Cooperativa vinculada a Central Cresol Baser. Desta forma, nós enquanto Cresol Central Brasil, ficamos impossibilitados de lhe auxiliar. No entanto, orientamos o Senhor direcionar a sua manifestação para o Canal de ouvidoria via nº de telefone 0800 643 1981 ou via pelo link abaixo

<https://cresol.com.br/relacionamento/>

Informamos ainda, que direcionamos a sua manifestação para o referido canal, para que tenham conhecimento da mesma.

Nos colocamos a disposição, para maiores esclarecimentos.

Status: Pendente de Informação Data/Hora: 23/02/2024 17:39:05

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: DAP INDUSTRIA E COMERCIO DE EQUIPAMENTOS RODOVIARIOS

Documento do Solicitante: 06.256.225/0001-90

Solicitação

Protocolo: R20240002093 Origem: RDR Data/Hora: 06/03/2024 13:38:48

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: EU PAGUEI MINHA DIVIDA, LIMPEI MEU NOM, MAS MEU NOME ESTÁ NO PREJUIZO, QUERO QUE TIRE MEU NOME POIS É CONTRA A LEI, POIS MEU NOME ESTÁ LIMPO E A DIVIDA FOI PAGA.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 06/03/2024 16:50:40

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado/a Senhor/a, boa tarde.

Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024170115, informamos que realizamos buscas em nosso sistema, no entanto não localizamos vinculo do CNPJ 06.256.225/0001-90 com o Sistema Cresol Central Brasil, bem como, não identificamos restritivos informados por esse Sistema Cooperativo, para o CNPJ informado na manifestação.

A Cresol Central Brasil, coloca-se a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 06/03/2024 13:38:48

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: DARQUEOLOGIA LTDA

Documento do Solicitante: 49.426.405/0001-85

Solicitação

Protocolo: A20242025022 Origem: SAC Data/Hora: 15/01/2024 11:22:03

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Aplicações, Investimentos e

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos nova demanda via SAC: "UM CELULAR COM APLICATIVO DAS CONTAS NOS CNPJ 49426405/0001-85 E 38329970/0001-08 FOI ROUBADO HOJE E NÃO ESTOU CONSEGUIN DO BLOQUEAR A CONTA PELO SITE, NEM ACESSANDO AS CONTAS, NEM NOS TELEFONES 08006431981, 40071600 E 0800 704 7500" Por tratar-se de SAC, o prazo para resposta é até o dia 17/01.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 16/01/2024 20:10:57

Usuário: Leticia Matana

Observação: No dia de ontem a cooperativa realizou o contato com a associada e seu esposo, onde ambos já afirmaram que acharam o celular, não necessitando bloqueio dos dispositivos. Salientamos que os canais de ouvidoria não servem para finalidade de bloqueio de dispositivo, sendo que estes devem ocorrer diretamente nas agências em horário de atendimento.

A resposta ao associado foi enviada através da Central de Manifestações, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/01/2024 11:22:03

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JENILSON PEREIRA DE SOUZA

Documento do Solicitante: 003.135.125-58

## Solicitação

Protocolo: A20242011095 Origem: SAC Data/Hora: 07/03/2024 13:24:26

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: "Solicito a portabilidade do meu consignado da Prefeitura Municipal de Baianópolis do Banco do Brasil para a Cresol. "

Lembro que por se tratar de uma manifestação recebida via Canal SAC, precisamos de uma repostas até o dia 12/03.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 08/03/2024 18:20:40

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação, informamos que a Cresol Encostas da Serra Geral não tem em seu portfólio a modalidade, mencionada na manifestação.

A cresol Encostas da Serra Geral, dispõe de convênios de consignado com as prefeituras parceiras, porém para novos créditos. Nessa modalidade que trabalhamos, não aceitando a portabilidade do crédito já realizado em outra IFs.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais através do telefone (48) 3645-6440.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 07/03/2024 13:24:26

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Ezequiel Giovane Ehms de Souza

Documento do Solicitante: 031.833.750-95

### Solicitação

Protocolo: A20242022023 Origem: SAC Data/Hora: 15/01/2024 17:32:52

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos na data de hoje, nova manifestação via SAC:  
"Troquei meu dispositivo e gostaria de fazer a liberação, porem fui informado que somente posso estar fazendo essa libração no agencia, mas minha agencia e de outra cidade, gostaria de saber se a possibilidade de estar fazendo essa liberaçã/o sem que eu precise ir até a minha agencia. Erebang RS".  
/Por trata-se de SAC, o prazo para resposta é até o dia 17/01.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 16/01/2024 13:20:33

Usuário: Leticia Matana

Observação: Prezadas, bom dia.

Em resposta a manifestação, a cooperativa informou que em contato com a unidade de Erebang/RS, identificou-se que não houve nenhuma solicitação de liberação de dispositivo, possivelmente o pedido foi em alguma outra agência que o associado não possui relacionamento. Deste modo, orientamos o mesmo a entrar em contato com a agência de Erebang/RS onde possui conta, através do número de telefone: 54- 3339-1159, enquanto a liberação deverá ser feita de forma presencial, sendo uma prática da Cooperativa para validar o dispositivo.

A resposta ao associado foi enviada através da Central de Manifestações, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/01/2024 17:32:52

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JOAO CARLOS FIORAVANCO

Documento do Solicitante: 432.998.650-72

Solicitação

Protocolo: A20242031024      Origem: SAC      Data/Hora: 15/01/2024 17:36:39

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA      Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, manifestação via SAC:  
"Informa que fez uma compra no mercado livre no dia 13/01 no valor de R\$ 355,00, utilizando os dados de sua conta, deu início ao pagamento com código de barras no aplicativo da Cresol, porém na sequencia solicitou para não concluir a compra no site do mercado livre  
No mercado livre está que a compra foi cancelada mas foi debitada da conta do cooperado, solicita devolução. "  
Por tratar-se de SAC, o prazo para resposta é até o dia 18/01

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 18/01/2024 11:58:45

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a Cooperativa, obtivemos o seguinte esclarecimento:  
Em resposta a solicitação do associado João Carlos, o Gerente da Agência de Camargo entrou em contato a fim de buscar esclarecimentos sobre os fatos, onde o mesmo afirma que o pagamento foi estornado e o valor devolvido para sua conta em outra IF. Após receber o crédito em conta o associado transferiu o valor para a conta da Cresol na data de 16/01/2024 conforme consta no extrato de sua conta-corrente. Desta forma mencionou estar tudo já resolvido. A agência está a disposição para prestar qualquer esclarecimento ou auxílio.

A resposta acima foi direcionada ao Canal da Confederação, o qual deverá dar o retorno ao manifestante.

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 15/01/2024 17:36:39

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Simone Barboza

Documento do Solicitante: 097.381.319-95

Solicitação

Protocolo: E20242018053      Origem: Reclame Aqui      Data/Hora: 07/02/2024 12:00:56

Empresa: 2018 - CRESOL INOVAÇÃO      Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, bom dia.

Segue abaixo, manifestação recebida via Reclame Aqui;  
"Boa tarde,  
Gostaria de saber por que a Cresol não pode me entregar uma via do meu contrato  
Que gerentes mais incompetente. Acho isso um absurdo, fui realizar um pagamento hoje e o gerente falou  
que não podia dar dinheiro, não dinheiro queria pagar e não pegar'

Por se tratar de uma manifestação via Reclame Aqui, precisamos de um retorno no próximo dia 08/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 08/02/2024 14:45:55

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em atenção a manifestação recebida via canal do Reclame Aqui, primeiramente gostaríamos de agradecer por nos oportunizar esclarecer o ocorrido. Acreditamos que tenha ocorrido uma falha de comunicação, visto que a pessoa que esteve na agência para realizar a operação mencionada na manifestação, não foi a Sra. Simone e sim um terceiro, o qual não era titular da conta. Por esse motivo, a operação não pode ser realizada pois caracterizaria quebra de sigilo bancário, e ainda, o atendente apenas seguiu o que rege os normativos internos e do sistema financeiro nacional. Reiteramos que ações como essa, são para a segurança da própria associada.

Em relação a solicitação da cópia do contrato, foi verificado que em momento algum a cooperativa se negou a entregar uma via do mesmo, apenas informou que para ter acesso ao contrato a associada precisaria ir pessoalmente na cooperativa para retirar o mesmo, uma vez que a cooperativa não faz a entrega do contrato na residência de associados, bem como não realiza o envio por ferramentas eletrônicas. Informamos ainda, que a via já encontra-se disponível na cooperativa para retirada, desde o dia em que a associada realizou a solicitação via ferramenta de whatsapp .

Em anexo, print da conversa onde a associada solicita a via contrato e a cooperativa informa que o mesmo, está disponível para retirada na cooperativa.

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 07/02/2024 12:00:56

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Robson jose do nascimento

Documento do Solicitante: 299.301.028-09

Solicitação

Protocolo: A20242022057      Origem: SAC      Data/Hora: 08/02/2024 13:38:49

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS      Tema: Atendimento

Classificação: Elogio      Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC:  
"Gostaria de elogiar o Gerente Lucas Clemente que abriu a minha conta e foi extremamente profissional muito dedicado, eu já critiquei muito a Cresol, mas depois do atendimento dele eu fiquei muito impressionado com o profissionalismo do seu atendimento e a dedicação. É um colaborador que veste a camisa da empresa e tomara que a Cresol valorize muito esse colaborador."

Lembramos que por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o dia 14/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 14/02/2024 11:20:15

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezados/as, bom dia.

A cooperativa repassou a mensagem ao colaborador, o qual ficou imensamente feliz. A Cooperativa trabalha constantemente tendo como outros objetivos, a melhoria no atendimento e na prestação de serviços aos seus associados.

E ainda, em relação ao Gerente mencionado na manifestação, informamos que a sua progressão é analisada através das avaliações de desempenho realizadas pelo seu gestor.

A Cresol Getúlio Vargas agradece o contato.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 08/02/2024 13:38:49

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: RADEYCRIS CAROLINA GARCIA LOZANO

Documento do Solicitante: 708.589.122-01

Solicitação

Protocolo: A20242041092 Origem: SAC Data/Hora: 05/03/2024 14:50:27

Empresa: 2041 - CRESOL XANXERE Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via SAC:

"Cooperada informa que seu novo cartão já chegou na agência, mas ainda não foi liberado. Na agência, informaram que foi aberto um chamado, solicita esclarecimentos. "

Por se tratar de uma manifestação, via SAC, precisamos de um retorno até o dia 07/03/2024.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 07/03/2024 19:06:45

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em relação a manifestação da Sra. Raydecris, informamos que ainda no dia 04/03, foi aberto um chamado no top desk buscando pela resolução do problema.

No dia 05/03 o chamado foi escalonado para a Confederação conforme o fluxo. E desde então a questão relativa ao cartão da manifestante encontra-se aos cuidados da Área Técnica da Confederação, ficando a Central e a Cooperativa impossibilitadas de resolução. E ainda, não há um prazo, que possamos informar para associada, de resolutiva para a situação, pois como já mencionado acima, dependemos da Confederação.

Qualquer questão, à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/03/2024 14:50:27

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: AUGUSTO CASE DOS SANTOS NETO (razão social - PEDRO

Documento do Solicitante: 51.327.615/0001-68

Solicitação

Protocolo: A20242009056 Origem: SAC Data/Hora: 08/02/2024 13:23:37

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, bom dia.

Recebemos a manifestação abaixo, via canal SAC:

"Abri a conta faz 7 meses, quando abri a conta, me disseram que depois de 6 meses entrariam em contato comigo para uma análise de crédito, cheque e cartão mas já passou 7 meses e ninguém entrou em contato comigo."

Lembramos que por se tratar de uma manifestação via SAC, nosso prazo de retorno é dia 14/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 14/02/2024 17:19:58

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezados/as, bom dia.

Em resposta à ouvidoria solicitada por AUGUSTO CASE DOS SANTOS NETO (razão social - PEDRO MOVEIS CONSTRUCOES LTDA) CNPJ: 51.327.615/0001-68 seguem os esclarecimentos da cooperativa:

Orientamos que o sócio procure pessoalmente a agência de Ouricuri para tratar os encaminhamento de sua solicitação. Sugerimos assim, que o mesmo se dirija até a agência de Ouricuri no dia 19/02/2024, segunda-feira, as 9:00h, onde o gerente Mateus estará disponível para atender o sócio.

E ainda, reiteramos que a Cresol segue normas e regras internas, que são aplicadas a todos os associados.

A cooperativa se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 08/02/2024 13:23:37

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JOSE ALEX DE SOUZA SILVA

Documento do Solicitante: 713.277.804-88

Solicitação

Protocolo: A20242023025      Origem: SAC      Data/Hora: 15/01/2024 20:20:29

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS      Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Recebemos na data de hoje, a seguinte manifestação via SAC:  
"Fui avalista de um conhecido meu para liberação de empréstimo, mas quando assinei os documentos foi me dito que seria apenas de testemunha em nenhum momento foi me informado pelo colaborador da agencia que se a pessoa que estava fazendo o empréstimo não pagasse eu seria responsável pela dívida e que meu nome iria para o Serasa, já fui diversas vezes a agencia para que fossem cobrado a pessoa responsável pelo empréstimo inclusive passei informações a respeito do devedor mas eles não cobram do responsável pelo empréstimo somente cobram de mim. Já tente negociar a dívida para que o devedor conseguisse pagar mas a Cresol não oferece nenhuma proposta."  
Por tratar-se de SAC, o prazo para resposta é até o dia 17/01.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 17/01/2024 20:24:00

Usuário: Leticia Matana

Observação: Verificamos junto a Cooperativa, ocasião em que fomos informadas que funcionários da agência, realizaram diversas tentativas de contato por telefone, com a associada a qual é detentora da operação de crédito, bem como com seus avalistas, muitos sem sucesso.  
Nas ocasiões em que a agência conseguiu contato, a mesma apresentou várias propostas, tanto para liquidação do contrato, como para renegociação (para o devedor e para avalista), no entanto, todas sem sucesso.  
A Cooperativa propõe-se a realizar a renegociação da operação com um valor de entrada e o restante parcelado em até 60 vezes, ou pode oferecer desconto para liquidação à vista da operação.  
Desta forma, solicitamos que o Sr. Alex compareça até a agência para escolher a opção que for melhor pra ele. Sendo que a renegociação, deverá ocorrer de acordo com os normativos internos e legislação vigente.  
Já em relação ao contrato, analisou-se e contactou-se que o mesmo está devidamente assinado pela detentora do crédito e avalistas. Não identificado assim, assinatura como testemunha, haja visto que o contrato não possui este campo. Sendo assim, o Sr. Alex pode solicitar cópia de contrato para análise diretamente na agência.  
  
A resposta ao associado foi enviada através da Central de Manifestações, canal da Cresol Confederação.

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 15/01/2024 20:20:29

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: DARI DE ALMEIDA

Documento do Solicitante: 570.172.049-72

Solicitação

Protocolo: G20242051059 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 09/02/2024 11:46:12

Empresa: 2051 - CRESOL TREZE DE MAIO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via canal Consumidor.gov:  
"Possuo um contrato de financiamento firmado junto ao banco, no valor de R\$ 46.000,00. Porém, não tenho a cópia do meu contrato. Gostaria que o banco fizesse o envio por essa plataforma, pois já solicitei e não me enviaram. Entrei em contato com o banco, porém o mesmo não me respondeu."

Orientamos a cooperativa providenciar o documento, no entanto responder essa manifestação informando que associada pode passar retirar o mesmo na agência. Informar ainda o nome da pessoa responsável pela entrega do contrato e fazer um protocolo de entrega do mesmo.

Lembramos que por se tratar por uma manifestação via Consumidor.gov, nosso prazo de retorno é dia 14/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 14/02/2024 17:24:19

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezadas, bom dia. Prezado Sr. Dari, bom dia. Em relação a solicitação do contrato de sua operação de crédito junta a Cresol Agência de Urussanga, identificamos junto a funcionária que lhe atendeu, que o mesmo já foi lhe entregue em mãos na própria agência, tão logo foi solicitado pelo Senhor. No entanto, a Cooperativa fica a disposição para maiores informações e esclarecimentos. Observação: A Cooperativa não dispõe do protocolo de entrega do contrato, uma vez que este foi entregue pela agência, antes mesmo desta ter recebido a manifestação via consumidor.gov Atenciosamente, Essas informações foram repassadas, ao Canal de Ouvidoria da Cresol Confederação, a qual irá dar o retorno ao manifestante.

Status: Pendente Data/Hora: 14/02/2024 11:28:50

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezadas, bom dia.

Prezado Sr. Dari, bom dia.

Em relação a solicitação do contrato de sua operação de crédito junta a Cresol Agência de Urussanga, identificamos junto a funcionária que lhe atendeu, que o mesmo já foi lhe entregue em mãos na própria agência, tão logo foi solicitado pelo Senhor. No entanto, a Cooperativa fica a disposição para maiores informações e esclarecimentos.

Observação: A Cooperativa não dispõe do protocolo de entrega do contrato, uma vez que este foi entregue pela agência, antes mesmo desta ter recebido a manifestação via consumidor.gov

Atenciosamente,

Essas informações foram repassadas, ao Canal de Ouvidoria da Cresol Confederação, a qual

irá dar o retorno ao manifestante.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 09/02/2024 11:46:12  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO  
Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado  
Nome do Solicitante: Geniclaudia Melo da Silva  
Documento do Solicitante: 038.062.134-70

### Solicitação

Protocolo: S20242023026 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 16/01/2024 11:22:10  
Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Operações de Crédito  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas  
Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Na data de ontem (15/01), a associada relatou que fez um empréstimo pessoal na agência de Bom Conselho - PE, no entanto, quando foi realizar a transferência desse valor a cooperativa informou que não seria possível pois o valor estaria retido devido a uma dívida que ela já possuía anteriormente na Cooperativa. Ocorre que a associada relata já ter feito a renegociação dessa dívida e informa estar pagando os débitos de forma antecipada.

### Retornos

Contato: (87) 996244276 Pessoa Contato: Geniclaudia  
Data/Hora: 19/01/2024 11:24:00 Atendeu?: SIM  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Sim

Contato: (87) 996244276 Pessoa Contato: Geniclaudia  
Data/Hora: 19/01/2024 08:26:00 Atendeu?: NÃO  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Cx Postal

Contato: (87) 996244276 Pessoa Contato: Geniclaudia  
Data/Hora: 18/01/2024 08:54:00 Atendeu?: NÃO  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Não atendeu.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/01/2024 14:27:23  
Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Verificamos que Geniclaudia fez a negociação na Cresol em abril de 2023 e realizou pagamento das parcelas até agosto. As parcelas de setembro a dezembro estavam vencidas.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

No dia 12/01/2023 recebeu em sua conta um TED, deste valor foram então descontadas as parcelas vencidas.

O valor restante ela sacou.

Tudo fica muito claro na análise do extrato da conta associada.

Para maiores esclarecimentos, orientamos a passar na agência, retirar extrato e buscar com os atendentes maiores explicações.

Realizamos contato com a associada no dia de hoje a qual, nos informou que a situação já foi resolvida junto a Cooperativa. A mesma demonstrou-se satisfeita e agradeceu a atenção.

---

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 16/01/2024 11:22:10

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

---

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARINA PRADO CARLESSO

Documento do Solicitante: 088.137.739-27

### Solicitação

Protocolo: A20242027084 Origem: SAC Data/Hora: 28/02/2024 19:31:46

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, boa tarde.

Recebemos a manifestação abaixo via Canal SAC:

"Fui até a agência que tenho conta, (Ag. 2562 C.C. 5432-1) para solicitar o Documento Demonstrativo de Crédito, porém os atendentes não conseguiram no sistema encontrar esse documento. Preciso de um demonstrativo que conste de cada uma de minhas dívidas o valor total contratado, taxa de juros, parcelas pagas e restantes. "

Por se tratar de uma manifestação via canal SAC, precisamos de um retorno dia 01/03.

### Histórico Alteração Status

---

Status: Concluído Data/Hora: 01/03/2024 12:36:18

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezada, bom dia.

Em anexo seguem os extratos solicitados pela associada. Bem como a cooperativa esta tentando contato com a mesma, nos horários indicados por ela, para proceder com a entrega dos anexos também.

---

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 28/02/2024 19:31:46

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: SARA ROOS NUNES

Documento do Solicitante: 008.815.690-70

### Solicitação

Protocolo: R20240002079 Origem: RDR Data/Hora: 23/02/2024 17:56:35

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Em dezembro/23 ao tentar realizar uma transação via pix, o internet banking da Instituição financeira de origem (Bradesco) apresentou instabilidade, consequentemente seguida de erro. Ao tentar pela segunda vez, o mesmo problema. Porém para minha surpresa no dia seguinte a pessoa de destino informou que recebeu o pix em duplicidade. Porém um dos valores havia ficado bloqueado, não sendo possível devolução. Ocorre que tal valor segue bloqueado até hoje e nem a instituição destino (cresol), tão pouco a de origem (Bradesco) resolve a situação.

O valor segue bloqueado há mais de dois meses e a única alternativa dada pelas instituições é de aguardar 90 dias da operação que possivelmente o BCB fará o estorno automático. Um absurdo ter que aguardar todo esse tempo por um erro da instituição.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 23/02/2024 18:04:11

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024136434, primeiramente cabe esclarecer que as Cooperativas do Sistema Cresol, estão segregadas em três Centrais, onde cada uma delas possui determinadas áreas de abrangências e cooperativas singulares vinculadas a si.

No caso da Cresol Raiz, a qual a Senhora é associada é uma Cooperativa vinculada a Central Cresol Sicoper. Desta forma, nós enquanto Cresol Central Brasil, ficamos impossibilitados de lhe auxiliar. No entanto, orientamos a Senhora direcionar a sua manifestação para o Canal de ouvidoria via nº de telefone 0800 643 1981 ou pelo link abaixo

<https://cresol.com.br/relacionamento/>

Informamos ainda, que direcionamos a sua manifestação para o referido canal, para que tenham conhecimento da mesma.

Nos colocamos a disposição, para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Status: Pendente de Informação Data/Hora: 23/02/2024 17:56:35

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: DIEISON ZANOTTO

Documento do Solicitante: 22.240.573/0001-25

Solicitação

Protocolo: A20242010085 Origem: SAC Data/Hora: 01/03/2024 11:45:26

Empresa: 2010 - CRESOL SAO VALENTIM Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, bom dia.

Recebemos via canal SAC a manifestação abaixo:

"Fiz a quitação na metade do ano passado e achei que já dava baixa na alienação na hora. Em 23/02/2024 falei com a agência e estou aguardando a baixa da alienação. "

Por se tratar de uma manifestação via Canal SAC, precisamos de uma resposta até o dia 04/03.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 05/03/2024 13:15:27

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a cooperativa, fomos informados que a baixa já foi realizada, conforme documento anexo.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 01/03/2024 11:45:26

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: MILTON MAYER DAU

Documento do Solicitante: 591.164.209-34

Solicitação

Protocolo: C20240002027 Origem: Canal de Comunicação Data/Hora: 16/01/2024 11:30:08

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Outros Temas

Classificação: Denúncia Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Falo em nome da minha PJ, Laticínios Dau Ltda, sediada em Cândido de Abreu-PR. Como ocorre normalmente em todos os pagamentos de fornecedores de leite, agendamos o pgto deles para o dia de hoje, num valor global de 399.980,00. O sistema da Cresol fez u.a grande confusão e pagou mais de 20 produtores em duplicidade. E deixou em torno de outros 20 sem efetuar pagamento. Feito isso os produtores tiveram inúmeros problemas em saldar os compromissos que de praxe agendam para dia 15, pois nossa empresa NUNCA atrasou um pagamento.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Quando eles iam no banco perguntar os funcionários falavam que o problema estava no Laticínios, que lá estava tudo certo, dando a impressão que quem estava mentindo é sem fundos para pagar era a empresa. Tenho vários relatos deles e muitas mensagens de cobrança que recebemos. Acabou o dia e não resolveram, apenas mentiram. Estou a disposição; Milton

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 16/01/2024 11:37:33

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a manifestação aberta através do Canal de Comunicação da Cresol Central Brasil, primeiramente cabe esclarecer que as cooperativas do Sistema Cresol são segregadas em três Centrais, onde cada uma delas possui determinadas áreas de abrangências e cooperativas singulares vinculadas a si.

No caso da Cresol União dos Vales, cooperativa a qual o Senhor se refere na demanda supracitada, informamos que a mesma é uma cooperativa singular vinculada a Cresol Baser. Desta forma, nós enquanto Cresol Central Brasil, ficamos impossibilitados de lhe auxiliar. No entanto, sugerimos que o Senhor direcione sua demanda para o canal de ouvidoria da referida cooperativa, via:

Telefone 08006431981, ou;  
Endereço de e-mail: ouvidoria@cresol.com.br.

A resposta ao associado foi enviada através de endereço de e-mail, informado no momento de abertura do Canal de Comunicação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 16/01/2024 11:30:08

Usuário: Leticia Matana

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: BRUNA RAFAELA DA SILVA DO ROSARIO

Documento do Solicitante: 060.067.819-99

### Solicitação

Protocolo: R20242031060 Origem: RDR Data/Hora: 15/02/2024 11:43:50

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Quando abri minha conta na Cresol, foi me dito uma coisa com o passar dos dias quando precisei se alguma informação ou benefício o contrário aconteceu. Sempre atendida com má vontade me humilhando para conseguir alguma coisa. Tratamento via WhatsApp diferente do presencial. Quando reclamei com o atende Gilmar / cooperativa Guarujá lages. O mesmo foi rude e disse que poderia encarar a minha conta e com um de deboche disse que somente presenciava apresentar os cheques e o cartão. Pedi ao mesmo antes do acontecendo um limite de conta e ele disse que no final da semana já estava disponível o que não ocorreu quando perguntei ele disse que não poderia fazer nada pq outros cooperados já tinham este limite disponível. É triste ser tratada de uma forma onde você precisa guardar seu dinheiro, cada vez mais difícil lidar com bancos que estão para nos ajudar. Já tentei entrar em contato com o número sac mas sem sucesso, já tentei entrar em contato com a gerência mais sem sucesso também. Minha reclamando via SAC só foi possível via página da cresol mais nunca me ligaram ou algo do tipo.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 15/02/2024 12:28:50

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024111815, primeiramente cabe esclarecer que as Cooperativas do Sistema Cresol, estão segregadas em três Centrais, onde cada uma delas possui determinadas áreas de abrangências e cooperativas singulares vinculadas a si.  
No caso da Cresol Planalto Sul, a qual a Senhora é associada é uma Cooperativa vinculada a Central Cresol Sicoper. Desta forma, nós enquanto Cresol Central Brasil, ficamos impossibilitados de lhe auxiliar. No entanto, orientamos a Senhora direcionar a sua manifestação para o Canal de ouvidoria via nº de telefone 0800 643 1981 ou via endereço de email ouvidoria@cresol.com.br

Informamos ainda, que direcionamos a sua manifestação para o referido canal, para que tenham conhecimento da mesma.

Status: Pendente de Informação Data/Hora: 15/02/2024 11:43:50

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Ivanna Oliveira Grecovs

Documento do Solicitante: 016.400.677-01

## Solicitação

Protocolo: A20242047062 Origem: SAC Data/Hora: 16/02/2024 11:59:09

Empresa: 2047 - CRESOL INTERAÇÃO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal de SAC:

"Estou encerrando minha conta na unidade Lindóia do sul. Fui informada pela mesma que vou ter que esperar 1ano para resgatar minha cota de 131 reais.  
Espero que possam me ajudar . Não quero ficar com o meu dinheiro parado este tempo. Mesmo sendo um valor pequeno."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até dia 21/02.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/02/2024 14:36:54

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue retorno a ser informado para a associada.

"Prezada Sra. Ivanna, bom dia.

Em resposta a sua manifestação, a Cresol Interação entende sua solicitação, no entanto esclarece que a devolução do capital social aos associados, trata-se de Resolução Estatutária. Observe o que nos diz o Art. 18 do Estatuto Social da cooperativa acima citada:

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

"Art. 18 A devolução do capital ao associado demitido, eliminado ou excluído será feita após a aprovação, pela assembleia geral, do balanço do exercício em que se deu o desligamento.

§1º. A restituição do capital integralizado, após realizada a compensação de débitos vencidos ou vincendos e a depender do resultado do exercício social, será acrescida de sobras ou da dedução das perdas, com base nas operações de cada associado realizadas ou mantidas durante o exercício em que se deu o desligamento."

Sendo assim todas as solicitações de demissão realizadas entre o período de 01/01/2024 a 30/12/2024, passarão pela assembleia geral do presente exercício em 2025.

A Cresol Interação coloca-se a disposição para mais esclarecimentos.

Atenciosamente,"

Essas informações foram repassadas a Cresol Confederação, a qual irá dar o retorno ao demandante.

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 16/02/2024 11:59:09  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

### Pessoa

Anonimo?: NÃO  
Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado  
Nome do Solicitante: LUIZ JOSE LIMBERGER  
Documento do Solicitante: 014.016.000-00

### Solicitação

Protocolo: A20242006065 Origem: SAC Data/Hora: 20/02/2024 11:09:31  
Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA Tema: Operações de Crédito  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email  
Descrição: Prezados/as, recebemos a manifestação abaixo via canal SAC.  
"Gostaria de confirmar se procede a informação que leva em torno de 20 dias para substituir um bem em garantia em um financiamento."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o dia 21/02.

### Histórico Alteração Status

-----  
-----  
Status: Concluído Data/Hora: 22/02/2024 17:06:19  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Prezado Sr. Luiz, boa tarde.

A Cresol Jacutinga por entrar em contato conosco, e nos oportunizar responder suas dúvidas referente ao processos de operações que envolvem garantia.

Sobre a substituição de uma garantia em uma operação, informamos sim que esse processo sim precisa ser solicitado via chamado e pode levar de 1 a 20 dias. Para esses casos, é necessário realizar um procedimento que envolve abrir chamado junto a Central e esta faz o aditivo do contrato, e posteriormente alterar no sistema CETIP. Outra forma de liberação do bem, seria a liquidação do crédito e nesse caso, será encaminhada a baixa da garantia, o que também exige certo prazo. Sendo assim, para podermos saber lhe informar de forma mais precisa, solicitamos que seja passado mais informações sobre o bem e a operação em questão.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 20/02/2024 11:09:31

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARINA PRADO CARLESSO

Documento do Solicitante: 088.137.739-27

### Solicitação

Protocolo: R20242027080

Origem: RDR

Data/Hora: 26/02/2024 11:49:07

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO

Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Mensagem: Prezados,  
Eu, MARINA PRADO CALESSO, CPF 088.137.739-27, venho através deste registro deixar documentado que estou com total impossibilidade de arcar com todas as dívidas que possuo nessa instituição sem comprometer o mínimo para minha sobrevivência.  
Iniciei uma reorganização financeira e estou entrando em contato com todos os meus credores para comunicar meu cenário de SUPERENDIVIDAMENTO, atualmente o salário líquido que recebo é suficiente apenas para pagar minhas obrigações de moradia, alimentação, saúde e transporte e para que eu consiga honrar com as obrigações financeiras que possuo, terei que REPACTUAR AS MINHAS DÍVIDAS com todos os meus credores.  
Hoje, no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central SCR minha responsabilidade total em reais é de R\$ 75.415,22 em 06 bancos e instituições financeiras.  
Quero reforçar que eu continuo residindo no mesmo endereço, atendendo pelo mesmo telefone e e-mail conforme detalhado abaixo e que em até 30 dias enviarei uma proposta de repactuação das minhas dívidas e também estou totalmente disponível para receber propostas de vocês, visando enquadrar a taxa de juros e parcelas dentro da minha capacidade de pagamento, ou seja, sem comprometer o mínimo necessário para minha sobrevivência e da minha família.  
Endereço: Rua Nossa Senhora Aparecida, número 204. Santo Antônio, Concórdia-SC.  
Telefone: (49) 98826-0201  
E-mail: marinacarlesso@hotmail.com mpcarlesso@gmail.com  
Posso receber ligações nos seguintes horários, de segunda a sexta: 17:30 às 18:30  
Fora esses horários estou trabalhando e no tempo de descanso e lazer.  
Assim sendo, solicito conforme artigo 71 do código de defesa do consumidor, que não me liguem fora do horário apontado pois caso isso venha a acontecer, terei que denunciar o caso ao Procon e se for necessário a justiça comum pela violação dos direitos do consumidor.

Concórdia, 24 de fevereiro de 2024.

Marina Prado Carlesso

088.137.739-27

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 29/02/2024 14:47:56

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024143816, informamos que a Cresol Desenvolvimento está disposta a renegociar as pendências da associada junto a essa Cooperativa, readequando as condições de pagamento da mesma, dentro dos parâmetros do Sistema.

Hoje a Cooperativa dispõe de uma modalidade de renegociação com parcelas fixas, em até 60 meses.

A Cresol Desenvolvimento, coloca-se a disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/02/2024 11:49:07  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JOSIMAR LOVISON

Documento do Solicitante: 013.681.880-36

### Solicitação

Protocolo: A20242031086 Origem: SAC Data/Hora: 01/03/2024 11:52:18

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Canal SAC:  
"Fiz um Proagro e peguei geada na minha produção e veio o resultado negado, eu gostaria de saber porque foi negado, pois vai vencer em maio. Pedi para o Banco e só me entregaram a carta de ciência, não estão me entregando a negativa do contrato. Quero saber o porque veio negado."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o dia 04/03.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 04/03/2024 18:17:16

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado associado, Sr Josimar Lovison em resposta a sua manifestação, com a finalidade de sanar e cessar as dúvidas, a fim de esclarecer conforme a situação descrita, informamos:

- Julgamento Proagro referente a cultura da Ameixa:

Conforme MCR 12-4-17 "d", compete ainda ao encarregado da comprovação de perdas manifestar-se expressamente sobre a produção final. Entretanto, o perito realizou uma visita conclusiva no pomar três meses antes do período previsto para a colheita, em momento que não era possível estimar a produção final do pomar. Perito informou uma produção estimada de aproximadamente nove frutas por planta. Conforme imagens apresentadas, a condução e poda do pomar não está adequada com a produtividade prevista no projeto.  
(tecnologia inadequada - MCR 12-4-3 "b").

- Julgamento Proagro referente a cultura do Pêssego:

Conforme MCR 12-4-17 "d", compete ainda ao encarregado da comprovação de perdas manifestar-se expressamente sobre a produção final. Entretanto, o perito realizou uma visita conclusiva no pomar três meses antes do período previsto para a colheita, em momento que não era possível estimar a produção final do pomar. Perito informou uma produção estimada de aproximadamente duas frutas por planta, considerando a densidade informada via interpelação.  
Conforme imagens apresentadas, o manejo do pomar não está condizente com a

produtividade prevista no projeto, pois não foram mantidas estruturas reprodutivas (tecnologia inadequada MCR 12-4-3 "b").

Glosa da verba de colheita pois a receita foi inferior. Receita considerada zerada.

Ambos foram recorridos pelo associado e estão na Comissão Especial de Recursos (CER).

Agradecemos a oportunidade de esclarecer os fatos e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 01/03/2024 11:52:18

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Djenifer Heck

Documento do Solicitante: 130.684.619-60

### Solicitação

Protocolo: R20240002009

Origem: RDR

Data/Hora: 09/01/2024 14:40:18

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL

Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: A reclamante foi vítima de fraude bancária após sua conta ser invadida por estelionatário em 08/11/2023, como demonstrado pelo Boletim de Ocorrência anexo. Desta ação, o falsário realizou a contratação de empréstimo financeiro a vencer no mês de dezembro de 2023, no valor de R\$ 9.290,12. O referido valor foi descontado da conta corrente da reclamante em 11/12/2023, conforme extrato bancário apenso. Ocorre que após tomar conhecimento quanto aos fatos, em 09/11/2023, a requerente buscou auxílio junto a instituição financeira buscando o cancelamento do referido contrato antes de ser lançada a parcela de cobrança, contudo, a reclamada a informou que nada poderia fazer em relação a fraude. Ao apresentar o Boletim de Ocorrência, a reclamante alegou não ter sido a responsável pela contratação do financiamento, requerendo, portanto, o cancelamento do contrato com a restituição de eventuais valores descontados de sua conta corrente. Apesar de suas diversas investidas, a reclamante não logrou êxito, vez que o contrato permanece ativo (mesmo tendo solicitado o cancelamento dentro do prazo de arrependimento de 07 dias), houve a cobrança indevida da parcela e está com sua conta bancária negativa, utilizando, inclusive, do cheque especial. Ante o exposto, requer-se o cancelamento do contrato de financiamento e a devolução em dobro do valor debitado da conta da reclamante, com a incidência de correção monetária e juros legais, nos termos dos arts. 6º, incisos VI e VIII, 14, 42, § único e 49, § único do CDC.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 16/01/2024 11:51:48

Usuário: Leticia Matana

Observação: Em resposta a demanda de RDR de nº R20240002010, primeiramente cabe esclarecer que as cooperativas do Sistema Cresol são segregadas em três Centrais, onde cada uma delas possui determinadas áreas de abrangências e cooperativas singulares vinculadas a si.

