



Título: POLÍTICA INSTITUCIONAL

Assunto: Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros

Edição: 1ª Edição

Página: 1/9

Elaborador: Márcio Fernandes Oliveira

Verificador: Diretoria Executiva

Data da elaboração: 11/03/2019

Data da aprovação: 29/04/2019

Aprovador: Conselho de Administração

## 1. OBJETIVO

1. Essa política estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação, bem como responsabilidades, controles e revisões para atendimento à Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.539/16.

2. O princípio ético é fundamental para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade que deve prevalecer acima de qualquer interesse pessoal.

## 2. ABRANGÊNCIA

Os princípios e conceitos gerais previstos nesta Política deverão ser observados por todos os colaboradores que fazem parte ou poderão a vir fazer parte da Cooperativa, compreendendo:

- a) *Profissionais de atendimento (quadro próprio e terceirizado);*
- b) *Demais colaboradores e empregados;*
- c) *Conselheiros administrativos e fiscais, diretores;*
- d) *Prestadores de serviços e parceiros (nos casos em que há relacionamento com os associados);*
- e) *Associados: ativos, afastados, inativos e seus beneficiários;*
- f) *Empresas conveniadas à Cooperativa;*
- g) *Jurídico e parceiros do jurídico;*
- h) *Ouvidoria*

Administradores e Colaboradores devem observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, consultar as áreas relacionadas sobre situações que envolvam conflito com esta política ou mediante a ocorrência de situações nela descritas.



Título **POLÍTICA INSTITUCIONAL**

Assunto **Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros**

Edição **1ª Edição**

Página **2/9**

Elaborador **Márcio Fernandes Oliveira**

Verificador **Diretoria Executiva**

Data da elaboração **11/03/2019**

Data da aprovação **29/04/2019**

Aprovador **Conselho de Administração**

### 3. RESPONSABILIDADE E REVISÃO

É responsabilidade do Conselho de Administração aprovar a política Institucional de relacionamento com clientes e usuários.

Cabe a Administração da Cooperativa, conduzir, definir responsáveis e prever a disseminação interna de suas disposições.

### 4. PRINCÍPIOS

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, aliás, práticas estas essenciais em qualquer situação.

A confiança do associado é o maior bem que uma instituição Cooperativa deve cultivar e é responsabilidade de todos na Cooperativa primar pelo bom atendimento ao associado seguindo essas diretrizes:

- a) Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos internos;
- b) Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando a qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- c) Zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
- d) Exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-lo;
- e) Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os associados e mantendo-os bem informados;
- f) Buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos associados;
- g) Preservar o sigilo das informações na relação atendente/associado;
- h) Registrar em sistema todo o histórico de contato com os clientes/associados;
- i) Realizar periodicamente pesquisa de satisfação para novos associados para melhorar e aprimorar os processos de atendimento, produtos e serviços, e os resultados da pesquisa



Título: POLÍTICA INSTITUCIONAL

Assunto: Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros

Edição: 1ª Edição

Página: 3/9

Elaborador: Márcio Fernandes Oliveira

Verificador: Diretoria Executiva

Data de elaboração: 11/03/2019

Data da aprovação: 29/04/2019

Aprovador: Conselho de Administração

são monitorados e reportados para a alta administração;

- j) Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela entidade.

## 5. PRODUTOS, SERVIÇOS E BENEFÍCIOS

- a) Capitalização;
- b) Empréstimos;
- c) Auxílio funeral.

A implantação de novos produtos, serviços e benefícios, após estudo realizado pelos profissionais da Cooperativa que contemple além da viabilidade, os riscos envolvidos, deve ser aprovada pelo Conselho de Administração da Cooperativa.

Exceto as taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos, não há cobrança de tarifas ou taxas pela utilização dos produtos, serviços e benefícios.

A atualização cadastral dos associados é feita no atendimento da Cooperativa quando da sua admissão e também quando das solicitações de empréstimos, sendo que os dados cadastrais dos associados são de uso interno e exclusivo da CoopCREDER.

Mantemos a segurança da transação dos associados permanentemente aderente aos requerimentos e padrões da indústria e legislação;

Controlamos e mantemos rigorosamente o acesso dos colaboradores internos e fornecedores aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços, assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelo cliente/associado. Possuímos normativos que atendem a esse item;

Os produtos, serviços e benefícios são publicados de forma transparente e podem ser solicitados através dos canais de relacionamento da Cooperativa mencionados nesta política, observadas as formalizações necessárias para cada pedido.



Título: POLÍTICA INSTITUCIONAL

Assunto: Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros

Edição: 1ª Edição

Página: 4/9

Elaborador: Márcio Fernandes Oliveira

Verificador: Diretoria Executiva

Data da elaboração: 11/03/2019

Data da aprovação: 29/04/2019

Aprovador: Conselho de Administração

## 6. CANAIS DE RELACIONAMENTO

O relacionamento com o associado ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da Cooperativa e seu público, como:

- a) Atendimento telefônico: atendimento disponível aos associados por meio de número de telefone que permite esclarecer dúvidas sobre os produtos, serviços e benefícios oferecidos pela Cooperativa, acolher reclamações, sugestões e solicitações diversas;
- b) Atendimento presencial: atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à sede da Cooperativa;
- c) Atendimento eletrônico: atendimento através de e-mail;

Todas as informações sobre o funcionamento e as políticas da Cooperativa estão disponíveis no site: [www.creder.com.br](http://www.creder.com.br) para consulta dos associados e demais interessados.

Os telefones para contato com o atendimento também estão disponíveis no site, o que inclui o telefone da Ouvidoria (quando necessário).

