Coopercred CBA

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA COMPANHIA BRASILEIRA DE ALUMÍNIO

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO

Versão: Dezembro/2024

SUMÁRIO

1. *Política Institucional de Relacionamento* 3
2. *Introdução* 3
3. *Aplicabilidade* 4
4. *Papéis e Responsabilidades* 4
5. *Diretrizes* 5
6. *Produtos e serviços* 6
7. *Portabilidade* 6
8. *Canais de Relacionamento* 7
9. *Diferenciais no Relacionamento da Cooperativa com os seus Associados* 8
10. *Gerenciamento e Monitoramento de Riscos* 9
11. *Programa de Treinamento* 10
12. *Contratação* 11
13. *Considerações Finais* 11
14. *Anexo I - Termo de Compromisso de Conhecimento à Política Institucional de Relacionamento* 13
15. *Anexo II – Formulário de Alterações da Política Institucional de Relacionamento* 14

1. Política Institucional de Relacionamento

Esta política da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da C.B.A. - COOPERCRED CBA** estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com associados e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como alçadas de responsabilidades, controles e revisões conforme resolução CMN – Conselho Monetário Nacional n° 4.949/21. O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade. Para efeito de pleno atendimento à resolução vamos considerar o termo "*cliente*" como associado, sabendo que conceitualmente existem distinções claras.

2. Introdução

Considera-se o porte e complexidade de operações da **COOPERCRED CBA** com características de "*capital x empréstimo*". A cooperativa não oferece um leque de produtos e serviços diversificados a seus cooperados, no entanto a Diretoria exige que o atendimento aos cooperados seja primordial. Destaque que a cooperativa não atende não associados, ou seja, somente o associado é o "*cliente*", sendo esse, o perfil de relacionamento da **COOPERCRED CBA**. Em relação a produtos e serviços ofertados, a **COOPERCRED CBA** opera apenas com empréstimos nas modalidades de crédito consignado e crédito pessoal cujo *funding* advém da capitalização mensal.

Em qualquer contato com os cooperados a diretoria procura promover uma cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado, e dispense

tratamento justo e equitativo aos associados, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas

3. Aplicabilidade

Esta política é compatível com a natureza da instituição, o perfil de clientes e usuários e as demais políticas instituídas e se aplica a todos que fazem parte da cooperativa de crédito, sendo:

- **I.** Aos responsáveis pelo atendimento aos associados;
- **II.** Aos diretores, conselheiros fiscais e demais colaboradores;
- **III.** Aos associados em potencial (funcionários das empresas Companhia Brasileira de Alumínio Ltda, VMSA Ltda, Cia. Brasileira de Alumínio – Filial Sorocaba; e Metalex Ltda.

4. Papéis e Responsabilidades

a. Diretoria

- **i.** Desenvolver maneira de atender os associados de forma satisfatória, cumprindo com as definições assembleares propiciando a convergência dos seus interesses à consolidação de imagem da **COOPERCRED CBA**;
- **ii.** Conduzir as atividades em observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência;
- **iii.** promover ações direcionadas para o incentivo ao relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados; e
- **iv.** dispensar tratamento justo e equitativo aos associados, considerando seus perfis de exposição ao risco, relacionamento e vulnerabilidades associadas.

b. Colaboradores

i. Atender aos associados com a observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

5. Diretrizes

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, aliás, práticas estas essenciais em qualquer situação.

A confiança do associado é o maior bem que uma instituição prima. É responsabilidade de todos na **COOPERCRED CBA** prevalecendo o princípio do bom atendimento aos associados.

A **COOPERCRED CBA** promove um modelo de relacionamento cooperativista, transparente e justo, além de respeitar os contratos e acordos estabelecidos com os associados.

Na Contratação e na Prestação de Serviços deve ser assegurado a adequação do produto ofertado ou recomendado aos objetivos dos associados. Os produtos ofertados são o aporte de capital e os empréstimos, em sua relevância nas modalidades de crédito consignado e demais modalidades, se houver, concedidos conforme limites pré estabelecidos. Nesse contexto há de se destacar a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas.

O atendimento presencial é realizado de forma efetiva sem que haja impedimento a essa forma de acesso.