No caso da Cresol Vale Europeu, cooperativa a qual a Senhora se refere na demanda supracitada, informamos que a mesma é uma cooperativa singular vinculada a Cresol Baser. Desta forma, nós enquanto Cresol Central Brasil, ficamos impossibilitados de lhe auxiliar. No entanto, sugerimos que a Senhora direcione sua demanda para o canal de ouvidoria da referida cooperativa, via:

Telefone 08006431981, ou;  
Endereço de e-mail: ouvidoria@cresol.com.br.

A resposta foi enviada ao endereço de e-mail informado pela associada na abertura da manifestação de RDR.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 09/01/2024 14:40:18

Usuário: Tatiane Simoni

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: OSVALDO JOSE SCHLICKMANN

Documento do Solicitante: 651.832.239-04

### Solicitação

Protocolo: G20242011061 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 15/02/2024 13:51:29

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Autor: OSVALDO JOSE SCHLICKMANN  
Indicador de contato com o fornecedor: S  
Protocolos do fornecedor: Tentei entrar em contato com o banco, mas não obtive sucesso  
Número do Contrato do Consignado: 0  
Pedido da reclamação: Solicito que o banco disponibilize a cópia do contrato nessa plataforma.  
Número do Benefício - NB: 0  
Descrição da reclamação: Posso um contrato de financiamento firmado junto ao banco, porém, não tenho a cópia do meu contrato. Gostaria que o banco fizesse o envio por essa plataforma, pois já solicitei e não me enviaram.

Lembramos que por se tratar de uma manifestação recebida via Consumidor.gov, precisamos de um retorno até o dia 16/02.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 15/02/2024 14:45:03

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: "Prezado Sr. Osvaldo, em resposta a esta manifestação, informamos que não é possível fazer o envio do contrato por esta plataforma. No entanto, o referido documento encontra-se disponível para sua retirada na agência da Cresol que o senhor mantém relacionamento, localizada na Av. Getúlio Vargas, 19, Centro de Orleans, desde o dia 18/12/2023, data em que o senhor fez a outra solicitação, e que até o momento não passou para retirada.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Nos colocamos à disposição para maiores informações e esclarecimentos através do telefone (48) 3645-6440."

A resposta acima foi direcionada para o canal da Cresol confederação, o qual irá retornar ao manifestante.

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/02/2024 13:51:29  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

### Pessoa

Anonimo?: NÃO  
Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado  
Nome do Solicitante: EVERSON PEREIRA  
Documento do Solicitante: 020.954.980-70

### Solicitação

Protocolo: G20242018063 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 16/02/2024 17:59:51  
Empresa: 2018 - CRESOL INOVAÇÃO Tema: Conta Corrente  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email  
Descrição: Prezados/as, boa tarde.  
Recebemos a manifestação abaixo, via canal Consumidor.gov:  
"Data: 16/02/2024 11:02:41  
Autor: EVERSON PEREIRA  
Indicador de contato com o fornecedor: N  
Valor: 107,37  
Pedido da reclamação: QUERO CANSELAMENTO DO SERVIÇO NÃO CONTRATADO E O ESTORNO DE TODOS OS VALORES.  
Descrição da reclamação: BANCO ESTA ME COBRANDO O PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇO, MAS NAO CONTRATEI ,TAMPOUCO AUTORIZEI SUA COBRANÇA.  
Tramite: Visualizada pelo fornecedor"

Por gentileza, anexar o contrato de abertura de conta, na resposta ao email.  
Por se tratar de uma manifestação Consumidor.gov, o nosso prazo de retorno é o próximo dia 20/02."

### Histórico Alteração Status

-----  
-----  
Status: Concluído Data/Hora: 16/02/2024 19:08:35  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Prezadas, boa tarde.  
Em verificação ao sistema colmeia (anexo), identificamos que o manifestante é associado a Cresol Essência, Cooperativa singular vinculada a Cresol Sicoper.  
Qualquer questão, à disposição.  
-----

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 16/02/2024 17:59:51  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: RC INVEST CONSORCIOS LTDA

Documento do Solicitante: 33.691.613/0001-71

Solicitação

Protocolo: A20242039071 Origem: SAC Data/Hora: 21/02/2024 18:24:59

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Canal SAC:  
"Olá bom dia! sou correntista do ca cooperativa e fiquei sabendo na data de ontem que estou sendo cobrado por uma cesta de serviços sendo que quando abri fui informado que não teria taxas, e nem momento eu fui avisado da cobrança de taxa e muito menos dos benefícios, gostaria de solicitar a restituição do valor que no total da minha conta esta em 578,90 pelos serviços sendo que os serviços hora foi cobrado 2 vezes por mes outros meses não foi cobrado, esse pacote que esta sendo cobrado eu nao tenho nenhuma autorização da minha parte muito menos tinha ciencia até a data de ontem. Gostaria de que fosse restituído esse valor por gentileza pois isso é uma cobrança indevida sem aviso e autorização. Primeiro passo é receber amigavelmente caso contrário é direito do consumidor entrar contra danos morais exigindo a pratica que de minha parte não foi nenhum pouco legal cobrar sem ter ao minimo um aviso e descritivo do pacote nunca foi realizado nem ted nem cheque. gratos da sua posição estou a disposição para esclarecimentos Outra situação é sobre o encerramento da conta prazo de 12 meses para recebimento da cota capital isso nunca foi avisado na abertura da conta.  
nenhum termo de ciencia de que o resgate seria apos assembleia de desfiliação da cooperativaagencia 2632-8 PA PASSO DOS FORTES CONTA 027.243-4 RC INVEST CONSORCIOS"

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o dia 23/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/02/2024 19:46:09

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno da Cooperativa.

"Em atenção a manifestação do associado PJ RC INVEST CONSORCIOS LTDA, realizamos busca em nossos registros físicos e identificamos que o cooperado possui assinada apenas a declaração de "Cesta PJ Isento". Neste cenário iremos promover o ressarcimento de R\$ 578,90 em até 05 dias úteis.

Já em relação ao questionamento da devolução das cotas capitais, trata-se de uma questão estatutária, conforme Art. 18 do Estatuto Social da Cooperativa:

Art. 18 - A devolução do capital ao associado demitido, eliminado ou excluído será feita após a aprovação, pela assembleia geral, do balanço do exercício em que se deu o desligamento.

Ou seja, para os associados tenham solicitado o seu desligamento da Cooperativa até 31/12/2023, o seu pedido será apreciado na Assembleia Geral Ordinária de 2024, que deve ocorrer até o final do mês de abril/2024. Agora, para os associados que solicitaram seu desligamento já no ano de 2024, o seu pedido será apreciado na Assembleia Geral Ordinária da Cresol Aliança, no ano de 2025.

O associado pode ainda, estar solicitando uma via do Estatuto junto a Cresol Aliança.

Qualquer questão, à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 21/02/2024 18:24:59

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Solange Francescato

Documento do Solicitante: 412.636.850-72

### Solicitação

Protocolo: A20242031081

Origem: SAC

Data/Hora: 26/02/2024 12:00:17

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA

Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, bom dia.

Recebemos a manifestação abaixo, via Canal de SAC:

"Aplicativo falha na comunicação, necessito receber por pix no meu comércio e aplicativo inoperante."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno para encaminharmos a associada até o dia 28/02.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 28/02/2024 12:18:24

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezada associada, Sra. Solange Francescato, diante do exposto, com a finalidade de sanar e cessar as dúvidas, a fim de esclarecer conforme a situação descrita, informamos que a cooperativa passou por instabilidade no aplicativo.

Na quinta feira dia 21 de fevereiro, a Cresol realizou uma atualização de importantes requisitos que garantem a segurança do aplicativo para o cooperado, na versão 3.74.

Com isso alguns cooperados, usuários do aplicativo em dispositivos com sistema operacional Android poderiam apresentar situações como a mencionada, sendo necessário ir até a agência e solicitar a liberação.

E ainda, segundo relato da sua agência de relacionamento, a sua situação já foi formalizada e a Senhora está conseguindo acessar o aplicativo normalmente, de acordo?

Agradecemos a oportunidade de esclarecer este incidente e, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 26/02/2024 12:00:17

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anônimo?: SIM

## Solicitação

Protocolo: C20242053094 Origem: Canal de Comunicação Data/Hora: 06/03/2024 13:44:11

Empresa: 2053 - CRESOL JACINTO MACHADO Tema: Outros Temas

Classificação: Denúncia Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos, no Canal de Denúncia, a manifestação abaixo, no dia 29/02/2024.

Campos preenchidos no form:

Unidade: Cresol Jacinto Machado

Relato: A Diretora Administrativa Liliane mantém um relacionamento com o colaborador Ariel Cardoso.

Arquivo anexo:

---

Date: 29/02/2024

Time: 08:56

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 14/03/2024 14:15:44

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Ao receber a manifestação, a mesma foi direcionada ao Comitê de Conduta Ética. Segue conclusão do Comitê:

"Após oitiva com o presidente da cooperativa, este relatou ser do conhecimento da direção e do conselho fiscal o relacionamento citado na manifestação.

Informou que atualmente ele é atendente, estando vinculado a um gerente, não tendo vínculo direto com a diretora administrativa.

Porém, considerando mais uma informação trazida por ele, de que o Ariel estaria sendo promovido para a área de risco, pela qual a diretora Liliane é a responsável, a avaliação do comitê de ética é que essa promoção geraria conflito de interesse e nossa recomendação é que a cooperativa avalie os riscos e realoque ele para local em que não estaria diretamente subordinado a ela."

A manifestação é procedente, no entanto por não se enquadrar na Res. 4.859/2020, a mesma não foi enviada ao Banco Central do Brasil

Status: Pendente Data/Hora: 06/03/2024 13:44:11

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: IDELINO MARQUES NETO

Documento do Solicitante: 099.583.289-76

Solicitação

Protocolo: G20242018077 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 23/02/2024 17:20:50

Empresa: 2018 - CRESOL INOVAÇÃO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/as, recebemos a manifestação abaixo, via Canal Consumidor.Gov:

"Pedido da reclamação: Assim sendo, estou entrando em contato para solicitar a retirada imediata da informação desabonadora do meu registro no SCR. Esta solicitação fundamenta-se na inexistência de notificação prévia por parte do Banco Cresol e na regularização pontual dos débitos em questão, bem como que o banco comprove a notificação prévia a mim enviada ou esclareça o motivo do não envio da notificação caso não tenha sido realizada. Agradeço a atenção dispensada e aguardo a confirmação da remoção da restrição do meu nome no SCR.

Descrição da reclamação: Ao revisar meu histórico financeiro, observei uma restrição em meu nome no Sistema de Informações de Crédito (SCR) do Banco Central, inserida pelo Banco Cresol as quantias de R\$ 80,90 (Oitenta reais e noventa centavos) na data-base de 08/202 - R\$ 433,94 (Quatrocentos e trinta e três reais e noventa e quatro centavos) na data-base de 12/2023. Contudo, é importante ressaltar que não recebi qualquer notificação prévia do Banco Cresol antes da inclusão dos meus dados no SCR. A ausência dessa comunicação prévia impossibilitou-me de quitar eventuais valores em atraso antes da inclusão da informação desabonadora em meu nome no SCR ou até mesmo fazer prova de quitação e inexistência de dívida. Conforme estipulado no artigo 13, § 2º da Resolução 5.037/2022, as instituições financeiras são obrigadas a comunicar previamente o cliente antes de enviar suas informações ao SCR. Nesse sentido, não recebi qualquer comunicação prévia, seja por carta, e-mail ou WhatsApp, sobre a remessa dos meus dados ao SCR relacionados aos valores vencidos. Assim sendo, estou entrando em contato para solicitar a comprovação de notificação prévia a mim enviada, ou esclarecer o motivo do não envio da notificação caso não tenha sido realizada, bem como realizar a retirada imediata da informação desabonadora do meu registro no SCR. Esta solicitação fundamenta-se na inexistência de notificação prévia por parte do Banco Cresol e na regularização pontual dos débitos em questão. Agradeço a atenção dispensada e aguardo a confirmação da remoção da restrição do meu nome no SCR."

Por se tratar de uma manifestação via Consumidor.Gov, precisamos de um retorno até o próximo dia 27/02.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 27/02/2024 19:48:20

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em atenção a manifestação recebida do associado Sr. Idelino Marques Neto, inicialmente a Cresol Inovação registra que atualmente não constam em aberto restritivos no SCR para o mesmo. Para tanto, há sim histórico de registros de atrasos, sendo que o cooperado estava ciente dos débitos em aberto, conforme conversas realizadas com a agência no final do ano passado conforme prints em anexo, onde entendemos que o registro/histórico de atrasos no SCR está de acordo.

Ainda, com relação ao fato de ser comunicado previamente que o cooperado menciona na reclamação, registramos que o mesmo foi previamente comunicado no ato da assinatura do contrato, conforme cláusula oitava, anexa.

A Cresol Inovação, coloca-se a disposição.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 23/02/2024 17:20:50

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: GILBERTO AMADEU JOAO

Documento do Solicitante: 899.170.229-53

### Solicitação

Protocolo: A20242051082 Origem: SAC Data/Hora: 27/02/2024 17:47:07

Empresa: 2051 - CRESOL TREZE DE MAIO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Canal SAC:

'Estava em dia com o pagamento da fatura e fiz um parcelamento em 04/02/2024 pelo Central de Cartões, em 6 vezes. A primeira parcela seria descontada em 05/03, em torno de R\$ 2.800,00, cada parcela, pois fiz o parcelamento do total fatura que era em torno de R\$ 12.000,00.

Estive na agência em 05/02/2024, pois a Mastercard me orientou para ir até agência para tirar do débito automático, e o atendente Tiago me informou que havia sido retirado do débito automático.

Em 26/02/2024, foi debitado o valor de R\$ 1.520,00 da minha conta da como pagamento antecipado de fatura. Na agência, me informaram que irão abater na fatura que vence março, mas eu não estava programado para isso. Tinha na conta este valor para um cheque. E agora o cheque voltou.

Na agência, falei com a Danda ontem e ela me disse que tudo que cair na conta a Mastercard vai descontar. Na agência não sabem nem explicar quando perguntei se não foi tirado o debito em conta, me disseram que teria que ir na agência todo o dia para tirar o débito em conta.

Solicito urência na verificação, pois tenho meus compromissos de cheque para entrar e agora não posso mais colocar dinheiro conta."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o dia 28/02/2024.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 29/02/2024 14:07:26

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado Sr. Gilberto, bom dia.

Em resposta a sua manifestação, referente ao parcelamento da fatura de seu cartão de crédito, informamos que a mesma ainda encontra-se em aberto em nosso sistema, visto que o parcelamento somente consta dentro da próxima fatura. De acordo com a informação que nos passou, onde o Senhor entrou em contato com a processadora do cartão e negociou o parcelamento da fatura total, relatamos que devido ao fluxo do processo a mesma deverá ser regularizada somente no próximo mês, quando houver a próxima fatura fechada no nosso sistema e a partir daí ficará em dia.

Já em relação ao débito automático da parcela, a Cresol Treze de Maio estará cancelando essa funcionalidade no sistema, no entanto pode ocorrer de eventualmente ele ativar novamente (trata-se de questões sistêmicas). Porém, já foi comunicado aos funcionários da Agência de Urussanga, para que estejam monitorando sua conta referente a este débito da fatura, até que isso se normalize.

Referente aos valores que foram descontados na conta corrente referente a fatura, o valor já está abatido/creditado na próxima fatura do cartão.

A Cresol Treze de Maio, coloca-se a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 27/02/2024 17:47:07

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: GILMAR DA TRINDADE MACEDO

Documento do Solicitante: 33.830.937/0001-43

### Solicitação

Protocolo: A20242022096 Origem: SAC Data/Hora: 07/03/2024 19:54:59

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC:  
"Acho que fui hackeado, pois não estou mais conseguindo acesso a conta.  
Tentei falar com a minha agência, mas não consegui.  
Isso faz uns 15 minutos."

Retorno da Área de Prevenção a Fraudes:  
"Não identificamos nenhum acesso na conta na data de hoje (07/03).  
Possivelmente seja alguma instabilidade na rede de internet...  
Por gentileza, poderia tentar novamente realizar o acesso?"

Desta forma, solicitamos que a Cooperativa realize contato com o associado, para verificar o que pode estar ocorrendo.

Por gentileza, nos retornar até 11/03.

### Histórico Alteração Status

-----  
-----  
Status: Concluído Data/Hora: 08/03/2024 18:25:06

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação, a Cresol Getúlio Vargas informa que o associado estava tentando acessar no lugar errado. O mesmo tentou acessar o aplicativo da Cresol utilizando a opção de Pessoa Jurídica, e não na opção do Gerenciador financeiro, como deve ser feito. Por esse motivo não estava conseguindo acessar o aplicativo.

A situação já está resolvida através do contato feito entre a agência e o associado.  
-----

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 07/03/2024 19:54:59

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: SIM

### Solicitação

Protocolo: A20242011101

Origem: SAC

Data/Hora: 12/03/2024 12:15:44

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL

Tema: Outros Temas

Classificação: Denúncia

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Bom dia para todos, todas e todes.  
Sou funcionário da Cresol Encostas, e quero fazer uma reclamação. O nosso time sempre está falando nesse assunto e quero compartilhar com todes vocês. O Jacson que veio de Chapecó trabalhar com nós, foi demitido daquela cooperativa e contrataram aqui. Além de nunca estar presente, ele não é atencioso como o Tiago, nosso antigo diretor, é com nós. Quero deixar isso expresso, porque não é possível que as coisas sejam assim. Ninguém fala isso em público, com medo de ser demitido. Se puderem me explicar o que tá acontecendo com a nossa cooperativa, porque estamos todes preocupados.

Manifestação direcionada ao Comitê de Conduta Ética.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 15/03/2024 14:10:16

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Ao receber a manifestação entendemos que a mesma deveria ser encaminhada ao Comitê de Conduta Ética, e assim o fizemos.

O Comitê de Conduta Ética, por sua vez, realizou conversa com o Coordenador de RH da Central, para indicar uma pesquisa de clima a ser aplicada Cooperativa, no entanto foi informado que haverá uma pesquisa de clima sistêmica no mês de maio/2024.

Sendo assim, o Comitê irá conversar com os representantes do Conselho de Administração da cooperativa, dando ciência da manifestação recebida e ouvindo a opinião dos mesmos, sendo que não foram identificados elementos suficientes para caracterizar lesão ao Código de Conduta Ética. Desta forma, o comitê arquiva a manifestação como improcedente.

Ao manifestante foi informado o que segue:

"A manifestação recebida, foi direcionada ao Comitê de Conduta Ética da Cresol Central Brasil, o qual está tomando as medidas administrativas cabíveis."

Status: Pendente

Data/Hora: 12/03/2024 12:15:44

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: S20242009105 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 14/03/2024 18:51:20  
Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Atendimento  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Relata ser associado pessoa física e pessoa jurídica na Agência de Ouricuri, movimenta muito a conta, sempre foi muito bem atendido. Ocorre que veio um pessoal novo começou trabalhar na agência e com o isso o atendimento decaiu muito. Há uma funcionária chamada Daniela que age de forma grosseira não cumprimenta os associados. Essas situações tem levado o pessoal a pedir encerramento de conta, e foi o que o manifestante fez.  
Os demais funcionários atendem muito bem, mas ela deixa muito a desejar, a Daniela age muito mal. O associado esta muito desanimado e triste com o atendimento da agência. Quando os associados solicitam documento, ela joga em cima da mesa, não entrega em mãos, nem se quer olha na gente. O manifestante relata ainda, ter presenciado a Daniela tratar mal outros funcionários da agência, o que causa constrangimento aos associados.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 18/03/2024 18:48:26

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em relação a manifestação recebida a cooperativa informa que, foi realizada uma reunião com o Gerente da agência de Ouricuri, ocasião em que procurou esclarecer a situação da manifestação recebida na ouvidoria, e reiterou as boas práticas de atendimento, salientando a este que repassasse aos demais da equipe.  
A Cresol Noroeste reitera que preza pelo bom atendimento ao associado e não associado também, que seja uma atendimento zeloso e respeitoso, sendo que estas são as orientações a todos os colaboradores/funcionários da cooperativa.

Por se tratar de uma manifestação anônima, o manifestante informou que estaria retornando para saber o posicionamento da Cooperativa.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 14/03/2024 18:51:20

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: DICLEI FERREIRA

Documento do Solicitante: 062.194.269-32

Solicitação

Protocolo: G20242023106 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 14/03/2024 19:28:17  
Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Operações de Crédito  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Consumidor.Gov:  
"Possuo um contrato firmado junto ao banco, porém, não tenho a c  
Valor: 23.930,40

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Gostaria que o banco fizesse o envio por essa plataforma, pois já solicitei e não me enviaram. Possuo um contrato firmado junto ao banco, porém, não tenho a cópia do meu contrato."

Por se tratar de uma manifestação via Consumidor.Gov precisamos de um retorno até DIA 19/03.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 15/03/2024 14:34:16

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno da Cooperativa:

"Informamos que uma via do contrato está disponível para retirada pessoalmente na agência Cresol em Coronel Freitas. A Sra. Diclei poderá retirar o contrato com a funcionária Simone Aparecida Pixinin a partir do dia 14/03."

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 14/03/2024 19:28:17

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Cristofer Jonatan Soares Berto

Documento do Solicitante: 092.249.369-38

### Solicitação

Protocolo: A20242025102 Origem: SAC Data/Hora: 14/03/2024 13:27:39

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos no dia de ontem a manifestação abaixo via SAC:

"Bom dia, Tudo bem?Gostaria de saber quantas parcelas faltam do meu financiamento de veiculo, pois nao consigo ter acesso ao app porque nao consigo autorizar meu novo celular para poder acessar minha contame chamo Cristofer Jonatan Soares Berto e tenho um financiamento de um Sandero"

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até as 12hs do DIA 18/03.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 15/03/2024 14:40:25

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: segue retorno da Cooperativa:

"O valor para quitação com data de hoje (14/03/2024) é 5.882,28 sendo da parcela 37 até a parcela 48 que estão em aberto. Lembrando que este valor já considera o desconto para liquidação antecipada do contrato, pois caso o cooperado pague regularmente estas 12 prestações de valor 545,84 terá um desembolso de 6.550,08.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Conforme cadastro de que o cooperado reside na cidade de Araranguá, temos uma agência da Cresol, onde podemos enviar o termo de liberação de dispositivo para ser assinado nesta agência. Para que isso seja possível, precisamos que o cooperado entre em contato com a Cresol Litoral solicitando esta possibilidade e qual o dia que estará conseguindo assinar este termo, assim que ocorrer, conseguimos realizar o procedimento, pois combinamos com a agência de Araranguá para enviar o termo via e-mail institucional."

Catia, no entanto como ele solicitou apenas o número de parcelas em aberto, entendo ser prudente respondermos apenas o questionamento dele.

"Neste caso, pode responder a ele que hoje encontram-se em aberto 12 parcelas do financiamento do associado."

Caso ele venha a te questionar em relação a valores e você consiga se certificar de que de fato é ao associado, pode passar as demais informações.

Qualquer questão, à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 14/03/2024 13:27:39  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Julio Kunz (Julio Serviços Especializados)

Documento do Solicitante: 11.375.001/0001-37

### Solicitação

Protocolo: A20242025109 Origem: SAC Data/Hora: 15/03/2024 15:17:42

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC:  
"Olá, meu nome é Julio Kunz e sou cliente há quase ou mais de 10 anos na agência de Jaguaruna SC. Tenho mantido um relacionamento positivo com a cooperativa ao longo desse período. Possuo diversos produtos financeiros, incluindo cédulas de antecipação de recebíveis de boletos no valor de 60 mil reais, cédulas de antecipação de recebíveis de cheques no valor de 30 mil reais, crédito rotativo, empréstimos pessoais, crédito para capital de giro, crédito em cartões de crédito e limite no cheque especial, além de possuir um seguro de vida. Também mantenho um investimento de 15 mil reais em cota capital. Atualmente, estou enfrentando problemas com meus cartões de crédito. Em dezembro, solicitei o parcelamento do saldo devedor dos cartões em meu nome e da minha empresa, porém até a presente data, 14/03/2024, a solicitação não foi atendida. Recebi uma proposta do Sr. Idair em 20/02/2024, porém solicitei uma revisão das condições. Desde então, meu último contato foi com a LAÍS DO FINANCEIRO, em 21/02/2024, onde foi solicitado que aguardasse, porém até o momento não houve avanço. Além disso, tenho enfrentado débitos automáticos indevidos em minha conta, prejudicando minha disponibilidade financeira para outras finalidades. Neste momento, estou com os dois limites de crédito estourados devido aos débitos realizados nos cartões, o que considero uma prática questionável. Possuo registros em prints e documentos salvos em meu e-mail que comprovam todas as comunicações e solicitações realizadas. Gostaria de uma solução para este problema, incluindo o parcelamento dos débitos tanto da pessoa física quanto da pessoa jurídica, e o estorno dos valores cobrados indevidamente.

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o DIA 19/03.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/03/2024 15:23:28

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em relação a manifestação recebida, a Cooperativa informa o que segue:

A utilização do limite de conta corrente para débitos de parcelas, está prevista no contrato de limite de crédito em conta corrente CLÁUSULA QUARTA: DA COMPENSAÇÃO DE CRÉDITO/DÉBITOS. Portanto, mesmo estando em conformidade legal, a cooperativa realizou o estorno da cobranças parciais, realizadas automaticamente na conta PJ em 15/03/2024 e na Conta PF em 13/03/2024, referentes às faturas do cartão de crédito (PF e PJ), o estorno foi realizado por entendermos ser mais benéfico ao associado.

Em relação aos débitos indevidos, solicitam-se maiores esclarecimentos, pois não foram localizadas anomalias em extratos do associado.

O fato do associado residir nos EUA, dificulta a comunicação, porém a cooperativa se coloca a disposição para solucionar a situação da melhor forma. Inclusive, sugere a realização de repactuação de dívidas, considerando a situação do sócio, tanto na conta PF como na conta PJ, visando adequar seu fluxo de caixa e normalizar a situação dos débitos junto a cooperativa.

Desta forma, a Cooperativa coloca-se a disposição para dialogar sobre as condições de taxas, prazos e garantias.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/03/2024 15:17:42

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Igor Neves da Silva

Documento do Solicitante: 103.057.369-73

## Solicitação

Protocolo: A20242025111 Origem: SAC Data/Hora: 15/03/2024 19:24:29

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC:  
"Empréstimo para construir imóvel."

O associado entrou em contato via canal SAC Confederação, solicitando informações sobre linha de crédito para construção de imóvel. Por gentileza, a cooperativa poderia realizar contato com ele pelo número 48 99167 8200, para esclarecer suas dúvidas. Posteriormente, retornar esse chamado com um posicionamento, para que possamos encerrar o mesmo junto a Confederação?

Salientamos que por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o DIA 19/03.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/03/2024 15:28:34

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta manifestação recebida, a Cresol Litoral informa que foi realizado contato com o cooperado no dia 15/03, ocasião em que foi identificada sua demanda por uma operação de crédito para construção, com o valor desejado e qual local que o mesmo reside.

Assim encaminhamos a demanda ao nosso gerente da agência, o qual está dando prioridade na finalização deste processo.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/03/2024 19:24:29

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Edio Murer (Em relação a conta CNPJ 12.407.041/0001-86)

Documento do Solicitante: 026.994.599-76

## Solicitação

Protocolo: S20242039110 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 15/03/2024 19:07:33

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Relata que foi duas a três vezes na agência e relatou para o atendente que esta com problemas com a Cooperativa, que não consegue realizar o pagamento de algumas impostos federais, assim como consegue realizar o pagamento de alguns boletos e outros não.

Até o mês de dezembro de 2023, sempre utilizava mas agora não consegue mais utilizar por exemplo realizar o pagamento de impostos federais.

Relata que já fazem 4 meses que esta com esse problema mas agência não auxilia. Esta dando muito transtorno, ir para o centro toda a semana para realizar os pagamentos na agência, tem dificuldade para estacionar.

Percebe que há uma "q" de dificuldade entre Central e Confederação, que falta alguém liberar algo. Parece birra de um com o outro.

Hoje foi na agência pagou o imposto e a caixa não conseguiu entregar o comprovante de pagamento, vai ter que voltar na segunda para buscar.

Esta pensando em encerrar a conta na Cooperativa.

## Retornos

Contato: (49) 9 8418-0797 Pessoa Contato:

Data/Hora: 22/03/2024 14:21:00 Atendeu?: SIM

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: sim

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 22/03/2024 17:26:13

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezados, considerando o exposto pelo cooperado, a presente diretoria possui ciência da situação e está atuando junto a Cresol Central Brasil (nos lê em cópia o colega Israel) para sanar a questão.

Ao que se refere a ausência do fornecimento de comprovante, foi realizado o alinhamento interno sobre a comunicação realizada ao cooperado, visto que o mesmo está recebendo o comprovante emitido no sistema Colmeia.

De modo paliativo, os pagamentos precisam ser realizados junto à agência de relacionamento.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/03/2024 19:07:33

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Larissa stephanie de Paula Rodrigues

Documento do Solicitante: 476.072.868-61

### Solicitação

Protocolo: A20242022107 Origem: SAC Data/Hora: 14/03/2024 19:34:45

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via SAC:  
"Boa tarde já estou a dias sem conseguir entra na minha conta e até agora nada foi resolvido então eu quero cancelar essa conta pois já tem 1 mês e nada foi resolvido ainda "

Por se tratar de uma manifestação vi SAC, precisamos de um resposta até DIA 20/03.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/03/2024 15:15:13

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno da Cooperativa.

A conta da associada, estava com bloqueio cautelar feito pela Central, houve uma tentativa de golpe usando o nome dela. A sua conta já foi liberada, no entanto a orientação da Cresol Confederação é por encerrar o vinculo com a associada. A Cooperativa por sua vez, esta em contato com a Central para verificar qual a tratativa mais adequada a ser realizada neste momento.

Catia por gentileza, informar a associada o que segue:

"A conta já encontra-se liberada, e a associada já foi informada que ela pode voltar a acessar

o app.

E ainda, caso seja de vontade da associada em cancelar sua conta junto a esta instituição financeira, orientamos que a mesma entre em contato com a sua agência que esta estará lhe orientando dos procedimentos a serem tomados.

Qualquer questão, à disposição."

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 14/03/2024 19:34:45

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: A20242025112 Origem: SAC Data/Hora: 15/03/2024 19:32:40

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Cheques

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC:  
"Tenho percebido que os Cheques da Cresol estão vindo com falha na imagem, problemas de impressão. Recebo de várias cidades (exemplos Jaguaruna e Anitapolis). Fica praticamente impossível ler o código CNC7."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até DIA 19/03.

Histórico Alteração Status

-----  
-----  
Status: Concluído Data/Hora: 19/03/2024 15:34:09

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: A Cresol Litoral, agradece o contato e a oportunidade de identificar situações como essas, que nos oportunizam realizar as melhorias em prol do associado. A mesma entende a importância de uma impressão com qualidade. Por isso, tão logo teve conhecimento do ocorrido, começou a atuar com objetivo de sanar essa anomalia o mais breve possível.

Nos colocamos a disposição, para quaisquer esclarecimentos.  
-----

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/03/2024 19:32:40

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Claudete Mikloski

Documento do Solicitante: 659.394.760-15

Solicitação

Protocolo: A20242031108 Origem: SAC Data/Hora: 15/03/2024 15:13:18

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Canal SAC:

"Pra quantos anos é feita renegociação do custeio de trigo?  
Fiz o investimento devido fator climático tive perca total e o seguro não cobriu a perda, me colocaram no serasa já pedi renegociação na minha agência cresol e não está aceitando."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o DIA 19/03.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 20/03/2024 17:34:25

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezada Sra. Claudete Mikloski, em retorno a sua manifestação e com a finalidade de sanar as dúvidas, a Cresol Planalto Serra informa que:

A sua operação de custeio de trigo BNDES, foi emitido em 2023, onde ocorreu frustração de safra por excesso de chuva, o Proagro acionado foi indeferido, recorreu novamente e recebeu valor conforme a comprovação de notas. Destaca-se aqui, que parte estavam emitidas posterior ao dia de utilização do produto, justificado sob o fato de que a agropecuária ter emitido somente quando entregou o último lote. Assim, por tentar recorrer pela terceira vez, o seu processo foi enviado para a Comissão Especial de Recursos/CER.

Desta forma, a Cooperativa apresentou-se para associada a proposta de renegociação mediante entrada, e parcelamento em até 60 meses conforme determina os normativos de recuperação de crédito. Ficou acordado que, a sócia compareceria na agência de Dom Feliciano até o dia 15/03, fato o qual não ocorreu.

Outra possibilidade é que a Senhora pode solicitar prorrogação de sua operação para o período de 180 dias.

Há a possibilidade de fazer a prorrogação da parcela de vencimento da operação de custeio, conforme MCR 1-12-9-19 alínea c II:

"A operação de crédito de custeio rural pendente de providências na esfera administrativa no âmbito do Programa de Garantia da Atividade Agropecuária (Proagro) deve ser prorrogada pelo prazo de até 180 (cento e oitenta) dias do vencimento, desde que: (Res CMN 4.883 art 1º)

- a) esteja em curso normal;
- b) a comunicação de perdas e o recurso à Comissão Especial de Recursos (CER) tenham sido apresentados tempestivamente."

A Cresol Planalto Serra, salienta que o pedido de prorrogação deve ser solicitado presencialmente pela associada, em sua agência de relacionamento.

A Cresol Planalto Serra agradecemos a oportunidade de esclarecer os fatos, e permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/03/2024 15:13:18

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: AIRTON LUIZ COMUNELLO

Documento do Solicitante: 488.218.880-53

### Solicitação

Protocolo: G20242031114 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 18/03/2024 19:38:37

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Cartão de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Consumidor.Gov:  
"Gostaria de pedir propostas para o pagamento desta dívida e condições de pagamento justos.  
O valor do cartão de crédito está com valores abusivos de juros."

Por se tratar de uma manifestação via Consumidor.Gov, precisamos de um retorno até o DIA 20/03.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 21/03/2024 18:42:21

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno da Cooperativa:  
"Prezado associado, Sr Airton Luiz Comunello diante do exposto, com a finalidade de sanar e cessar as dúvidas, conforme a situação descrita, a Cresol Planalto Serra informa o que segue:  
Referente ao contrato de cartão de crédito, após várias tentativas de regularização o mesmo já renegociado na Cooperativa, foi realizado um parcelamento do mesmo no valor de R\$ 16.827,88 com pagamentos mensais de R\$1.539,70.  
A agência se coloca à disposição para tratativas.  
Agradecemos a oportunidade de esclarecer os fatos e permanecemos à disposição."

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 18/03/2024 19:38:37

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: S20242011121 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 25/03/2024 19:07:52  
Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Outros Temas  
Classificação: Denúncia Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email

Descrição: "Boa tarde a todos, todas e todes. Fiz a manifestação anterior, e ela foi respondida que foi encaminhada pro comitê de ética da central. Quero saber qual foi a decisão do comitê de ética da central? Vão fazer algo ou passar panos quentes como fizeram na denuncia do uso do cartão por uma diretora, que não deu em nada."

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 27/03/2024 16:09:02

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: "Conforme já informado na manifestação anterior, tão logo teve-se conhecimento da manifestação a mesma foi direcionada ao Comitê de Conduta Ética, o qual esta tomando as medidas administrativas cabíveis."

Status: Pendente de Informação Data/Hora: 25/03/2024 19:07:52

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Aline Silvestrini

Documento do Solicitante: 108.725.539-22

Solicitação

Protocolo: S20242023118 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 22/03/2024 17:45:08  
Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Operações de Crédito  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email

Descrição: Me chamo Aline Silvestrin e tenho conta no CRESOL de União do Oeste em Santa Catarina. Fui até a agencia para busar atendimento e atualizar meus dados cadastrais para melhorar o relacionamento com a coperativa, solicitei sobre emprestimo e atendente falou que eu oprecisava de um comprovante de renda (claro), então providenciei a declaração de imposto de renda de 2024. Quando apresentei o documento a atendente orientada pelo gerente segundo ela, disse que o CRESOL não aceita esse documento IRPF 2024 como comprovante de renda. e estou até agora sem atendimento nesta unidade. Agencia 2502 conta 30.977-0.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 16:36:48

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezadas, boa tarde.

Em resposta a manifestação, a Cresol Mais esclarece que, em conversa com a atendente da agência para esclarecer o ocorrido, esta relata que a sócia não apresentou o documento até o momento, e pediu uma garantia de liberação do crédito, o que não foi possível atender no momento.

