POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

RESOLUÇÃO DO CMN Nº 4.949/21

Histórico das revisões:

Data	***Revisão***	***Descrição***
13/07/2023	03	Ajustes nos itens 7 e 8 para atender à Auditoria AC 2023
28/03/2024	04	Alterações dos itens 6 ao 11
19/07/2024	05	Revisão geral da política
12/12/2025	06	Alteração do item 10 para atender item 2.6.1 do relatório de auditoria RA 472-2025 – escopo 213

Sumário

1. OBJETIVO 3
2. PRINCÍPIOS 3
3. RESPONSABILIDADES 3
4. IDENTIFICAÇÃO, QUALIFICAÇÃO, COLETA E TRATAMENTO DE DADOS 4
5. CONCEPÇÃO, OFERTA E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS 4
6. TARIFAS 4
7. ATENDIMENTO DE DEMANDAS E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS 5
8. COBRANÇA DE INADIMPLENTES 5
9. EXTINÇÃO, LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA E TRANSFERÊNCIA 5
10. MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE 6
11. TREINAMENTOS 6

1. OBJETIVO

A presente Política tem o objetivo de estabelecer as diretrizes de relacionamento da Cooperativa com seus associados e demais usuários de seus produtos e serviços. As diretrizes visam conduzir as atividades da Cooperativa com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e o reforço de sua imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

2. PRINCÍPIOS

A cooperativa, tomando como base seu porte e complexidade, opera basicamente com um único produto: a concessão de crédito pessoal.

Todas as prerrogativas atreladas a este produto estão divulgadas na política interna de concessão, bem como divulgada nos murais das empresas do Grupo Itatiaia e no site institucional. Assim, é assegurada a adequação do produto prestado às necessidades de cada cooperado, deixando ao mesmo à livre escolha e à tomada da decisão.

Todo o processo é regido pelos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, proporcionando aos cooperados um serviço justo, adequado e regado por credibilidade, segurança e competência.

Para fins de disseminar os princípios elencados nesta política, este documento será divulgado no site institucional da cooperativa, bem como mantida uma cópia nas dependências da sede, em lugar de fácil identificação.

A cooperativa não dispõe de benefícios de metas e incentivos atrelados aos resultados de desempenho dos funcionários.

3. RESPONSABILIDADES

Diretoria: aprovar a política institucional de relacionamento 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 cooperativa e com o perfil do seu quadro social, bem como com as demais políticas.

Diretor Responsável: implantação e a implementação dos processos de aprimoramento do relacionamento com os cooperados, a verificação sistemática da adoção e do cumprimento desses objetivos, informar periodicamente à diretoria as medidas tomadas, bem como o resultado alcançado. O Diretor responsável pela Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros deve estar devidamente registrado no Cadastro Geral do Banco Central do Brasil (art. 10º Resolução 4.949/2021).

Colaborador (es): realizar atendimento com excelência, visando à qualidade dos serviços, eficiência e cumprimento de prazos, zelar pela imagem institucional da cooperativa, prestar atendimento com segurança, precisão e clareza, buscar continuamente a satisfação dos cooperados, preservar o sigilo das informações, gestão de documentos, tratamento de dados, coleta de dados e informações para o início do relacionamento e a realização de novas contratações, assegurando a qualidade do atendimento. Zelar pelo cumprimento da presente política e, quando necessário, acionar a diretoria da cooperativa para consulta sobre questões conflitantes com esta política.

Ouvidoria: atendimento de demandas e mediação de conflitos.

4. IDENTIFICAÇÃO, QUALIFICAÇÃO, COLETA E TRATAMENTO DE DADOS

No momento de identificação e de qualificação do Cooperado, para fins de início e manutenção de relacionamento, os Colaboradores deverão observar as diretrizes previstas neste capítulo, além das orientações previstas na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo - Conheça seu Cooperado.

A identificação do Cooperado deverá ser realizada com base na coleta de seus dados e de dados de seus representantes.

Os Colaboradores deverão obter o consentimento dos Cooperados, de forma livre, informada e inequívoca no ato da coleta de dados. Observando o consentimento do Cooperado, será realizado o tratamento dos dados do Cooperado.

5. CONCEPÇÃO, OFERTA E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A "concepção de produtos e serviços" refere-se ao processo de criação, desenvolvimento e implementação de novos produtos e serviços financeiros. Este processo envolve a identificação das necessidades dos cooperados, a definição das características dos produtos e serviços, a avaliação dos riscos associados, a conformidade com as regulamentações aplicáveis, e a implementação de controles internos adequados para garantir a segurança e a integridade dos produtos e serviços

Em resumo, a concepção de produtos e serviços é um processo abrangente que busca garantir que as novas ofertas financeiras sejam seguras, conformes com a regulamentação, e atendam às necessidades dos clientes de maneira eficaz e eficiente.

