

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2019



CrediSIS
Sistema de Crédito Cooperativo

PERFIL CREDISIS



O Sistema de Crédito Cooperativo – CrediSIS, foi criado em 13 de agosto de 2000, através das cooperativas singulares filiadas a Centralcredi, com intuito de promover a representação institucional, através do fomento da marca CrediSIS, (sendo o primeiro sistema de Cooperativa de Crédito nascido na região norte do Brasil.)

Ao longo desses anos, suas filiadas têm apoiado o desenvolvimento de suas comunidades locais e regionais. Permitindo que um número maior de pessoas e empresas tenham vantagens e os benefícios de ser um cooperado CrediSIS, com reflexo positivo na qualidade de vida nos municípios onde atua.

“Suas filiadas têm apoiado o desenvolvimento de suas comunidades locais”

OUVIDORIA CREDISIS



A Ouvidoria tem a finalidade de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos cooperados e usuários dos produtos e dos serviços oferecidos pela cooperativa; assim como, prestar atendimento de última instância às demandas entre o CredisIS e os cooperados e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A ouvidoria CredisIS é componente organizacional único, sendo responsável por todas as atividades de ouvidoria no Sistema.

“Finalidade de prestar atendimento de última instância às demandas entre o CredisIS e os cooperados.”



CANAIS DE ATENDIMENTO



As demandas registradas nos canais de ouvidoria CredisIS são recebidas por:

- Telefone
- Site
- E-mail

Os canais da ouvidoria são divulgados nas páginas eletrônicas do Sistema CredisIS, nos contratos, extratos e comprovantes eletrônicos.

PRAZO DA RESPOSTA AO CIDADÃO

Segundo a resolução CMN nº 4.433/15, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.



ouvidoria@credisis.com.br



www.credisis.com.br



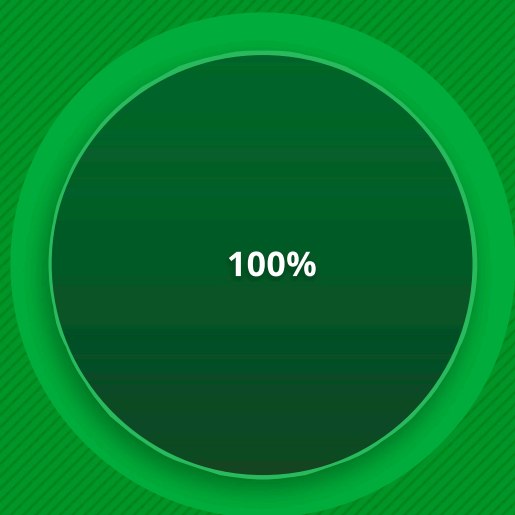
0800 648 0020

**Horário de Funcionamento
de Segunda a Sexta (Dias Úteis)
das 09:00 às 19:00
Horário de Brasília**

DESCRIPTIVO DE ATIVIDADES

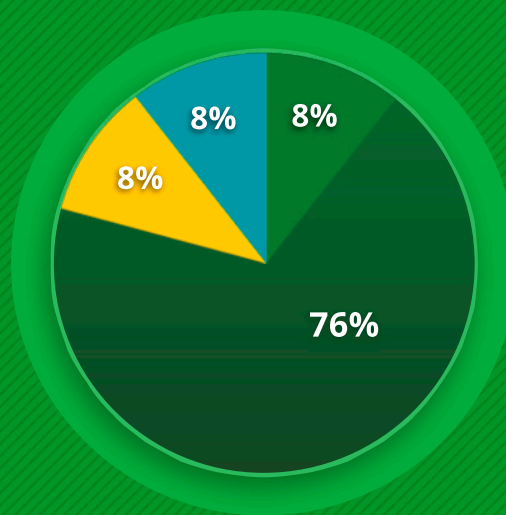


▮ Distribuição de Demandas da Ouvidora



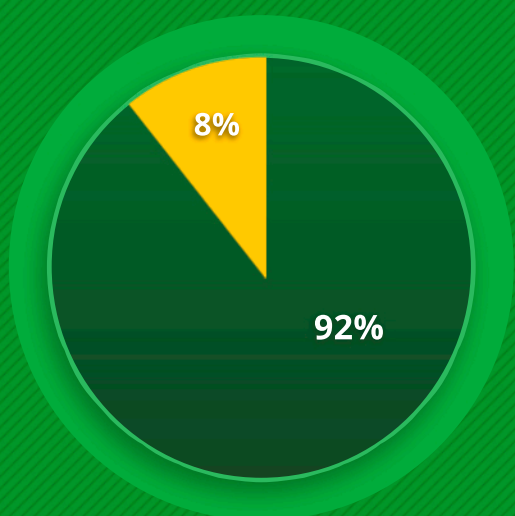
■ Reclamações

▮ Principais Assuntos



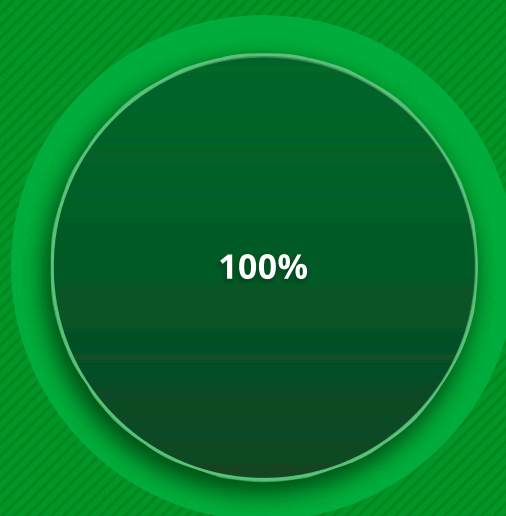
■ Atendimento
■ Relação Contratual
■ Tarifas e Assemelhados:
■ Outros Temas

▮ Canais de Comunicação



■ Telefone
■ Web

▮ Soluções das Resoluções Procedentes



■ Procedentes com resolução



CrediSIS
Sistema de Crédito Cooperativo