"Informar a associada que, a Cresol Mais solicita que a mesma se dirija até a agência para prosseguir com o atendimento. Esclarecemos que o IRRFPF é válido para atualizar cadastro e renda, no entanto este documento por si só, não é garantia de aprovação do crédito, pois a proposta precisa passar por análise e atender a outros critérios da cooperativa para obter a aprovação."

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 22/03/2024 17:45:08

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: EDUARDA GABRIELLY DOS SANTOS BEZERRA

Documento do Solicitante: 112.088.584-16

### Solicitação

Protocolo: G20242023120 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 25/03/2024 19:00:54

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Consumidor.Gov:

"Eu gostaria de negociar o meu débito por um valor justo, para tornar possível meu pagamento. Eu procurei a empresa em busca de fazer o pagamento da minha dívida em 2023 e não obtive uma negociação justa, os juros são muito altos, não recebi documentos que me mostram qual o valor da dívida original. Procurei a empresa para negociar a dívida e não obtive sucesso."

Por se tratar de uma manifestação via Consumidor.Gov, precisamos de uma resposta até o DIA 27/03.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 16:54:13

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue retorno da Cooperativa: Na data de 20 de junho de 2022, a colabora Carolynne fez o primeiro contato de cobrança com a sócia Eduarda Gabrielly dos Santos Bezerra, a mesma se encontrava com o cartão em atraso. No primeiro momento a sócia informou que gostaria de quitar o valor total do débito e informou que viria na agência tentar conseguir um desconto, nesse mesmo dia foi liberado o APP para que a mesma conseguisse efetuar o pagamento

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

diretamente de sua residência. Na data de 23 de junho a mesma esteve na agência e a colaboradora buscou contato com o diretor Jean Carlos que ofertou um desconto. A sócia não ficou satisfeita e disse que pensaria a respeito, mas que não queria fazer acordo e sim quitar todo o valor. Na semana seguinte Carolynne entrou em contato novamente com a sócia e a mesma informou que faria o acordo pois não achou viável o desconto. Então foi informada que teria que realizar a atualização cadastral, trazer a documentação necessária e assinar os termos da atualização. Para ressaltar que na vinda dela aqui na agência pedimos que já trouxesse essa documentação para iniciar a atualização, porém a mesma não trouxe, informando que não estava interessada em renegociar. Depois desse diálogo a mesma apresentou várias dificuldades em vir até a agência, foi disponibilizado um funcionário para ir ao encontro da sócia, porém a mesma informou que não tinha hora certa e que não seria possível esse encontro. Disponibilizamos a documentação na agência de Garanhuns em parceria com os colaboradores de lá para que a mesma tivesse mais comodidade em relação aos horários para resolver essa questão. E por fim, nos últimos contatos em novembro de 2022 a associada foi informada sobre o protesto e os transmisses de cobrança já que não cumpriu nenhum prazo previamente acordado entre a agência e a mesma.

"Informar a associada, que a agência, juntamente com seus colaboradores tentaram de todas as formas ajudar a sócia a resolver a situação e mediar esse acordo. Porém, em nenhum momento a sócia cumpriu com os prazos estabelecidos por ela mesma, nem de pagamento, nem de visita a agência. Por isso, a situação ainda não fora resolvida. No entanto, a Cooperativa esta aberta a negociações, lembrando que as negociações precisam atender critérios estabelecidos pelos Normativos Internos e Legislação vigente."

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 25/03/2024 19:00:54  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Wilson Roberto Fernandes

Documento do Solicitante: 164.278.958-50

### Solicitação

Protocolo: A20242022119 Origem: SAC Data/Hora: 25/03/2024 18:56:46

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC:  
"Bom dia, gostaria de obter ajuda referente a uma conta registrada em meu CPF que não reconheço onde foi aberta no dia 30/08/2023 onde não tenho conhecimento dela, poderiam me validar quem realizou essa solicitação?  
Buscando mais informação descobri uma chave pix vinculada na agencia 6004, de conta 14280-8 (Conta Corrente) onde foi criada dia 26/02/2024

Obs: Não tenho conhecimento dessa conta, aguardo respostas."

Em contato com a área de Prevenção a Fraudes da Central, fomos informados que a Cooperativa já esta ciente do caso e do chamado interno (O2403-18742). Sendo assim, a área solicitou que nesse momento não seja dado um retorno ao manifestante.

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o DIA 27/03.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 01/04/2024 18:54:51

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: A Cresol Getúlio Vargas, informa que em análise aos documentos encaminhados, localizou uma única conta no CPF mencionado na manifestação. Desta forma, estão sendo tomadas as providências necessárias para regularizar a situação indicada, incluindo o imediato encerramento da conta, não restando qualquer pendência ao Reclamante junto a Instituição Cresol.  
Atenciosamente,"

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 25/03/2024 18:56:46

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Bruno Gustavo (São Gonçalo laboratório e medicina Ltda)

Documento do Solicitante: 40.829.528/0001-92

### Solicitação

Protocolo: S20242011117 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 22/03/2024 17:40:37

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Olá, realizei um Pix errado da minha conta jurídica e foi para uma conta do Nu bank em nome de Eduarda Silva Souza, não consigo ter acesso a chave Pix porque está em asterisco, vocês consegue me passar a chave Pix completa.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/03/2024 19:48:21

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno para o associado.

"Cumprimentando-o cordialmente, em atenção ao registro através do canal SAC, informamos que não possuímos acesso a estes dados, devido a LGPD. Desta forma, ficamos impossibilitados de atender a sua solicitação. No entanto, orientamos o Senhor abrir uma manifestação no Canal da Ouvidoria do Nu Bank.

Atenciosamente,"

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 22/03/2024 17:40:37

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARINA PRADO CARLESSO

Documento do Solicitante: 088.137.739-27

Solicitação

Protocolo: G20242027122 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 25/03/2024 19:22:13

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via Consumidor.Gov:

"Prezados, Venho através desta, solicitar que sejam reavaliados os juros de multa/mora referente ao atraso das parcelas da minha dívida relacionada abaixo. Atualmente eu estou com a minha renda comprometida acima dos limites recomendados para manter os itens básicos para minha família. Conforme Sistema de Informações de Crédito do Banco Central ? SCR, minha responsabilidade total em reais é de R\$ 71.823,32 em seis bancos e instituições financeiras. Assim sendo, peço que sejam reavaliados os juros de multa/mora e solicito que seja enviada uma proposta de renegociação referente a este atraso. A dívida está com as seguintes características: Contrato: 5002027-2021.001241-3 1,1115% ao mês 14,1844% ao ano Parcelas vencidas: 35 Vencimento 24/02/2024 36 Vencimento 24/03/2024 Reforço que não tenho interesse em não pagar essa dívida ou até mesmo em ingressar com medidas judiciais. Pretendo negociar de forma amigável, **NEGOCIAR POR UM VALOR JUSTO.**"

Por se tratar de uma manifestação Consumidor.Gov, precisamos de uma resposta até o DIA 27/03.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 17:06:11

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno da Cooperativa:

A Cresol Desenvolvimento analisou que não é viável para a Associada, nem para a Cooperativa efetuar renegociação parcial dos contratos na Cooperativa, ou seja, renegociar apenas 1 dos contratos em atraso.

Sendo que os demais contratos permanecerão em atraso. Analisou ainda que a maior operação de crédito representa 86% do total dos contratos, referente a Modalidade 2333 - OFERTA DE CRÉDITO contrato nº 5002027-2023.013377-7, e possui juros de 3,5% a.m.

O contrato acima ao qual a associada Marina se refere possui taxa de juros de 1,1115% a.m. No entanto, representa apenas 11,24% do total dos contratos na Cresol Desenvolvimento.

Por isso, numa renegociação total dos contratos, manteremos a taxa de juros aprovada pelo Conselho de Administração da Cooperativa.

Segue proposta:

Garantia: aval

Taxa de juros padrão para renegociações: 2,3% a.m.

Prazo padrão da modalidade de renegociação: 60 meses

Valor de entrada para o acordo: R\$ 2.000,00 (amortização) + R\$ 640,00 de IOF,

Total entrada: R\$ 2.640,00 + parcelamento de:

60 x 706,89

1ª parcela: 30/04/2024

A Cooperativa mantém a proposta acima até o prazo de 10/04/2024 para efetivação.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 25/03/2024 19:22:13

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Micheli Moraes Lutz (Nova Micheli Tur LTDA)

Documento do Solicitante: 07.185.021/0001-78

### Solicitação

Protocolo: S20242039125 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 26/03/2024 17:58:51

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Michele, relata q é associada a Cresol Maravilha, efetuou o pagamento de um boleto no dia 27/02, no valor R\$ 980,00, onde o sacador Carboni (Instituição Banco Itaú), ocorre que o Itaú não deu baixa no boleto por não ter recebido o valor.

### Retornos

Contato: 049 988088236 Pessoa Contato:

Data/Hora: 28/03/2024 15:46:00 Atendeu?: SIM

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Sim

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 18:50:44

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a associada informamos que:  
Neste caso, conforme verificação da Confederação, segue retorno sobre:

"Consultado que o boleto foi enviado normalmente para liquidação e encontra-se baixado junto a CIP."  
Inclusive em anexo consta a comprovação referente a este pagamento.  
Foi nos disponibilizado o endereço de email  
michele-tur@hotmail.com para envio do comprovante.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/03/2024 17:58:51

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ADAILTON DO NASCIMENTO ABRANTES

Documento do Solicitante: 003.324.075-27

Solicitação

Protocolo: A20242011134      Origem: SAC      Data/Hora: 28/03/2024 17:53:54

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL      Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC:  
"Fiz um projeto há mais de dois anos para um financiamento PRONAF, pediram para abrir a conta que ai o dinheiro iria cair, pediram R\$100,00 para abrir a conta, meu e da minha esposa, totalizando R\$200,00, mas esse valor não está na conta mais, eu nem utilizo essa conta.Quando falei com a agência eles dizem que estão aguardando resposta, tem horas que eles falam que foi aprovado mas que o dinheiro não caiu na conta ainda, só estava esperando liberar, segunda feira vou juntar os papéis e vou processar esse banco."

Por se tratar de uma manifestação vai SAC, precisamos de um retorno até o dia 02/04.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 02/04/2024 17:49:50

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno da Cooperativa:

Em atenção ao registro através do canal SAC, a Cresol Encostas da Serra Geral, esclarece que valor depositado no ato da abertura de conta refere-se ao capital social inicial, e encontra-se na sua conta capital junto à Cooperativa.

Em relação ao projeto de crédito agrícola, o mesmo encontra-se na esteira de análise e esta dentro do prazo estabelecido.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais através do telefone (48) 3645-6440.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 28/03/2024 17:53:54

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: EDNEI LAERTE ANTUNES

Documento do Solicitante: 720.846.180-53

Solicitação

Protocolo: A20242031132      Origem: SAC      Data/Hora: 27/03/2024 17:49:58

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA      Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC, precisamos de um retorno até o dia 02/04.  
"Fui na agência para encerrar na conta e o gerente pesquisou sem minha autorização que eu tinha pendências. Não estava perguntando se tenho debito em não. O momento da solicitação de crédito. Toda as minhas reclamações foram sobre retorno. O gerente estava na defensiva, o vigilante estava perto. Me trouxeram 4 papeis pra assinar e disse que não iria assinar sem devolver a minhas cotas. Não foi explicado sobre o estatuto. Quero destacar que a falta de humildade. Muita na defensiva e sem um pingo de humildade. Agora vou entrar na área jurídica para descriminalização. Eu não perguntei nada pra ele sobre e ele ficou falando sobre isso. Quero deixar uma resistência muito forte e falas como se tivesse tudo perfeito."

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 02/04/2024 18:03:47

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado associado, Sr Ednei Laerte Antunes, diante do exposto, conforme a situação descrita, em contato com o gerente da agência segue os esclarecimentos:

Sobre a descrição recebida, a mesma foi respondida na ouvidoria anterior sobre como foi o atendimento na agência e sobre seus questionamentos. De acordo com as demandas do associado para encerramento da conta, os documentos se encontram na agência e como já havíamos esclarecido seguimos o Estatuto Social da Cooperativa.

Desta forma a cooperativa permanece à disposição para esclarecimentos.

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 27/03/2024 17:49:58

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: CLEIDE FATIMA VAZ

Documento do Solicitante: 966.828.410-00

Solicitação

Protocolo: A20242010133 Origem: SAC Data/Hora: 28/03/2024 17:47:18

Empresa: 2010 - CRESOL SAO VALENTIM Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC, por isso precisamos de um retorno até o DIA 02/04.

"Cooperada informa que em janeiro fez o pagamento em janeiro de um boleto do seu financiamento no Bradesco de um carro. Na ocasião, efetuou o pagamento do boleto na caixa. Posteriormente, solicitou ao Bradesco um boleto para quitar o veículo. E foi até a Cresol para pagar o boleto, em 14/03/2024.

Quando ligou para o Bradesco, descobriu que o Bradesco não recebeu os valores e os boletos eram fraudulentas. Então, verificou que o pagamento do boleto foi para uma conta do Nubank. Questiona como a caixa da Cresol não confirmou o beneficiário da conta do boleto antes de registrar o pagamento, já que o boleto era do Bradesco?"

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 03/04/2024 17:32:06

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Segue retorno da Cooperativa.

"Em resposta a manifestação, a Cresol São Valentim informa que estão sendo realizados os procedimentos internos para análise do assunto em questão, porém a Cooperativa só pode repassar informações para o associado titular da conta em nome de Bruno José Vaz.

Qualquer questão, à disposição.

Atenciosamente,"

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 28/03/2024 17:47:18

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Jocélia de Jesus de Oliveira

Documento do Solicitante: 073.243.729-61

Solicitação

Protocolo: S20242043130 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 27/03/2024 17:29:14

Empresa: 2043 - CRESOL SERRA MAR Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Sra. Jocelia relata que é associada a Cresol Braço Norte e precisa realizar o depósito no valor de R\$ 12.000,00 em sua conta, porém para isso precisa abaixar o aplicativo do cartão cresol em seu aparelho de celular. Relata que já fazem 15 dias q esta tentando e não consegue por que não recebe o código de ativação por SMS. Esteve duas vezes na agência conversando com a Micheli, mas esta disse não saber o que pode estar ocorrendo, inclusive disse que ela própria ligaria para ouvidoria para tentar resolver. Precisa com urgência para poder passar o valor.

Retornos

Contato: 48 99921 4978 Pessoa Contato:

Data/Hora: 04/04/2024 13:45:00 Atendeu?: SIM

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Sim.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 04/04/2024 16:50:26

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Em contato com a Cooperativa, tivemos o seguinte retorno:

A sócia Jocélia possui conta na Cresol de Braço do Norte. Teve na agência no mês de Março para tirar dúvidas sobre cartão de crédito que foram explicadas e solucionadas.

Ela não passou nada para a atendente sobre depósito ou baixa do Aplicativo da Cresol, inclusive na Cresol Serra Mar, agência de Braço do Norte, não temos nenhuma colaboradora chamada Micheli.

Talvez tenha se confundido.

Mesmo assim, a agência entrará em contato com a sócia para verificar se ficou alguma dúvida e se pode auxiliar em alguma coisa.

Em contato com a associada no dia de hoje, a mesma nos confirmou que a cooperativa ja realizou o contato com ela e a situação foi resolvida.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 27/03/2024 17:29:14

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: EDNEI LAERTE ANTUNES

Documento do Solicitante: 720.846.180-53

Solicitação

Protocolo: A20242031131 Origem: SAC Data/Hora: 27/03/2024 17:47:11

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC, precisamos de um retorno até dia 28/04.  
"Entrei em contato com a Central de Cartões, para saber do meu cartão e fui informado que o cartão foi recebido por Cassandra, pessoa que não conheço, no dia 16/03.  
Na ocasião, verifiquei que no meu endereço não constava o número do meu endereço.  
Fui verificar se algum vizinho, se tinha alguma Cassandra Bruneto, como não localizei, liguei para cancelar o cartão. Então, contatei a Central de Cartões novamente e fui informado que pode ser que o cartão tenha retornado para a agência. Ninguém me ligou. É um pouco caso, parece que é algo pessoal comigo. É bem estressante.  
Não estou sendo bem atendido, um atendimento básico de qualidade.  
Avisei que precisava do cartão para viajar, se foi entregue, por que não me avisam?"

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 18:38:10

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a reclamação recebida segue o retorno:

No dia 08/03 o associado EDNEI LAERTE ANTUNES procurou a agência para informações de abertura de conta física e jurídica, bem como consórcios. O primeiro atendimento foi com a colaboradora Juliana, a qual explicou como funciona a cooperativa e qual a documentação necessária para abrir as contas. O associado enviou a documentação das contas através do whatsapp. No dia 12/03 foi informado que as contas estavam prontas e que o mesmo poderia vir assinar. No mesmo dia, veio até a agência, assinou as contas e fez os acessos ao aplicativo. Conversou com o colaborador Henrique sobre consórcios, onde foi passado simulações de um consórcio no valor de 40 mil reais, porém no final da conversa o associado informou que iria aguardar mais uns dias, pois naquele momento não tinha dinheiro para efetivar. Conversou com a colaboradora Juliana sobre máquina de cartão de crédito, limites de conta e de cartão para ambas as contas. Sobre a máquina de cartão, onde encaminhou-se o contato do sócio para o parceiro da Stone para conversarem, tendo em vista que o sócio gostaria de negociar algumas taxas futuras. Sobre os limites foi anotado os valores para encaminhar as propostas para aprovação em seguida. No dia 14/03 foi entrado em contato com o sócio para informar que o mesmo tinha um serasa em seu CNPJ no valor de 500,00 na instituição KONILA AGENCIA, bem como um valor de SCR lançado a prejuízo em seu CPF de R\$ 206,99. No dia 18/03 foi falado com o associado sobre esses restritivos, onde o Serasa tinha sido retirado já, é informado sobre o SCR que atualizaria no dia 20/03 e que seria necessário aguardar até a data para consultar novamente. No dia 20/03 foi realizado as consultas novamente, informado ao associado que estava tudo certo e que seria solicitado os cartões e os limites. Questionado o mesmo sobre o consórcio, o mesmo informou que queria efetivar o mesmo dentro do mês, tendo em vista os descontos das taxas disponíveis no período. Tendo em vista que o associado já teve restrições em seu CPF e CNPJ, foi pedido ao sócio se o mesmo vinha movimentando as contas já, onde o mesmo respondeu que as entradas iriam começar somente no mês de abril. Após isso, no dia 22/03, o associado entrou em contato novamente informando que viria até a agência ver dos limites e do consórcio, onde foi informado que o colaborador Henrique estaria lhe aguardando para conversar sobre o consórcio e que referente os limites, por ser uma conta nova e sem movimentações ainda, foi orientado o associado aguardar até o mês de abril, onde iriam iniciar de fato as movimentações de contas para solicitar os limites, tendo em vista que dessa forma conseguiríamos acompanhar como o sócio se comportaria diante da cooperativa. O mesmo

questionou quem era e qual o contato do gerente da conta, onde foi informado que o seu gerente de conta era o Henrique e que era aquele mesmo número para contatá-lo, que a conversa poderia ser por ali e que a mesma somente seria transferida, porém o mesmo disse que não gostava de ficar falando por recados e que viria até a agência na parte da tarde. Após isso informou que não viria mais e agradeceu. No dia 27/03 enviou mensagem no whatsapp novamente solicitando o encerramento de suas contas e o resgate das cotas. Vale ressaltar, que o serasa o SCR do associado atualizou no dia 20/03 e no dia 22/03/2024 já entrou outra restrição como execução judicial, impedindo assim a agência de cadastrar limites para análise do comitê de crédito.

E ainda, caso o associado tenha interesse em encerrar sua conta na Cooperativa, o mesmo deve ir até sua agência de relacionamento, encaminhar o pedido de demissão da cooperativa formalmente.

Todo associado que solicita demissão da cooperativa segue o que esta estabelecido em seu Estatuto Social, que é: Toda solicitação encaminhada até o dia 31/12/2024, será apreciada em Assembleia Geral Extraordinária a ocorrer no ano de 2025, com data limite de 30/04/2025, ocasião em que ocorrem as prestações de contas do exercício de 2024. Posterior a realização da Assembleia Geral Ordinária, é que ocorrem as devoluções dos valores de cotas capitais, de acordo com o que cabe a cada associado.

---

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 27/03/2024 17:47:11  
Usuário: Ana Cristina Nunes  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

---

#### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Júlio André Boeira

Documento do Solicitante: 468.315.920-15

#### Solicitação

Protocolo: A20242031127 Origem: SAC Data/Hora: 27/03/2024 16:05:38

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via canal SAC:  
"Gostaria do jurídico para tentar resolver uma dívida."

Por se tratar de uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o DIA 02/04/2023.

#### Histórico Alteração Status

---

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 18:44:18

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado associado, Sr JÚLIO ANDRÉ BOEIRA, diante do exposto, conforme a situação descrita, informamos o que segue:

Em 11/12/2023 solicitou-se que o mesmo comparecesse à sua respectiva Agência de atendimento, porém o associado não compareceu. Após diversas tentativas de cobranças inexitasas, em 31/01/2023 o contrato n.º 5002031-2022.035605-9 foi encaminhado à assessoria jurídica e é objeto de Ação de Execução de Título Extrajudicial sob o número 5005101-67.2024.8.24.002.

Por todo exposto, orientamos que o associado entre em contato diretamente com a

Assessoria GRISELI, CEOLIN & DALLAGNOL ADVOGADOS ASSOCIADOS através dos contatos disponibilizados:

(54) 9 9245-5400

(54) 2106-8001

administrativo@griselieceolin.adv.br.

Agradecemos a oportunidade de esclarecer os fatos e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 27/03/2024 16:05:38

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARINA PRADO CARLESSO

Documento do Solicitante: 066.698.334-82

### Solicitação

Protocolo: R20242027126 Origem: RDR Data/Hora: 26/03/2024 18:40:46

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via RDR:  
Venho através desta, solicitar que sejam reavaliados os juros de multa/mora referente ao atraso das parcelas da minha dívida relacionada abaixo.  
Atualmente eu estou com a minha renda comprometida acima dos limites recomendados para manter os itens básicos para minha família. Conforme Sistema de Informações de Crédito do Banco Central SCR, minha responsabilidade total em reais é de R\$ 71.823,32 em seis bancos e instituições financeiras. Assim sendo, peço que sejam reavaliados os juros de multa/mora e solicito que seja enviada uma proposta de renegociação referente a este atraso.  
A dívida está com as seguintes características:  
Contrato: 5002027-2021.001241-3 1,1115% ao mês 14,1844% ao ano  
Parcelas vencidas:  
35 Vencimento 24/02/2024  
36 Vencimento 24/03/2024"

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/03/2024 19:06:33

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a sua manifestação de RDR de nº 2024230719, a Cresol Desenvolvimento, informa que:

Analizamos que não é viável para a Associada, nem para a Cooperativa efetuar renegociação parcial dos contratos na Cooperativa, ou seja, renegociar apenas 1 dos contratos em atraso. Sendo que os demais contratos permanecerão em atraso.

Analizamos que a maior operação de crédito representa 86% do total dos contratos, referente a Modalidade 2333 - OFERTA DE CRÉDITO contrato nº 5002027-2023.013377-7, e possui juros de 3,5% a.m.

O contrato acima ao qual a associada Marina se refere possui taxa de juros de 1,1115% a.m. No entanto, representa apenas 11,24% do total dos contratos na Cresol Desenvolvimento.

Por isso, numa renegociação total dos contratos, manteremos a taxa de juros aprovada pelo Conselho de Administração da Cooperativa.

Segue proposta:

Garantia: aval

Taxa de juros padrão para renegociações: 2,3% a.m.

Prazo padrão da modalidade de renegociação: 60 meses

Valor de entrada para o acordo: R\$ 2.000,00 (amortização) + R\$ 640,00 de IOF,

Total entrada: R\$ 2.640,00

+ parcelamento de :

60 x 706,89

1ª parcela: 30/04/2024

Retirado o valor das multas das parcelas nessa proposta.

A Cooperativa mantém a proposta acima até o prazo de 10/04/2024 para efetivação.

A Cresol Desenvolvimento, está a disposição para esclarecimentos.

---

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/03/2024 18:40:46

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

---

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: WILSON ROBERTO FERNANDES

Documento do Solicitante: 164.278.958-50

### Solicitação

Protocolo: R20242022140 Origem: RDR Data/Hora: 01/04/2024 19:20:01

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Abri um protocolo com a Cresol referente a uma conta que foi criada em meu nome sem eu ter conhecimento e nem ter solicitado, no dia 18/03 a atendente Catia chamou via whatsapp solicitando foto com documentos para fazer análise sobre e a resposta ia ser dia 22/03, após isso alterou a data de retorno para dia 28/03 onde entro em contato no whatsapp fica apenas infinito no robo, estou com uma conta em meu nome que nem conheço e o banco não da solução.

### Histórico Alteração Status

---

Status: Concluído Data/Hora: 01/04/2024 19:32:03

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024245090, a Cresol Getúlio Vargas informa que, em análise aos documentos encaminhados, localizou uma única conta no CPF mencionado na manifestação. Desta forma, estão sendo tomadas as providências necessárias para regularizar a situação indicada, incluindo o imediato encerramento da conta, não restando qualquer pendência ao Reclamante junto a Instituição Cresol.

---

Status: Pendente de Informação

Data/Hora: 01/04/2024 19:20:01

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Ednei Laerte Antunes

Documento do Solicitante: 720.846.180-53

### Solicitação

Protocolo: A20242031135

Origem: SAC

Data/Hora: 28/03/2024 18:41:38

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA

Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via SAC. Por ser uma manifestação via SAC, precisamos de um retorno até o DIA 03/04.

"Ontem estive na agência para encerrar minhas contas, conforme decisão de evitar mais constrangimentos. O gerente local que não quis se identificar, pediu para que eu aguardasse ao lado de sua mesa para que não ficasse em sua frente. Eu disse que meu direito de ir e vir eu poderia ficar aguardando o encerramento das contas. Ele disse que ia demorar ( e isso que eu enviei mensagem dizendo que ia a tarde para assinar o encerramento das contas). Durante o processo de encerramento das contas ele começou a pesquisar meus dados de serasa e spc e afirmou que eu estava no SPC. Eu disse que não autorizei a pesquisa porque estou querendo apenas encerrar as contas. Ele continuou dizendo que na agência tem câmaras e que ele tem acesso a todas as mensagens e que a agência é modelo. Eu disse que queria encerrar as minhas contas e quando seria realizado a devolução do valor das cotas. Não me respondeu ao menos se eu assinasse o encerramento das contas. Eu disse que não ia assinar sem as devidas informações. Daí ele chamou a Juliana que trouxe a documentação e eu simplesmente não assinei. Esse tipo de postura não acredito ser de um gerente. Não estava pedindo crédito, quando solicitei foi negado e eu não estava no spc. Se tivesse os limites, conforme prometido eu não teria possível restrição. Mais um motivo do estrago que um atendimento desse porte faz acontecer. Também mencionou que o gerente de minha conta quis fazer o consórcio. Percebi novamente o modelo cultural de não assumir qualquer deficiência, o que impede qualquer possibilidade de crescimento. Mas isso não compete a mim. Agora dizer que tem tudo gravado, registrado, e negando todas as afirmativas, denota no mínimo um tipo de coação constrangimento , que de forma alguma me atinge. Como disse, estou no aguardo das devidas manifestações e dessa vez vou lutar pelos meus direitos, conforme mencionado. Ademais solicitei a documentação para eu assinar depois que saí da agência, porque sinceramente não vou permitir qualquer tipo de coação. E até agora, MAIS UMA VEZ, nem se quer me responderam. Como a Cresol coloca esse perfil de adolescentes no atendimento eu não entendo. Mas não vai ficar assim. "

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 02/04/2024 18:04:01

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado associado, Sr Ednei Laerte Antunes, diante do exposto, conforme a situação descrita, em contato com o gerente da agência segue os esclarecimentos:

Sobre a descrição recebida, a mesma foi respondida na ouvidoria anterior sobre como foi o atendimento na agência e sobre seus questionamentos. De acordo com as demandas do associado para encerramento da conta, os documentos se encontram na agência e como já havíamos esclarecido seguimos o Estatuto Social da Cooperativa.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Desta forma a cooperativa permanece à disposição para esclarecimentos.

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 28/03/2024 18:41:38

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Alexandre João Appio

Documento do Solicitante: 608.656.440-04

### Solicitação

Protocolo: A20242031138

Origem: SAC

Data/Hora: 01/04/2024 16:47:51

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA

Tema: Atendimento

Classificação: Sugestão

Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC. Por ser via SAC, precisamos de um retorno até o DIA 03/04/2024.

"Prezados,

Considerando que tenho conta em outros bancos, visando uma longa relação com a instituição, saliento que seriam importantes algumas mudanças, funcionalidades para o cliente: 1. Algumas funcionalidades no aplicativo / site são restritas, conforme o horario e dia. Ocorre que até transações na propria conta, como aplicação na poupança com saldo da conta. Isso na propria conta!! 2. o desbloqueio do cartão multiplo, sem ir na agencia.3. Acesso ao APP do exterior, 4. Controle de limites no APP, 5. APP mais intuitivo, entre outras. Se o objetivo é ser uma instituição competitiva, essas pequenas coisas ajudam, bem como a agregar clientes. "

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 03/04/2024 17:35:51

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: segue retorno da Cooperativa.

"Prezado Sr. Alexandre, diante do exposto, com a finalidade de esclarecer conforme a situação descrita, informamos:

Analisado a descrição, entendemos como uma sugestão de melhorias para atender nosso associado no seu dia-a-dia.

Prezado Alexandre João Appio, diante do exposto, com a finalidade de esclarecer conforme a situação descrita, informamos:

Analisado a descrição, entendemos como uma sugestão de melhorias para atender nosso associado no seu dia-a-dia.

Referente a essa demanda vai ser repassada a nível de Confederação, com o intuito de melhorar nosso sistema de acordo com as necessidades de nossos associados. Visando o aprimoramento da Instituição financeira em suas funcionalidades oferecidas.

Desde já agradecemos pelas sugestões e ficamos a disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 01/04/2024 16:47:51

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: S20242006139 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 01/04/2024 17:49:40

Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Manifestante relata que na Cresol Jacutinga, há dois irmãos que trabalham na mesma agência. A menina começou na semana passada, Cris Wagner. Já o irmão trabalha há um bom tempo. Quer saber se é possível irmãos trabalharem juntos na mesma agência. Se isso é legal.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 03/04/2024 17:47:24

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado(a) manifestante,

Agradecemos por entrar em contato conosco e expressar sua preocupação. Em relação à questão sobre a possibilidade de irmãos trabalharem juntos na mesma agência, informamos que não há impedimento legal para essa situação, especialmente quando os irmãos trabalham em agências diferentes. Nossa política interna permite que familiares trabalhem na mesma instituição, desde que não haja conflito de interesse ou situações que comprometam a imparcialidade no ambiente de trabalho.

Esperamos ter esclarecido sua dúvida.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 01/04/2024 17:49:40

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: A20242023141 Origem: SAC Data/Hora: 03/04/2024 12:38:11

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Estou tendo dificuldade de ter respostas da Agência de Quilombo 49 99078546, faz 20 dias que tentamos obter resposta para duas perguntas, ninguém responde, quando respondem, são grosseiros. Não estão atendendo a gente direito. Nunca fiz isso na minha vida, mas vamos

encerrar nossas contas na Cresol. Meus filhos também vai encerrar.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 04/04/2024 17:51:16

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Segue retorno da Cooperativa:

" Inicialmente a Cresol Mais, agradece o contato e a aproveita a oportunidade para se desculpar com o cooperado, pois preza pela excelência no atendimento. Acredita-se que possa ter ocorrido falha na comunicação e salienta-se que a Cooperativa está constantemente buscando aprimorar o atendimento aos seus cooperados.

O Diretor Executivo, Sr Jean Carlos, se coloca à disposição para o cooperado (a) fazer contato direto via telefone (49 98414 3687) ou ainda para agendar um horário presencialmente a fim de sanar as dúvidas.

Atenciosamente,"

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 03/04/2024 12:38:11

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Cristian dos passos hoff

Documento do Solicitante: 021.128.350-92

### Solicitação

Protocolo: A20242031193 Origem: SAC Data/Hora: 17/05/2024 12:40:09

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria. Por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até dia 20/05/2024 ao meio dia.

" Bom dia! Encontrei um débito em meu CPF com a cooperativa de vocês, porém nunca tive contato com a instituição muito menos fiz algum empréstimo."

Atenciosamente,

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 21/05/2024 17:06:18

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação:

" A Cooperativa Cresol Planalto Serra informou que trata-se de operação de financiamento de veículo, a qual o reclamante figura como avalista do Sr Wilian.

Ainda, a Cooperativa informou que está tentando contato com o Senhores Cristian e Wilian Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

desde o mês de dezembro de 2023, mas sem retorno.

Por gentileza retornar ao reclamante, para que entre em contato com a Cooperativa Cresol Planalto Serra para as devidas tratativas, através dos telefones (54) 3532 3420 ou (54) 3532 3688.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se coloca a disposição.

Atenciosamente.

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 17/05/2024 12:40:09

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

### Pessoa

Anonimo?: SIM

### Solicitação

Protocolo: A20242009216 Origem: SAC Data/Hora: 05/06/2024 17:48:16

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 07/06/2024.

" TELEFONE: 54 996534333 Adair Sé

Informa que precisa contatar a agência de Três Palmeiras, o site não tem nenhum telefone.

Ele informa que tem um cheque do Banco do Brasil de uma pessoa, que ele não pagou, que ele tem restrição, que como que uma pessoa tem restrição em outro banco e consegue abrir uma conta na Cresol. Que precisa que a agência entre em contato com ele urgente."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

-----  
-----  
Status: Concluído Data/Hora: 10/06/2024 11:52:20

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Prezado, a equipe da agência de Três Palmeiras sempre se colocou a disposição para atendimento de seus associados de forma presencial no endereço Avenida Das Palmeiras nº 596 e também através do telefone 54 9 99205895.

Em virtude do sigilo bancário e da ética profissional, determinadas informações só poderão ser tratadas de forma presencial e para o associado.

A Cooperativa Cresol Noroeste se coloca à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/06/2024 17:48:16

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ANTONIO MORVAN LOBO DE CARVALHO JUNIOR (ANTONIO)

Documento do Solicitante: 45.120.278/0001-30

### Solicitação

Protocolo: A20242009142 Origem: SAC Data/Hora: 03/04/2024 17:40:34

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC. Desta forma, precisamos de um retorno até o DIA 05/04. "Relata o cooperado que possui uma dívida em atraso desde dezembro, que a parcela de dezembro está aberta com quitação parcial, que as demais estão atrasadas, que deseja realizar o pagamento mas não nos termos em que a agência vem propondo, que a agência informou que se ele não aceitar as propostas a demanda ira ser judicializada. Oferta a proposta de colocar em dia as parcelas de dezembro e janeiro, ficando em aberto as parcelas de fevereiro e março, estas parcelas em abertas solicita que sejam jogadas para frente para que ele conseguisse continuar pagando normalmente as parcelas a vencer, a partir de abril."

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 05/04/2024 17:02:59

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezados(as), segue retorno da Cooperativa:

A cooperativa retornou informando sobre a ciência dos débitos que estão em aberto na conta do associado, e que estão em tratativas de renegociação desde o mês de dezembro de 2023.

Informou ainda, que para renegociar os débitos se faz necessário seguir as normativas e diretrizes vigentes. A cooperativa segue a disposição para dar andamento nas tratativas de renegociação do débitos, visto que há uma proposta recentemente ofertada para o associado. Caso a renegociação não ocorra, será dado sequência pela via judicial.

Todavia, a Cooperativa segue à disposição do associado para andamento da renegociação dos débitos, ou para sanar quaisquer dúvidas.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 03/04/2024 17:40:34

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: LUIZA ALEXANDRA RAUBER DA VEIGA

Documento do Solicitante: 003.713.390-06

Solicitação

Protocolo: A20242009148 Origem: SAC Data/Hora: 04/04/2024 18:17:26

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado(a) Sr(a), boa tarde.  
Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria na data de hoje. Por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 08/04/2024.

Informa que tanto ela quanto o esposo estão com dificuldade em negociar débitos com a Cresol, que gostariam de uma negociação, mas que quando foram à agência foram informados de que o gerente não tinha nenhuma possibilidade de acordo, que não haveria nenhuma proposta, que a cooperada falou com gerentes de outras instituições da Cresol, que disseram que há sim possibilidade de renegociação. Que o gerente da sua agência chegou a mandá-la até o Sicredi, pois disse que na Cresol não fazem essa renegociação, que ele ainda disse que a Cresol não faz o financiamento CPR, que ela sabe que a Cresol faz, que é uma forma de colocar um imóvel em garantia, que há um tempo atrás a própria agência havia oferecido, mas que o gerente insistiu que a Cresol não faz isso. Que a cooperada tem R\$4.600,00 de cartão de crédito em atraso e umas duas parcelas de financiamento, que está com dificuldades pois teve uma queda no leite, que ela deseja colocar uma terra de sua propriedade para liquidação das dívidas, mas que o gerente direcionou para o Sicredi, que no Sicredi pediram uma conta gráfica, que iriam tentar puxar o débito da Cresol para a Sicredi para que a cooperada renegociasse e pagasse então no Sicredi, mas o gerente se recusou a fornecer essa documentação, que tem o áudio do gerente dizendo que não ia passar a conta gráfica, que ele só passou a conta gráfica quando a cooperada informou que iria ligar para a ouvidoria.

