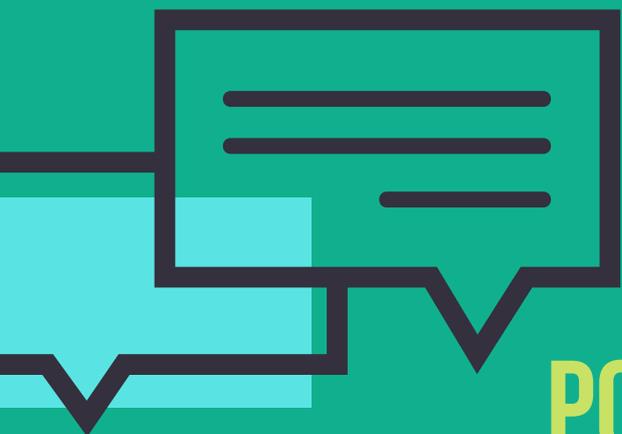


Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos
Empregados da Fundação Arthur Bernardes



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

COOFAB

EDIFÍCIO SEDE, S/N, CAMPUS UNIVERSITÁRIO
CEP: 36.570-900 - VIÇOSA MG

Diretoria

Ivanir Loiola Carneiro – Diretor Presidente

Jefferson Soares Carvalho – Diretor Secretário

Alisson dos Santos – Diretor Administrativo

Angélica C. L. Cassimiro – Diretora Financeira

Gestor

Luiz Carlos do Carmo

Introdução

A presente política visa estabelecer diretrizes aplicáveis ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Fundação Arthur Bernardes Ltda. – COOFAB.

Ressalta-se que a cooperativa só realiza operações de crédito com o associado, que é ao mesmo tempo, dono, cliente e usuário da instituição.

Objetivos

Embasados na Resolução nº 4.539/2016, no Código de Ética e Conduta, na missão e nas demais políticas da COOFAB, os principais objetivos são:

- Promover uma cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- Conceder tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, sem distinção de classe social, poder aquisitivo e quaisquer outros tipos de discriminações;
- Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços;
- Manter a credibilidade, a sustentabilidade e a perenidade da instituição.

Definições e aplicabilidade

Esta política é aplicável aos diversos atores que permeiam a instituição, conforme definições:

- Colaboradores – Profissionais que atuam na cooperativa, quadro próprio ou terceirizado independente do regime do vínculo (celetista, estágio, prestador de serviço e etc.);
- Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Fiscal – Pessoas eleitas ou contratadas que atuem na administração ou fiscalização da cooperativa;
- Parceiros – Entidades ou pessoas externas que por ventura venham a ter contado com os cooperados;
- Associados – Sejam eles associados ativos, inativos ou afastados;
- Potenciais associados – Funcionários da empresa que possam vir a filiar na cooperativa.

Diretrizes e responsabilidades

Para o alcance dos objetivos ora propostos, as atividades devem seguir diretrizes básicas, tais como:

- Atendimento – Os atendimentos devem observar os valores da instituição e os preceitos do Código de Ética e Conduta. Os colaboradores devem ser receptivos e buscar solucionar as demandas de forma a promover o bem estar do cooperado; Reclamações são processadas pelo canal de ouvidoria, entretanto feedbacks recebidos pelos colaboradores deverão ser repassados à diretoria para o devido tratamento;

- **Treinamento** – A cooperativa deverá realizar treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades que afetam ao relacionamento com clientes e usuários.
- **Taxas e custos** – O cooperado deve ser informado de todos os serviços oferecidos, vantagens, taxas e custo efetivo total da operação;
- **Divulgações** – As divulgações de serviços devem acontecer com linguagem clara e objetiva, em canais adequados para cada situação;
- **Sigilo bancário** – Os dados dos associados deverão ser mantidos em sigilo absoluto. Essa confidencialidade deve ser estabelecida nos preceitos éticos mas também nas questões de segurança cibernética.

Fica a cargo da Diretoria Executiva a responsabilidade de aprovar e revisar a política, de forma que a mesma contemple as disposições legais e esteja em consonância com a missão, visão e valores da COOFAB.

Quanto a área de risco operacional, compliance e controles internos, compete, também, assegurar a conformidade com a resolução e a consistência dos processos estabelecidos de relacionamento com os clientes.

A Auditoria Interna, por sua vez, além de auditar, deve testar os mecanismos para acompanhamento, controle e mitigação de riscos. Enquanto a Ouvidoria, deverá receber e dar o tratamento adequado às reclamações.

Produtos

Por se tratar de uma cooperativa de capital e empréstimos, a COOFAB oferece serviços básicos:

- Capitalização – O associado contribui com um valor mensal que compõe o seu capital. Esse valor possui um rendimento definido pela administração, com base na situação econômica;
- Empréstimo pessoal consignado – Os empréstimos são realizados apenas para associados ativos, com consignação em folha de pagamentos. Linhas de créditos específicas podem ser criadas pela administração.

Canais e estrutura de relacionamentos

O relacionamento com o associado pode acontecer de diversas maneiras. Em linhas gerais ocorrem pelos canais oficiais, entretanto é interessante atentar para todos os tipos de contato que possam vir a acontecer, sempre direcionado o associado, de forma educada e receptiva para os canais formais.

- Atendimento presencial – Quando o associado se dirige até a sede da cooperativa;
- Telefone – o canal via telefone permite solicitar serviços, tirar dúvidas entre outros. Pode ser acessado de forma gratuita utilizando os ramais da empresa;
- Eletrônicos – Através de e-mail, Skype e whatsapp;
- Outros canais – Apesar de pouco usual as correspondências é um meio formal de contato. A cooperativa pode oferecer ainda, cursos e treinamentos com vistas a atender determinada expectativa dos cooperados.

Monitoramento

Para efetividade desta política, é importante o monitoramento e registro das ações. É recomendável, se necessário, criar indicadores para facilitar o acompanhamento. Algumas atividades nesse sentido podem ser levantadas:

- Pesquisa de satisfação dos associados;
- Relatórios de controle gerencial;
- Total de atendimentos;
- Atualizações cadastrais;
- Solicitações pendentes.
- Entre outros.

Disposições finais

Esta política entra em vigor a partir da data de aprovação em Reunião do Conselho de Administração/Diretoria. Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

Viçosa – MG, 03 de junho de 2020.

Ivanir Loiola Carneiro
DIRETOR PRESIDENTE

Jefferson Soares Carvalho
DIRETOR SECRETÁRIO

Alisson dos Santos
DIRETOR ADMINISTRATIVO