

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E USUÁRIO DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS FINANCEIROS

1. Objetivo

Esta política estabelece diretrizes aplicáveis a conduta de relacionamento com associado nas etapas de pré-filiação, filiação e pós-filiação, bem como alçadas de responsabilidades, controles e revisões.

O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade.

Essa política aplica – se a todos os membros que fazem parte da Cooperativa, no que tange ao comportamento dentro ou externo das dependências da Cooperativa.

2. Diretrizes e Conduta

O atendimento requer uma série de ações que contemplam cordialidade, simpatia, prestar informações, etc.

O associado prima pela confiança e obtém maior conforme em possíveis negociações oferece bom atendimento e respeito, neste sentido a Cooperativa deve zelar:

- a) Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamento;
- b) Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- c) Zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
- d) Exercer atuação direta nas necessidades dos participantes com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- 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 dos associados;
- h) Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela Cooperativa.

3. Qualificação no Atendimento

Os colaboradores terceiros são treinados e orientados no sentido de atender o associados e prestadores de serviços com qualidade e bom atendimento, para isso são observados os seguintes quesitos:

DS
NB

DS
RP

- a) **Comunicação:** habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- b) **Postura:** reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao associado;
- c) **Conhecimento e Capacitação:** informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- d) **Relacionamento:** capacidade de interagir e acolher o associado;
- e) **Comprometimento:** pró-atividade no atendimento das demandas dos associados buscando superar as expectativas;
- f) **Disponibilidade:** condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

4. Canais de Comunicação

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

- a) **Atendimento Telefônico:** atendimento disponível aos associados por meio de um número que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os planos e serviços oferecidos pela Cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas;
- b) **Atendimento Presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à Cooperativa ou a seus postos de atendimento;
- c) **Atendimento Eletrônico:** atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via e-mail, Microsoft Teams; whatsapp; SMS, aplicativos e Portal.
- d) **Atendimento por correspondências ou malote:** disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, envio de contrato, etc...

Tempestivamente conforme demanda, os colaboradores terceirizados podem se deslocar as outras unidades da empresa empregadora para tirar dúvidas dos associados daquela localidade.

5. Produtos e Serviços

Tendo em vista que a concepção de um produto e serviço a ser disponibilizado aos associados da **CoopRB**, são de operações de créditos. Todas as análises, verificações, testes e acompanhamentos tornam-se descritas no contrato de empréstimo de forma que os associados tenham conhecimentos do que estarão adquirindo e se atendem as suas necessidades. Dessa maneira, a descrição deve atender algumas informações que auxiliam na decisão da contratação, quais sejam:

- Como é feita a concepção de produtos e serviços;
- Requisitos de segurança;
- Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- Coleta, tratamento e manutenção de informações dos associados;

DS
NB

DS
RP

- Gestão do atendimento;
- Cobrança por inadimplência; e
- Liquidação antecipada.

6. Compromisso da Gestão

No que se refere a um bom atendimento, o objetivo principal que se quer alcançar é a satisfação dos associados. Sendo assim, caberá a **CoopRB** adotar ações onde o corpo diretivo dentro das suas atribuições, atuem de forma à atingir o objetivo de atendimento com qualidade.

Cabe destacar que o corpo diretivo da Cooperativa deve ser participativo e atuante no que tange a definição de ações que convirjam para o alcance do objetivo pretendido, ações essas :

- I. Envolvimento da Direção;
- II. Revisão sistemática de processos e normas;
- III. Disponibilidade e atualização constante de informações;
- IV. Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;
- V. Suporte e valorização da área de relacionamento; e
- VI. Satisfação dos associados.

Considerando que o trabalho a ser desenvolvido deve ser feito em conjunto, onde a Diretoria define diretrizes e cria condições para execução, os colaboradores terceiros são importantes neste processo, visto que eles são os contatos direto com o público alvo da Cooperativa. Assim, torna-se a Diretoria responsável para capacitação técnica da equipe, destacando os seguintes itens:

- I. Atualização técnica e tecnológica sistemática;
- II. Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- III. Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- IV. Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- V. Transformação de informação em conhecimento;

A **CoopRB** deve atentar – se para as características das atividades a serem desenvolvidas, bem como o perfil das pessoas que irão lidar diretamente com os associados e potenciais clientes, quais sejam:

Pessoais: afetividade, dinamismo, proatividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão.

Escolaridade e Competências: para fazer parte de colaboradores terceiros os requisitos mínimos são: ensino médio completo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas windows (word, excel e outlook).

Os recursos tecnológicos são importantes visto que através deles são possíveis fazerem monitoramentos que permitem demonstrarem o comportamento dos associados, bem como conhecer seus interesses e definirem novos produtos e serviços, além de ter acessos a indicadores de desempenho que demonstrará a performance das ações.

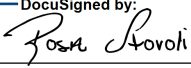
A área de atendimento precisa dispor de recursos que permitam o monitoramento de suas atividades conhecimento do nível de satisfação através das ferramentas de reclamações de forma pessoal ou canal de ouvidoria.


7. Responsabilidade

São de competência da Diretoria aprovar e revisar esta política institucional de relacionamento com clientes e usuários, promover a verificação periódica desta política, definir papéis e responsabilidades no âmbito da Cooperativa, observar se a política é compatível com a natureza da instituição e com o perfil de clientes e usuários, bem como as demais políticas.

Também cabe a Diretoria promover programas de atualizações e treinamentos dos colaboradores terceiros que desempenhem atividades com relacionamento com clientes e usuários, além de prever a divulgação interna de suas disposições, formalizada em documento específico.

Data de aprovação: São Paulo, 28 de julho de 2022
Data prevista de revisão: Revisão para 1 ano
Ata da Diretoria: São Paulo, 28 de julho de 2022

DocuSigned by:

Rosa Hermínia Storoli dos Santos
Diretora Presidente

DocuSigned by:

Nivia Salmazo Belopede Massonetto
Diretora Operacional