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 05/04/2024 17:49:13

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Boa tarde, Prezados(as),  
Segue o retorno da Cooperativa:

Em resposta a manifestação, a Cresol Noroeste informa que está à disposição do associado, em busca da melhor solução financeira, atendendo aos critérios de renegociação de operações em atraso.

A Cooperativa agradece pela oportunidade e fica a disposição, através da agência de relacionamento do associado a fim da regularização dessas operações.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 04/04/2024 18:17:26

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: EDUARDO VARGAS

Documento do Solicitante: 085.483.759-06

Solicitação

Protocolo: A20242027143 Origem: SAC Data/Hora: 03/04/2024 19:21:14

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via SAC. Desta forma, precisamos de um retorno até o DIA 05/04.

"Este ano, quando solicitei o encerramento da minha conta e devolução das minhas cotas, assinei um documento e me informaram que receberia depois da assembleia, que iria acontecer em março deste ano. Então, depois da assembleia, me pediram pra aguardar 10 dias. Aguardei. Hoje entrei em contato novamente e me informaram que vou receber só o ano que vem.

Todas estas conversas foram via mensagem, com colaboradoras diferentes. "

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 05/04/2024 18:50:46

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezados(a), boa tarde.

Segue retorno da Cooperativa:

Em contato à Agência PA Concórdia, onde o associado está vinculado, verificou-se que o pedido de encerramento de contas ocorreu em 20/02/2024. Na ocasião foi informado o associado que pedidos de encerramento de contas realizados até dezembro/2023 são apreciados na assembleia do ano seguinte, e o valor estará enquadrado na política de resgate de capital após a distribuição das sobras.

Como o pedido de encerramento de contas ocorreu em fevereiro de 2024, será apreciado na Assembleia de 2025.

Portanto, o retorno da Cooperativa é de que o capital será devolvido ao associado após a Assembleia de 2025, que fará a aprovação das contas do exercício de 2024, o qual ocorreu o pedido de desligamento.

Tal informação está de acordo com o disposto no Estatuto Social, conforme segue anexo.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 03/04/2024 19:21:14

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: EDUARDO VARGAS

Documento do Solicitante: 085.483.759-06

Solicitação

Protocolo: A20242027146 Origem: SAC Data/Hora: 04/04/2024 12:12:02

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado (a) Sr(a), bom dia.  
Recebemos esta reclamação em 03/04/2024 em nosso Canal de Ouvidoria.  
Por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 08/04/2024 ao meio dia.

Este ano, quando solicitei o encerramento da minha conta e devolução das minhas cotas, assinei um documento e me informaram que receberia depois da assembleia, que iria acontecer em março deste ano. Então, depois da assembleia, me pediram pra aguardar 10 dias. Aguardei. Hoje entrei em contato novamente e me informaram que vou receber só o ano que vem.  
Todas estas conversas foram via mensagem, com colaboradoras diferentes.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 05/04/2024 18:52:08

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezados(a), boa tarde.

Segue retorno da Cooperativa:

Em contato à Agência PA Concórdia, onde o associado está vinculado, verificou-se que o pedido de encerramento de contas ocorreu em 20/02/2024. Na ocasião foi informado o associado que pedidos de encerramento de contas realizados até dezembro/2023 são apreciados na assembleia do ano seguinte, e o valor estará enquadrado na política de resgate de capital após a distribuição das sobras.

Como o pedido de encerramento de contas ocorreu em fevereiro de 2024, será apreciado na Assembleia de 2025.

Portanto, o retorno da Cooperativa é de que o capital será devolvido ao associado após a Assembleia de 2025, que fará a aprovação das contas do exercício de 2024, o qual ocorreu o pedido de desligamento.

Tal informação está de acordo com o disposto no Estatuto Social, conforme segue anexo.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 04/04/2024 12:12:02

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: VILSELAINÉ BUSIN BRUM

Documento do Solicitante: 385.396.320-04

Solicitação

Protocolo: G20242010145 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 04/04/2024 12:06:49

Empresa: 2010 - CRESOL SAO VALENTIM Tema: Relação Contratual

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado(a) Sr(a), bom dia,  
Segue abaixo chamado recebido em 03/04/2024 em nosso Canal de Ouvidoria.

Por se tratar de reclamação via Consumidor.gov, precisamos de retorno até 09/04/2024.  
Boa Tarde! Sou cliente do banco Cresol ( COOPERATIVA CRED ECON COM INTERACAO SOLID SAO VALENTIM CRESOL SAO V). Eu gostaria de ter acesso aos meus contratos dos serviços bancários contratados, e também do cartão de crédito. Estou tentando negociar com a empresa recuperadora de ativos mas os juros estão muito altos e a dívida original só aumenta. Quero pagar mas não consigo nas propostas oferecidas. Peço por gentileza a cópia dos contratos de serviço para analisar melhor. Aguardo. Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 05/04/2024 19:02:43

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezados(a), boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa:

Em resposta à manifestação reclamada, informamos à Cooperada que poderá ir à Agência de Vacaria a partir do dia 15/04/2024 para retirar uma cópia dos contratos, com a funcionária Daiane Scherer da Silva.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 04/04/2024 12:06:49

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: A20242031166 Origem: SAC Data/Hora: 22/04/2024 14:04:37

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Outros Temas

Classificação: Denúncia Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria. Por se tratar de denúncia feita via SAC, precisamos do retorno até dia 25/04/2024.

" Uma candidata, selecionada na unidade de Antônio Prado, para a vaga de caixa, não é de confiança , várias situações vistas de comentar e falar do que acontece no trabalho, em relação a dinheiro, e a quem compra e não paga, para pessoas externas, aonde não tem sigilo de informações fica duvidoso, ainda mais em um banco onde as pessoas possuem dinheiro, empréstimos, se expoe o que acontece no trabalho atual, então em um banco como será. Julia Batisti, não tem o mínimo de discrição necessária para a vaga. "

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 25/04/2024 13:38:29

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa.

Diante da referida denúncia, a Cresol Planalto Serra esclarece que a candidata Julia Batist participou de todas as etapas do processo de seleção, sendo analisado que seu perfil está apto e preenche os requisitos da vaga, pois a candidata demonstrou conhecimento nas perguntas realizadas.

A Cooperativa informa que após a contratação da candidata, ela será avaliada no período de 03 meses, conforme prevê a legislação.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra agradece pela oportunidade de esclarecer e sanar dúvidas dos associados e não associados, e coloca-se a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 22/04/2024 14:04:37

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: TIAGO GALVAO BORGES

Documento do Solicitante: 101.058.639-47

Solicitação

Protocolo: A20242053167      Origem: SAC      Data/Hora: 22/04/2024 14:19:10

Empresa: 2053 - CRESOL JACINTO MACHADO      Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos de retorno até o dia 25/04/2024.

"Cooperado não aceita a devolutiva da agência, pois solicita boleto para quitação do empréstimo, pois precisa enviar o boleto para a pessoa."

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 26/04/2024 11:19:10

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa.

A Cresol Jacinto Machado informa que conforme a Cédula de Crédito Bancário (contrato) firmada entre a Cooperativa o Sr Tiago, os pagamentos das parcelas das operações de crédito são realizados via débito em conta.

Salienta-se que este é o formato de pagamento padrão que a Cooperativa trabalha, bem como as demais Cooperativas do Sistema Cresol.

A possibilidade que existe é desabilitar o débito automático. Como o contrato prevê o débito em conta, neste caso basta realizar o depósito, ou transferência via TED ou PIX do valor da parcela para a conta do associado, que não gerará problemas.

A Cresol Jacinto Machado, se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 22/04/2024 14:19:10

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: A20242043173 Origem: SAC Data/Hora: 26/04/2024 11:42:22

Empresa: 2043 - CRESOL SERRA MAR Tema: Relação Contratual

Classificação: Sugestão Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 29/04/2024.

" Eu tinha uma Conta na Cresol e fechei esta conta em 2023.  
Como faço para pegar o informe de rendimentos ? "

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 30/04/2024 13:15:13

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno.

Para retirada do informe de rendimentos, o manifestante poderá se dirigir até a agência ou então acessar via aplicativo IB.

A Cooperativa Cresol Serra Mar, se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/04/2024 11:42:22

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Serlei Jeske

Documento do Solicitante: 920.403.140-91

Solicitação

Protocolo: S20242031180      Origem: Ouvidoria      Data/Hora: 02/05/2024 17:48:39

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA      Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Dna. Serlei, segunda titular da conta do CPF 548.872.670-53, entrou em contato informando que no mês de março. solicitou junto a Cresol de Camaquã uma operação de crédito para a reforma de sua residência. Informa já ter realizado o pagamento de duas parcelas. A Cooperativa liberou parte do valor para o pagamento de mão de obra, precisa do restante do valor para aquisição do material, pois precisa dar a entrada na compra. Apresentou para a Cooperativa um contrato de compra e venda com a loja de materiais de construção, que após o pagamento irá imitar a nota fiscal.

Esteve na cooperativa algumas vezes, no entanto não consegue realizar o saque do valor pois o mesmo esta bloqueado e os funcionários da agência não sabem informar o pq. Disseram que abriram um chamado para a Central, mas o valor ainda esta boqueado.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 14/05/2024 12:29:13

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Segue retorno da Cooperativa:

Prezada associada, Sr. Serlei Jeske, diante do exposto, com a finalidade de esclarecer conforme a situação descrita, informamos que em contato com a gerente da agência, a mesma nos relatou que a inconsistência foi resolvida e o valor já foi desbloqueado.

Permanecemos à disposição.

"o retorno da Cooperativa veio em 07/05/2024, e desde então foram feitas várias tentativas de contato com a associada, contudo não atende as ligações."

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 02/05/2024 17:48:39

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARCOS ANDRE TASSO DA VEIGA

Documento do Solicitante: 006.757.800-47

Solicitação

Protocolo: A20242009149 Origem: SAC Data/Hora: 04/04/2024 18:25:35

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado(a) Sr(a), boa tarde.  
Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria na data de hoje.  
Por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 08/04/2024.

Cooperado informa que possui débitos, que desejava liquidar, que deseja colocar a terra como garantia, que o gerente se recusa a oferecer proposta para renegociação, que está com um custeio pecuário atrasado. Que o gerente da sua agência chegou a mandá-lo até o Sicredi, pois disse que na Cresol não fazem essa renegociação, que ele ainda disse que a Cresol não faz o financiamento CPR, que a esposa do cooperado sabe que a Cresol faz, que é uma forma de colocar um imóvel em garantia, que há um tempo atrás a própria agência havia oferecido, mas que o gerente insistiu que a Cresol não faz isso, que está com dificuldades pois teve uma queda no leite, que deseja colocar uma terra de sua propriedade para liquidação das dívidas, mas que o gerente direcionou para o Sicredi, que no Sicredi pediram uma conta gráfica, que iriam tentar puxar o débito da Cresol para a Sicredi para que a cooperado renegociasse e pagasse então no Sicredi, mas o gerente se recusou a fornecer essa documentação, que tem o áudio do gerente dizendo que não ia passar a conta gráfica, que ele só passou a conta gráfica quando a esposa do cooperado informou que iria ligar para a ouvidoria.

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 05/04/2024 17:56:13

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezados(As), boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa:

Em resposta a manifestação, a Cresol Noroeste informa que está à disposição do associado, em busca da melhor solução financeira, atendendo aos critérios de renegociação de operações em atraso.

A Cooperativa agradece pela oportunidade e fica a disposição, através da agência de relacionamento do associado a fim da regularização dessas operações.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 04/04/2024 18:25:35

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ANA JAQUELINE DA SILVA GOZDZIUK

Documento do Solicitante: 113.671.709-90

Solicitação

Protocolo: A20242005147 Origem: SAC Data/Hora: 04/04/2024 12:16:18

Empresa: 2005 - CRESOL EVOLUCAO Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado(a) Sr(a), bom dia.  
Recebemos esta reclamação em 03/04/2024 em nosso Canal de Ouvidoria.  
Por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 08/04/2024 ao meio dia.

Cooperada informa que no seu aplicativo há um limite pré-aprovado, que tentou finalizar a contratação, porém sem sucesso, ao contatar sua agência, foi informada de que possuía alguma pendência, ocorre que consultou os Sistemas de Proteção de Crédito e não possui nenhuma dívida, que na agência falaram que essa pendência é de R\$12,60, que a cooperada desconhece tal dívida e que não sabe se é algo interno, que solicita esclarecimentos pois gostaria de utilizar a linha de crédito que aparece como disponível em seu aplicativo, trata-se de um pré- aprovado de R\$10.470,00.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 08/04/2024 18:15:16

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado(a), boa tarde.

A Cooperativa retornou a manifestação informando que já está em contato com o associado, procedendo com as devidas tratativas sobre o assunto.

A Cooperativa agradece o contato e segue a disposição do associado.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 04/04/2024 12:16:18

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: DIOGO LUIZ ROSSINI

Documento do Solicitante: 011.589.750-07

Solicitação

Protocolo: A20242009150 Origem: SAC Data/Hora: 08/04/2024 19:09:53

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado(a), boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, o retorno nos deve ser enviado até dia 10/04/2024.

Informa que possui a conta há alguns anos, que quem movimentava era o pai dele, mas que ele não utiliza mais a conta, que já liquidou alguns débitos, e que pediu o encerramento da conta em 20/03/2024, que no encerramento sentiu uma resistência da atendente para que ele não fizesse o encerramento da conta, mas que após o cooperado reiterar o pedido de cancelamento ela forneceu o pedido de encerramento, que apresentava o valor de cota capital no importe de R\$8.339,00. Informa que a insatisfação do cooperado reside no fato de que além de não receber as cotas à vista no ato do encerramento, ainda terá que deixar a conta ativa até o ano que vem, para receber as cotas, bem como até lá terá despesas com a conta, de modo que o cooperado não concorda com isso. Ainda, informa que em pesquisa junto ao Reclame Aqui, verificou que há recorrência de reclamações nesse contexto e que em alguns casos há inclusive o recebimento parcelado de cotas, porém não concorda.  
Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 09/04/2024 13:21:14

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezados/as, bom dia.

Segue retorno da Cooperativa:

Quanto ao atendimento do associado, a Cooperativa informa que o Sr. Diogo esteve na agência para solicitar o encerramento da conta PJ, momento que o atendente, conversou com ele no intuito de manter o vínculo entre a Cresol e o associado, contudo ele não demonstrou interesse, procedendo então com o Termo de Encerramento.

Por gentileza retornar para o associado informando que os pedidos de demissões de contas feitas formalmente nas Cooperativas até o mês de dezembro/2024, serão apreciados na Assembleia Geral de 2025, para após o associado proceder com o resgate de valores.

Tal procedimento está de acordo com o previsto no Estatuto Social, o qual foi discutido e aprovado pelos associados em Assembleia.

O Estatuto Social está a disposição, e caso o Sr Diogo permaneça com dúvidas poderá se dirigir até a Cooperativa e solicitar uma cópia.

Em relação aos custos de manutenção de conta, por se tratar de conta PJ, após a solicitação de encerramento, foi colocada em uma cesta isenta para evitar problemas com provisionamento de débitos até que ocorra o real encerramento.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 08/04/2024 19:09:53

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: J. CASSOL LTDA

Documento do Solicitante: 54.200.635/0001-61

### Solicitação

Protocolo: A20242006168

Origem: SAC

Data/Hora: 22/04/2024 14:36:59

Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA

Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 24/04/2024.

" Em 17/04/2024 eu ja tinha transferido o valor de R\$ 12.500,00 para quitar o que tinha na conta antiga, somando o que paguei até agora desta conta R\$ 60.000,00, esta conta não esta fechando.

Em 17/04/2024, foi depositado um cheque no valor de R\$ 10.000,00 na minha conta PJ nova, 542006350001-61, conta 239968, como até hoje o cheque não entrou. Fui verificar e transferiram para conta antiga e não entendo.

Precisava deste dinheiro hoje. "

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 23/04/2024 16:40:04

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.  
Segue o retorno da Cooperativa:

" Constatou-se que houve um equívoco no depósito de um cheque na conta antiga da empresa, a qual está em processo de encerramento devido à baixa do CNPJ na Receita Federal. O depósito foi solicitado pela esposa do sócio da empresa, que não estava ciente de qual conta realizar o depósito do valor. O cheque foi compensado na conta antiga, e o valor correspondente foi utilizado para quitar operações ativas, possibilitando assim o encerramento da conta.

O sócio procurou a agência ontem à tarde, momento em que foi explicada a situação e apresentados os extratos que comprovam as operações realizadas. Todos os valores transferidos e depositados na conta antiga foram destinados à liquidação das operações ativas do CNPJ baixado, visando prosseguir com o encerramento da conta.

Estamos à disposição para fornecer quaisquer esclarecimentos adicionais. "

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 22/04/2024 14:36:59

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Monica Cardoso das Neves

Documento do Solicitante: 725.995.889-87

### Solicitação

Protocolo: C20242025175 Origem: Canal de Comunicação Data/Hora: 29/04/2024 14:28:44

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: null

Descrição: "Raquiaram o meu celular e estou com medo de perder o dinheiro que tenho na conta. Perdi até o acesso do meu celular"

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 30/04/2024 16:47:44

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezada Sra Monica, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a sua manifestação.

"A Cooperativa informou que a cooperada Monica entrou em contato com um colaborador na sexta-feira, relatando que teve seu celular rackeado.

O colaborador orientou a cooperada a desligar o celular e fazer a formatação do aparelho, bem como a registrar Boletim de Ocorrência. O bloqueio do aplicativo e da senha foi realizado ainda na sexta-feira, dia 26/04/2024.

Ainda, na data de hoje, em contato com a cooperada, ela informou que realizou um PIX para um destinatário fraudulento, e diante do cenário foi aberto chamado para tratativas."

A Cooperativa se coloca à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 29/04/2024 14:28:44

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Sandro Omar da Silveira da Silva

Documento do Solicitante: 941.424.240-68

Solicitação

Protocolo: S20242031223 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 11/06/2024 12:37:09

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até dia 14/06/2024.

Relata o Sr Sandro que esteve na agência de Soledade/RS há aproximadamente uma semana para abrir uma conta. Relata que fez o depósito de R\$ 100,00 a título de cota capital e na agência não informam se a abertura da conta deu certo. Que ele liga lá e falam que está em análise, e pedem pra aguardar, mas que ja fez o depósito.

O Sr Sandro precisa de retorno da agência urgente, pois abriu a conta com a finalidade de receber benefício do INSS e precisa saber se está tudo certo.

O contato do demandante é (54) 99945 0506

Atenciosamente.

Retornos

Contato: 54 9 9945 0506 Pessoa Contato:

Data/Hora: 14/06/2024 13:41:00 Atendeu?: SIM

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Retorno da manifestação em 14/06/2024.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 14/06/2024 16:48:14

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Boa tarde, segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra informou que a conta do associado está apta para movimentação.

Realizado contato com o associado através do número de telefone informado em 14/06/2024, onde foi passado a ele o retorno da Cooperativa, o mesmo afirmou que fizeram contato com ele e que está tudo certo com a conta.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/06/2024 12:37:09

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: OLDAIR DA SILVA

Documento do Solicitante: 008.474.900-84

Solicitação

Protocolo: A20242016254 Origem: SAC Data/Hora: 28/06/2024 13:38:46

Empresa: 2016 - CRESOL ARATIBA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 02/07/2024.

" Informa que sua agência fica em outra cidade em Barros Cassal, que precisa falar com a agência, que já está tentando há quase dois meses, pelo n.º (54) 3384-1139, que chama e ninguém atende. Que está inclusive pensando em migrar para o Bannisul. Que não entende o motivo de não atenderem, que na Cresol de Santa Cruz do Sul o atendimento funciona. Que não quer sair da Cresol, mas que precisa de atendimento. Que foi o segundo cooperado da agência, que esperava receber apoio. Solicita que entrem em contato com ele com urgência."

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 02/07/2024 09:12:21

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde. Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação. " Por um tempo, estivemos com instabilidade e problemas na rede telefônica da agência. Devido a morosidade da companhia telefônica em atender aos chamados, buscou-se os ajustes e a regularização de tal situação sendo que na data de hoje 28/06/2024 passamos a operar com um novo número de contato (54) 37716051 e melhorias na infraestrutura foram efetuadas com a implantação do sistema VOIP. Salientamos que já providenciamos a ampla divulgação do novo número de telefone nas redes sociais da Cooperativa e no Google estará sendo atualizado nos próximos dias, bem como ampliando a divulgação em outros meios de comunicação locais e da região. Ademais, saliento que hoje mesmo (28/06/2024), o gerente da agência tentou entrar em contato com o associado para acolher suas demandas pelo fone: (51)99216-5610, conforme cadastro, porém não houve sucesso no contato (associado não atendeu), mesmo assim deixamos recado no Whatsapp do sócio e manteremos as tentativas de contato. A Cooperativa Cresol Aratiba se coloca a disposição." Atenciosamente.

Status: Pendente Data/Hora: 28/06/2024 16:35:43

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" Por um tempo, estivemos com instabilidade e problemas na rede telefônica da agência. Devido a morosidade da companhia telefônica em atender aos chamados, buscou-se os ajustes e a regularização de tal situação sendo que na data de hoje 28/06/2024 passamos a operar com um novo número de contato (54) 37716051 e melhorias na infraestrutura foram efetuadas com a implantação do sistema VOIP.

Salientamos que já providenciamos a ampla divulgação do novo número de telefone nas redes sociais da Cooperativa e no Google estará sendo atualizado nos próximos dias, bem como ampliando a divulgação em outros meios de comunicação locais e da região.

Ademais, saliento que hoje mesmo (28/06/2024), o gerente da agência tentou entrar em contato com o associado para acolher suas demandas pelo fone: (51)99216-5610, conforme cadastro, porém não houve sucesso no contato (associado não atendeu), mesmo assim deixamos recado no Whatsapp do sócio e manteremos as tentativas de contato.

A Cooperativa Cresol Aratiba se coloca a disposição."

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 28/06/2024 13:38:46  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado  
Nome do Solicitante: MARCOS AURELIO ROSA  
Documento do Solicitante: 687.348.320-68

### Solicitação

Protocolo: A20242009153 Origem: SAC Data/Hora: 10/04/2024 12:57:58  
Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Atendimento  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Telefone  
Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 11/04/2024 final da tarde.

Informa que em 2014 não lembra de ter realizado o pagamento de uma fatura de cartão de crédito, no valor de R\$400,00 ou R\$600,00, que à época o cooperado deixou de utilizar a conta, sem movimentar, que já procurou esclarecimentos na agência para verificar se existem débitos, ao passo que a agência não passou essa informação, na justificativa de que aguardava um retorno da central. Preocupado em manter suas contas em dia com a cooperativa, o cooperado solicita informações a respeito de qualquer débito que possa haver bem como da situação da conta, saber se ela está ativa ou não.

Atenciosamente,

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 12/04/2024 14:37:15  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Prezado/a, bom dia.  
Segue o retorno da Cooperativa.

Por gentileza informar o manifestante que "A Cresol Agência de Santo Augusto se coloca a inteira disposição para atendê-lo, que esta é sua agência de relacionamento e nossos

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

colaboradores estão a disposição para esclarecimentos sobre produtos e serviços disponibilizados e utilizados pelo mesmo."

O associado pode se dirigir a Agência de Santo Augusto, ou entrar em contato através dos telefones (55) 3781-4376 ou (55) 99922-0081.

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 10/04/2024 12:57:58

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Robson jose do nascimento

Documento do Solicitante: 299.301.028-09

### Solicitação

Protocolo: C20242022154 Origem: Canal de Comunicação Data/Hora: 11/04/2024 11:31:53

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria. Precisamos do retorno até dia 15/04/2024 ao meio dia.

Prezados estou hiper mega descontente com a indiferença que essa cooperativa de Osasco me tratou. Eu já tinha demonstrado inúmeras insatisfações com o antigo gerente Marcos. Criei uma esperança nessa empresa quando fui atendido pelo gerente Lucas Clemente que foi muito atencioso comigo para o meu azar uma tal de Lorraine passou a me atender e foi uma experiência horrível, pois ela não me atendia no WhatsApp falava mentiras de que tinha subido propostas de crédito para o comitê e eu tenho dúvidas se isso é verdade pq já tinha pego vários blefes dela via WhatsApp. Mesmo movimentando a conta e pagando as integrações ela me disse que não tinha direito a nada e quando falei para cancelar a conta ela sentiu uma alegria eterna pq nem para falar nada, parece que seria um alívio eu deixar de ser cliente da cooperativa. Eu não entendo o pq essa cooperativa muda tanto o perfil de um gerente para o outro. Eu fui no céu e no inferno com essa cooperativa, pois não tem um padrão. Para me dar crédito ela protelou horrores agora para cancelar a conta ela foi the flash. Como pode isso?

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

-----  
-----  
Status: Concluído Data/Hora: 15/04/2024 18:39:41

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado/a, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa em relação a manifestação do Sr Robson:

Prezado Sr. Robson, boa tarde.

Em resposta a sua manifestação, primeiramente a Cresol Getúlio Vargas agradece por entrar em contato conosco e, nos oportunizar responder suas dúvidas referente ao processo de concessão de crédito.

Em relação a manifestação citada, a Cresol Getúlio Vargas informa que assim como as demais Cooperativas do Sistema Cresol, para a concessão do crédito solicitado, a Coeprativa adota critérios baseados em normas do órgão regulador e manuais internos para análise das operações.

Sendo que, para que haja a concessão de uma operação, se faz necessário que os associados atendam a todos os critérios estabelecidos para a linha a qual ele solicitou. E ainda, as análises das solicitações de crédito são avaliadas pelo comitê de crédito, e é este quem aprova ou não a liberação do mesmo, decisão essa sempre baseada nos Normativos legais. Pontuamos por fim, que o nosso objetivo é garantir que todos os nossos associados ou pessoas que usufruam de nossos serviços, sejam atendidos com a atenção e o cuidado que merecem.

A Cresol Getúlio Vargas, está à disposição para mais esclarecimentos.

Atenciosamente,

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/04/2024 11:31:53  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

### Pessoa

Anonimo?: NÃO  
Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado  
Nome do Solicitante: Francisco da Silva  
Documento do Solicitante: 753.515.369-00

### Solicitação

Protocolo: S20242023156 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 11/04/2024 18:52:39  
Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Operações de Crédito  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas  
Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Sr. Francisco relata ser associado a Cresol de Coronel Freitas, onde no dia de ontem (10/04/2024), solicitou um Crédito consignado junto a Cooperativa no valor para retirada de R\$ 1.500,00. No dia de hoje a Rose fez contato com o associado, informando que o valor encontrava-se no conta do Sr. Francisco. O mesmo foi até a agência, no entanto, a operadora de caixa disse não haver valor em conta. Desta forma, o associado não pode realizar o saque. O Sr. Francisco quer saber o que ocorreu e disse precisar do valor com urgência.

### Retornos

-----  
-----  
Contato: 49 99985 5305 Pessoa Contato:  
Data/Hora: 17/04/2024 08:53:00 Atendeu?: SIM  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Sim.  
-----

### Histórico Alteração Status

-----  
-----  
Status: Concluído Data/Hora: 17/04/2024 11:56:34  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Em contato com a Cooperativa, fomos informados que o valor creditou na conta do associado no dia 12/04/2024 e o saque ocorreu no dia 15/04/2024.  
Em contato com o associado, confirmou as informações.  
-----

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/04/2024 18:52:39

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Joice Reffatti Goncalves

Documento do Solicitante: 002.854.050-63

### Solicitação

Protocolo: A20242006170 Origem: SAC Data/Hora: 23/04/2024 16:46:40

Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Sugestão Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 25/04/2024

"Eu gostaria de entrar em contato para ver como está minha dívida com o banco e uma forma de conseguir paga-la ou seja eu gostaria de fazer um acordo para quitar minha dívida com o banco...no momento moro em Santa Catarina mãos minha agência é no Rio grande do Sul  
Obs: só consigo responder pelo Zapata em horário comercial."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 23/04/2024 17:44:34

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa:

"Prezada Joice,

Agradecemos por entrar em contato conosco e nos oportunizar contribuir para resolver sua solicitação. Verificamos sua situação diante da cooperativa, e suas pendências estão em cobrança terceirizada, com a empresa Converyty.

Por gentileza, informar a associada que para a regularização é necessário contatar a empresa Converyty através dos contatos (54) 3045 2400 ou (54) 996595993."

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 23/04/2024 16:46:40

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Monica Cardoso das Neves

Documento do Solicitante: 725.995.889-87

Solicitação

Protocolo: C20242051176 Origem: Canal de Comunicação Data/Hora: 29/04/2024 14:41:28

Empresa: 2051 - CRESOL TREZE DE MAIO Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: "Raquiaram o meu celular e estou com medo de perder o dinheiro que tenho na conta. Perdi até o acesso do meu celular"

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 30/04/2024 16:49:14

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezada Sra Monica, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a sua manifestação.

"A Cooperativa informou que a cooperada Monica entrou em contato com um colaborador na sexta-feira, relatando que teve seu celular racheado.

O colaborador orientou a cooperada a desligar o celular e fazer a formatação do aparelho, bem como a registrar Boletim de Ocorrência. O bloqueio do aplicativo e da senha foi realizado ainda na sexta-feira, dia 26/04/2024.

Ainda, na data de hoje, em contato com a cooperada, ela informou que realizou um PIX para um destinatário fraudulento, e diante do cenário foi aberto chamado para tratativas."

A Cooperativa se coloca à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 29/04/2024 14:41:28

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: IRENE RIBEIRO DE OLIVEIRA ALKA

Documento do Solicitante: 777.296.339-49

Solicitação

Protocolo: R20242038195 Origem: RDR Data/Hora: 20/05/2024 16:52:39

Empresa: 2038 - CRESOL VALE Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria RDR do Banco Central, precisamos do retorno até o dia 27/05/2024.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

"Dia 24/04/24, fui vítima de golpe através do whatsapp identificando como meu advogado Dr. Luiz Francisco Granemann Feroldi, informou que meu processo de aposentadoria 5000478-96.2024.8.24.0143 tinha sido aprovado, e pediu pra entrar em contato urgente via whatsapp número 47-991008222, entrei em contato e informaram que tinha um problema no trâmite processual, e deveria pagar duas taxas pra enviarem à promotoria (DARF e CSLL), certidões para isentar do pagamento de imposto de renda (20 mil reais) sobre o valor do benefício aprovado. O valor da certidão era 5.084,39 pra pagar, o "advogado" pediu o pagamento da metade, e como a Cresol Vale (PA Rio do Campo/SC-CNPJ 07.320.890/0003-20), vinculada a cresol de Vitor Meirelles/SC (sou cooperada desde 2014), já tinha encerrado expediente, pedi pra filha Elaine Alka Rafaeli se faria pix de 2.542,19, e assim ela fez e enviei comprovante como solicitado. No dia 25/04 avisaram que o contador jurídico precisava do valor restante pra dar seguimento na certidão, fui até a cooperativa e muito preocupada em resolver, fiz transferência de 2.452,02, para Mayra Vitória Tavares Ximenes, CPF 072.540.223-71, Banco BV S.A (413), Ag. 2020, conta 3137449-2. Dia 29/04/24 o golpista avisou que iriam ligar do Banco Central pra confirmar dados da minha conta, pra transferirem o valor do benefício, logo recebi a ligação de Fernando Guedes, do número 55 61 998357437, que confirmou dados bancários, e informou que tinha sido enviado pelo advogado somente uma certidão pra isentar IR, mas faltava duas certidões pra dar seguimento, num valor de 10.168,78 a pagar no dia 29/04, senão cancelariam a transferência já enviada conforme comprovante de R\$ 72.965,32 e documento de quitação emitido pelo Poder Judiciário (em anexos). O mesmo disse que são procedimentos do BC, e sendo leiga no assunto, fiquei temendo em resolver, e receosa que iriam cancelar a transferência do benefício, fui na cooperativa transferir 6 mil reais, na conta de Julio Cesar Souza Teixeira, CPF 622.444.393-99, Banco 290 PagSeguro Internet SA, Ag. 0001, conta: 555568310, totalmente induzida ao erro. Após, o advogado falou que não estavam conseguindo finalizar as certidões e precisavam do restante do valor de 4.168,78 que não fiz, pois suspeitei de golpe, não querendo acreditar, pois nunca tinha passado por esta situação, sempre fui muito correta com pagamentos de tributos e impostos, por isso a preocupação foi em resolver conforme estavam solicitando, até pedi valor emprestado da minha filha que fez pix dia 24/04/24. Registrei BO e mesmo dia liguei pra gerente avisando do golpe e pedi pra bloquearem as contas destinos, mas pediram pra eu ir na agência no dia seguinte relatar o ocorrido, e feito isso, abriram chamados 240432603 e 240432593, aguardei o retorno da gerente que foi em 14/05/24, informando que não tinham conseguido recuperar os valores, estes da renda anual como plantadora de tabaco, e por meio fraudulento fui prejudicada financeiramente e psicologicamente."

Atenciosamente,

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 20/05/2024 19:40:14

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezada Sra Irene, boa tarde.

Em resposta a sua manifestação de RDR nº 2024389066, informamos que, conforme já comunicado, a Cooperativa Cresol Vale realizou contato com a Instituição Financeira receptora dos recursos, por meio do mecanismo habilitado, contudo não foi possível obter a devolução do valor.

Neste viés, verifica-se que o presente caso tratou-se de operação realizada e reconhecida formalmente, não havendo falha por parte da Cresol (seja ela sistêmica ou operacional), mas sim, de vossa utilização voluntária por meio de pagamento disponível, com ausência de falha na prestação de serviços.

A Cooperativa Cresol Vale lamenta o ocorrido e se coloca a disposição.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 20/05/2024 16:52:39

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Andressa Maria Andriguetto

Documento do Solicitante: 040.023.240-52

Solicitação

Protocolo: A20242009152 Origem: SAC Data/Hora: 09/04/2024 19:13:34

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria. Por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 11/04/2024.

Boa tarde, gostaria de fazer uma reclamação referente a agência de Santo Augusto, meu pai está com um financiamento habitacional rural em andamento, a responsável por fazer a liberação do dinheiro está cometendo muitos erros, dentre eles o último foi encaminhado uma nota para pagamento e a mesma não encaminhou e não nos retornou sobre, essa nota ficou em atraso na loja onde pegamos o material, agora a dívida está exorbitante fomos até a agência para resolver o problema pois como não fizeram o pagamento o nome do meu pai foi parar no SPC e o gerente em questão não deu atenção disse que não podia fazer nada e a responsável também disse que não podem fazer nada a respeito que teremos que pagar todo o valor pq não tem mais dinheiro para ser liberado sendo que liberaram errado, pois nos passaram que estava sobrando e na verdade era sobre esse valor. Gostaria de resolver de forma amigável e que não precise procurar as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 12/04/2024 13:28:08

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado/a, bom dia  
Segue retorno da Cooperativa.

A Cooperativa identificou que a operação não foi contratada pela reclamante.

Por gentileza retornar para a reclamante informando que a Cooperativa não passa informações de terceiros, tendo em vista as regras previstas na LGPD e a quebra de sigilo bancário.

Contudo, caso a reclamante possua procuração pública para representar seu pai, deverá encaminhar para esta Central.

Informar também que, cabe a Cooperativa receber a NF e liberar o recurso na conta corrente dos cooperados, cabendo exclusivamente a eles proceder com os pagamentos.

A Cresol Santo Augusto se coloca à disposição para quaisquer dúvidas ou esclarecimentos.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 09/04/2024 19:13:34

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: HEINRICH FUHR

Documento do Solicitante: 030.266.489-06

## Solicitação

Protocolo: A20242005151

Origem: SAC

Data/Hora: 09/04/2024 12:01:18

Empresa: 2005 - CRESOL EVOLUCAO

Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria na data de hoje.  
Por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 11/04/2024.

