



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

**Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123**

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

coopservidores.coop.br



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS	3
3. CONCEITOS GERAIS	4
4. TRANSPARÊNCIA E ÉTICA.....	4
5. CANAIS DE RELACIONAMENTO.....	5
6. COMUNICAÇÃO	5
7. PRIVACIDADE DA INFORMAÇÃO.....	6
8. RESPONSABILIDADES	6
8.1. Do Diretor Responsável indicado no Unicad	6
8.2. Colaboradores.....	7
8.3. Comunicação e Marketing	7
8.4. Diretoria Executiva	7
9. CONSIDERAÇÕES GERAIS	8



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

1. INTRODUÇÃO

Conforme determina a Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, as instituições financeiras reguladas pelo Banco Central do Brasil devem manter Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros.

Segundo a referida norma, relacionamento com cliente e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

Em cumprimento da referida norma, a COOPSERVIDOR ES elaborou a presente política, compatível com as características da cooperativa, que se acha classificada na categoria “Clássica”, nos termos do Comunicado nº 28.684, de 04 de novembro de 2015, do Banco Central do Brasil.

Esta política acha-se em consonância com os princípios cooperativistas e diretrizes definidas na Missão, Visão e Valores da cooperativa.

Aplica-se a todo o quadro social, incluindo membros de órgãos estatutários e funcionários.

2. PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

Pelo fato de estar classificada na categoria clássica, essencialmente, os produtos financeiros ofertados pela COOPSERVIDOR ES limitam-se às suas linhas de crédito e captação em depósitos à vista e a prazo, enquanto os serviços são representados por convênios firmados pela cooperativa com empresas, através dos quais o cooperado pode adquirir bens e serviços em condições mais favoráveis.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

3. CONCEITOS GERAIS

Conforme prescreve a Resolução CMN nº 4.677/18, no caso das cooperativas de crédito, a expressão “cliente” se aplica ao cooperado. Portanto, para efeito desta política, clientes são todas as pessoas integrantes do quadro social da COOPSERVIDOR ES.

E os usuários de serviços financeiros, todos aqueles cooperados que se utilizam dos convênios firmados pela cooperativa para aquisição de bens e serviços.

4. TRANSPARÊNCIA E ÉTICA

A COOPSERVIDOR ES preza pelo bom relacionamento com seus clientes e usuários de produtos e serviços por ela ofertados, e certifica-se de que todas as demandas sejam respondidas de forma transparente, honesta e tempestiva.

Na contratação de operações de crédito prestará ao cooperado todas as informações relacionadas aos custos envolvidos.

Nos termos do disposto no art. 56, da Resolução CMN nº 4.434/2015, a COOPSERVIDOR ES mantém em suas dependências e no seu sítio eletrônico na internet, publicação dos direitos e deveres dos cooperados, contendo exposição sobre a forma da distribuição das sobras e o rateio das perdas.

As ações de atendimento estão sempre em desenvolvimento e são constantemente aperfeiçoadas para o melhor relacionamento com seus clientes e usuários de produtos e serviços.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

5. CANAIS DE RELACIONAMENTO

Para que os clientes e usuários tenham fácil e constante acesso às informações sobre produtos e serviços oferecidos pela COOPSERVIDOR ES, são disponibilizados canais de relacionamento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas ou denúncias.

A COOPSERVIDOR ES possui ouvidoria própria, acessível no endereço eletrônico <http://44.236.115.189/fale-conosco/>, cuja função é atuar na defesa dos direitos dos 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, também presta atendimento presencial aos que se dirigem à cooperativa.

6. COMUNICAÇÃO

Informações completas sobre os produtos e serviços disponibilizados pela COOPSERVIDOR ES são encontradas no site <https://www.COOPSERVIDOR ES.org.br/>

Também são divulgadas nas mídias sociais (Facebook, Instagram), e-mail marketing, portal da intranet e quadros de avisos disponíveis nas dependências da cooperativa.

A equipe de funcionários é instruída a:

- i. Conduzir o atendimento de forma clara e objetiva;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- ii. Manter imparcialidade nas análises relacionadas a suas atividades de trabalho;
- iii. Fornecer informações de forma transparente, correta e fidedignas sobre as movimentações do cooperado; e
- iv. reportar à Diretoria Executiva qualquer dúvida de cooperado que estiver fora de seus conhecimentos técnicos.

7. PRIVACIDADE DA INFORMAÇÃO

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

Todos os parceiros comerciais, fornecedores e funcionários estão comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos, mediante documento formalizado. (*Non-Disclosure-Agreements - NDA - Acordo de não divulgação ou termo de responsabilidade*).

8. RESPONSABILIDADES

8.1. Do Diretor Responsável indicado no Unicad

- a) Elaborar programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários;
- b) Submeter mencionado programa à aprovação da Diretoria Executiva;
- c) Fazer cumprir o referido programa;
- d) Disseminar internamente as disposições desta política;
- e) Monitorar o cumprimento desta política, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

**Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123**

- f) Avaliar periodicamente a sua efetividade;
- g) Identificar e corrigir eventuais deficiências;
- h) Propor alterações e/ou adequações nesta política, que deverão ser discutidas e aprovadas em reunião da Diretoria Executiva;
- i) Manter esta política sempre atualizada; e
- j) Divulgar aos empregados e prestadores de serviços citados na letra “a” as revisões que possam ocorrer nesta política.

8.2. Colaboradores

Observar e zelar pelo cumprimento da presente política 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.

8.3. Comunicação e Marketing

Observar e zelar pelo atendimento e relacionamento com os cooperados nos diversos canais de comunicação: presencial, remoto e virtual, garantindo que os valores da COOPSERVIDOR ES 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.

8.4. Diretoria Executiva

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



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

9. CONSIDERAÇÕES GERAIS

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

Anualmente ou sempre que houver necessidade, será analisada com o objetivo de mantê-la sempre atualizada.

Todas as revisões serão divulgadas aos colaboradores envolvidos e eles receberão treinamento.

Esta política foi revisada em reunião da Diretoria Executiva realizada dia 28 de agosto de 2024.