## 7. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Em conformidade com a Resolução n. 4.433 do Conselho Monetário Nacional, de 23 de julho de 2015, a CoopCREDER possui Ouvidoria própria cuja função é atuar como canal de comunicação entre a instituição e os associados e usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil, além de manter à alta administração informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas obrigações.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



Título **POLÍTICA INSTITUCIONAL**

Assunto **Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros**

Edição **1ª Edição**

Página **5/9**

Elaborador **Márcio Fernandes Oliveira**

Verificador **Diretoria Executiva**

Data da elaboração **11/03/2019**

Data da aprovação **29/04/2019**

Aprovador **Conselho de Administração**

## **8. SISTEMÁTICA DE COBRANÇA, EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL E LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DE DÍVIDAS OU DE OBRIGAÇÕES**

Em caso de inadimplemento de obrigações contratadas, mantemos um processo de cobrança claro e transparente, informando em contrato cláusulas específicas casos os associados fiquem inadimplentes e são comunicados via carta de cobrança em relação ao débito pendente com os canais de atendimento de cobrança

O associado pode solicitar a extinção do contrato (na forma de liquidação antecipada) a qualquer momento ou solicitar seu cancelamento de acordo com as regras descritas nas condições gerais do mesmo.

O associado da CoocREDER pode liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os canais de atendimento, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

## **9. TRANSFERÊNCIA DE RELACIONAMENTO PARA OUTRA INSTITUIÇÃO, A PEDIDO DO CLIENTE.**

O cliente/associado poderá solicitar a portabilidade para outra instituição, mediante manifestação do banco proponente por meio de sistema de registro de ativos autorizado pelo Banco Central do Brasil, de acordo com a Resolução n. 4.292 do BACEN.

Em conformidade à Resolução n. 4.292 do BACEN, mediante solicitação do cliente a instituição disponibiliza, em até um dia útil contado a partir da data da solicitação, informações relativas às suas operações de crédito.

## **10. EVENTUAIS SISTEMAS DE METAS E INCENTIVOS AO DESEMPENHO DE EMPREGADOS E DE TERCEIROS QUE ATUEM EM SEU NOME**

A Cooperativa realiza campanhas e ações de incentivo que tem como objetivo captar e manter



associados, deixando de forma clara os critérios e as metas a serem atingidas. Para isso, mantemos um processo de monitoramento de metas.

## 11. MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLES

Definimos e instituímos áreas como Controles Internos, Auditoria, Compliance que monitoram e verificam a conformidade e efetividade dos controles e procedimentos periodicamente, quanto aos riscos do não cumprimento das disposições da Política, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados.

## 12. CAPACITAÇÃO

Garantimos capacitação inicial aos profissionais das áreas relacionadas ao atendimento ao cliente (próprios ou terceiros) em produtos e processos instaurados pela Cooperativa, bem como, nos sistemas utilizados pela instituição para atendimento ao cliente.

Mantemos um programa de treinamento periódico para todos os colaboradores, para atualização das informações sobre produtos, serviços, procesos e sistemas utilizados na prestação do serviço de atendimento ao cliente.

São pontos a serem observados:

- a) Atualização técnica e tecnológica sistemática;
- b) Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- c) Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- d) Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- e) Transformação de informação em conhecimento.

Disseminamos e aperfeiçoamos continuamente os padrões em processos de trabalho.

Avaliamos a qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento.



Título **POLÍTICA INSTITUCIONAL**

Assunto **Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros**

Edição **1ª Edição**

Página **7/9**

Elaborador **Márcio Fernandes Oliveira**

Verificador **Diretoria Executiva**

Data da elaboração **11/03/2019**

Data da aprovação **29/04/2019**

Aprovador **Conselho de Administração**

### 13. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente política será revisada sempre que houver alguma alteração na diretriz descrita ou a cada 4 anos.

Fica indicado o Diretor Administrativo, responsável pela observância do dispositivo nesta Resolução n. 4.539/16.



Título POLÍTICA INSTITUCIONAL

Assunto Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros

Edição 1ª Edição

Página 8/9

Elaborador Márcio Fernandes Oliveira

Verificador Diretoria Executiva

Data da elaboração 11/03/2019

Data da aprovação 29/04/2019

Aprovador Conselho de Administração

## REFERÊNCIAS

NORMA	ÓRGÃO EMISSOR	DATA DE EMISSÃO	EMENTA
Resolução n. 4.539/16	CMN- Conselho Monetário Nacional	24/11/2016	Dispõe sobre a política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.

## CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES

DATA	INSTRUMENTO DE REFERÊNCIA	ITEM ATUALIZADO





**FICHA DE LEITURA**

NOME	CARGO	DATA	ASSINATURA
Cláudio José Marques da Silva	Diretor Presidente	29/04/19	
Antônia Maria dos Reis Lima	Diretora Financeira	29/04/19	
Zacarias Monteiro dos Santos	Diretor Administrativo	29/04/19	
Antônio José Nogueira	Conselheiro de Administração	29/04/19	
Emir Silva Costa	Conselheiro de Administração	29/04/19	
Fátima Eugênia Araújo Camargo	Conselheira de Administração	16/05/19	
Telma Guimarães Monteiro	Conselheira de Administração	29.4.19	
Márcio Fernandes Oliveira	Colaborador	02/05/19	
Fabiana da Silva Pessoa	Colaborador	30/04/19	
Cristinae de Paula F. Mesquita	Colaborador	30/04/19	

Política institucional aprovada em reunião do Conselho de Administração, realizada em 28/04/2019 - Ata RO 04/2019