Informa que em abril de 2023, pegou um empréstimo com a Cresol como Pessoa Física, porém logo na sequência sua esposa ficou doente, que o cooperado teve muitos gastos e que acabou atrasando o empréstimo, assim que pode entrou em contato com a agência ele solicitou uma renegociação, que conseguiu, porém a situação crítica se manteve, pois a esposa do cooperado piorou e precisou inclusive sair do trabalho, o cooperado entrou em contato há dois meses, solicitando ao gerente uma renegociação haja vista que para o cooperado continuar no trabalho que exerce atualmente tem vedação expressa da negativação do seu nome e que informou isso ao gerente, solicitando veementemente um acordo. Que durante esses meses não recebeu nenhuma devolutiva da agência, que obteve somente uma simulação, sem retorno de proposta, que neste momento precisa de uma carência do valor, pois não tem condições de assumir parcelas agora, que precisaria de pelo menos seis meses de carência e posteriormente conseguiria pagar uma parcela de R\$1.000,00, por dez ou doze meses, após esse prazo, em junho de 2025 teria condições de fazer a amortização de R\$60.000,00, e posteriormente precisaria de mais prazo para o pagamento das demais parcelas. Informa que consultou o Serasa e que verificou que seu nome já está negativado, que corre risco de perder o emprego por conta disso e que avisou o gerente da gravidade da situação.

Atenciosamente,

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 12/04/2024 17:03:42

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado/a, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa.

A Cooperativa informou que em março de 2023, prestou auxílio junto ao cooperado, renegociando as parcelas com uma carência de 08 meses. A primeira parcela da renegociação teve vencimento em janeiro/2024, e logo após o pagamento o associado solicitou nova renegociação alegando que devido ao problema de saúde da sua esposa e a mudança na política da empresa, teve impacto na sua renda mensal. Desde o mês de fevereiro a Cooperativa vem tentando renegociar com o Sr Heinrich, oferecendo novas condições e prazo de pagamento, mas o associado não está flexível, e a Cooperativa deve seguir os normativos de parcelamento.

Nesta operação já houve carência e pelo montante de quase duzentos mil é inviável fazer parcelas de R\$ 1.000,00, a agência fez está em tratativas deste caso há vários meses, porém

o mesmo não possui flexibilidade nas negociações.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 09/04/2024 12:01:18

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ELITA BARBOSA DA ROCHA

Documento do Solicitante: 013.132.935-98

### Solicitação

Protocolo: A20242011158 Origem: SAC Data/Hora: 15/04/2024 14:29:00

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via Canal SAC. Pelo fato do custeio ter seu vencimento no dia de hoje e associada só precisar de um retorno ainda no dia de hoje.

"Cooperada informa tem um custeio que vence hoje. Falou com Vivian da agência e questionou se pode pagar em espécie ou enviar um boleto. A colaboradora não soube informar.

A cooperada informa que desconhece o telefone (77) 99103-6696, que consta no cadastro. Ligou do telefone 77991382234"

Por gentileza, fazer contato com a associada ainda no dia de hoje e posteriormente, nos posicionar para que possamos responder para a Confederação.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 15/04/2024 17:01:05

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado/a, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa sobre a manifestação:

A Cooperativa informou que já está resolvido, que passou para a associada os dados da conta para depósito.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/04/2024 14:29:00

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ODILON BATISTA SOARES

Documento do Solicitante: 252.372.410-34

Solicitação

Protocolo: A20242043157      Origem: SAC      Data/Hora: 12/04/2024 13:44:03

Empresa: 2043 - CRESOL SERRA MAR      Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta reclamação em nosso canal de SAC. Por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 16/04/2024 ao meio dia.

"Sr. Odilon informa que verificou no seu IR um rendimento da Cresol que não reconhece. Afirma que nunca teve nenhum relacionamento com a Cresol. "

Em verificação ao sistema Colmeia, identificamos que trata-se de um associado da Cooperslin.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 15/04/2024 18:10:23

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado/a, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa sobre a manifestação.

" Boa Tarde,Em consulta ao sistema, se verificou que o senhor Odilon Batista Soares é sócio da Cresol Serra Mar.

O senhor Odilon abriu a conta em 2010, ainda na CRESOL COOPERSLIN, a última movimentação foi em 2016. Nesta época a CRESOL SERRA MAR ainda não havia incorporado a CRESOL COOPERSLIN. Sendo que a incorporação da Cooperslin pela Cresol Serra Mar, ocorreu em dezembro de 2017.

Como ele não teve movimentação recente também não houve atualização cadastral, e não se obteve contato, entretanto ele é sócio da cooperativa, e como tivemos a remuneração das cotas capitais neste ano, ele teve a remuneração creditada.

Favor informar ao associado para entrar em contato com a agência através do telefone (48) 3653-1444."

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 12/04/2024 13:44:03

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ROBSON JOSE DO NASCIMENTO

Documento do Solicitante: 299.301.028-09

Solicitação

Protocolo: R20242022155 Origem: RDR Data/Hora: 11/04/2024 17:58:18

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo, via RDR:  
"Prezados estou hiper mega descontente com a indiferença que essa cooperativa de Osasco me tratou. Eu já tinha demonstrado inúmeras insatisfações com o antigo gerente Marcos. Criei uma esperança nessa empresa quando fui atendido pelo gerente Lucas Clemente que foi muito atencioso comigo para o meu azar uma tal de Lorraine passou a me atender e foi uma experiência horrível, pois ela não me atendia no WhatsApp falava mentiras de que tinha subido propostas de crédito para o comitê e eu tenho dúvidas se isso é verdade pq já tinha pego vários blefes dela via WhatsApp. Mesmo movimentando a conta e pagando as integrações ela me disse que não tinha direito a nada e quando falei para cancelar a conta ela sentiu uma alegria eterna pq nem para falar nada, parece que seria um alívio eu deixar de ser cliente da cooperativa. Eu não entendo o pq essa cooperativa muda tanto o perfil de um gerente para o outro. Eu fui no céu e no inferno com essa cooperativa, pois não tem um padrão. Para me dar crédito ela protelou horrores agora para cancelar a conta ela foi the flash. Como pode isso?"

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 15/04/2024 18:47:50

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado Sr. Robson, boa tarde.

Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024280652, primeiramente a Cresol Getúlio Vargas agradece por entrar em contato conosco e, nos oportunizar responder suas dúvidas referente ao processo de concessão de crédito.

Em relação a manifestação citada, a Cresol Getúlio Vargas informa que assim como as demais Cooperativas do Sistema Cresol, para a concessão do crédito solicitado, a Cooperativa adota critérios baseados em normas do órgão regulador e manuais internos para análise das operações. Sendo que, para que haja a concessão de uma operação, se faz necessário que os associados atendam a todos os critérios estabelecidos para a linha a qual ele solicitou. E ainda, as análises das solicitações de crédito são avaliadas pelo comitê de crédito, e é este quem aprova ou não a liberação do mesmo, decisão essa sempre baseada nos Normativos legais.

Pontuamos por fim, que o nosso objetivo é garantir que todos os nossos associados ou pessoas que usufruam de nossos serviços, sejam atendidos com a atenção e o cuidado que merecem.

A Cresol Getúlio Vargas, está à disposição para mais esclarecimentos.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/04/2024 17:58:18

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Fabio Amorim de Oliveira

Documento do Solicitante: 327.465.938-07

Solicitação

Protocolo: R20240002183 Origem: RDR Data/Hora: 08/05/2024 14:20:05

Empresa: 2 - CRESOL CENTRAL BRASIL Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via RDR:  
"Boa noite eu não consigo fazer nem um empréstimo ou um limite de crédito meu nome está limpo não consigo fazer nem uma linha de crédito meu CPF 32746593807"

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 08/05/2024 14:32:57

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado Sr. Fábio, bom dia.  
Em resposta a sua manifestação de RDR de nº 2024238681, informamos que não localizamos seu cadastro em nosso sistema. Desta forma, entendemos que o Senhor não é associado ao Sistema Cresol. E ainda, esclarecemos que o primeiro critério para a concessão de crédito e limite de cartão é que a pessoa seja associada a uma de nossas cooperativas. Sendo assim, orientamos que o Senhor se dirija até a Cooperativa Cresol de seu município e solicite, em um primeiro momento a sua associação junto a mesma. Posteriormente ao Senhor ser aceito pela mesma, se faz necessário que encaminhe a solicitação das linhas de crédito desejáveis, lembrando que para cada linha de crédito há critérios que o associado precisa atendê-los para que seja possível liberar o crédito.  
Qualquer dúvida por gentileza, pode nos contatar pelo nº de telefone 0800 642 4800, de segunda a sexta-feira (exceto feriados) das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Atenciosamente,

Resposta enviada por email ainda no dia de hoje, conforme anexo.

Status: Pendente Data/Hora: 08/05/2024 14:20:05

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: A20242010161 Origem: SAC Data/Hora: 16/04/2024 16:46:57

Empresa: 2010 - CRESOL SAO VALENTIM Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria. Por se tratar de reclamação via SC, precisamos do retorno até o dia 18/04/2024.

" Os atendentes da cooperativa cresol de rio dos índios RS dificultam os atendimentos, renegociações e limites de cartões de crédito/débito."

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 16/04/2024 18:13:44

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado/a, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa:

A Cooperativa informa que possui normas e manuais a serem seguidos no caso das renegociações., e a concessão de limites é condicionada a capacidade de pagamento.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 16/04/2024 16:46:57

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Andriellen Presa

Documento do Solicitante: 102.111.459-63

Solicitação

Protocolo: A20242039160 Origem: SAC Data/Hora: 16/04/2024 14:39:26

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria. Por se tratar de reclamação via Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

SAC, precisamos do retorno até o dia 18/04/2024.

"Boa tarde. Fui até a agência a 25 dias atrás e solicitei a liberação do meu dispositivo que encontra-se bloqueado, me avisaram que não estavam conseguindo liberar pois tinham que abrir um chamado, até hoje não recebi retorno referente ao meu caso, não consigo ter acesso ao app pra acompanhar meus pagamentos. Fui até a agência a 3 dias atrás e soltei novamente um retorno, eles não sabiam o que me falar sobre meu caso. Liguei na agência no mesmo dia pra falar com a Sandra que estava responsável ou com o eleandro que é o gerente na agência. Fui mal atendida por ela. Me falou que não era pra aguardar retorno vindo dela, pois ela não tinha a resposta para meu problema e sim a central. Estou extremamente chateada com a situação sem entender o que está acontecendo e como sempre sendo maltratada na agência do centro."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 17/04/2024 12:03:07

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa: "Prezados, em relação a ouvidoria recebida. A referida cooperativa já foi funcionária, sendo desligada por algumas condutas julgadas inadequadas a época. O bloqueio do acesso virtual foi realizado após uma investigação orientado pela Cresol Confederação. Considerando a solicitação, autorizamos a agência a realizar o desbloqueio do dispositivo, com observância dos procedimentos e coleta de assinatura em documentos."

FAVOR INFORMAR A ASSOCIADA:

Que a mesma pode se dirigir até a agência que esta estará prosseguindo com o desbloqueio de seu dispositivo.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 16/04/2024 14:39:26

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Jaqueline Maria Busnello Cordazzo

Documento do Solicitante: 022.033.359-98

### Solicitação

Protocolo: S20242023159 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 15/04/2024 15:12:08

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 22/04/2023.

" Boa tarde,

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

No ano passado, solicitei pessoalmente na agência Cresol Coronel Freitas o encerramento da conta, assinando a documentação necessária. A orientação recebida sobre o saque da cota capital seria disponibilizada somente após a Assembleia Geral em 2024.

Hoje ao meio dia, fui até a agência Cresol Quilombo para resgatar a cota capital, já que a assembleia foi realizada e houve a junção das Cooperativas de Coronel Freitas com Quilombo. Fui atendida pelo funcionário Daniel que relatou a impossibilidade de saque do valor devido a conta não estar encerrada, somente bloqueada, além de débito de R\$ 100,00 referente a taxa de manutenção de conta corrente. Precisando entrar em contato com a agência de Coronel Freitas tanto para sacar o valor da cota como para fazer de forma correta este encerramento de conta.

Em anexo segue conversas pelo aplicativo WhatsApp, referente tanto ao indicativo de estar tudo certo com o encerramento de conta e também comunicado de cobrança de manutenção de conta após o encerramento da mesma.

Informo que não farei pagamento deste valor indevido negativo em conta, isso porque a cobrança desta taxa enquanto a conta era ativa não existia ."

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 17/04/2024 18:56:17

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Boa tarde Jaqueline, tudo bem?

Segue o retorno da Cooperativa relativo a sua manifestação.

" Inicialmente a Cresol Mais agradece pela oportunidade de esclarecer o ocorrido, e salienta que preza pela excelência no atendimento.

Com o processo de junção das cooperativas, enfrentou-se alguns desafios para padronização e uniformização dos processos operacionais e da comunicação interna.

No caso da Sra. Jaqueline, percebe-se que pode ter ocorrido falha na comunicação interna para com a cooperada, sobre o processo de encerramento da conta.

O encerramento das contas, ocorre somente após a conclusão do processo assemblear. Neste caso, a assembleia geral da Cresol Mais ocorreu no dia 05/04 e, acredita-se que o processo burocrático seja finalizado até o final do mês.

Desta forma, a Cresol Mais solicita que a Sra. Jaqueline compareça na sua agência de relacionamento (Coronel Freitas), a partir de 30/04. Na ocasião ela deve procurar pela funcionária Simone Pixinin, funcionária esta que estará orientando a associada em relação ao encerramento da conta e ao resgate do capital social. A Cresol Mais informa ainda que, não haverá cobrança de manutenção de conta (pacote de serviços).

A Cresol Mais reitera, que está constantemente buscando aprimorar o atendimento aos nossos cooperados. Agradece a compreensão da cooperada e coloca-se a disposição para mais esclarecimentos."

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/04/2024 15:12:08

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: NATANAEL FERREIRA DOS SANTOS

Documento do Solicitante: 127.688.246-74

## Solicitação

Protocolo: G20242025162 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 16/04/2024 19:26:56

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Tarifas e Assemelhados

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria. Por se tratar de reclamação via Consumidor.gov, precisamos do retorno até o dia 18/04/2024 final da tarde.

"PROCOLO: 2024.04/00009053611Em 15/04/2024 verifiquei o meu contrato de financiamento firmado com a Banco CRESOL, no qual constava a cobrança de tarifas que por mim não são reconhecidos, uma vez que não os solicitei, nem tampouco autorizei tais contratações. Dessa forma, esses valores foram inclusos em meu financiamento sem meu consentimento, portanto, além de pagar indevidamente, ainda financiei estes valores sem meu conhecimento. Peço imediatamente que sejam tais valores restituídos, corrigidos e atualizados, em espécie ou abatido em meu financiamento."

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 18/04/2024 13:08:22

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa:

" Prezado cooperado, a Cresol Litoral agradece a oportunidade de esclarecer as suas dúvidas, quanto aos valores cobrados de sua conta.

Lembramos que estas foram devidamente apresentadas ao senhor quando negociava a operação pelo aplicativo do Whatsapp. Os valores mencionados pelo Sr na manifestação, estão devidamente registrados em seu extrato para correta identificação dos mesmos, onde comprova-se que o financiamento foi de valor superior ao que o senhor necessitava para pagamento do veículo, conforme sua solicitação e aprovação.

Em contato com a gerente de sua agência, a mesma está disposta a recebê-lo na sua agência de relacionamento para esclarecer os valores.

A Cresol Litoral não realiza a cobrança de TAC, o que foi devidamente cobrado de sua conta foi Cota Capital, conforme previsto no Estatuto da Cooperativa (valor que é seu e terá remuneração devida conforme resultado da cooperativa); Seguro prestamista (devidamente reconhecido pelo senhor); IOF (Imposto sobre operações financeiras que é obrigatório) e custas com alienação do bem (devido ao veículo estar como garantia da operação).

Estamos a disposição para atendê-lo em nossa agência e esclarecer sobre tais valores.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 16/04/2024 19:26:56

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: EDUARDO BATISTA DE SOUZA

Documento do Solicitante: 092.873.134-07

### Solicitação

Protocolo: A20242009163 Origem: SAC Data/Hora: 18/04/2024 17:29:35

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 22/04/2024.

" Meu pai fez um TED hoje de R\$ 600,00 para minha conta da Cresol e até agora não entrou na minha conta. Na Caixa Econômica Federal, disseram que estava tudo certo."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/04/2024 11:17:37

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa.

" A Cresol informa que no dia 18/04/24 conforme extrato abaixo, ocorreu um crédito através de TED na conta do reclamado."

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 18/04/2024 17:29:35

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Leo Selong

Documento do Solicitante: 463.634.160-00

Solicitação

Protocolo: S20242031169      Origem: Ouvidoria      Data/Hora: 22/04/2024 17:04:53

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA      Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Relata o associado que fez contato com a agência de Santo Antonio do Palma/RS, que ja vem há algum tempo conversando com os funcionários da agência que precisa resgatar o valor da cota capital integralmente. Que na última conversa foi lhe passado que era necessário encerrar a conta, que o valor é pago em parcelas anuais, que não lhe deram prazo. Informou que não solicitou o encerramento da conta. Questiona sobre a possibilidade de resgate imediato das cotas, pois a esposa está com Câncer e precisam do valor.

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 24/04/2024 17:21:22

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado Sr Leo Selong, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a sua manifestação.

A agência de Santo Antonio do Palma informou que não houve solicitação para baixa da cota capital.

Diante do exposto e com a finalidade de esclarecer a situação descrita, informamos que mediante os problemas de saúde relatados, a sua agência de relacionamento tem ciência e entende que o associado está em seu direito de solicitar o resgate da cota capital, desta forma está a disposição para explicar os requisitos necessários e os procedimentos legais para solicitação de baixa de cotas.

Para que tal solicitação ocorra, por gentileza se dirigir até a agência de relacionamento do Sr, em Santo Antonio do Palma/RS.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 22/04/2024 17:04:53

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: VINICIO OSWALD MEYER

Documento do Solicitante: 004.219.130-02

Solicitação

Protocolo: S20242031164 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 19/04/2024 17:21:06

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria.

"O associado informou que fez um PRONAF para construir um galpão no valor de 198 mil reais. Enviou uma NF de 44.800,00 para a agência de Cristal/RS para liberação do valor para pagamento ha cerca de uma semana, mas que informaram que o valor está bloqueado e não sabem informar o motivo do bloqueio nem previsão de liberar o valor, somente informam que está com erro no sistema. Sr Vinicio precisa do valor para pagar, diz que possui ainda saldo de 62.000,00 do PRONAF.  
O associado tem urgência na liberação do valor, pois precisa pagar a NF. "

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/04/2024 18:15:40

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Em 26/04/2024 foi dado retorno ao associado.  
Em ligação telefônica, a esposa Juliane atendeu a chamada, e ao perguntar pelo Sr Vinicio, a mesma respondeu que, se esta ligação se trata da manifestação que ele ligou na Cresol Central, já está tudo resolvido. Que na terça-feira o valor estava liberado na conta, e ja realizaram o pagamento da NF e já terminaram o galpão.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 19/04/2024 17:21:06

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARINA PRADO CARLESSO

Documento do Solicitante: 088.137.739-27

## Solicitação

Protocolo: A20242027165 Origem: SAC Data/Hora: 19/04/2024 19:55:53

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria. Por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 23/04/2024.

" Pedido da reclamação: Conforme comunicado de superendividamento enviado em demanda aberta anteriormente sob protocolo nº 2024143816, venho através deste formalizar minha solicitação de renegociação de dívidas diretamente pelo PROCON e BACEN, uma vez que não obtive êxito em nenhuma das conversas via telefone e pela agência, onde somente me foi oferecido valores que não tenho condições alguma de pagar diante do meu cenário de superendividamento Sei que os bancos tendem a pedir para que o PROCON recuse tal demanda, mas neste pedido, estou seguindo a exata recomendação dada nos moldes do código de defesa do consumidor atualizado pela lei 14.181 em seu artigo 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código. Reforço que nenhuma das minhas propostas eu ofereço pagar menos do que tomei emprestado com as devidas correções.

Descrição da reclamação: Conforme comunicado de superendividamento enviado em demanda aberta anteriormente sob protocolo nº 2024143816, venho através deste formalizar minha solicitação de renegociação de dívidas diretamente pelo PROCON e BACEN, uma vez que não obtive êxito em nenhuma das conversas via telefone e pela agência, onde somente me foi oferecido valores que não tenho condições alguma de pagar diante do meu cenário de superendividamento Sei que os bancos tendem a pedir para que o PROCON recuse tal demanda, mas neste pedido, estou seguindo a exata recomendação dada nos moldes do código de defesa do consumidor atualizado pela lei 14.181 em seu artigo 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código. Reforço que nenhuma das minhas propostas eu ofereço pagar menos do que tomei emprestado com as devidas correções, pois estou ciente da minha OBRIGAÇÃO de pagar o PRINCIPAL EMPRESTADO e em nenhum momento tenho intenção premeditada de dar calote ou agir de má fé, pois a todo momento venho reforçando através de ATOS PRÁTICOS minha boa fé e intenção de negociar de forma que eu consiga pagar minhas obrigações de moradia, alimentação, saúde e transporte e honrar com as obrigações financeiras, e faço isso exatamente para não ter que buscar a justiça, pois acredito verdadeiramente que os senhores avaliarão os fatos e estarão dispostos a negociar aqui mesmo na fase conciliatória do superendividamento. Com isso esclarecido, segue minha proposta de negociação.

Tramite: Visualizada pelo fornecedor

Data: 19/04/2024 13:00:04

Autor: Cresol

: (Sem Detalhes)

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 24/04/2024 12:04:59

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa.

" Desde o último chamado respondido, ocorreu mudança de cenário da associada Marina Prado Carlesso.

Senhora Marina Prado Carlesso, agradecemos o contato e seu interesse em resolver a situação, ao mesmo tempo, informamos que a Cooperativa efetuou os cancelamentos dos débitos automáticos de todos os contratos, conforme você havia solicitado. Também atendemos a solicitação de geração de boletos das parcelas em atraso, das quais identificamos a quitação de dois dos três contratos, restando apenas em aberto o contrato de número 5002027-2023.013377-7. Esse contrato possui uma taxa de juros de 3,5%a.m.

A título de informação este contrato consta atualmente com a seguinte situação:

Data vencimento e Valor

15/02/2024 R\$ 1.119,87

15/03/2024 R\$ 1.078,73

15/04/2024 R\$ 1.052,92

Saldo devedor total em 23/04/2024 de R\$ 22.187,66.

Aproveitamos para informar que permanecem inalterados por parte da Cooperativa, os parâmetros da proposta já enviada na ouvidoria anterior, dia 27 de março de 2024, com redução na taxa de juros, passando de 3,5%a.m. para 2,3%a.m.

Segue proposta:

- Garantia: aval
- Taxa de juros padrão para renegociações: 2,3% a.m;
- Prazo máximo: 60 meses;
- Valor de entrada para o acordo: R\$ 2.000,00 (amortização) + R\$ 653,00 de IOF;
- Total entrada: R\$ 2.653,00;
- Saldo residual parcelado em 60 vezes de R\$ 624,00 por parcela;
- 1ª parcela com vencimento em: 23/05/2024.

Oportunamente informamos o prazo limite de até 30/04/2024 para finalização da operação nas condições citadas acima, e, em caso de não efetivação a Cooperativa adotará a partir de 02/05/2024 o procedimento padrão de cobrança, conforme previsto em normativos vigentes da Cresol, a saber, negativação dos devedores e avais, execução (extrajudicial e/ou judicial).

A Cooperativa também tem interesse em resolver a situação e coloca todos os seus canais de comunicação à disposição para o diálogo."

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 19/04/2024 19:55:53

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: SUELLEM DE LIMA SOBRAL

Documento do Solicitante: 34.473.663/0001-45

### Solicitação

Protocolo: A20242009171

Origem: SAC

Data/Hora: 23/04/2024 16:59:41

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE

Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 25/04/2024.

" Quando foi para abrir a conta, foram até a minha empresa. Depois foram aparecendo restrições e fui regularizando. Agora, não tenho restrição e ainda sim, não liberam credito na PJ. O Itaú me ofereceu capital de giro, por que a Cresol não oferece?

Além disso, quando vou na agência ficam falando alto para todos ouvirem sobre as restrições.

Minha duvida é por que eu sou associada e não tenho nenhum beneficio de produtos de uma conta jurídica?

"

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 24/04/2024 14:53:19

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa:

A Cooperativa informa que atende a todos de forma igualitária, prezando pelo bom atendimento aos associados e não associados.

Em relação ao acesso de benefícios e produtos, os mesmos possuem critérios que são aplicados a todos os associados, conforme normativos internos e do Sistema Financeiro Nacional. No momento a associada, não atende há alguns desses critérios, conforme já informado a ela pela própria Cooperativa, por isso a Cooperativa fica impossibilitada de liberar linhas de crédito e produtos conforme ela solicita.

A sua agência coloca-se a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 23/04/2024 16:59:41

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: TIAGO GALVAO BORGES

Documento do Solicitante: 101.058.639-47

### Solicitação

Protocolo: R20242053172 Origem: RDR Data/Hora: 24/04/2024 14:55:50

Empresa: 2053 - CRESOL JACINTO MACHADO Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos via Canal RDR (Banco Central) a manifestação abaixo:

"Tipo: Reclamação

Mensagem: Preciso de um boleto para quitação de um empréstimo e não fui atendido pelo fato de ser débito em conta apesar de saber do msm acredito q fato de eu querer quita pagar a dívida teria direito ao boleto"

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/04/2024 17:41:42

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Prezado Sr. Tiago, boa tarde.

Em resposta a manifestação de RDR de nº 2024312613, a Cresol Jacinto Machado informa que conforme a Cédula de Crédito Bancário (contrato) firmada entre a Cooperativa e o Sr. Tiago, os pagamentos das parcelas das operações de crédito são realizados via débito em conta.

Salienta-se que este é o formato de pagamento padrão que a Cooperativa trabalha, bem como as demais Cooperativas do Sistema Cresol.

A possibilidade que existe é desabilitar o débito automático. Como o contrato prevê o débito em conta, neste caso basta realizar o depósito ou transferência via TED ou PIX do valor da parcela para a conta do associado, que não gerará problemas.

A Cresol Jacinto Machado, se coloca a disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 24/04/2024 14:55:50

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ARLEI MAZETTO

Documento do Solicitante: 022.372.059-30

Solicitação

Protocolo: A20242039177 Origem: SAC Data/Hora: 29/04/2024 16:59:35

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezada/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de manifestação via SAC, precisamos do retorno até dia 02/05/2024 ao meio dia.

" Informa que solicitou o encerramento da conta 04 de dezembro 2023, que deseja receber suas cotas, mas o gerente não passa nenhum posicionamento, só enrola, diz que era para o valor sair após assembleia, que já aconteceu, que foi hoje até a agência, mas que o gerente falou que está esperando um posicionamento de outra pessoa, que quando acontecer avisaria o reclamante.  
o reclamante deseja esclarecimentos, bem como um posicionamento acerca de quando receberá seu valor. Informa que já entrou em contato com o Procon, que a data que haviam passado ao Procon, era o mês de abril, que no caso se encerra amanhã, mas que não cumprem com as determinações, que não queria ter que pegar um advogado para isso, ou reclamar no Reclame aqui, pois é um direito dele. "

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 02/05/2024 16:38:49

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Em contato com a Cooperativa, fomos informados que: após buscas identificamos que este é titular de uma pessoa jurídica sob o CNPJ: 34.372.162/0001-72. Em análise, o encerramento de conta corrente e pedido de demissão foi solicitado. A Cresol Aliança, aguarda o processo de aprovação do ato assemblear junto ao Banco Central do Brasil. Tão logo seja aprovado, será autorizado o pagamento conforme norma de resgate de cota capital.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 29/04/2024 16:59:35

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: SIM

## Solicitação

Protocolo: S20242031178 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 30/04/2024 14:21:59

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Outros Temas

Classificação: Denúncia Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Denuncia Anônima

Prezado/a, bom dia,

Recebemos esta denúncia em nosso Canal de Ouvidoria.

"Relata o denunciante, que é associado na agência de Santo Antonio do Palma e que conhece outro associado de nome Jorge Iaroseski, que Jorge possui conta na mesma agência que ele, O denunciante afirma que Jorge tem o trator financiado pela Cresol e que está comentando que vendeu a cabine no mês de abril de 2024. O denunciante informa que até onde sabe não é permitido fazer a venda da cabine pois a mesma está financiada, e gostaria de fazer a denúncia, pois já houve fiscalização e sabe que não pode fazer a venda enquanto não quitar o financiamento. O associado quer explicações de como fica essa situação, se pode ou não fazer a venda da cabine enquanto está financiada."

Atenciosamente

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 07/05/2024 18:19:22

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Boa tarde, devido a denuncia ser anônima, não há como fazer contato com o associado para passar o retorno da Cooperativa.

Segue retorno da Cooperativa, relativo a manifestação

Referente à situação informada à cooperativa verificou que o associado realizou a contratação do investimento, apresentando as comprovações dos bens financiados com as referidas notas fiscais, conforme determinam os normativos (MCR).

Após a liberação do recurso a agência realizou a fiscalização do investimento, efetuando visita a propriedade pelo antigo gerente da agência Alair Santoro, em que foi constatado que os bens estavam na propriedade comprovado com laudo de fiscalização assinado e com as devidas fotos.

A cooperativa preza pelo sigilo das informações (que neste caso são de responsabilidades do associado contratante), desta forma, no que tange quanto às movimentações do sócio não cabe a cooperativa citar sobre as mesmas. Portanto, a cooperativa acredita que o associado tenha aplicado corretamente os recursos financiados e qualquer coisa se coloca à disposição para esclarecimentos.

Atenciosamente

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 30/04/2024 14:21:59

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: SIM

## Solicitação

Protocolo: A20242041184 Origem: SAC Data/Hora: 10/05/2024 14:58:21

Empresa: 2041 - CRESOL XANXERE Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria. Por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 13/05/2024 final da tarde.

"Gostaria de reclamar sobre a gerente do banco de vocês aqui de faxinal dos guedes/SC.  
Tamara Rodrigues, nunca está aberta a proposta, não sabe se relacionar com os clientes de vocês, te atende de forma diferenciada pelo que tu veste ou status na cidade , inclusive sou cooperada da cresol, mais diante de fatos por ser mal atendida estarei encerrando minha conta e alguns familiares também  
Não sei como está dentro de um banco se não gosta de trabalha com o público."

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 13/05/2024 17:51:09

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Boa tarde, segue retorno da Cooperativa.

Por se tratar de reclamação anônima, não é possível dar retorno ao reclamante.

"A gerente Tamara Rodrigues encontrava-se em período de licença maternidade, estendido pelo período de férias até no dia 08 de maio deste ano, não tendo efetivado atendimentos neste espaço de tempo, porém estamos avaliando a situação bem como tentando entender a mesma para que possamos dar continuidade a cobrança do fato citado.  
Certos de que esteja ocorrendo algum problema, a mesma será chamada para uma conversa administrativa."

A Cooperativa agradece o contato e se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 10/05/2024 14:58:21

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Jhonatan vieira

Documento do Solicitante: 092.067.009-10

Solicitação

Protocolo: S20242025198 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 21/05/2024 11:33:48

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até dia 23/05/2024.

" Em dezembro de 2023, entrei em contato com q cooperativa para verificar a renegociação de umas parcelas.  
Sugeriram de fazer a troca de avalista do contrato, onde eu enviei as documentações da nova avalista.

Eu e avalista fomos assinar o contrato, eu questionei a atendente sobre o desvinculo da antiga avalista, ela confirmou!  
E agora com umas parcelas em atraso a antiga avalista recebeu notificação e restrições.

Tenho mensagens dos próprios atendentes da cresol de tubarão afirmando que iria ser feito a troca de avalista.

Hoje eu liguei só para questionar a situação, onde um atendente simplesmente falou "você assinou o contrato, é o que está no contrato".

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 21/05/2024 12:51:24

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.  
Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.  
" A Cooperativa informa que foi realizada a renegociação das parcelas em atraso, conforme pedido do associado através de conversas pelo aplicativo whatsapp no dia 07/12/2023, onde o mesmo afirma querer renegociar as parcelas do empréstimo que estão em atraso.  
Na sequência lhe foi apresentado um parcelamento, onde foi destacado que seria renegociado apenas as parcelas dos meses de 10/2023 até 02/2024, com vencimento iniciando em 19/01/2024, e a partir de 19/03 iniciam as parcelas do financiamento, o associado concordou com tal renegociação.  
Em contato com a agência de relacionamento do associado, foi conversado com a atendente Camila a qual informou que na época, o associado estava com dificuldades de manter a mesma avalista para tal renegociação, ocasião em que foi ofertado a possibilidade de inclusão de novo avalista.  
Diante dos débitos existentes, não é possível fazer a troca de avalista, contudo, caso o associado adimplir com as parcelas, a Cooperativa poderá, excepcionalmente, fazer a troca da avalista, porém tal alteração não impactará no vencimento e no valor das parcelas. Caso o cooperado tiver interesse, poderá se dirigir até a agência de relacionamento e conversar com a atendente Camila."  
A Cooperativa Cresol Litoral agradece o contato, reafirma o compromisso na atuação de solução de problemas dos seus cooperados, e se mantém a disposição.  
Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 21/05/2024 11:33:48

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: EDINILSO BOCALON

Documento do Solicitante: 884.913.660-91

## Solicitação

Protocolo: G20242031253

Origem: Consumidor.gov

Data/Hora: 28/06/2024 11:01:44

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA

Tema: Relação Contratual

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, através do Consumidor.gov. Precisamos do retorno até o dia 02/07/2024.

Area: Servios Financeiros

Assunto: Crdito Pessoal e Demais Emprstimos (exceto financiamento de imveis e veculos)

Problema: No entrega do contrato ou documentao relacionada ao servio

Meio Consumo: Domiclio

Andamento:

Tramite: Abertura da reclamao

Data: 27/06/2024 17:25:37

Autor: EDINILSO BOCALON

Indicador de contato com o fornecedor: S

Pedido da reclamao: Necessito da cpia dos contratos que tenho na agncia atravs da minha conta pessoa fsica (884.913.660-91) e da pessoa juridica (34.686.565/0001-96).

Descrto da reclamao: No recebi todos os meus contratos da PF e PJ

Protocolos do fornecedor: Atravs de WhatsApp

Tramite: Visualizada pelo fornecedor

Data: 28/06/2024 03:06:36

Autor: Cresol

: (Sem Detalhes)

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 02/07/2024 09:48:17

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

A Cooperativa informou que o associado esteve na agência em 27/06/2024 e não fez a solicitação de cópia dos contratos.

Por gentileza retornar ao associado, que poderá se dirigir até sua agência de relacionamento e solicitar cópia de seus contratos, que estarão a sua disposição.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se coloca a disposição.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 28/06/2024 11:01:44

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Elison Willirs

Documento do Solicitante: 046.154.590-09

### Solicitação

Protocolo: A20242009174

Origem: SAC

Data/Hora: 26/04/2024 18:49:54

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE

Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de chamado via SAC, precisamos do retorno até o dia 30/04/2024 ao meio dia.

" Me chamo , minha colega Antonela de Sa, somos da empresa InveK, foi fazer um deposito de pagamento para Marli Blunke, CPF 002562440-73, na agência de Santa Rosa, pelo Caixa Eletrônico. A Marli me passou a conta antes da troca da agência. Os dados no envelope foram colocados os dados: agencia 2563 conta 6794-6, MARLI BLANKE GERTZ, codigo do envelope 3001690431, valor R\$ 510,00  
Ocorre que devido ao fato que houve uma mudança na região, o valor acabou caindo para outra conta Só descobrimos que o valor havia caído errado, quando a Marli informou que não recebeu. Então, no comprovante constava os dados de Debora Weber dos Santos agencia 2514, conta 6794-6..  
Quero saber se temos como receber de volta o valor."

" Boa tarde,  
Solicitamos que seja verificado junto a cooperada Debora Weber dos Santos agencia 2514, conta 6794-6, a devolução do valor que entrou em sua conta indevidamente. "

Atenciosamente,

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 30/04/2024 17:16:14

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa.

" A Cooperativa informou que em contato com a associada, ela desconhece a origem do depósito realizado em sua conta no dia 22/04/2024, e está de acordo com a devolução do valor.

Ainda, a Cooperativa esclarece que está em tratativas para que ocorra a devolução do valor.

Por gentileza, informar ao associado para que entre em contato com a Cooperativa Cresol

Noroeste, falar com a colaboradora Liliane."

A Cooperativa Cresol Noroeste, se coloca à disposição.

Atenciosamente.

---

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/04/2024 18:49:54  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

---

### Pessoa

Anonimo?: NÃO  
Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado  
Nome do Solicitante: Jose Allan de Lima  
Documento do Solicitante: 032.981.854-69

### Solicitação

Protocolo: S20242023179 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 02/05/2024 14:19:02  
Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Atendimento  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email  
Descrição: Prezado/a, bom dia

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria.

"Relata o associado que sempre que vai até a agência é mal atendido, que já trocou varias vezes de gerente e que o atendimento permanece igual.  
Relata que a agência está com a fama ruim na cidade pelo mal atendimento, que a cidade de Garanhus é pequena onde todos se conhecem, e que a agência não libera crédito quando solicitado.  
Há tempo vem solicitando aumento de limite do cartão de crédito e da conta. Que tenta falar com o gerente e ele não o atende, pois está sempre muito ocupado."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

---

Status: Concluído Data/Hora: 03/05/2024 13:41:03  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Prezado Sr Jose Allan de Lima, bom dia.

