



POLÍTICA INTERNA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

FINALIDADE

Esta Política tem como objetivo definir princípios a serem observados, pela Coofer, no que se refere ao relacionamento com seus Associados / Clientes e Usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços, conforme resolução CMN 4.949/21.

A QUEM SE APLICA:

- Aos membros da Diretoria e do Conselho Fiscal;
- A todos os empregados da cooperativa;
- Aos prestadores de serviços;
- Aos Associados / Clientes e Usuários.

DEFINIÇÕES

Para fins desta Política, entende-se por:

- a. Associados/ Clientes: pessoas associadas a Coofer;
- b. Usuários: pessoas não associadas a Coofer, e que se utilizam de produtos e serviços ofertados pela cooperativa.

DIRETRIZES

O atendimento aos Associados/ Clientes e ao Usuários, requer uma série ações que vão além de educação, simpatia, cordialidade, ética, presteza nas informações. O grande objetivo é transmitir segurança ao oferecer o serviço ou produto, ter ética e presteza nas informações, buscando:

-
- a. Realizar o atendimento demonstrando os valores da cooperativa (ética, estatuto, regulamentos, normativos em vigor);
 - b. Ter compromisso com excelência no atendimento, visando qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
 - c. Ter zelo pela imagem da cooperativa;
 - d. Procurar entender a necessidade do Associado/ Cliente ou Usuário atendido, viabilizando alternativas para poder auxiliá-lo da melhor maneira possível;
 - e. Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, mantendo o associado sempre bem-informado;
 - f. Buscar resultados que visem a satisfação do associado;
 - g. Assegurar qualidade no atendimento conforme a Política da cooperativa.

Vale ressaltar que as ações de atendimento estão sempre em desenvolvimento e são constantemente aperfeiçoadas para o melhor relacionamento com os Associados/ Clientes e Usuários de produtos e serviços.

PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

Pelo fato de estar classificada na categoria S5, Capital X Empréstimo, essencialmente os produtos financeiros ofertados pela Coofer limitam-se às suas linhas de crédito, enquanto os serviços são representados por convênios firmados pela cooperativa com empresas, através dos quais pode-se adquirir bens e serviços em condições mais favoráveis.

“Os Associados poderão solicitar a transferência de suas operações de crédito para outras instituições, assim como, poderão solicitar a transferência de suas operações de crédito de outras instituições para a Coofer, mediante formalização da solicitação de transferência. Para estes procedimentos é necessário que o Associado contate a área de atendimento e forneça as informações do contrato de empréstimo que deseja realizar a portabilidade.

Para os casos de portabilidade de outras instituições que migram para a Coofer, será feita a análise do crédito, e sendo aprovada, a portabilidade será efetuada via sistema bancário.”

CANAIS DE RELACIONAMENTO

Para que os Associados/ Clientes e Usuários tenham fácil e constante acesso às informações sobre produtos e serviços oferecidos pela Coofer, são disponibilizados canais de relacionamento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas ou denúncias.

A Coofer possui ouvidoria própria, acessível via telefone, e-mail ou no endereço eletrônico <https://coofer.com.br/ouvidoria.aspx>, cuja função é atuar na defesa dos direitos dos associados/ clientes e usuários, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

Entende-se por canais de relacionamento: Mídias Sociais, Canal de Denúncia e Canal de Ouvidoria.

Além dos canais citados, a Coofer também presta atendimento via telefone, WhatsApp e de forma presencial aos que se dirigem à cooperativa.

PRIVACIDADE DA INFORMAÇÃO

A Coofer mantém o controle das informações fornecidas, de forma a preservar a integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente no País.

A cooperativa mantém a segurança das informações e transações dos Associados / Clientes e Usuários atendendo aos requisitos e padrões estabelecidos, garantindo que estejam de acordo com as regulamentações e leis, e formalizados na Política de Segurança da Informação, incluindo a definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem assegurar a continuidade operacional do negócio.

RESPONSABILIDADES

Do Diretor Responsável indicado no Unicad:

- a. Elaborar programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com Associados/ Clientes e Usuários;
- b. Fazer cumprir o referido programa;
- c. Disseminar internamente as disposições desta política;
- d. Monitorar o cumprimento desta política;

- e. Identificar e corrigir eventuais deficiências;
- f. Propor alterações e/ou adequações nesta política, que deverão ser discutidas e aprovadas em reunião da Diretoria Executiva;
- g. Manter esta política sempre atualizada; e
- h. Divulgar aos empregados e prestadores de serviços as revisões que possam ocorrer nesta política.

Dos Empregados:

Observar e zelar pelo atendimento e relacionamento com os Associado/ Clientes e Usuários nos diversos canais de comunicação: presencial, remoto e virtual, garantindo que os valores da cooperativa sejam preservados e, quando assim se fizer necessário, acionar a Diretoria Executiva da cooperativa mediante ocorrência escrita (e-mail) para consulta sobre questões conflitantes com esta política.

Da Diretoria Executiva

- a. Analisar as ocorrências apresentadas, assegurar a transparência, integridade e exatidão na solução das demandas;
- b. Aprovar esta política e suas revisões;

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Qualquer alteração/adequação será discutida em reunião da Diretoria Executiva e registrada em ata.

Sempre que houver necessidade, esta política será revisada com o objetivo de mantê-la atualizada.

Documento aprovado em reunião da Diretoria Executiva ocorrida na data de 16/04/2024