BASF
We create chemistry

Relatório da Ouvidoria CrediBASF

2º semestre de 2024

Sumário

1. APRESENTAÇÃO..... 2

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS 3

2.1. Classificação das reclamações..... 3

2.2. Temas das reclamações..... 3

Internal

1. APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo do Grupo BASF ("CrediBASF")** utiliza o sistema de Ouvidoria disponibilizado pela FNCC - Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, gerenciado pela empresa SafeReport, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas nos canais de atendimento da CrediBASF e que, por algum motivo, não foram resolvidas. A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificados, e é um canal de comunicação subordinado a Diretoria Executiva da Cooperativa.

O sistema é constituído pelo canal de comunicação denominado "Canal de Ouvidoria" e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

a) telefone: 0800 111 9124 (horário comercial, das 08h às 17h) com acesso gratuito;

b) WhatsApp: 55 51 9691-0871 (com atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana);

c) internet: pelo endereço https://speaksafely.com//fncc, na qual o público-alvo pode registrar eletronicamente suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço.

As informações referentes aos canais de acesso são divulgadas em local visível no recinto das dependências da Cooperativa, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessíveis pela página inicial do site da cooperativa no endereço https://www.basf.com/br/pt/who-we-are/cooperativa-financeira-dos-colaboradores-do-grupo-basf.html, e nos canais de autoatendimento da Cooperativa

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução CMN n° 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

Internal

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01/07/2024 a 31/12/2024 1 (um) registro foi realizado no sistema de Ouvidoria da CrediBASF, classificado como procedente e foi solucionado no prazo previsto.

2.1. Classificação das reclamações

a) **Procedentes**: são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao cooperado. Pode-se entender também, procedente como sendo “aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter havido a manifestação”. A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação;

b) **Improcedentes**: caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações especificas ou, ainda, dano ou prejuízo ao cooperado. Algumas manifestações, apesar de classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da cooperativa, ou, ainda, auxiliar o cooperado no encaminhamento da questão apresentada.

c) **Solucionadas:** quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao cooperado;

d) **Não solucionadas**: quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao cooperado.

2.2. Temas das reclamações

A manifestação registrada na Ouvidoria foi classificada no tema de cobrança extrajudicial pois o relato foi realizado por ex cooperado referente à tentativa de contato para renegociação de seu débito.

CrediBASF

Contato

credibasf@basf.com
WhatsApp (11) 99614-7663

Internal