Em resposta a sua manifestação, segue o retorno da Cooperativa.

" Primeiramente a Cresol Mais agradece por entrar em contato conosco, e nos oportunizar esclarecer as dúvidas, também se desculpa com o associado, pois preza pelo bom atendimento a todos.

Em relação a manifestação citada, a Cresol Mais informa, que assim como as demais Cooperativas do Sistema Cresol, para a concessão de crédito, a Cooperativa adota critérios

baseados em normas do órgão regulador e manuais internos para análise das operações. Sendo que, para que haja a concessão de uma operação, se faz necessário que os associados atendam a todos os critérios estabelecidos para a linha a qual ele solicitou. E ainda, as análises das solicitações de crédito são avaliadas pelo comitê de crédito, e é este quem aprova ou não a liberação do mesmo, decisão essa sempre baseada nos normativos legais.

Por fim, orientamos que o Sr Jose Allan entre em contato com a sua agência de relacionamento pelo telefone (87) 3025-0415 e solicite um agendamento de horário com o gerente Felipe."

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 02/05/2024 14:19:02

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: HEINRICH FUHR

Documento do Solicitante: 030.266.489-06

### Solicitação

Protocolo: S20242005182 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 07/05/2024 11:47:20

Empresa: 2005 - CRESOL EVOLUCAO Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até dia 09/05/2024 final da tarde.

" Bom Dia!

Caros, sou Heinrich Fuhr, portador do CPF 030.266.489-06, associado da Cresol MONDAI /SC. Estou desde o dia 14/02/2024 solicitando uma renegociação do saldo devedor do financiamento junto a instituição. Comuniquei o banco antes de vencer a parcela... passou se 3 meses, estou inadimplente, e pior, sem retorno. Até o momento não recebi nenhuma proposta para renegociação. Estou inadimplente.

Um das premissas da empresa que eu trabalho, é não estar negativado.. estou a berlinda de perder meu emprego, por falta de retorno e proposta do Banco.

Concedo 3 dias a partir de hoje, ou seja, até quinta-feira desta semana, dia 09/05/2024 para Cresol apresentar uma proposta para dar início as tratativas de negociação. Infelizmente não posso esperar mais.. a falta de retorno do Banco está comprometendo meu emprego, meu sustento.....

Já abri reclamação na ouvidoria.. e não obtive êxito. "

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 07/05/2024 19:13:23

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.  
Segue o retorno da Cooperativa.

"A Cooperativa Cresol Evolução informa, que o gerente da agência de relacionamento do associado retornou a todas as demandas e tentou fazer propostas de renegociação, porém o cooperado não se manifestou sobre o valor da entrada e das devidas garantias do contrato original.

A área de recuperação de crédito do extrajudicial irá tratar do assunto, afim de entender a

dificuldade da negociação. "

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 07/05/2024 11:47:20

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: FABIANE FURLAN FERREIRA

Documento do Solicitante: 022.213.960-90

### Solicitação

Protocolo: A20242031181

Origem: SAC

Data/Hora: 03/05/2024 19:26:06

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA

Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Recebemos a manifestação abaixo via SAC. Desta forma precisamos de um retorno até o dia 07/05.  
"Estou aguardando um retorno de uma mensagem enviada em 23/04/2024, para 54 999431796, da agência de Antonio Prado. Também tentei ligar para este telefone, assim como para o telefone fixo, que não atende. 5432932822.  
Solicito que alguém me retorne para o telefone 54999029539."

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 08/05/2024 11:26:23

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia

Segue o retorno da Cooperativa

" A Cooperativa Cresol Planalto Serra informou que em contato com a agência de relacionamento, obteve a informação de haviam tratativas em andamento, sendo que no dia 07/05/2024 foi feito contato com a associada para atualização de cadastro e encaminhamento de crédito.

A Cooperativa informou também que as linhas telefônicas estão apresentando instabilidades, contudo o problema está sendo tratado com a área responsável.

A Cresol Planalto Serra agradece o contato e se coloca a disposição."

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 03/05/2024 19:26:06

Usuário: Ana Cristina Nunes

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: VIVIAN APARECIDA MARQUES

Documento do Solicitante: 034.364.799-00

Solicitação

Protocolo: S20242018186 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 13/05/2024 17:11:36

Empresa: 2018 - CRESOL INOVAÇÃO Tema: Cheques

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC precisamos do retorno até dia 15/05/2024 final da tarde.

"No dia 26/04/2024 solicitei microfilmagens de alguns cheques a agencia 2588-7 c/c:7253-2 de Saltinho SC, porem ate o momento não tive retorno. Segue print da conversa, solicitação e confirmação do recebimento pelo gerente da agencia."

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 14/05/2024 12:22:08

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

"A Cooperativa Cresol Inovação informou que fez contato com o gerente da agência de Saltinho, a qual a Sra Vivian é associada, onde foi informado que a solicitação ja fora atendida e as microfilmagens já estão em posse da associada, conforme solicitado."

A Cooperativa Cresol Inovação agradece o contato e se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 13/05/2024 17:11:36

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Patricio Brandalize

Documento do Solicitante: 035.187.940-43

Solicitação

Protocolo: A20242039185 Origem: SAC Data/Hora: 13/05/2024 17:08:07

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de manifestação via SAC precisamos do retorno até o dia 15/05/2024 final da tarde.

"Gostaria de fazer o cancelamento da minha, acabei trocando de estado e não vejo necessidade de estar com a conta da cresol de erechim em uso.sei que tenho algumas coisas para debitar, o cartão de crédito é um."

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 14/05/2024 16:58:10

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.  
Segue o retorno da Cooperativa relativo à manifestação.

" Em consulta, verificamos que o cooperado não buscou a agência para informações acerca do encerramento de conta corrente.

Considerando a solicitação, a agência fará contato com o cooperado para orientar quanto ao fluxo de encerramento de conta e liquidação das obrigações pertinentes.

Cumprе destacar que para encerramento de contas no Sistema Cresol se faz necessário que os cooperados estejam em dia com suas obrigações e devem fazer a solicitação formal do encerramento de conta corrente, que após o pedido, será submetido ao Conselho de Administração que irá deliberar sobre o prazo e o formato de devolução da cota capital."

Por gentileza, solicitar ao associado número de telefone atualizado, para que a agência consiga fazer contato com ele para tratar do encerramento da conta.

A Cresol Aliança agradece o contato e se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 13/05/2024 17:08:07

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JOSE LUKAS DA SILVA ARAUJO

Documento do Solicitante: 153.373.684-78

Solicitação

Protocolo: A20242023187 Origem: SAC Data/Hora: 13/05/2024 17:17:23

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 16/05/2024.

"Informa que solicitou o cartão há cinco meses mas que não recebeu até a presente data, que na agência ninguém lhe da nenhuma resposta."

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 15/05/2024 19:13:11

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue retorno da Cooperativa:

" Inicialmente a Cresol Mais agradece o contato e aproveita a oportunidade para se desculpar com o cooperado, pois preza pela excelência no atendimento.

Acredita-se que possa ter ocorrido falha na comunicação e salienta-se que a Cooperativa está constantemente buscando aprimorar o atendimento aos seus cooperados.

A Cooperativa Cresol Mais informa que o cartão será entregue em até 30 dias para o associado."

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 13/05/2024 17:17:23

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Darlan Eder Filipin

Documento do Solicitante: 047.737.079-92

Solicitação

Protocolo: A20242039196 Origem: SAC Data/Hora: 20/05/2024 17:01:28

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até dia 22/05/2024.

" Olá!Gostaria que me informassem a real situação da "devolução" do valor da conta capital, tendo em vista que ano passado fiz o cancelamento e encerramento da conta que possuía junto a cooperativa cresol e me informaram que a devolução iria acontecer no mês de abril de 2024, porem já estamos final de maio de 2024 e ainda não tive retorno de quando e como será a devolução sempre me informam que depende do banco central liberar, continuo achando que não esta correto isso.Me chamo Darlan Eder Filipin - CPF 047.737.079/92 - minha conta era na Cresol de Maravilha, SC.Aguardo providencias e esclarecimento da situação.Obrigada."

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 21/05/2024 11:54:24

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.  
Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" Considerando o processo operacional envolvido no momento pós assembleia, o rateio está programado para a segunda quinzena de maio.  
Por gentileza, informar o associado que a devolução da cota capital está programada para iniciar em junho de 2024."  
A Cooperativa Cresol Aliança agradece o contato e se coloca a disposição.  
Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 20/05/2024 17:01:28

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Guilherme Almeida

Documento do Solicitante: 031.512.210-25

## Solicitação

Protocolo: A20242006188 Origem: SAC Data/Hora: 14/05/2024 17:28:16

Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até dia 15/05/2024 final da tarde.

" Informa que o gerente da agência de Restinga entrou em contato com o reclamante, sinalizando que haveria uma vaga na agência, que o reclamante preenchia os pré requisitos para a vaga, nesse sentido orientou sobre como se candidatar no site de seleção.

Esperançoso o reclamante se inscreveu à vaga, que ele não foi nem chamado para a entrevista, que um dos pré requisitos da vaga era o ensino superior completo, mas que o rapaz contratado para a vaga nem graduação tem. Que quando a agência abriu, no passado uma pessoa da agência foi até o reclamante e ofereceu vaga de trabalho sem necessidade nem de processo seletivo, mas que no entanto foi recusada por não conhecer a empresa Cresol, e na segunda vez a recusa se deu por questões salariais, que no local onde trabalha até hoje há 11 anos, a questão salarial era melhor à época. Informa que é qualificado para a vaga segundo palavras do próprio gerente, Gabriel Bortolazo, que está decepcionado pois não entende o motivo de nem mesmo ter sido chamado para a entrevista. Informa que não recebeu email do site de seleção para dar nenhum prosseguimento. Que gostaria de pelo menos um posicionamento, para entender o que houve, se ele se desqualificou ao longo dos anos, que a Cresol deixou de ter interesse no seu currículo. Gostaria de informar que está indignado, deseja que alguém analise seu currículo, e lhe de uma devolutiva e ainda solicita se possível que a área que analisa as contratações entre em contato com o reclamante através de ligação. "

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 15/05/2024 19:33:46

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação:

" Prezado Sr Guilherme Almeida,

Recebemos sua manifestação na Ouvidoria da Cresol e compreendemos sua frustração por não ter sido chamado para entrevista para a vaga na agência de Restinga.

Gostaríamos de esclarecer que a Cresol preza pela transparência e pela justiça em seus processos seletivos.

Todas as candidaturas são analisadas com rigor e critério, considerando as qualificações e experiências dos candidatos em relação aos requisitos da vaga conforme o Plano de Carreira da Cresol.

No caso em questão, verificamos que sua candidatura não se adequou totalmente aos

requisitos da vaga. No entanto, reconhecemos suas habilidades e experiências, e gostaríamos de manter seu currículo em nossa base de dados para futuras oportunidades que se enquadrem em seu perfil.

Lamentamos que você não tenha recebido retorno sobre sua candidatura. Estamos aprimorando nossos processos internos para garantir que todos os candidatos recebam um feedback adequado.

Para atender à sua solicitação, encaminharemos seu currículo para a área de Recursos Humanos para que seja avaliado em futuras oportunidades.

A Cooperativa Cresol Jacutinga agradece o contato e se coloca à disposição."

Atenciosamente,

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 14/05/2024 17:28:16  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JAYLSON DE SOUSA SILVA

Documento do Solicitante: 020.244.423-66

Solicitação

Protocolo: A20242009191 Origem: SAC Data/Hora: 15/05/2024 18:18:36  
Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Atendimento  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email  
Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria. Por se tratar de manifestação via SAC, precisamos do retorno até o dia 20/05/2024.

"Informa que não consegue contato com a agência de Quixada(88) 3412-0785, solicita que a agência faça contato com ele no telefone 85981094207, que ele tem disponibilidade para atender ao meio dia, que ele encerrou a conta e que deseja receber suas cotas."

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

-----  
-----  
Status: Concluído Data/Hora: 16/05/2024 14:04:34  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

"A Cooperativa Cresol Noroeste informou que realizou contato com o gerente da agência de Quixada, e o mesmo entrará em contato com o associado."

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

A Cooperativa Cresol Noroeste se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/05/2024 18:18:36  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: C20242018189 Origem: Canal de Comunicação Data/Hora: 14/05/2024 17:33:30  
Empresa: 2018 - CRESOL INOVAÇÃO Tema: Outros Temas  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email  
Descrição: Prezado/a, boa tarde  
Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 15/05/2024 final da tarde.

" Cresol contrata colaboradores inadimplente? Pessoas que zelam pelo nome e mantém sempre as contas em dias vai achar estranho a cresol apoiar e contratar funcionário assim. Que deve na praça e não paga. Colaboradora Naiara suzin de coronel Martins SC. "

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 17/05/2024 13:32:48  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Prezadas, bom dia.  
Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

"Em resposta, a Cresol Inovação esclarece que a colaboradora participou de todas as etapas do processo de seleção, sendo analisado que seu perfil está apto e preenche os requisitos da vaga, bem como atende aos critérios de contratação exigidos pelo sistema Cresol."

A Cooperativa Cresol Inovação agradece o contato e se coloca a disposição.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 14/05/2024 17:33:30  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JOSE GOMES FEITOSA

Documento do Solicitante: 400.032.054-87

Solicitação

Protocolo: A20242023194 Origem: SAC Data/Hora: 20/05/2024 13:39:50

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de manifestação via SAC, precisamos do retorno até o dia 22/05/2024.

" Sr. Jose informa que é avalista de uma aoperação e tem feito o pagamento do credito pessoal. Ocorre que o financiado teria ficado de pagar a parcela do mês passado e deste mês. Deseja confirmar se o pagamento foi efetuado.

Tentou contato com o telefone 49 999078546, mas não conseguiu."

Atenciosamente

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 20/05/2024 17:16:22

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue retorno da Cooperativa, relativo a manifestação.

" Por gentileza retornar ao associado para que entre em contato com a agência para verificar a situação das parcelas, através do telefone (87) 30250415."

A Cooperativa Cresol Mais agradece o contato e se coloca à disposição.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 20/05/2024 13:39:50

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anônimo?: SIM

## Solicitação

Protocolo: A20242009197 Origem: SAC Data/Hora: 20/05/2024 19:46:28

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC precisamos do retorno até o dia 22/05/2024.

Estou desde fevereiro do corrente ano tentando encerrar minha conta na agência cresol de Santo Augusto-RS, mas, infelizmente, está sendo negado o encerramento. Já fiz várias tentativas com o gerente da agência - Jones Mattioni e, também por telefone, sem sucesso. O gerente alega que os pedidos de encerramento de contas somente são encaminhados em no mês de dezembro de cada ano. Nunca vi tamanho absurdo, ser negado a um cliente/associado seu pedido de encerramento de conta, ou ainda, condicioná-lo a determinado período do ano. Ainda mais, no meu caso em específico, com o falecimento do meu pai e as inúmeras despesas com funeral para pagar e precisando ter acesso a cota capital depositada, já explicado ao gerente e demais colaboradores.

Diante do exposto, solicito o imediato encerramento da minha conta e a liberação da cota capital! Do contrário terei que buscar esses direitos pela via judicial!

Aguardo retorno.

Marcos.

Atenciosamente,

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 21/05/2024 14:04:38

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação:

" Por se tratar de reclamação anônima, dificulta a verificação relatada na manifestação.

A Cooperativa Cresol Noroeste informa que para encerramento de contas, segue o Estatuto da Instituição, no que prevê o artigo 19.

Art. 19. A restituição do capital, em qualquer caso, por demissão, eliminação ou exclusão, será sempre feita após aprovação do balanço do exercício financeiro em que se deu o desligamento e mediante o pagamento de todos os débitos do associado;

Desta forma, cumpre destacar que a Cooperativa não está negando a devolução, somente seguindo os normativos previstos no Estatuto.

Por gentileza informar o associado que, caso desejar fazer o encerramento da conta, poderá se dirigir até a agência de relacionamento e pedir a demissão, caso ainda não tenha feito."

A Cooperativa Cresol Noroeste se coloca a disposição.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 20/05/2024 19:46:28

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: CRISTIAN DOS PASSOS HOFF

Documento do Solicitante: 021.128.350-92

### Solicitação

Protocolo: A20242031192 Origem: SAC Data/Hora: 17/05/2024 12:32:44

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 21/05/2024.

"Pelo meu aplicativo do Serasa, verifiquei uma restrição que desconheço, no valor de R\$ 8.726,30 em nome de Planalto Serra."

Atenciosamente,

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 21/05/2024 18:59:54

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.  
Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação:

" A Cooperativa Cresol Planalto Serra informou que trata-se de operação de financiamento de veículo, a qual o reclamante figura como avalista do Sr Wilian. Ainda, a Cooperativa informou que está tentando contato com o Senhores Cristian e Wilian desde o mês de dezembro de 2023, mas sem retorno.

Por gentileza retornar ao reclamante, para que entre em contato com a Cooperativa Cresol Planalto Serra para as devidas tratativas, através dos telefones (54) 3532 3420 ou (54) 3532 3688."

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se coloca a disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 17/05/2024 12:32:44

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anônimo?: SIM

## Solicitação

Protocolo: A20242031207 Origem: SAC Data/Hora: 29/05/2024 18:48:09

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 03/06/2024.

" Informa que chama várias vezes o telefone até cair mas que ninguém atende".

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 03/06/2024 14:20:21

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra informou que a agência de São Lourenço do Sul/RS passou por adequações nos últimos dias, migrando para novo endereço, o que possivelmente ocasionou instabilidade nos ramais telefônicos.

Contudo, as linhas telefônicas já foram reestabelecidas e estão em perfeito funcionamento.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra agradece o contato e se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 29/05/2024 18:48:09

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: A20242009203 Origem: SAC Data/Hora: 27/05/2024 12:41:46

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 31/05/2024.

" Olá, tudo bem?  
Gostaria me informar sobre o Fungetur, está disponível na região norte do rio grande do sul? Gostaria de contratar, se puderem me dar maiores informações, agradeço. "

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 27/05/2024 16:40:31

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" De momento a nossa Cresol Central está sem limite para operacionalizar essa linha, porém temos previsão de abrir novos limites em breve."

A Cooperativa Cresol Noroeste agradece o contato e se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 27/05/2024 12:41:46

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Franciele Aline Schmatz da Rocha

Documento do Solicitante: 012.220.760-20

### Solicitação

Protocolo: A20242009202 Origem: SAC Data/Hora: 24/05/2024 19:27:44

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 28/05/2024.

" Fui cliente junto a Cooperativa Cresol de Não-Me-Toque, (conta está bloqueada) quando solicitei um empréstimo, porém em virtude de dificuldades financeiras não tive condições de efetuar o pagamento. Tive uma ação judicial movida para o bloqueio de contas, inclusive com enedereço errado e sequer houve a comunicação pela Justiça ou advogado da parte, porém o bloqueio que ocorreu é de um benefício do INSS, sendo irregular tal atitude, desde que, os valores recebidos são provenientes de auxílio doença. "

Atenciosamente,

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 27/05/2024 16:58:08

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" Primeiramente, a Cooperativa esclarece que vossa senhoria continua associada, bem como sua dívida permanece inadimplida desde o vencimento da primeira parcela, ainda em 03/07/2022, ou seja, há quase dois anos, de modo que o que se esperava era o pagamento ordinário.

Segundo, por conta da reiterada inadimplência, sem qualquer indicativo de pagamento por parte de vossa senhoria, outra solução não teve senão a propositura da demanda judicial de execução.

Nesse viés, ao contrário do alegado na reclamação, vossa senhoria fora sim devidamente citada pela Oficial de Justiça conforme certidão do evento 10 do processo nº 5001924-51.2023.8.21.0112 (anexo).

Ademais, tendo em vista que a obrigação possui prazo certo de vencimento, nos termos do art. 397 do CC, não havia necessidade de eventual notificação prévia de vossa senhoria. Nem da certificação de vosso endereço atual, uma vez que desde a contratação da operação em junho de 2022, passando por todo o período de inadimplência, possivelmente vossa senhoria mudou de endereço a sua residência.

Por fim, quanto ao bloqueio de valores em conta ou contas correntes de vossa titularidade, tal medida encontra amparo no art. 854 do CPC, sendo facultado ao devedor promover eventuais impugnações no prazo da intimação da penhora, nos termos do § 3º do mesmo artigo, até porque somente o titular da conta possui condições de demonstrar a origem dos recursos eventualmente bloqueados. Ou seja, descabe às instituições financeiras ou mesmo a credora

perquirir sobre a origem dos recursos bloqueados.

Derradeiramente, a Cooperativa esclarece que está ciente do ocorrido no processo judicial, de modo que quaisquer questionamentos podem ser direcionados ao juízo da causa.

A Cooperativa Cresol Noroeste se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 24/05/2024 19:27:44

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARA ANDREIA DOS SANTOS

Documento do Solicitante: 036.747.139-69

### Solicitação

Protocolo: A20242039200 Origem: SAC Data/Hora: 23/05/2024 16:45:36

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via SAC, precisamos do retorno até o dia 27/05/2024.

"Informa que perdeu o pai há pouco tempo, que não conseguiu adimplir as dívidas, que tenta de todas as formas alguma proposta na agência, que não lhe dão respostas, que eles não passam propostas parcelado, que eles passam um valor total e só ameaçam encaminhar para o jurídico, que alguém foi até a casa da cooperada, conversou com terceiros cobrando a cooperada, que a cooperada estava trabalhando e que a Elizandra TELEFONE 49 99480694, além de não auxiliar com propostas ela só faz ameaças de encaminhar para o jurídico.

Que é constrangedor, que contou das dívidas para a filha da cooperada, o que deixou a situação pior, que está com problemas psicológicos, que deseja pagar a dívida, que está tentando negociar desde janeiro, que está com o acesso ao aplicativo bloqueado, que nem mesmo consegue acessar o aplicativo para acompanhar as dívidas.

Oferece a proposta de pagar a vista o valor de R\$4.800,00 até o dia 5 de junho solicita da agência um retorno.

Atenciosamente,

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/05/2024 13:05:40

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação:

" Acerca da manifestação, conforme verificado na ferramenta cyber (controle de recuperação de crédito) e conversa via whatsapp, a gerente de carteira enviou proposta para

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

renegociação com valor de entrada de R\$1.700,00 e/ou liquidação das obrigações da cooperada, não recebendo retorno.

Neste sentido, a manifestação da cooperada não considera estes fatos.

Contudo, sob o ponto de vista das obrigações oriundas das operações: 5002039-2023.040457-9 (crédito pessoal) e 5002039-2023.049756-5 (débito de cartão de crédito) a Cresol Aliança, concede desconto para pagamento até o dia 05/06/2024, mediante depósito em conta corrente no valor de R\$4.800,00, conforme solicitado pela cooperada. "

A Cooperativa Cresol Aliança se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 23/05/2024 16:45:36

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MESSALAS ANTONIO DE OLIVEIRA MINOZZO

Documento do Solicitante: 697.782.560-04

### Solicitação

Protocolo: R20242031204 Origem: RDR Data/Hora: 27/05/2024 13:18:41

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 31/05/2024.

" Olá, tudo bem?

Gostaria me informar sobre o Fungetur, está disponível na região norte do rio grande do sul? Gostaria de contratar, se puderem me dar maiores informações, agradeço."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 03/06/2024 12:37:44

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado Sr Messalas, bom dia.

Em resposta a sua manifestação de RDR nº 20242031204, a Cooperativa Cresol Planalto Serra informou que está a disposição para esclarecer as suas dúvidas sobre a modalidade de crédito Fungetur, basta o senhor se dirigir até sua agência de relacionamento para atendimento.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra permanece a disposição do senhor;

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 27/05/2024 13:18:41

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: SIM

### Solicitação

Protocolo: S20242031201

Origem: Ouvidoria

Data/Hora: 23/05/2024 17:29:41

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA

Tema: Outros Temas

Classificação: Denúncia

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos essa denuncia em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 31/05/2024.

Relata o denunciante que é associado na agência de Santo Antonio do Palma e que conhece outro associado de nome Jorge Iaroseski, que Jorge possui conta na mesma agência que ele. O denunciante entrou em contato para ter o retorno da manifestação anterior de nº Protocolo S20242031178. Momento em que foi repassado a ele o retorno da Cooperativa: " Referente à situação informada à cooperativa verificou que o associado realizou a contratação do investimento, apresentando as comprovações dos bens financiados com as referidas notas fiscais, conforme determinam os normativos (MCR). Após a liberação do recurso a agência realizou a fiscalização do investimento, efetuando visita a propriedade pelo antigo gerente da agência Alair Santoro, em que foi constatado que os bens estavam na propriedade comprovado com laudo de fiscalização assinado e com as devidas fotos. A cooperativa preza pelo sigilo das informações (que neste caso são de responsabilidades do associado contratante), desta forma, no que tange quanto às movimentações do sócio não cabe a cooperativa citar sobre as mesmas. Portanto, a cooperativa acredita que o associado tenha aplicado corretamente os recursos financiados e qualquer coisa se coloca à disposição para esclarecimentos."

Contudo o denunciante afirma que Jorge vendeu a cabine do trator, que todos na comunidade estão comentando sobre a referida venda, que inclusive a cabine não está mais na propriedade de Jorge, mas que foi vendida para um terceiro para que com o valor, Jorge utilizasse de entrada para compra de veículo particular.

O denunciante tem certeza que a cabine foi vendida, e como já é a segunda vez que faz a denuncia na Ouvidoria, solicita que a Cresol fiscalize e faça averiguação do ocorrido.

Atenciosamente,

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído

Data/Hora: 06/06/2024 12:31:48

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Bom dia.

Por se tratar de manifestação anônima, não há como entrar em contato com o demandante.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a denúncia:

Em atenção as considerações contidas na denúncia, a Cooperativa Cresol Planalto Serra reitera as informações já dispostas no protocolo nº S20242031178, mencionando de todo modo, que: Esta Instituição Financeira, em funcionamento autorizado pelo Banco Central, segue os comandos e normativos regidos pelos órgãos reguladores e instituições, as quais é credenciada, bem como está em consonância com a legislação cooperativista e do mercado

financeiro nacional. Deste modo, ratifica que a contratação do financiamento informado, ocorreu em conformidade com as normas legais.

Nesse sentido, considerando as colocações trazidas na presente manifestação, a Cresol Planalto Serra informa que tomou ciência do relato do demandante, de modo que a situação trazida está sendo analisada pela equipe competente.

Contudo, cumpre informar que as informações relativas as operações, não podem ser prestadas a terceiros, devido a vedação legal da Lei Complementar nº 105/2001 - Lei do Sigilo Bancário, no que dispõe:

Art. 1º As instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados.

...

Art. 10. A quebra de sigilo, fora das hipóteses autorizadas nesta Lei Complementar, constitui crime e sujeita os responsáveis à pena de reclusão, de um a quatro anos, e multa, aplicando-se, no que couber, o Código Penal, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Diante de todo exposto, a Cooperativa Cresol Planalto Serra agradece o contato e informa que fez nova visita na propriedade do associado em 29/05/2024 para verificação in loco, porém devido a quebra do sigilo bancário não é possível repassar ao demandante quais são as medidas cabíveis no tocante a análise da demanda, bem como as decisões que serão tomadas, caso seja necessário.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se coloca à disposição.

Atenciosamente.

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 23/05/2024 17:29:41

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

#### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Milene Dos Santos Viacava

Documento do Solicitante: 029.069.320-94

#### Solicitação

Protocolo: S20242025221 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 07/06/2024 14:24:54

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 17/06/2024.

Relata a comunicante que é avalista de uma operação de crédito na Cresol de Jaguaruna/SC de Mayara Santos da Silveira, que foi informada pelo seu gerente do Banco do Brasil que há restrição em seu nome devido a esta operação. Que entrou em contato com a agência da Cresol de Jaguaruna para obter informações já que é avalista e não foi lhe passado nada, que não há restrição, e pelo fato dela não ser associada da Cooperativa não podem passar informações, mas no Banco do Brasil informaram que o CNPJ que consta a restrição é da Cresol Central Brasil.

A comunicante precisa saber se há débitos relativos a operação de crédito que é avalista, ou o motivo de estar com restrição com o CNPJ da Cresol Central Brasil. Disse ainda que recebeu algumas notificações de cobrança da operação.

A Sra Milene gostaria que fizessem contato com ela para esclarecer, através do telefone (051) 9 9947 0614.

Atenciosamente.

### Retornos

Contato: 51 999470614 Pessoa Contato:  
Data/Hora: 07/06/2024 13:33:00 Atendeu?: SIM  
Usuário: Fernanda Benatti

Observação:

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 07/06/2024 16:45:32

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Boa tarde, segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação

" A Cooperativa Cresol Litoral informou que realizou contato com a Sra Milene, através do telefone indicado na data de hoje 07/06/2024, explicando a ela sobre a operação de crédito na qual ela figura como avalista.

Foi informado a ela que as parcelas em atraso foram pagas na data de ontem 06/06/2024, desta forma a Cooperativa tem até 05 dias úteis para efetuar a baixa da restrição no Serasa.

Relativo a reclamação referente ao fornecimento das informações sobre o contrato, não procede, visto que a Sra Milene estava em contato com a agência pelo whatsapp e recebendo atendimento e as informações necessárias no dia de hoje 07/06/2024.

Em contato com a reclamante na data de hoje, 07/06/2024 para dar o retorno relativo a manifestação, a mesma confirmou as informações repassadas pela Cooperativa.

A Cooperativa Cresol Litoral se coloca à disposição."

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 07/06/2024 14:24:54

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

Solicitação

Protocolo: A20242031220 Origem: SAC Data/Hora: 07/06/2024 11:36:35

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 10/06/2024.

" O telefone da agência de Cristal (51) 3678-1013, não esta atendendo."

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 10/06/2024 16:42:46

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Prezado, a Cooperativa Cresol Planalto Serra informou que o número 51 3678-1013 está enfrentando problema sistêmico da operadora devido ao estado de calamidade em algumas agências, contudo já estão tratando do assunto com celeridade para solucionar o problema o mais breve possível.

Contudo, para melhor atender os associados, a Cooperativa informa que poderão entrar em contato através do número novo da agência 51- 4042 8969.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se desculpa pelo transtorno e se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 07/06/2024 11:36:35

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: AMANDA ADRIANI MAYER KONRAD

Documento do Solicitante: 051.372.530-06

## Solicitação

Protocolo: G20242025231 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 17/06/2024 13:38:43

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Relação Contratual

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 19/06/2024.

"Area: Servios Financeiros

Assunto: Crdito Pessoal e Demais Emprstimos (exceto financiamento de imveis e veculos)

Problema: Reajuste - Discordncia / dvida

Meio Consumo: Telefone

Andamento:

Tramite: Abertura da reclamao

Data: 14/06/2024 12:05:35

Autor: AMANDA ADRIANI MAYER KONRAD

Indicador de contato com o fornecedor: S

Protocolos do fornecedor: Banco cressol

Valor: 10000

Pedido da reclamao: Ajustar a data do vencimento do contrato pois esta errada

Descrto da reclamao: Contratei um emprstimo e esto cobrando antes do prazo

Tramite: Visualizada pelo fornecedor

Data: 15/06/2024 03:07:06

Autor: Cresol"

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/06/2024 11:53:37

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

A Cooperativa Cresol Litoral, diante da reclamação recebida esclarece que o contrato foi liberado no dia 13/06/2024, com o vencimento da primeira parcela para somente 03/07/2024, de tal forma que não está sendo cobrado antes do prazo, visto que a Cooperativa respeita o prazo de vencimento pactuado com a associada, de acordo com o assinatura do contrato de crédito, sendo que tanto a cooperada quanto seu avalista estão cientes dos vencimento.

Ainda, logo que o contrato foi assinado, a cooperada e seu avalista relataram que a data de vencimento havia ficado para um dia ruim, momento que o atendente da agência se colocou a disposição para proceder com o estorno da liberação do valor e refazer o contrato, contudo a associada e o avalista não aceitaram,

A Cooperativa informa que neste momento inexistente a possibilidade de alteração de datas de vencimento das parcelas, mas sugere, caso houver interesse da associada em realizar nova contratação de crédito. Em havendo interesse, se dirigir até a agência de Jaguaruna que o mesmo atendente está ciente da reclamação e pronto para atendê-la.

A Cooperativa Cresol Litoral reitera o compromisso com seus associados, em se tratando de operações de crédito, principalmente no tocante ao fluxo de de pagamentos para que sejam condizentes com a realidade de seus cooperados.

A Cresol Litoral se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 17/06/2024 13:38:43

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JEFERSON WILSON GELAIN

Documento do Solicitante: 032.229.409-67

### Solicitação

Protocolo: S20242039190 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 15/05/2024 12:38:18

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Relação Contratual

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado/a, bom dia

Recebemos estas manifestações em nosso Canal de Ouvidoria.

"Relata o associado que está com problemas no uso do cartão de débito da conta, que ao passar na máquina aparece a seguinte mensagem: verifique os dados do cartão. Que está se sentindo mal e com vergonha nos estabelecimentos. O fato vem ocorrendo a meses, que já relatou na agência e la é informado que está tudo certo com o cartão. Disse que após três tentativas de solução, fizeram abertura do chamado. O associado precisa de um retorno e solução do problema urgente. "

"Reclamou também sobre outra situação, que é avalista de uma conta, que a dívida está em cobrança terceirizada extrajudicial, que está sendo cobrado pela empresa, mas que o devedor principal não está sendo cobrado, informou ainda que a empresa de cobrança está delegando a ele a obrigação de informar os contatos e endereços do devedor principal, e entende que essa é uma obrigação da Cresol e não dele. O devedor principal é Diego Gualberto de Oliveira e está andando com o veículo financiado e não está sendo cobrado, somente o avalista. Sr Jeferson disse que é sócio de Diego e sabe que não estão cobrando ele. Gostaria que a Cresol informasse a Converte sobre os telefones e endereços atualizados do devedor, e que não fique delegado a ele essa função. "

Atenciosamente,

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 27/05/2024 17:25:35

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Boa tarde.  
Foram feitas diversas ligações para o associado, com a finalidade de retorno das manifestações, contudo ele nunca atendeu as ligações.

Em atenção a primeira manifestação, a Cooperativa Cresol Aliança esclarece que após buscas de informações nos sistemas, foi constatado que o cooperado não utilizou os cartões de 01/01/2024 até a presente data.

Em relação a segunda manifestação, a Cooperativa informou que o cooperado é avalista de seu sócio, de tal forma que a empresa de assessoria jurídica está buscando os meios, de acordo com a Lei para reaver os valores, e o Senhor Jeferson na condição de aval solidário, possui compromisso com a operação.

Logo, as tentativas de acordo não avançaram, de tal forma que o assunto está sendo discutido na esfera judicial.

A Cooperativa Cresol Aliança agradece o contato e se coloca à disposição.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 15/05/2024 12:38:18

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARINA PRADO CARLESSO

Documento do Solicitante: 088.137.739-27

## Solicitação

Protocolo: G20242027199 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 23/05/2024 11:34:05

Empresa: 2027 - CRESOL DESENVOLVIMENTO Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, por se tratar de reclamação via Consumidor.gov precisamos do retorno até dia 27/05/2024.

" Area: Servios Financeiros  
Assunto: Crdito Pessoal e Demais Emprstimos (exceto financiamento de imveis e veculos)  
Problema: Renegocio / parcelamento de dvida  
Meio Consumo: Internet

Andamento:

Tramite: Abertura da reclamao

Data: 22/05/2024 15:06:48

Autor: MARINA PRADO CARLESSO

Indicador de contato com o fornecedor: S

Protocolos do fornecedor: Contato via telefone na tentativa de uma renegocio segundo o protocolo 202405

Valor: 16.939,46

Pedido da reclamação: Conforme comunicado de superendividamento enviado em demanda aberta anteriormente sob protocolo n 2024143816, venho através deste formalizar minha solicitação de renegociação de dívidas diretamente pelo PROCON e BACEN, uma vez que não obtive sucesso em nenhuma das conversas via telefone e pela agência, onde somente me foi oferecido valores que não tenho condições alguma de pagar diante do meu cenário de superendividamento. Sei que os bancos tendem a pedir para que o PROCON recuse tal demanda, mas neste pedido, estou seguindo a exata recomendação dada nos moldes do código de defesa do consumidor atualizado pela lei 14.181 em seu artigo 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código. Reforo que nenhuma das minhas propostas eu ofereço pagar menos do que tomei emprestado.

