



SISTEMA UNICRED
OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2018

SISTEMA UNICRED I OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Resolução CMN n. 4.433/15 permite que as cooperativas de crédito instituem Componente Organizacional de Ouvidoria próprio, ou então, no caso de cooperativas de crédito filiadas a uma Central, firmem um convênio com a respectiva Central, Confederação ou banco do Sistema, para compartilhamento e utilização de Componente Organizacional de Ouvidoria Único, mantido em uma dessas instituições.

Desta forma, o Conselho de Administração do Sistema Unicred decidiu pela instituição de um Componente Organizacional Único de Ouvidoria para todo o Sistema Unicred, alocado na Confederação.

Portanto, a Ouvidoria é responsável por receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado as reclamações dos cooperados e usuários de produtos e serviços do Sistema UNICRED que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas unidades de atendimento e quaisquer outros pontos de atendimento. O prazo de resposta regulamentar é 10 dias úteis. Da mesma forma, a Ouvidoria também efetua o monitoramento e dá tratamento as demandas registradas nos canais externos:

- RDR – Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil – Circular 3.729/14.
- Sites de Reclamações – Reclame Aqui e Denuncio.

Assim, a Ouvidoria encaminha o resumo detalhado das Atividades do Componente Organizacional para o Conselho de Administração e Fiscal do Sistema Unicred, bem como para as Centrais e Singulares.

Os reportes encaminhados servem de subsídios para o monitoramento dos processos nos sistemas de controles internos, fortalecer a imagem e cultura do Sistema interna e externamente e garantir o mais elevado nível de excelência nos produtos e serviços disponibilizados aos cooperados.

SISTEMA UNICRED I OUVIDORIA

CERTIFICAÇÃO

Os integrantes da Ouvidoria lotados no componente Organizacional Único são devidamente certificados para o cumprimento de suas atribuições e atendimento dos normativos vigentes.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação com a Ouvidoria do Sistema Unicred pode ser realizada por intermédio dos seguintes canais de atendimento:

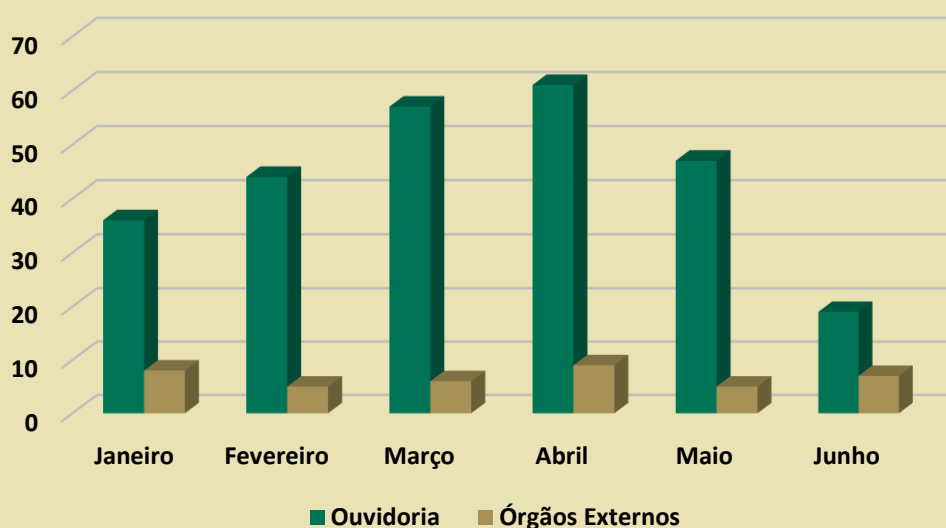
Telefone: **0800 940 0602**

Internet: **www.unicred.com.br** | Fale com a Ouvidoria

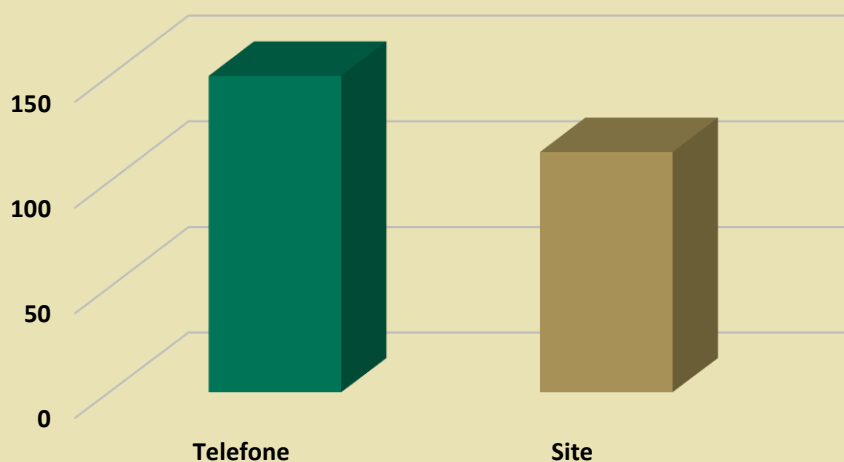
DESCRIPTIVO DAS ATIVIDADES

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria do Sistema Unicred apresenta as principais atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a junho de 2018 e sistematiza dados referentes às demandas recebidas e encaminhadas as filiadas.

CANAIS DE ATENDIMENTO

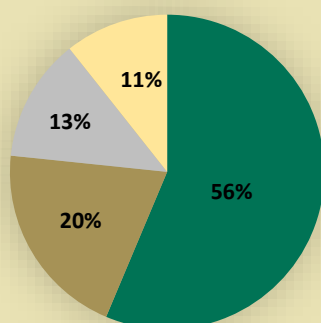


CANAIS DE COMUNICAÇÃO



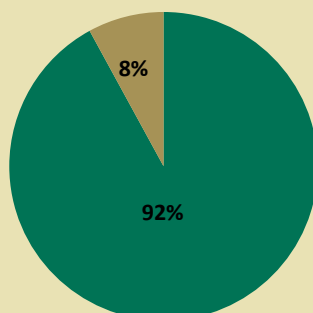
DESCRIPTIVO DAS ATIVIDADES

PRINCIPAIS ASSUNTOS



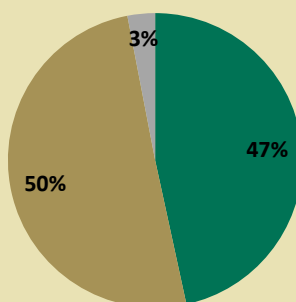
■ Atendimento ■ Conta Corrente ■ Cartão de Crédito ■ Tarifas e Assemelhados

MANIFESTANTES



■ Cooperado ■ Não cooperado

PROCEDÊNCIA DOS ASSUNTOS



■ Procedente ■ Improcedente ■ Sem Solução



UNICRED.COM.BR