No contexto da Cooperita, todo e qualquer novo produto criado deve ser amparado por decisão estatutária, inclusive, previsto em ata os motivos desta elaboração e os possíveis riscos inerentes.

6. TARIFAS

As informações sobre a cobrança de tarifas e outros custos serão divulgadas aos Cooperados no momento da pré-contratação.

As informações acerca das tarifas a serem cobradas pela prestação de serviço ou pelo produto contratado devem ser divulgadas aos Cooperados, conforme a regulamentação específica vigente destinada aos serviços/produtos oferecidos. Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto ou do serviço também devem ser informados.

Nos produtos ou serviços que envolvam a contratação de uma operação de crédito, os Cooperados deverão ser comunicados sobre o Custo Efetivo Total da operação.
Após a contratação, os valores relacionados às tarifas e demais encargos referentes ao produto ou serviço contratado serão disponibilizados aos Cooperados no respectivo contrato.

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo Cooperado, será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Em caso de inadimplemento das obrigações contratadas por parte do Cooperado, os Colaboradores poderão entrar em contato com o Cooperado inadimplente por meio dos canais de comunicação.

7. ATENDIMENTO DE DEMANDAS E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A Cooperativa manterá canais de atendimento, inclusive o Serviço de Ouvidoria para o tratamento das demandas dos Cooperados.

Os canais de atendimento primário poderão ser utilizados para o esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, solicitação de documentos, registro de críticas e formalização de reclamações.

A Cooperativa manterá o componente organizacional de ouvidoria como canal de solução de demandas e conflitos. A ouvidoria atuará como canal de comunicação entre a Cooperativa e os Cooperados, inclusive na mediação de conflitos. O acesso à ouvidoria poderá ser realizado por meio de telefone e um canal digital, disponibilizados no site, contratos, extratos de demais meios de comunicação.

8. COBRANÇA DE INADIMPLENTES

Toda operação não honrada nos prazos prévios pactuados junto aos instrumentos financeiros, serão passiveis de cobranças internas e externas. Cada contrato prevê as regras gerais sobre a profundidade deste processo, inclusive, os direitos e devedores dos cooperados. Junto à Política de Recuperação de Crédito a cooperativa mantém formalizada a régua de cobrança, a qual deve ser aplicada para recuperação das operações e cobrança dos inadimplentes.

9. EXTINÇÃO, LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA E TRANSFERÊNCIA

Os cooperados podem solicitar a liquidação antecipada (parcial ou total) de um contrato, com redução proporcional de juros, utilizando a taxa de juros remuneratórios pactuada no contrato para o cálculo do valor presente dos pagamentos, mediante formalização à cooperativa.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Os cooperados podem solicitar a portabilidade de operações de crédito (transferência), mediante solicitação formal e alinhado a Resolução CMN n° 5.057 de 15/12/2022.

A Cooperita não realiza cobrança de tarifas inerentes a estes processos.

10. MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

Os mecanismos de acompanhamento e de controle visam assegurar:

- a implementação das suas disposições;
- o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- a avaliação da sua efetividade; e
- a identificação e a correção de eventuais deficiências.

Os mecanismos de que trata o caput devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição.

A Cooperita adotou, como mecanismo de acompanhamento da efetividade da área de relacionamento com clientes e usuários, a **pesquisa de satisfação**. Esta pesquisa é enviada a todos os cooperados tomadores de empréstimos, **mensalmente**, pelo whatsapp e/ou canais de comunicação considerados eficazes para este serviço. E quanto aos atendimentos diários aos cooperados, para sanar dúvidas e/ou obter informações, a cooperativa adotará um aplicativo que será instalado num tablet com perguntas bem objetivas para avaliar o grau de satisfação do cooperado com os serviços prestados pela cooperativa. Este tablet ficará disponível na cooperativa para ser usado no ato do atendimento. O resultado apurado nestas pesquisas auxiliará na gestão, principalmente nos serviços em que a avaliação for ruim na visão do cooperado.

Junto ao relatório de controles internos, emitido anualmente, será avaliada a implementação dessa política, o monitoramento de seu cumprimento, a avaliação de sua efetividade e a identificação de possíveis melhorias e correções.

11. TREINAMENTOS

Todas as pessoas envolvidas no processo de relacionamento com cooperados devem ser submetidas a treinamentos periódicos. O grau e a profundidade destes treinamentos serão definidos pelo Conselho de Administração e ou Diretoria Executiva, formalizados em ata, e definidos controles de monitoramento para acompanhar o histórico dos treinamentos realizados.