Descrição da reclamação: Conforme comunicado de superendividamento enviado em demanda aberta anteriormente sob protocolo n 2024143816, venho através deste formalizar minha solicitação de renegociação de dívidas diretamente pelo PROCON e BACEN, uma vez que não obtive sucesso em nenhuma das conversas via telefone e pela agência, onde somente me foi oferecido valores que não tenho condições alguma de pagar diante do meu cenário de superendividamento. Sei que os bancos tendem a pedir para que o PROCON recuse tal demanda, mas neste pedido, estou seguindo a exata recomendação dada nos moldes do código de defesa do consumidor atualizado pela lei 14.181 em seu artigo 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código. Reforo que nenhuma das minhas propostas eu ofereço pagar menos do que tomei emprestado com as devidas correções, pois estou ciente da minha OBRIGAÇÃO de pagar o PRINCIPAL EMPRESTADO e em nenhum momento tenho intenção premeditada de dar calote ou agir de má-fé, pois a todo momento venho reforçando através de ATOS PRTICOS minha boa-fé e intenção de negociar de forma que eu consiga pagar minhas obrigações de moradia, alimentação, saúde e transporte e honrar com as obrigações financeiras, e faço isso exatamente para não ter que buscar a justiça, pois acredito verdadeiramente que os senhores avaliarão os fatos e estarão dispostos a negociar aqui mesmo na fase conciliatória do superendividamento. Com isso esclarecido, segue minha proposta de negociação.

Tramite: Visualizada pelo fornecedor

Data: 23/05/2024 03:08:19

Autor: Cresol

Atenciosamente,

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/05/2024 11:22:29

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa, relativo a manifestação.

Prezada associada, a resposta da Cooperativa segue nos mesmos parâmetros já respondidos em chamados anteriores:

Agradecemos o contato e seu interesse em resolver a situação. Ao mesmo tempo, informamos que a Cooperativa atendeu suas solicitações, dentro do que era possível, como por exemplo:

\* efetuou os cancelamentos dos débitos automáticos de todos os contratos, conforme você havia solicitado.

\* Também atendeu a solicitação de geração de boletos das parcelas em atraso, das quais identificamos a quitação de dois dos três contratos, restando apenas em aberto o contrato de número 5002027-2023.013377-7, o qual a Senhora Marina se refere no chamado.

A título de informação este contrato consta atualmente com a seguinte situação:

Data vencimento Valor

15/02/2024 R\$ 1.177,33

15/03/2024 R\$ 1.134,09

15/04/2024 R\$ 1.106,95

15/05/2024 R\$ 1.059,14

Saldo devedor total em 27/05/2024 de R\$ 23.132,19.

Esse contrato possui uma taxa atual de juros de 3,5%a.m.

Aproveitamos para informar que permanecem inalterados por parte da Cooperativa, os parâmetros da proposta já enviada em ouvidoria anterior, com redução na taxa de juros, passando de 3,5%a.m. para 2,3%a.m.

Segue proposta:

\* Garantia: aval;

\* Taxa de juros padrão para renegociações: 2,3% a.m;

\* Prazo máximo: 60 meses;

\* Valor de entrada para o acordo: R\$ 2.000,00 (amortização) + R\$ 653,00 de IOF;

\* Total entrada: R\$ 2.653,00;

\* Saldo residual parcelado em 60 vezes de R\$ 624,00 por parcela;

\* 1ª parcela com vencimento em: 27/06/2024.

Oportunamente Cooperativa informa o prazo limite de até 31/05/2024 para finalização da operação nas condições citadas acima.

Conforme já informado em ouvidoria anterior, a partir de 02/05/2024 a cooperativa já passou a encaminhar para procedimento de cobrança extrajudicial, como protesto no cartório.

Em caso de não efetivação da proposta acima, a Cooperativa continuará a partir de 01/06/2024 o procedimento padrão de cobrança, conforme previsto em normativos vigentes da Cresol, a saber, negativação dos devedores e avais, execução (extrajudicial e/ou judicial).

A Cooperativa também tem interesse em resolver a situação e coloca todos os seus canais de comunicação à disposição para o diálogo.

Ainda ressaltamos que estamos disponíveis para atendê-la em nossa agência de relacionamento: Agência de Santo Antonio, em horário de expediente, no endereço Rua Santa Ana, 361, Santo Antonio, Concórdia/SC, ou através do contato 49-3444 9188, e-mail [santoantonio@cresolcentral.coop.br](mailto:santoantonio@cresolcentral.coop.br).

A Cooperativa ainda informa que a agência não fecha ao meio dia, e está aberta ao público das 10:00 às 15:00.

Contudo, caso a associada necessite de horário diferenciado, deverá entrar em contato no telefone acima e falar com o gerente Alexandre para agendar.

A Cooperativa Cresol Desenvolvimento se mantém a disposição.

Atenciosamente.

---

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 23/05/2024 11:34:05

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

---

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Anonimo?: SIM

## Solicitação

Protocolo: A20242023205 Origem: SAC Data/Hora: 29/05/2024 11:41:28

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até as 16 horas do dia de hoje.

" Desde domingo a noite, ninguém tem paz na rua que fica a agência de Bom Conselho, quando o alarme dispara ele toca por 15 minutos sem parar. Às vezes para por 10 minutos e volta a tocar e esta noite não demorou nem um minuto e voltou a tocar novamente. Não vem uma empresa olhar, nem a polícia, não vem nada é um alarme que não serve para nada, serve só para perturbar a vizinhança. Não consigo dormir e esta prejudicando meu trabalho. Falei com o pessoal da agência desde segunda e até hoje não foi tomada nenhuma providência. Eu preciso dormir hoje a noite."

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 29/05/2024 20:01:58

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

A Cooperativa Cresol Mais se desculpa pelos transtornos e informa que está trabalhando para ajustar o mais rápido possível, tendo em vista que os sensores do sistema de alarme está apresentando instabilidades.

A Cooperativa agradece o contato e conta com a compreensão dos vizinhos, reforçando que está fazendo o possível para resolver o problema.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 29/05/2024 11:41:28

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ADRIANA DA SILVA

Documento do Solicitante: 774.537.194-53

Solicitação

Protocolo: A20242023206 Origem: SAC Data/Hora: 29/05/2024 18:46:15

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Tarifas e Assemelhados

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até dia 03/06/2024.

"Verifiquei no EXTRATO BANCÁRIO do meu CARTÃO BENEFÍCIO na qual constava a cobrança de PACOTE DE SERVIÇOS PADRONIZADOS, no valor de R\$ 10,00, cobrança de RENOVAÇÃO DE SEGURO PRESTAMISTA, no valor de R\$ 16,32, junto a empresa reclamada, que por mim não são reconhecidos, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação, tampouco autorizei que terceiros o fizessem, assim como nunca cedi documentos pessoais a terceiros. Dessa forma, gostaria de solicitar uma cópia do contrato referente ao serviço contratado, devidamente assinado, e com as informações necessárias."

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 03/06/2024 12:50:01

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: " A Cooperativa Cresol Mais informou que trata-se de Seguro Prestamista, contrato nº 5002023-2023.033143-8.

O contrato está devidamente assinado pela associada e encontra-se disponível na agência caso necessite de cópia.

A Cooperativa Cresol Mais informa ainda, que está a disposição da cooperada caso hajam dúvidas."

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 29/05/2024 18:46:15

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: SIM

## Solicitação

Protocolo: A20242006209 Origem: SAC Data/Hora: 31/05/2024 15:08:13

Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA Tema: Cartão de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 04/06/2024.

" Gostaria de saber se é possível realizar o pagamento adiantado da fatura do cartão de crédito, possuo outros bancos e todos são de fácil acesso pra realizar o pagamento da fatura mas não estou encontrando a opção no Cresol, nem no Cresol Cartões. "

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 03/06/2024 13:16:26

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" Prezado(a).

Agradecemos pelo seu contato e pela confiança depositada em nós.

Entendemos sua necessidade de realizar o pagamento adiantado da fatura do seu cartão de crédito. No entanto, lamentamos informar que atualmente o sistema da Cresol não disponibiliza essa funcionalidade. Estamos melhorando nossos sistemas e essa demanda já foi enviada para o Canal de Qualidade. Pedimos desculpas por qualquer inconveniente que isso possa ter causado.

Para realizar o pagamento adiantado da sua fatura, sugerimos que entre em contato diretamente com a sua Agência de Relacionamento Cresol. Nossos colaboradores estarão à disposição para auxiliá-lo nesse processo e fornecer quaisquer informações adicionais que possam ser necessárias.

Caso tenha alguma outra dúvida ou necessite de assistência adicional, não hesite em nos contatar novamente. Estamos aqui para ajudar."

A Cooperativa Cresol Jacutinga se mantém à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 31/05/2024 15:08:13

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: CARLOS SOARES DE CARVALHO

Documento do Solicitante: 541.816.741-34

Solicitação

Protocolo: A20242009215 Origem: SAC Data/Hora: 05/06/2024 17:29:47

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação novamente em nosso Canal de Ouvidoria, inicialmente chegou neste canal com erro de digitação. O demandante afirma que nunca abriu conta junto a Cresol, que se trata de fraude. solicita além da imediata exclusão da chave pix, que seja verificada a situação da conta, conforme documento anexo. Por gentileza retornar a manifestação com urgência.

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 07/06/2024 11:43:21

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

A Cooperativa Cresol Noroeste informou que procedeu com o bloqueio cautelar da conta e a exclusão da chave Pix informada.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/06/2024 17:29:47

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARCELO FERENS

Documento do Solicitante: 080.812.349-18

Solicitação

Protocolo: A20242038247 Origem: SAC Data/Hora: 26/06/2024 15:41:17

Empresa: 2038 - CRESOL VALE Tema: Tarifas e Assemelhados

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 28/06/2024.

" Minha cesta de serviços era isenta e do nada começaram a cobrar. "

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/06/2024 10:32:27

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Respondendo a solicitação do associado, a Cooperativa informa que desde o ano de 2021 a Cresol Vale tem o pacote de cobranças de cestas de benefícios, onde foi implantada gradativamente as contas dos associados. O comunicado sobre esta cobrança se encontra nos murais da Cooperativa.

A Cooperativa Cresol Vale fica à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/06/2024 15:41:17

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Claiton Rossetto

Documento do Solicitante: 027.776.870-56

## Solicitação

Protocolo: A20242009249 Origem: SAC Data/Hora: 27/06/2024 08:13:20

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 01/07/2024.

" Um mês e 7 dias hoje ( dia 27/06/2024) que tento fazer a mudança de forma de pagamento do meu contrato e não obtenho solução no caso . Solicitei por diversas vezes a mudança de pagamento de débito automático para boleto bancário da apolice 353752 da conta corrente 31864-7 , conta física da agência 2619 da cidade de trindade do sul . Falei com os responsáveis pelas contas físicas da empresa não obtendo solução no caso , os quais me passaram para o gerente que por diversas vezes tentando falar com o mesmo sempre deixou claro que a empresa não permite essa mudança de forma de pagamento. É direito regido por lei a troca de forma de pagamento de débito para boleto a qualquer momento a pedido do cliente e em qualquer linha de crédito, a lei:Nova resolução do Bacen, 4790.Art. 6 É assegurado ao titular da conta o direito de cancelar a autorização de débitos, porém a mais de um mês não consigo fazer essa alteração a qual já estou com duas parcelas vencidas do contrato acumulando cada dia mais juros e o banco simplesmente se nega a fazer essa alteração oque a própria agência está indo contra a própria lei. como estou com outros débitos pendentes na conta que no momento não consigo estar fazendo a quitação de todos os valores e estava priorizando esse contrato para não atrasar mais esse crédito já que, este estou tendo os valores para pagar mensalmente o banco se negou até mesmo receber via caixa o valor , me condicionando a renegociar todo o valor que devo ou simplesmente não aceitar receber oque posso pagar. Tudo isso que falo tenho como provar em mensagens via WhatsApp com todos os funcionários da agência e até mesmo o gerente .solicito a mudança de forma de pagamento deste contrato que seria de débito automático para boleto bancário para que eu possa estar deixando em dia e não comprometer até mesmo o meu avalista simplesmente por que a empresa não me disponibiliza uma forma de pagamento viável a mim. como disse anteriormente o gerente desta agência sempre se mostrou definitivo em dizer que não tem como alterar a forma de pagamento. Não gostaria de entrar com demanda judicial , mas não vejo outra forma de conseguir levando em consideração todo o tempo que estou tentando pagar meu contrato com a forma que consigo e me negam . já vi clientes não querendo pagar as suas contas , mas nunca havia visto um correntista querendo deixar seu contrato em dia , querendo pagar oque pode ao menos de momento e o banco se negar a disponibilizar um meio de pagamento (acerca da lei vigente )que favoreça a ambos. Essa é a primeira vez que vejo uma agência não querer receber. A lei diz que o banco deve fazer a operação até 48 horas após o pedido, sigo pedindo desde o dia 20/05/24 e nada foi feito. Mandei uma solicitação de mudança de forma de pagamento extra judicial para a própria empresa , a qual não se manifestou em nada também . Quando a alteração do forma de pagamento de débito automático será feita? Quando vocês vão cumprir a lei vigente RESPEITANDO O DIREITO DO CONSUMIDOR? E esse juro que está sendo acumulado com o atraso destas parcelas que eu poderia ter feito o pagamento normalmente quem irá pagar ? solicito urgentemente uma solução ao meu caso . obrigado .

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 02/07/2024 08:25:53

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" A Cooperativa Cresol Noroeste informa que já foi realizado em outro momento o cancelamento do débito automático das parcelas do crédito, portanto, assim que o sócio fizer depósito de qualquer valor em conta corrente, ele deverá entrar em contato com a agência e informar qual operação deseja realizar a amortização.

Quanto ao questionamento de boleto para pagamento da operação de crédito, a Cooperativa informa que não oferece este serviço, contudo não há impedimento do cooperado realizar o pagamento da operação que desejar, basta informar a agência qual cédula deseja realizar o pagamento.

Acreditamos firmemente que não será necessário buscar soluções jurídicas para o pagamento das duas operações que o sócio possui junto a cooperativa, já que o próprio cooperado relata em sua manifestação que deseja honrar com as obrigações assumidas junto a Cresol de Trindade do Sul.

A Cooperativa Cresol Noroeste se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 27/06/2024 08:13:20

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Bruna Carolina Hoehn Menezes de Oliveira

Documento do Solicitante: 092.226.989-08

## Solicitação

Protocolo: E20242039208 Origem: Reclame Aqui Data/Hora: 31/05/2024 15:03:25

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezados/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno com urgência.  
" Solicitação de extrato envio por e-mail e sem resposta até o momento, já fiz contato via WhatsApp, encaminhei o requerimento e ainda não obtive meu extrato  
Fui cliente da cresol por anos, encerrei minha conta em 2023, então por esse motivo não tive mais acesso ao aplicativo desde então, entretanto veio a necessidade de ter acesso ao meu extrato dos anos de 2021,2022 e 2023 em contato com outras agências da cresol falaram que poderiam mandar por e-mail mas teria que solicitar pra agência que tinha a conta (agência de Saudades-sc) entrei em contato por WhatsApp explicando que me mudei cerca de 700 km de distância, além de estar com gravidez de risco e não poder viajar longas horas, e tive a resposta que só pessoalmente, já diferente do que as outras agências me informaram, insisti e pediram pra encaminhar solicitação por e-mail pra gerente, foi o que fiz nos e-mails saudades@cresolcentral.coop.br e janine.rosa@cresolcentral.coop.br até o momento nada, ocorre que preciso apresentar em um processo judicial esses extratos o qual tem prazo e eu não tenho culpa dessa cooperativa Cresol especificamente a agência que tive conta não ter

outro meio hoje em dia de encaminhar o extrato bancário, se eu tivesse acesso ao aplicativo facilmente faria isso mas não tenho! Ademais a cooperativa devido a sua finalidade econômica se enquadra na aplicação do Código de Defesa Do Consumidor, e mesmo com o fim do contrato ainda figuro como consumidora e tenho direito a acesso às informações a meu respeito, não entendo o motivo de dificultar o meu direito, e asseguro que não serei prejudicada devido a falha na prestação do serviço da Cresol, estou decepcionada com o atendimento e a falta de consideração com o cliente! Em anexo o requerimento e e-mail enviado."

Considerando que se trata de um Reclame Aqui e o caráter simples da solicitação, solicitamos que esta demanda seja tratada com urgência. Se pudessemos resolver hoje mesmo, poderíamos surpreender a demandante e com isso, maior possibilidade de uma avaliação positiva.

Contamos com o apoio da cooperativa.

Obrigada

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 03/06/2024 11:22:12

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

A Cooperativa Cresol Aliança informou que na sexta-feira, 31/05/2024 atendeu a solicitação da Sra Bruna, enviando a ela os documentos solicitados via e-mail.

A Cooperativa Cresol Aliança se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 31/05/2024 15:03:25

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MESSALAS ANTONIO DE OLIVEIRA MINOZZO

Documento do Solicitante: 697.782.560-04

### Solicitação

Protocolo: R20242031210 Origem: RDR Data/Hora: 03/06/2024 12:10:47

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria RDR do Banco Central, precisamos do retorno até dia 03/06/2024.

"Solicito encerramento da conta. Pois por várias vezes entrei em contato com o posto presencial no mês de fevereiro de 2024, posterior por ligação e até mesmo por Whatsapp, solicitando e

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

não foi atendido minha solicitação de encerramento. Também solicito aqui o saque imediato da cota capital, sendo enviada para o banco 041, agência 0816 conta: 3502463604."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 03/06/2024 12:11:50

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado Sr Messalás, bom dia.

Em resposta a sua manifestação de RDR nº 2024416044, a Cooperativa Cresol Planalto Serra retornou informando que a gerente da agência de relacionamento que o senhor é associado, fez contato contigo em 29/05/2024 explicando sobre o fluxo de encerramento de contas correntes e o Estatuto da Cooperativa, solicitando ainda que o senhor vá até sua agência para formalizar o encerramento da conta.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se coloca à disposição caso o associado necessite de maiores informações ou esclarecimentos.

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 03/06/2024 12:10:47

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: CARLOS SOARES DE CARVALHO

Documento do Solicitante: 541.816.741-34

### Solicitação

Protocolo: A20242009211 Origem: SAC Data/Hora: 05/06/2024 11:19:36

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Procedentes Solucionadas

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até 06/06/2024 ao meio dia.

"Estou sendo vitima de fraude, constatei pelo registrado que foi criado uma chave pix, carlosdesoaresrosdecarvalho6@gmail.com em meu nome, mas fui eu quem abri a conta. Já fui vitima de golpe em outro banco, no Santander de MG, fizeram um consignado no meu lado. Solicito o bloqueio imediata desta chave pix;"

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 05/06/2024 16:32:48

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

A Cooperativa Cresol Noroeste atendeu a solicitação do associado e fez a exclusão da chave pix, na data de hoje 05/06/2024.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/06/2024 11:19:36

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: CANTALICE FERNANDES DE SOUZA

Documento do Solicitante: 417.466.009-34

### Solicitação

Protocolo: A20242025213 Origem: SAC Data/Hora: 05/06/2024 16:46:37

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 07/06/2024.

" Informa que possui débitos com a Cresol, mas que não está conseguindo adimplir nas condições oferecidas pela agência.

Informa que gostaria de cancelar a conta corrente, para utilizar só o cartão.

Oferece a entrada de 200,00 dia 28.6.2024 e pede que façam parcelas de R\$130,00.

Informa que não deve muito e que deseja que lhe sejam encaminhados boletos."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 05/06/2024 19:40:12

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" Compreendemos que o parcelamento dos débitos no cartão foram realizados conforme Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

necessidade da cooperada, onde a colaboradora da cooperativa Lais Souza, realizou o parcelando diretamente no cartão de crédito. Mesmo com parcelamento, não houve pagamento da fatura pela cooperada, ficando com duas faturas em atraso e uso integral do limite em conta corrente também. Conforme alinhado com a coordenadora de cobranças da cooperativa Lais Fernandes e com a gestora da carteira PF da agência de Jaguaruna Lais Souza, podemos realizar o seguinte procedimento:

\* Parcelamento do cartão de crédito nas seguintes condições:

Parcelamento em 12xR\$ 84,00.

\* Parcelamento do limite em conta corrente nas seguintes condições:

Entrada dos 200,00 reais e o restante do debito em 12x R\$ 41,00.

Somando estas duas parcelas temos um parcelamento em R\$ 125,00 reais por mês.

Para realizar a negociação, se faz necessário que a associada se dirija até a agência da Cresol Jaguaruna e converse diretamente com a gestora da Carteira PF Lais Souza para tratativas, levando consigo os seguintes documentos atualizados:

\* Comprovante de identificação (CNH ou RG);

\* Comprovante de residência (atualizado de 60 dias no máximo);

\* Comprovante de renda atualizado (caso tenha condição de autônoma, consultar a atendente da cooperativa para ver a possibilidade de comprovação).

A Cooperativa Cresol Litoral agradece o contato, e se mantém a disposição.

Atenciosamente.

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/06/2024 16:46:37

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: ANDRE EDER BARBOSA RODRIGUES

Documento do Solicitante: 21.235.257/0001-00

Solicitação

Protocolo: A20242031212 Origem: SAC Data/Hora: 05/06/2024 11:24:04

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até dia 06/06/2024.

" Estou aguardando um retorno da agência, pois solicitei uma renegociação em 14/05/2024, mas não recebi retorno. Sou do Rio Grande do Sul e a empresa que trabalho foi afetada pelas

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

chuvas. Perdi todas as mercadorias."  
Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 07/06/2024 11:58:36

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

"Prezado Sr Andre, diante do exposto e com a finalidade de esclarecer a situação descrita, a Cooperativa Cresol Planalto Serra informou que em contato com a agência de relacionamento, foi identificado que havia uma tratativa de negociação em andamento. Contudo restou pendente o retorno do associado referente ao valor montante da entrada.

Ademais, a Cooperativa informou ainda, que a agência está em contato com o associado a fim de viabilizar a possibilidade da renegociação.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se mantém a disposição para melhor atender as necessidades do associado.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/06/2024 11:24:04

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: VALONI VALMIR PAULUS

Documento do Solicitante: 714.266.550-53

### Solicitação

Protocolo: A20242006217 Origem: SAC Data/Hora: 05/06/2024 19:29:00

Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 07/06/2024.

" Estou tentando financiar pelo Pronamp um trator desde setembro, mas na agência fui informado que não tem recurso.  
Gostaria de um posicionamento, pois estou aguardando faz muito tempo. "

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 10/06/2024 11:43:04

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" rezado associado,

Agradecemos por entrar em contato conosco e nos oportunizar responder as suas dúvidas.

Nossas linhas de recursos para financiamento de Pronamp, são linhas com recursos oficiais via BNDES, onde dependemos da dotação orçamentária estabelecida. Sua operação está na fila para registro de Sicor, onde seu projeto também já está aprovado e estamos aguardando BNDES disponibilizar limite para finalizar a operação.

Lamentamos que ainda não tenhamos conseguido emitir sua cédula de investimento, mas acreditamos que no iniciar o novo ano safra, mês 07, estaremos com os limites disponíveis e faremos a finalização.

A Cooperativa Cresol Jacutinga agradece o contato e se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/06/2024 19:29:00

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Bruno Álvaro Schina

Documento do Solicitante: 093.737.759-79

### Solicitação

Protocolo: A20242041219 Origem: SAC Data/Hora: 07/06/2024 11:30:54

Empresa: 2041 - CRESOL XANXERE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até dia 10/06/2024 ao meio dia.

" Fui fazer o pagamento antecipado das ultimas parcelas do meu empréstimo, e o sistema da Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

Cresol não deixa fazer o pagamento antecipado, obrigando o cooperado a pagar o juros."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 11/06/2024 11:24:41

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" Em resposta ao questionamento do associado, a Cooperativa Cresol Xanxerê reitera que o cooperado possui o direito de fazer o pagamento antecipado de forma sequencial, o qual ocorrerá o desconto de juros.

As modalidades em si utilizadas para os valores que o associado solicitou não contemplam a liquidação de trás pra frente, porém como já citado acima, as parcelas podem ser liquidadas sequencialmente de forma antecipada e da mesma forma conceder desconto de juros.

Caso o associado tenha interesse em liquidar as parcelas sequenciais, poderá solicitar.

A Cooperativa Cresol Xaxerê fica a disposição. "

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 07/06/2024 11:30:54

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JOCIANE ESTER PEREIRA

Documento do Solicitante: 104.447.239-19

### Solicitação

Protocolo: A20242039218 Origem: SAC Data/Hora: 07/06/2024 11:25:30

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 10/06/2024 ao meio dia.

" Desejo trocar de carro. Ocorre que ainda faltam 5 parcelas para quitar. Então, solicitei na agência um boleto, para que a financeira onde estou comprando o meu carro novo, possa fazer o pagamento do boleto. Na agência me informam que não há esta possibilidade. "

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 11/06/2024 13:32:00

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" De fato houve o contato por parte da associada junto a agência de relacionamento.

Contudo, atualmente o sistema Cresol não dispõe de ferramenta para liquidação das obrigações vinculadas aos contratos. Neste caso, a agência foi orientada a entrar em contato com a associada visando ofertar a liquidação mediante depósito, bem como, contratar a nova operação desejada pela Cresol.

A Cooperativa Cresol Aliança se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 07/06/2024 11:25:30

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: LETICIA HEBERLE FERNANDES DA SILVA

Documento do Solicitante: 051.124.520-30

### Solicitação

Protocolo: A20242043214 Origem: SAC Data/Hora: 05/06/2024 17:10:01

Empresa: 2043 - CRESOL SERRA MAR Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 06/06/2024.

" Informa que na data de hoje 5.6.2024, realizou um pix R\$459,00, para Anderson Rodrigues Rehbein, que não sabe quem é essa pessoa, que estava tentando fazer um pix para uma outra conta dela mesma, mas que não sabe como, acabou enviando errado.

Que a instituição financeira desta outra pessoa é o banco Digio, que gostaria do estorno deste valor. Que enviou para uma chave pix cpf."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 11/06/2024 16:39:40

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

"A sócia entrou em contato com a agência comunicando que fez um pix que acabou caindo para o destinatário errado. Segundo a sócia, o valor deveria ter ido para uma outra conta dela.

Foi pedido algumas informações a ela e se verificou que o pix foi feito através de uma chave CPF. Sendo o pix, pagamento imediato não teria como fazer qualquer tipo de estorno.

Uma vez que a transação foi feita pela própria reclamante, não havendo falha na prestação de serviços pela Cresol.

A Cooperativa Cresol Serra Mar se coloca à disposição. "

Atenciosamente.

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 05/06/2024 17:10:01  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

### Pessoa

Anonimo?: NÃO  
Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado  
Nome do Solicitante: Eduarda terres ribeiro  
Documento do Solicitante: 042.886.090-70

### Solicitação

Protocolo: A20242031222 Origem: SAC Data/Hora: 11/06/2024 11:37:54  
Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Outros Temas  
Classificação: Sugestão Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email  
Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 13/06/2024.

"SOBRE AMORTIZAÇÕES".

Mensagem da Confederação: Realizamos tentativa de contato para entender a reclamação, no entanto sem sucesso.

Sugerimos que a cooperativa entre em contato com a cooperada.

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

-----  
-----  
Status: Concluído Data/Hora: 14/06/2024 11:27:08  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Prezadas, bom dia.

Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Em contato com a agência de relacionamento verificou-se que a associada solicitou um aplicativo para simular amortização de parcela, repassando que gostaria de ver como ficaria

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

para amortizar o valor de R\$ 200,00 em operação ativa liquidando a última parcela, então com isso a colaboradora explicou que o sistema Cresol não aceita amortizações de última parcela, mas permite liquidação de parcelas consecutivas, e que o único formato que poderia amortizar é em caso de dívida vencida e então se faz amortização da dívida.

Após isso, a cooperada solicitou simular amortizar com 1 dia vencido, então a colaboradora da agência informou que teria aumento na parcela com multa e juros e que não seria vantagem, e desde então a associada não respondeu mais.

Mediante manifestação, foi feito contato com a associada para tratativas.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se coloca à disposição da associada. caso tenha dúvidas.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/06/2024 11:37:54

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Claudir Becker

Documento do Solicitante: 019.004.299-00

### Solicitação

Protocolo: S20242039225 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 11/06/2024 14:29:35

Empresa: 2039 - CRESOL ALIANÇA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 14/06/2024.

Relata o associado que está tentando contato com a agência de Maravilha e o número (49) 3664-0061 está inválido, que também ligou e mandou mensagem para o gerente da agência e ele não atende e não retorna.

Relata que verificou em seu aplicativo que há uma parcela do empréstimo que fez para compra de um trator, que consta em aberto desde maio/2024, mas que ele fez o depósito para pagamento na época.

O associado precisa de atendimento urgente para verificar a situação, se a parcela foi paga ou não com o valor do depósito.

Por gentileza, entrar em contato com o associado com urgência pelo número de 49 920012241.

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 11/06/2024 19:35:06

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Boa tarde.  
Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Prezados,  
Em atenção a demanda do cooperado segue esclarecimento:  
Números citados seguem operantes.  
Sobre a parcela em aberto, há valor remanescente por pagamento em atraso e uso de limite de conta corrente.  
O cooperado manteve contato hoje a tarde com o gerente.  
Gerente está em diálogo para sanar as dúvidas do cooperado.

Em contato com o associado no número de telefone 49 920012241, na data de hoje, 11/06/2024, este confirmou as informações prestadas pela Cooperativa, e afirmou que está em contato com a agência e em tratativas.

Atenciosamente.

-----  
-----  
Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/06/2024 14:29:35  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento  
-----

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARIA EDJANE PORFIRIO DE MELO OLIVEIRA

Documento do Solicitante: 030.970.674-26

### Solicitação

Protocolo: A20242023224 Origem: SAC Data/Hora: 11/06/2024 14:10:43

Empresa: 2023 - CRESOL MAIS Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 13/06/2024 meio dia.

" Informa que está extremamente descontente com o atendimento que vem recebendo da agência, que fez uma renegociação mas que a gerente não informou sobre mais valores de limite que estão sendo cobrados agora.

Que não gosta da gerente, que ela foi negativada, que ia fazer um financiamento na caixa para liquidar as dívidas na Cresol, mas que com a negativação não conseguiu.

Que deseja saber qual é o total que está devendo, já que a gerente não informou o total no momento da renegociação.

Que agora tem que pagar o limite todo e mais parcelas, que por ter sido negativada não conseguiu empréstimo.

Que nem lhe avisaram que estava no SERASA, que está indignada, que a gerente nunca está disponível para atendimento, que ela sempre está viajando e que nunca passa informações para a cooperada.

Que vai continuar pagando as parcelas da renegociação, e que faz uma proposta de pagar o valor de R\$1.900,00 para liquidar o limite."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 14/06/2024 13:03:04

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" A Cooperativa Cresol Mais preza pela qualidade no atendimento aos cooperados, desta forma pede desculpas a associada.

A Cooperativa aceita a proposta de valor de R\$ 1.900,00 para liquidar o limite.

Informa ainda que a negativação ocorreu em virtude da falta de pagamento das parcelas e quem até 05 dias após efetuar o pagamento, será feita a baixa no Serasa.

O saldo devedor na data de 13/06/2024 é de R\$ 4.043,68.

Relativo a insatisfação do atendimento da gerente da agência, será conversado para que melhore o atendimento aos associados.

A Cooperativa Cresol Mais agradece o contato e se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/06/2024 14:10:43

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Talmiro Solano Leal da Silva

Documento do Solicitante: 324.041.580-15

### Solicitação

Protocolo: S20242006227 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 14/06/2024 12:25:44

Empresa: 2006 - CRESOL JACUTINGA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 20/06/2024.

" Boa tarde. Sou associado da cresol agência de paraíso do sul, gostaria de fazer um relato de um acontecimento que me prejudicou muito financeiramente.

Sou avalista de um contrato, de outro associado que a parcela venceu.

Não sendo possível o associado fazer o acerto dos vencimentos fui até agência conversei com as funcionárias (Mônica) para fazer a quitação desta parcela que sou avalista, não havendo interesse em realizar o pagamento tudo foi para cobrança e assim fui e continuo prejudicado.

Reforçando que foram várias tentativas de pagamento, a funcionária sempre relatou que não era possível pagar apenas essa parcela, senti um desconforto porque não tinha para quem recorrer e hoje permaneço no Serasa sem poder acessar crédito algum, inclusive para plantação.

Não entendi o motivo de não aceitarem o pagamento da parcela vencida que eu sou avalista, podendo assim sair desse enrosco, a impressão que tenho é que estão esperando que eu venha a resolver com o associado conhecido meu, ajudando a pagar as demais pendências não só a que eu sou avalista.

É apenas um relato de um associado insatisfeito com a agência de paraíso do sul.  
Aguardo um retorno.

Associado: Talmiro Solano Leal da Silva

CPF: 324.041.580.15

Agência: 26220

Conta: 78026. "

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 14/06/2024 16:56:03

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado Sr. Talmiro, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco e lamentamos profundamente pelo ocorrido. Sua satisfação e confiança são de extrema importância para nós na Cresol.

Tomamos conhecimento do seu relato sobre a dificuldade enfrentada para quitar a parcela vencida na qual atua como avalista. Lamentamos sinceramente qualquer inconveniente causado pela situação descrita.

Gostaríamos de informar que os contratos vencidos do cooperado da qual o Senhor é avalista, está com uma empresa de cobrança terceirizada denominada Convery. Destacamos que para regularizar o pagamento destas pendências é necessário que entre em contato com eles. Já informamos a empresa Convery sobre essa situação e mesma já tem conhecimento e também estará entrando em contato para resolverem da melhor maneira.

Segue os contatos da empresa caso precise 54 3045 2400 e 54 996595993;

Enquanto isso, pedimos desculpas pelo desconforto e preocupação causados por esta situação. Estamos comprometidos em encontrar uma solução adequada e justa para todos os envolvidos.

A Cooperativa Cresol Jacutinga agradece o contato e aproveita a ocasião para informa que em havendo qualquer dúvida adicional ou assistência, não hesite em entrar em contato conosco novamente. Estamos à disposição para ajudar da melhor forma possível. "

Atenciosamente,

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 14/06/2024 12:25:44

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Alexandra Bonfada Pereira

Documento do Solicitante: 035.729.440-82

Solicitação

Protocolo: S20242031226 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 11/06/2024 18:22:10

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 17/06/2024.

" Boa tarde

Me chamo Alexandra Bonfada Pereira

CPF: 03572944082

Associada da cooperativa Cresol da Cidade de Camargo.

Conforme conversado via telefone com Fernanda e pela ligação estar ruim vou deixar registrado aqui minha reclamação.

"No dia de hoje 11/06/24 pedi via WhatsApp da cresol unidade de Camargo , solicitando aumento do Pix diário da minha conta pessoal, pois trabalho em outra cidade e não conseguiria ir até a unidade de atendimento para solicitar e necessitava do aumento para realizar um Pix. A mesma me cobrou sobre um débito da minha conta jurídica, sobre um protesto que ela pagou e que combinamos de eu acertar diretamente no caixa . Conversei com a mesma e disse que assim que eu conseguisse eu realizaria o pagamento. E pedi se seria possível ela me ajudar e colocar maior limite para que eu pudesse fazer o Pix. Ela simplesmente me ignorou, meio que me ameaçando se minha mãe não fosse pagar, ela não conseguiria fazer nada. Fui então conferir na minha conta pessoal se tinha aumentado, e constatei um valor a menos na conta, fui pesquisar e apareceu escrito :”APLICAÇÃO EM POUPANÇAS AJUSTE PROTESTO” imediatamente chamei a mesma para ver quem teria autorizado isso e ela não me respondeu, sendo que em momento algum eu autorizei ela a retirar valor da minha pessoal.

Minha reclamação é sobre a gerente da unidade Cresol de Camargo, Sr. Stela Pinheiro."

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 14/06/2024 13:35:56

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezada Sra Alexandra, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" Prezada, mediante o exposto e com a finalidade de sanar e cessar as dúvidas, segue:

Alicerçado na circunstância apontada, cabe analisar e firmar o compromisso junto à associada. Todavia, referente a solicitação de ajustes de limites em transações financeiras, vale elencar que: O procedimento não resta autorizado a efetivação via assinatura pelo aplicativo whatsapp.

Em que pese, relativo a assinatura, a Cooperativa Cresol Planalto Serra elucida que a assinatura do termo de alteração deve ser assinado em via física ou digital, mas somente

junto ao posto de atendimento da Agência ligada à Cooperativa, a fim de evitar fraudes e mitigar riscos, conforme normativos vigentes da Cooperativa.

Ademais, alusivo a menção do débito na conta em que a associada detém junto a Cooperativa, advindo de quitação do cartão de crédito que restava protestado, ressalta-se que a baixa do protesto gera custas cartorárias.

Por fim, em contato com a gerente da agência, referiu que em todos os momentos buscou atender a associada de maneira cordial, sempre buscando esclarecer as dúvidas e prestar o atendimento da melhor forma.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se coloca a disposição para quaisquer esclarecimentos ou dúvidas da associada."

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 11/06/2024 18:22:10

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: SIM

### Solicitação

Protocolo: A20242018230 Origem: SAC Data/Hora: 14/06/2024 19:58:50

Empresa: 2018 - CRESOL INOVAÇÃO Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 18/06/2024.

" Boa tarde, estou fazendo esta manifestação pois no dia 05/06/2024 foi debitada de minha conta um juros de cheque especial no valor de R\$ 5.786,99. Na agência não sabiam me dizer do que seria esta cobrança e nem do valor abusivo que esta apresenta. Gostaria de uma explicação plausível sobre a cobrança, bem como seu ressarcimento, pois, isto é juros abusivo cobrado ao cliente e sem motivo explícito ou justificado pela instituição, da mesma forma que não fui avisada desta cobrança e apenas soube quando fui obrigada a paga-lá. Espero que possam me ajudar e devolver o valor total, caso isso não for feito estarei entrando com uma denúncia ao BACEN e com medidas judiciais. Pois, é um descaso ao cliente esse juros abusivo e tenho como direito informações sobre a cobrança, bem como sua resolução.  
Espero suas respostas e que medidas sejam tomadas. Desde já agradeço!"

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/06/2024 12:34:05

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

"Por gentileza retornar a/ao associada/o que devido a manifestação ser anônima não há como analisar a demanda, visto que resta pendente as informações básicas de identificação, desta forma a Cooperativa fica impossibilitada de verificar a situação."

A Cooperativa Cresol Inovação se coloca a disposição."

Atenciosamente

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 14/06/2024 19:58:50

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física

Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: ESTER BRUM TAVARES

Documento do Solicitante: 018.560.970-80

## Solicitação

Protocolo: A20242011229

Origem: SAC

Data/Hora: 14/06/2024 17:58:58

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL

Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação

Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 17/06/2024 final da tarde.

Contexto da primeira manifestação:

Em 14/05/2024 recebemos a reclamação abaixo via Confederação:

"Boa tarde, Prezados,

Eu me chamo Ester Brum e sou advogada do Escritório Gantus Chagas & De Rose Advocacia, especialista em negociação. Nós estamos entrando em contato, pois represento a o Sr. DOUGLAS RAE SCHWARTZ e venho por esse meio propor uma proposta de negociação para atender as necessidades do meu cliente concomitantemente com os seus interesses.

O Sr. DOUGLAS RAE SCHWARTZ, inscrito no CPF nº: 074.586.159-82, veio até os seus advogados informando que tem interesse em começar a fazer negociações e que o contato seja sempre por meio de seus advogados. O mesmo demonstra boa-fé e a intenção de continuar cumprindo com as suas obrigações. Assim, ficamos no aguardo de um retorno através do e-mail ou do WhatsApp abaixo:  
+551140038041

Caso achem necessidade podemos realizar um vídeo chamada para que possamos conversar. Permanecemos à disposição. "

Na ocasião foi solicitado que a procuração fosse específica e reconhecida assinatura em cartório.

Na data de 13/06/2024 recebemos nova manifestação com a procuração reconhecida e com as informações abaixo:

"Boa tarde, Prezados,

Se recebeu a seguinte resposta a manifestação 247.349.605.612 - "A procuração apresentada não confere poderes de representação perante Cooperativas, além de carecer de informações no tocante a assinatura de propositura e aceitação de possíveis renegociações" - contudo a procuração em questão é a que é utilizada para se realizar acordos de negociação com os bancos e cooperativas tais como a Sicoob e Sicredi, tendo em vista que segue com a LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 e ainda foi entregue na cooperativa pelo próprio titular dos dados.

Assim, se está procurando meios de se realizar um acordo amigável referente ao processo 5001356-85.2024.8.24.0057, na qual também há procuração do escritório aceita juridicamente.

Dessa forma, ficamos no aguardo de uma informação legal que não permita a aceitação de uma procuração que respeita a LGPD.

Podemos negociar diretamente com os advogados que representam a cooperativa caso a

cooperativa se sinta mais confortável. Ficamos no aguardo do contato do escritório.  
Ficamos no aguardo!

Em análise as informações prestadas identificou-se se tratar de processo judicial em tramitação, desta forma orientamos o repasse da demanda para a Assessoria Jurídica da Cooperativa para tratativas.

Por gentileza, precisamos do retorno até o dia 17/06/2024 final da tarde.

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 17/06/2024 11:25:27

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação:

" Em relação ao seu questionamento, verifico que a procuração que veio anexo a este e-mail não possui poderes específicos para renegociar o contrato ou tabular qualquer tipo de negociação. Verifica-se que a procuração é genérica.

De fato já existe uma ação em trâmite, bem como, a mesma não houve qualquer despacho judicial para que a Cresol fosse intimada para defesa.

Cumprе salientar que tão logo seja recebido a comunicação do judiciário será efetuado a defesa.

Quanto ao pedido de conversação e ou negociação, será analisado pela Cooperativa e caso seja pertinente, a assessoria jurídica da Cooperativa entrará em contato com o escritório de advocacia, solicitando que seja confeccionado a procuração com poderes específicos. "

A Cooperativa Cresol Encostas da Serra Geral se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 14/06/2024 17:58:58

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MARCO ANTONIO EMERICK PEREIRA

Documento do Solicitante: 152.194.906-99

Solicitação

Protocolo: A20242051236 Origem: SAC Data/Hora: 18/06/2024 19:37:23

Empresa: 2051 - CRESOL TREZE DE MAIO Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 20/06/2024.

"Quero saber o por que existe um bloqueio judicial de R\$ 49.000,00 em nome da Cresol. Tenho conta na Cresol, só usei quando trabalhava em Santa Catarina, recebia nesta conta da Cresol."

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 20/06/2024 10:29:58

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" É de conhecimento do associado que o mesmo assinou como avalista em contrato para a Sra Jessica Goulart de Souza, sendo que até a presente data não houve pagamento de nenhuma parcela. O demandante tem ciência da situação, tanto que já foi feito contato com ele em outras ocasiões a fim de regularizar as parcelas em atraso.

Ocorre que tanto o contratante, quanto avalista são responsáveis pelo contrato, e diante da falta de pagamento, a cobrança foi judicializada, de tal forma que desde então está tramitando perante a justiça. Vale destacar que bloqueios de valores ocorrem mediante ordem judicial.

Como o processo está tramitando na esfera judicial, o mesmo não deve ser tratado pelo canal de Ouvidoria, mas mediante a ação em andamento.

A Cooperativa Cresol Treze de Maio fica à disposição."

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 18/06/2024 19:37:23

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: ANTONIO MARCOS MOITA

Documento do Solicitante: 123.712.248-12

Solicitação

Protocolo: E20242022234 Origem: Reclame Aqui Data/Hora: 18/06/2024 12:24:59

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 20/06/2024.

" A Cresol faz propaganda enganosa nas redes sociais. Oferece abertura de conta e demais serviços para novos associados. Mas na Cresol São Paulo, agência localizada em Osasco, só é possível se associar e abrir uma conta se a pessoa for apresentada por outro associado, informação essa que não consta nos anúncios da Cresol veiculados no Facebook e no Instagram."

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 21/06/2024 11:53:44

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.  
Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" A Cresol tem como diferencial prezar pelo relacionamento próximo dos associados e da comunidade em que atua. Importante tanto para cumprir nossa missão como cooperativa, quanto para proteger os demais cooperados de possíveis fraudes e inadimplências. Nesse sentido, algumas agências, principalmente inseridas em grandes cidades, acabam criando suas próprias estratégias de mercado, como a indicação.

De nenhuma forma isso configura propaganda enganosa. Primeiro porque o comercial não diz que todos serão aceitos como associados, mas convida para fazer parte e para isso é preciso conhecer antes de se associar. Além disso, outras agências da Cresol, inclusive agências virtuais podem ser buscadas pelo reclamante e poderão autorizar sua associação, já que cada agência e cada cooperativa tem sua própria política comercial local."

A Cooperativa Cresol Getulio Vargas fica a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 18/06/2024 12:24:59

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Jonatas Libardoni

Documento do Solicitante: 025.989.420-60

Solicitação

Protocolo: S20242031232 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 17/06/2024 17:55:20

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Atendimento

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno urgente,

Relata o associado que está tentando contato com a agência de Camargo-RS pelo número que está no site, (54) 3514-2104 mas vem a mensagem de número indisponível.

O associado precisa de contato urgente,

Por gentileza entrar em contato através do numero (51) 99788 0625 para tratativas com o associado, bem como ao retornar esta Ouvidoria, indicar o número de telefone correto da agência.

Atenciosamente,

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 24/06/2024 11:22:12

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Bom dia.  
Segue retorno da Cooperativa, relativo a manifestação.

" A Cooperativa Cresol Planalto Serra informa que o número de telefone permanece o mesmo registrado na demanda, contudo, este estava apresentando instabilidade, a qual já foi solucionada.

Informa também que a agência fez contato com o associado para atendimento.

Na data de hoje, foi entrado em contato com o associado, através do telefone (51) 99788 0625, o qual confirmou as informações prestadas pela agência, confirmando que fizeram contato com ele, e comentou que sua dúvida é em relação ao resgate da cota capital e encerramento da conta.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 17/06/2024 17:55:20

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física      Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Eliseu Lehmen

Documento do Solicitante: 043.352.749-80

Solicitação

Protocolo: E20242005237      Origem: Reclame Aqui      Data/Hora: 19/06/2024 12:43:14

Empresa: 2005 - CRESOL EVOLUCAO      Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação      Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 23/06/2024 ao meio dia.

" ID 191113549

Cota capital negada de pagar

Encerrei minha PJ junto ao banco Cressol dia em que me foi negada o ressarcimento da minha cota capital ao qual eu teria direito."

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído      Data/Hora: 25/06/2024 08:19:20

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Em contato com a gerente da agência de relacionamento do associado, esta explicou que as contas PF e PJ estavam inadimplentes, as quais ocorreu negociação em agosto de 2023, sendo realizada uma renegociação total puxando a dívida da conta PJ do cooperado para a conta PF.

Atualmente a operação se encontra desenquadrada de capital social, e o acordado foi para encerrar a conta corrente PJ e transferir a cota capital para a conta PF, sendo que, não houve solicitação sobre o encerramento da conta corrente PF e resgate de cota capital.

A Cooperativa Cresol Evolução se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa      Data/Hora: 19/06/2024 12:43:14

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: LEONARDO LUDWIG HARTMANN

Documento do Solicitante: 023.699.340-26

## Solicitação

Protocolo: G20242009233 Origem: Consumidor.gov Data/Hora: 18/06/2024 12:20:13

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 21/06/2024.

" Area: Servios Financeiros

Assunto: Crdito Pessoal e Demais Emprstimos (exceto financiamento de imveis e veculos)

Problema: Renegociao / parcelamento de dvida

Meio Consumo: Loja fsica

Andamento:

Tramite: Abertura da reclamao

Data: 17/06/2024 10:54:13

Autor: LEONARDO LUDWIG HARTMANN

Indicador de contato com o fornecedor: S

Pedido da reclamao: Venho requerer por meio desta notificao: 1 A repactuaao das dvidas descritas, com base no plano de pagamento proposto, de modo a limitar o comprometimento da minha renda a 35%, respeitando o prazo de 5 anos estabelecido pelo art. 104-A da Lei n 14.181/2021; 2 Que os credores notificados respondam presente notificao no prazo de 10 (dez) dias teis, conforme art. 6, 2, da Resoluo CMN n 4.860 de 23/10/2020; 3 Que todas as aes judiciais relacionadas s dvidas objeto desta notificao sejam extintas, e que meu nome seja excluido do rol de maus pagadores no prazo de 10 (dez) dias teis aps a novao das dvidas. Descricao da reclamao: Anexo a esta reclamao uma notificao extrajudicial, com o objetivo de buscar uma soluo amigvel para a repactuaao das dvidas contradas. Constatei que minha renda est comprometida em mais de 87%, o que configura uma situao de superendividamento e requer uma reviso urgente dos termos de pagamento, com base na Lei n 14.181/2021.

Tramite: Visualizada pelo fornecedor

Data: 18/06/2024 03:10:17

Autor: Cresol

: (Sem Detalhes)"

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/06/2024 15:53:22

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

A Cooperativa Cresol Noroeste não se opõe a repactuar a dívida junto ao cooperado, contudo obedece aos normativos estabelecidos para renegociações, aplicando a todos os seus cooperados os mesmos moldes.

Por gentileza retornar ao cooperado para que se dirija até sua agência de relacionamento para verificar os normativos de renegociação de dívida.

A Cooperativa Cresol Noroeste fica a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 18/06/2024 12:20:13  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: SIM

### Solicitação

Protocolo: A20242018228 Origem: SAC Data/Hora: 14/06/2024 12:40:32  
Empresa: 2018 - CRESOL INOVAÇÃO Tema: Conta Corrente  
Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email  
Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 17/06/2024.

" Boa tarde, gostaria de alegar uma reclamação sobre a cobrança automática de um pacote de serviço nas contas, que foi implementado a pouco tempo, em específico o pacote 181 - PACOTE PESSOA FÍSICA 5, que será debitado de minha conta a partir do dia 15. Não fui avisada em nenhum momento sobre esta nova cobrança, o que deveria ser feito pelos representantes da instituição aos seus clientes. Gostaria de pedir o cancelamento deste pacote de serviços, bem como seu reembolso em caso de já descontado na conta, pois, não fui avisada e de acordo com as resoluções do BACEN, pessoas físicas (PF) tem direito a uma conta corrente gratuita e todos os bancos devem oferecê-la.

Espero retorno e resolvimento do problema. Desde já agradeço.

RESOLUÇÃO BANCO CENTRAL DO BRASIL Nº 3.919 Art. 1º A cobrança de remuneração pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, conceituada como tarifa para fins desta resolução, deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/06/2024 13:16:20  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Por gentileza retornar ao demandante, que por se tratar de reclamação anônima, a Cooperativa Cresol Inovação fica impossibilitada de analisar a situação descrita.

A Cooperativa Cresol Inovação se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 14/06/2024 12:40:32

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: JANE DE FATIMA ORTIZ DE ALMEIDA

Documento do Solicitante: 811.878.749-49

### Solicitação

Protocolo: A20242031240 Origem: SAC Data/Hora: 19/06/2024 16:35:04

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o da 20/06/2024.

" Estou morando faz 2 anos em Navegantes. Ocorre que em janeiro troquei de celular e desde então estou tentando cadastrar o meu novo celular, mas na agência dizem que tenho que ir pessoalmente na agência de Otacilio, eles só complicam e não resolvem.

Nos outros bancos que tenho conta não precisei ir pessoalmente para usar os aplicativos no novo celular. Ontem recebi um credito nesta conta da Cresol, que deveria ter entrado na caixa, estou precisando do valor. Preciso que liberem o aplicativo para mim. "

Boa tarde.

Algumas considerações:

Verifico que a cooperada mudou de endereço e ainda não foi atualizado.

Além disso, informo que a cooperada contatou por meio do número 49991271484 que consta em seu cadastro.

Ainda, alega que na agência todos a conhecem.

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 19/06/2024 17:07:51

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Em resposta a manifestação, esclarecemos que as Cooperativas do Sistema Cresol estão Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20



Status: Concluído Data/Hora: 20/06/2024 10:19:52

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" Evidenciado o registro da reclamação, a Cooperativa Cresol Inovação informa que os descontos serão estornados na conta, e também pede que a associada compareça até a agência de relacionamento para que possam prestar os devidos esclarecimentos do ocorrido.

A Cooperativa Cresol Inovação se coloca à disposição.

Atenciosamente

Status: Diretor da Cooperativa

Data/Hora: 19/06/2024 14:04:52

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: CLEMAIR CHRISTMANN - ME

Documento do Solicitante: 28.810.996/0001-10

### Solicitação

Protocolo: A20242018239 Origem: SAC Data/Hora: 19/06/2024 14:37:31

Empresa: 2018 - CRESOL INOVAÇÃO Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, anteriormente veio como reclamação anônima, e diante da resposta da Cooperativa a demandante autorizou informar seus dados para análise. Devido ao transcurso do prazo de abertura da manifestação inicial, precisamos do retorno hoje ainda, até as 15:00.

" Boa tarde, estou fazendo esta manifestação pois no dia 05/06/2024 foi debitada de minha conta um juros de cheque especial no valor de R\$ 5.786,99. Na agência não sabiam me dizer do que seria esta cobrança e nem do valor abusivo que esta apresenta. Gostaria de uma explicação plausível sobre a cobrança, bem como seu ressarcimento, pois, isto é juros abusivo cobrado ao cliente e sem motivo explícito ou justificado pela instituição, da mesma forma que não fui avisada desta cobrança e apenas soube quando fui obrigada a paga-lá. Espero que possam me ajudar e devolver o valor total, caso isso não for feito estarei entrando com uma denúncia ao BACEN e com medidas judiciais. Pois, é um descaso ao cliente esse juros abusivo e tenho como direito informações sobre a cobrança, bem como sua resolução. Espero suas respostas e que medidas sejam tomadas. Desde já agradeço! "

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 20/06/2024 10:16:00

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.  
Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" A Cooperativa Cresol Inovação informou que tomou conhecimento do fato, hoje foi realizado contato com o sócio e explicado que trata-se de valor acumulado, que se dá pela utilização do limite dos últimos meses.

A Cooperativa informou ainda, que está com chamado em aberto na Confederação para tratativas.

A Cooperativa Cresol Inovação se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 19/06/2024 14:37:31

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Gilmar Teixeira

Documento do Solicitante: 96.418.264/0308-01

### Solicitação

Protocolo: A20242009241 Origem: SAC Data/Hora: 19/06/2024 18:58:01

Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 22/06/2024.

Razão Social:

Lojas Quero Quero SA

CNPJ 96.418.264/0308-01

:

" Falo das lojas Quero Quero, Gustavo, sou gerente financeiro da Matriz. Verificamos que consta um protesto no CNPJ 96.418.264/0308-1, no valor de R\$ 2.165,00 como beneficiário Gilberto dos Santos Moreira e endossado pela Cresol.

Ocorre que esta dívida foi paga em por meio de depósito em conta do Gilberto em 25/11/2021, na agência 2521, conta 19437-9.

Procuramos o Gilberto alguns dias atrás e ele informou que não tinha a nada a ver com isso, que para ele isso tinha sido baixado e deveria procurar.

Procuramos a agência de Fontoura Xavier, por mensagem, no telefone 54999053330, mas pararam de responder. Enviei a certidão."

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 24/06/2024 08:21:51

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" Para que o Sr Gilmar possa tratar sobre o assunto, se faz necessário apresentar procuração específica com assinatura reconhecida em cartório.

Contudo, a Cooperativa esclarece que a Cresol disponibiliza aos associados mediante credenciais, a ferramenta de emissão de boletos, sendo deles a responsabilidade de emissão, baixa de boletos entre outras instruções, ou seja, é de responsabilidade do usuário a autorização da baixa de protestos.

A equipe da Cresol buscará fazer contato com o Sr Gilberto afim de auxiliá-lo na solução.

A Cooperativa Cresol Noroeste fica à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 19/06/2024 18:58:01

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: SURF PARK RESORT PROJETOS ESPECIAIS

Documento do Solicitante: 36.141.249/0001-64

### Solicitação

Protocolo: A20242022243 Origem: SAC Data/Hora: 24/06/2024 14:09:56

Empresa: 2022 - CRESOL GETULIO VARGAS Tema: Operações de Crédito

Classificação: Sugestão Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 26/06/2024.

Manifestante: Fabio Vicente Ferraz

Descrição: Informa que tem interesse em abrir uma conta com a Cooperativa para utilização do FUNGETUR via linha de crédito FGITA.

Solicita informações se a Cooperativa disponibiliza esse serviço.

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 24/06/2024 16:39:24

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Prezado Sr Fabio, a Cooperativa Cresol Getulio Vargas informa que disponibiliza de Crédito FUNGETUR via linha de crédito FGITA.

A agência de relacionamento mais próxima da região do demandante, está localizada em Campinas/SP para que possa tirar suas dúvidas e receber o atendimento poderá fazer contato através do número de telefone (19) 99742-2131.

A Cooperativa Cresol Getulio Vargas agradece o contato e se coloca à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 24/06/2024 14:09:56

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Clesio Mariano Matei

Documento do Solicitante: 870.649.449-87

### Solicitação

Protocolo: S20242011235 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 18/06/2024 14:15:04

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Telefone

Descrição: Prezado/a, bom dia

Recebemos esta reclamação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 24/06/2024.

Relata o associado que foi contemplado no Consórcio há cerca de um mês, que já escolheu o veículo e não consegue encaminhar a documentação por falta de retorno do responsável.

Que ao escolher o veículo abriu protocolo na agência de Orleans/SC e que lá o informaram que alguém entraria em contato para dar sequência, e até agora ninguém fez contato com o ele.

O associado precisa de retorno urgente, pois o dono do veículo que ele escolheu precisa agilizar o processo, senão corre o risco de perder o negócio. Relata que ao ligar na agência só informam que pediram urgência, e que a pessoa responsável é de fora.

o Sr Clesio precisa de retorno com urgência para dar sequência, através do número de telefone (48) 99619-0110

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 25/06/2024 08:54:06

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Bom dia.  
Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

O processo de contemplação foi iniciado 20/05/2024. Após retorno da agência com os dados necessários para dar sequência ao mesmo. Nessa data, o bem ainda não havia sido escolhido. Devido a demora na escolha, fecha-se a contemplação.

Dia 13/06/2024, a agência de Orleans solicita novamente o início de contemplação, devido ao fechamento anterior, agora com a escolha do bem desejado.

Foi iniciado novamente nessa mesma data (13/06), e a equipe de contemplação fez contato pelo telefone (48)99619-0110 às 14:43 horas.

A Cooperativa informou que fez contato com o Sr Clesio para dar andamento no processo da contemplação.

Na data de hoje, 25/06/2024 foi realizado contato com o associado, através do telefone indicado na manifestação, o qual confirmou as informações prestadas, afirmando que logo em seguida fizeram contato com ele e estão nas tratativas.

A Cooperativa Cresol Encostas da Serra Geral fica à disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 18/06/2024 14:15:04

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Não Associado

Nome do Solicitante: Patricia de Souza Miranda de Moraes

Documento do Solicitante: 371.532.968-83

## Solicitação

Protocolo: A20242011242 Origem: SAC Data/Hora: 24/06/2024 10:52:13

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Relação Contratual

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 26/06/2024 ao meio dia.

" Solicita informações sobre um seguro que o falecido pai JOAQUIM JOSE MIRANDA CPF 344.535.125-20, possuía junto à CRESOL, informa que solicitou informações no WhatsApp da agência, que no entanto não conseguiu retorno."

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/06/2024 14:52:26  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Em contato com a agência de relacionamento do falecido sócio, obteve-se a informação que houve atraso no processo devido a quantidade de documentos que foram solicitados para abertura do sinistro, sendo que ainda não foram entregues todos.

Por gentileza retornar para a Sra Patricia informando que deve fazer contato com a agência e verificar a pendência de documentos, para que possam dar sequência na abertura e andamento do processo.

A Cooperativa Cresol Encostas da Serra Geral se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 24/06/2024 10:52:13  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

#### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: GILDEMAR DE SOUZA CASTRO

Documento do Solicitante: 980.752.765-15

#### Solicitação

Protocolo: A20242011244 Origem: SAC Data/Hora: 25/06/2024 16:17:19

Empresa: 2011 - CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 27/06/2024.

" Informa que está oito dias sem conseguir utilizar o aplicativo, que já contatou a agência, que informaram ser uma falha devido a uma atualização, que alguns aparelhos não estariam funcionando. Ainda, que já reiniciou o celular, que já limpou cache e que ainda assim o aplicativo não abre. Informa que não aparece nenhuma mensagem, que o aplicativo nem abre, que ele some."

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/06/2024 09:03:44

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: A Cooperativa informou que no dia 24/06/2024 fez contato com o associado para explicar sobre o erro.

Na ocasião foi feito abertura de chamado junto ao suporte, que retornou informando que o erro ocorre devido a instabilidade que houve na atualização 3.79, contudo está sendo corrigido e desenvolvido na atualização 3.80, a qual subirá em massa para a correção de todos os dispositivos.

A Cooperativa Cresol Encostas da Serra Geral fica a disposição, caso o associado necessite de auxílio, através do número de telefone (48) 3645-6440.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 25/06/2024 16:17:19

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

## Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: AMANDA MACHADO SILVEIRA

Documento do Solicitante: 110.301.709-83

## Solicitação

Protocolo: A20242053245 Origem: SAC Data/Hora: 26/06/2024 14:38:48

Empresa: 2053 - CRESOL JACINTO MACHADO Tema: Outros Temas

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 27/06/2024.

" Chamei a cresol de jacinto machado no whatsapp e meu banco é da cresol de Araranguá pra liberarem o aplicativo no celular pq ontem o aplicativo bugou ontem de noite e não abria aí desinstalei e instalei de novo e não deu aí reiniciei o celular hj de manhã e o app abriu mais pediu pra liberarem o aplicativo e é ruim isso pq não querem liberar no celular era só manda o link pra mim assinar aí querem que vou na agência só pra mandarem o link no celular pra assina lá AFF que abuso isso. "

Atenciosamente.

## Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 01/07/2024 13:55:31

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Gerado por fernanda.benatti em 08/08/2024 09:37:20

" Por gentileza retornar para a associada informando que é orientação do próprio Sistema Cresol Central Brasil, que os sócios estejam presentes em sua agência de relacionamento para realizar a liberação do dispositivo, a fim de mitigar o risco e ter maior segurança para os cooperados, sendo que este é o padrão adotado pelas agências.

A Cooperativa Cresol Jacinto Machado se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/06/2024 14:38:48

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anônimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Juliano Cardoso Machado

Documento do Solicitante: 040.550.309-16

### Solicitação

Protocolo: E20242025252 Origem: Reclame Aqui Data/Hora: 28/06/2024 09:57:01

Empresa: 2025 - CRESOL LITORAL Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, através do Reclame Aqui, precisamos do retorno até o dia 02/07/2024.

" Bom dia,  
Ao contata-lo pelo telefone, questionei se não lembrava da existência da conta, afirmou que sim, mas depois questionou "mesmo que haja uma conta, isso dá ao direito da Cresol consultar o serasa?".  
Desse modo, encaminho a Central para verificação da conta e motivo da consulta.  
Em tempo, a depender do que for constado sugiro que o time da Segurança da Informação da Conferação seja acionado.  
Obrigada.

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 02/07/2024 09:03:38

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, bom dia.

Segue retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

" A Cooperativa informa que no momento de abertura de conta, o associado assina termo de autorização de consulta a seus dados, com a finalidade de atualização cadastral junto ao Sistema Cresol.

Caso o cooperado tenha dúvidas, poderá se dirigir até sua agência de relacionamento.

A Cooperativa Cresol Litoral se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 28/06/2024 09:57:01  
Usuário: Fernanda Benatti  
Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: SIM

### Solicitação

Protocolo: S20242009246 Origem: Ouvidoria Data/Hora: 26/06/2024 15:15:13  
Empresa: 2009 - CRESOL NOROESTE RS PE CE Tema: Outros Temas  
Classificação: Denúncia Sub-Classificação: Não Procedentes  
Tipo Atendimento: Email  
Descrição: Prezado/a, boa tarde.

Recebemos a presente denúncia em nosso Canal de Ouvidoria, a qual foi analisada e respondida pela área comercial da Cresol central Brasil, dentro do prazo, conforme documentos anexo.

Central de Relacionamento Cresol

Cooperativa Central de Crédito Rural com Interação Solidária (CRESOL CENTRAL BRASIL)

Prezados(as),

Informamos que a Ouvidoria da Finep recebeu a Denúncia NUP 01233.000151/2024-72 (anexo) por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, na qual foram comunicadas possíveis irregularidades no âmbito da operação de crédito descentralizada referenciada abaixo no âmbito da parceria Finep-Cresol do INOVACRED:

Contrato Finep Agente: 07.20.0005.00

Data Assinatura: 29/06/2023

Beneficiário: G. Marques Ferreira Ltda (Suprema Caju)

CNPJ: 10.257.867/0001-80

UF: CE

Valor Financiado: R\$ 5.041.600,00

Solicitamos acusar o recebimento da presente comunicação e tomar as providências cabíveis no sentido de apuração dos fatos relatados.

Pedimos ainda que, oportunamente, esta Ouvidoria da Finep seja informada sobre os possíveis achados e encaminhamentos dados ao caso.

Como a Finep tem que registrar uma resposta na Plataforma Fala.BR, solicitamos devolutiva até 13/06.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais sobre o assunto.

Atenciosamente,

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 26/06/2024 15:16:02

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezados,

Em relação à ouvidoria referente à operação de financiamento da Finep pela empresa G MARQUES FERREIRA LTDA (Suprema Caju), de CNPJ 10.257.867/0001-80, gostaríamos de informar que todas as notas apresentadas pela empresa foram verificadas e estão válidas. Como medida de precaução contra possíveis notas fiscais fraudulentas, a Cresol Noroeste emprega um software para validar todas as notas junto à Receita Federal. Adicionalmente, uma visita técnica foi realizada à empresa em 07 de junho de 2024, com o propósito de avaliar o progresso do projeto, ainda em fase de execução. Durante essa visita, foi constatado que a empresa está conduzindo o projeto conforme aprovado, estando inclusive nas etapas finais de desenvolvimento dos produtos previstos. Quanto à alegação de que a empresa teria apenas repintado um equipamento antigo para justificar o uso dos recursos, não encontramos evidências que corroborem tal afirmação durante a visita técnica. Todos os equipamentos adquiridos para a execução do projeto estão em conformidade com o estabelecido no projeto, com as respectivas notas fiscais de acordo.

Atenciosamente,  
Sidnei Cibulski  
Coordenador da Área Comercial  
Cresol Central Brasil

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/06/2024 15:15:13

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: Alexandre Appio

Documento do Solicitante: 608.656.440-04

### Solicitação

Protocolo: E20242031250 Origem: Reclame Aqui Data/Hora: 27/06/2024 08:42:34

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Cartão de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.

Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 01/07/2024.

" Abri minha conta no CRESOL. Ocorre que para receber o cartão, somente na agencia. Desbloquear o cartão, somente na agencia. Nada prático. Ok, mas se efetivamente fosse desbloqueado e validada a senha, tudo bem. Mas não. NÃO foi possivel liberar o cartão de crédito para uso; somente esperando DIAS, até o sistema conseguir liberar a senha para uso. Isso ocorreu no primeiro cartão, o classic - débito e crédito. Após 6 meses, fiz upgrade do cartão, para platinum, para tornar esse meu cartão principal, inclusive com um adicional. Novamente, NÃO foi possivel liberar o cartão de crédito do adicional para uso; somente esperando DIAS, até o sistema conseguir liberar a senha para uso. Não se teve resolução desse problema em 6 meses! No aguardo."

- Trata-se de um novo Reclame Aqui deste cooperado. Favor verificar o ocorrido.

Atenciosamente.

### Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/06/2024 16:40:42

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Prezado associado, referente a sua solicitação entramos em contato com a agência de relacionamento onde relatado que associado faz parte do quadro social desde 09/11/2023, o mesmo possui portabilidade de salário com a Cooperativa, foi realizado o UPGRADE do seu cartão de crédito de classic para platinum, ocorrendo a substituição dos cartões, porém na entrega desses cartões, o cartão adicional não foi possível fazer a entrega/desbloquear por apresentar um erro : "A processadora de cartões retornou o seguinte erro: É necessário informar o ID do Componente ou então o Documento e o Tipo De Documento."

Desta forma conversamos sobre o problema pontual, onde houve o entendimento sobre o fato, porém relatou isso ocorreu de forma recorrente pois na abertura da conta aconteceu a mesma situação, nos questionou porque ainda não tinha sido resolvido.

Mas na conversa com o sócio, ficou claro que o objetivo do contato com a ouvidoria é no sentido de ajudar e solucionar os problemas que impactam diretamente na entrega dos produtos e serviços que ofertamos.

Já foi realizada a abertura de chamado sobre o assunto e no retorno foi colocado que é um problema da Cresol junto ao Bancoob e que está sendo solucionado.

A situação do cartão é a mesma, está como ativo e o nosso chamado ainda está em aberto, aguardando solução.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se coloca a disposição.

Atenciosamente.

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 27/06/2024 08:42:34

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Jurídica Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: METALURGICA, CONSTRUTORA E FUNILARIA D.P LTDA

Documento do Solicitante: 47.674.409/0001-57

Solicitação

Protocolo: A20242031248 Origem: SAC Data/Hora: 26/06/2024 15:46:52

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Operações de Crédito

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, boa tarde.  
Recebemos esta manifestação em nosso Canal de Ouvidoria, precisamos do retorno até o dia 28/06/2024.

" Sou marido e procurador da Elisiane, temos uma dívida de R\$ 31.000,00 de uma antecipação de boleto que não foi paga. A gerente entrou em contato, mas não deu possibilidade de um acordo, foi bem grossa, informando que se depositar o valor da parcela do caminhão, o valor que será descontado é o do debito do boleto e vou ficar inadimplente e farão busca e apreensão do caminhão.  
Poderia pagar a divida do boleto R\$ 5.000,00 por mês."

A cooperada confirmou os dados e passou ao marido.  
O marido informa que tem procuração na agência. Não verifico esta informação no sistema.  
Caso não tenha procuração, a devolutiva será dada a cooperado pelo telefone que consta no cadastro dela no sistema.

Atenciosamente.

Histórico Alteração Status

Status: Concluído Data/Hora: 28/06/2024 16:44:13

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezadas, boa tarde.

Segue o retorno da Cooperativa relativo a manifestação.

Prezado associado, referente ao fatos mencionados segue os esclarecimentos:

Associado realizou conosco contrato de limite de desconto de recebíveis, sendo que o mesmo emitiu boletos para seus "clientes", esses clientes desistiram da compra, porém a empresa já havia antecipado os boletos e comprado a matéria prima para produção. Com a inadimplência dos boletos, a gestora da carteira entrou em contato para realizar a cobrança, mas o associado entendeu que não queríamos fazer o parcelamento para ele.

Desta forma em contato com a proprietária da empresa associada, a qual compareceu na agência no dia 27/06/2024, junto com o seu marido, onde os mesmos alegaram que não iriam efetuar o pagamento e deixariam vencido e que pagariam como desse, porém esse motivo iria impactar no crédito que possui a garantia real de um caminhão, o qual eles não querem deixar atrasado, ou seja, queriam manter as contas atrasadas e quitar a que era interessante para eles; isso já dissemos que não teríamos como fazer. Esclarecido sobre a importância de regularizar e manter-se em dia com suas obrigações ofertou-se a seguinte opção: entrada de R\$ 14.000,00 e o restante parcelar em até 60 meses.

Também mencionamos que desde a abertura da conta jurídica, a proprietária não mencionou

em nenhum momento sobre a existência de uma procuração, porém hoje, quando os mesmos compareceram na agência, foi nos apresentado esta procuração. E salientamos que os contatos sempre foram realizados pelo número de telefone que consta no cadastro da empresa.

Permanecemos à disposição.

A Cooperativa Cresol Planalto Serra se coloca a disposição.

Atenciosamente.

---

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 26/06/2024 15:46:52

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

---

### Pessoa

Anonimo?: NÃO

Tipo da Pessoa: Pessoa Física Tipo de Solicitante: Associado

Nome do Solicitante: MESSALAS ANTONIO DE OLIVEIRA MINOZZO

Documento do Solicitante: 697.782.560-04

### Solicitação

Protocolo: R20242031251 Origem: RDR Data/Hora: 28/06/2024 08:33:39

Empresa: 2031 - CRESOL PLANALTO SERRA Tema: Conta Corrente

Classificação: Reclamação Sub-Classificação: Não Procedentes

Tipo Atendimento: Email

Descrição: Prezado/a, bom dia.  
Recebemos esta manifestação via Banco Central, precisamos do retorno até o dia 03/07/2024.

" Tipo: Reclamação

Mensagem: Solicito novamente o encerramento da minha conta junto com a cooperativa.

Segue em anexo solicitação anterior.

Grato. "

### Histórico Alteração Status

---

Status: Concluído Data/Hora: 02/07/2024 15:59:40

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Prezado Sr Messalas, boa tarde.  
Em resposta a sua manifestação de RDR de nº 2024510635, a Cresol Central Brasil informa que:  
A Cooperativa Cresol Planalto Serra informou que a conta corrente encontra-se encerrada, não havendo mais vínculos junto a Instituição.  
A Cooperativa informou ainda, que o senhor esteve presente na agência no dia 03 de junho de 2024, que na ocasião assinou os termos de encerramento de conta e sacou o valor que possuía em cota capital.  
A Cooperativa Cresol Planalto Serra, se coloca a disposição em caso de dúvidas.

---

Status: Diretor da Cooperativa Data/Hora: 28/06/2024 08:33:39

Usuário: Fernanda Benatti

Observação: Status Inicial na Criação do Atendimento

---