6. Produtos e serviços

Tendo em vista que a concepção de um produto e serviço a ser disponibilizado ao associado da **COOPERCRED CBA** é resultado de análises, verificações, testes e acompanhamentos, torna-se necessário que haja uma descrição desses produtos e serviços, de forma que o associado tenha conhecimento do que estará adquirindo e se atende às suas necessidades. Dessa maneira, a descrição deve atender algumas informações que auxiliem na decisão de contratação, quais sejam:

i. Como é feita a concepção de produtos e serviços;
ii. Requisitos de segurança;
iii. Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
iv. Coleta, tratamento e manutenção de informações dos cooperados;
v. Gestão do atendimento;
vi. Cobrança por inadimplemento;
vii. Liquidação antecipada; e
viii. Metas e incentivos ao desempenho de empregados.

7. Portabilidade

A portabilidade de crédito é a transferência de operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente, por solicitação do devedor.
Considerando que a **COOPERCRED CBA** é uma cooperativa de capital e empréstimo fechada, atuando somente com funcionários de empresas conveniadas, as quais autorizam os devidos descontos das verbas da cooperativa em folha de pagamento dos seus funcionários.

A ferramenta de portabilidade é imprescindível para viabilizar transações de operações que envolvam bens em garantia e a Diretoria implementou a ferramenta de portabilidade, por meio de convênio com a Uniprime Central Nacional – Central Nacional de Cooperativa de Crédito, via parceria com a FNCC – Federação Nacional de Cooperativas de Crédito.

8. Canais de Relacionamento

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

I. **atendimento telefônico:** atendimento disponível aos cooperados por meio de um número de telefone 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. O telefone disponibilizado pela **COOPERCRED CBA** a seus cooperados é (11) 4715-4242.

II. **atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à cooperativa;

III. atendimento eletrônico:

   a) consultas de saldos e extratos disponíveis para acesso via site próprio da cooperativa no endereço www.coopercredcba.com.br aba "área do cooperado";

   b) consulta de serviços, dúvidas, sugestões ou elogios pela aba "contato";

   c) email contato@coopercredcba.com.br

d) whatsapp: (11) 4715-4242, esse número é de acesso ao whatsapp também, vinculado a plataforma "PINK", onde todos os funcionários tem acesso no seu computador.

IV. Ouvidoria e Canal de Ilicitudes: Atividades desempenhadas pela https://speaksafely.com/company/fncc e qualquer associado pode recorrer;

V. Canais externos como RDR do Banco Central, PROCON e Reclame Aqui.

Citamos a seguir o que é considerado importante no perfil dos colaboradores que atendem aos associados:

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

b) Escolaridade e Competências: ensino médio completo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas do pacote office.

9. Diferenciais no Relacionamento da Cooperativa com os seus Associados

A **COOPERCRED CBA** oferece a seus associados a capitalização mensal e crédito consignado e eventualmente outras modalidades.

A cooperativa conta para atendimento aos seus associados:

i. Excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;

ii. Compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do cooperado;

iii. informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
iv. compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
v. tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado;
vi. qualidade no atendimento: serviço esperado x serviço oferecido.

10. Gerenciamento e Monitoramento de Riscos

Para assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, bem como sua adequação à política institucional de relacionamento, fica estabelecido que o perfil é restrito aos associados que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados (capital e empréstimo), considerando suas características e complexidade.

O mecanismo de acompanhamento e estrutura de controles internos, do fluxo das informações e seu tratamento no que diz respeito ao registro e respectivo acompanhamento das demandas recebidas dos clientes e usuários, advindas do Fale Conosco, Ouvidoria, Reclame Aqui, Procon e/ou RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil terão o seguinte formato:

i. No recebimento serão analisados por profissional da cooperativa;
ii. Análise e avaliação do fato;
iii. Tomada de medidas para apuração e investigação para confirmação;
iv. Definição das ações necessárias para apuração e resolução de eventuais problemas num prazo de 5 (cinco) dias;
v. Comunicação à Diretoria que tomará ciência das medidas para a devida adequação.

Essas indicações funcionarão como métricas e indicadores e serão utilizados pelos órgãos estatutários – Diretoria e Conselho Fiscal e em conjunto com a inexistência de manifestações ou com a apresentação das manifestações com as tomadas de medidas irão garantir o cumprimento e serem evidência para atestar a efetividade da política institucional de relacionamento com clientes e usuários.

Todos os colaboradores tomarão ciência desse processo como aspecto de disseminação e evidenciação das atividades relacionadas à função de conformidade.

A auditoria interna avaliará a adequação da realização e a programação de seus trabalhos de auditoria interna que envolvam o relacionamento da cooperativa com associados e não associados, se houver, de forma consistente com os riscos identificados e fará testes para identificar eventuais situações atípicas.

No desenvolvimento do planejamento estratégico a abordagem e alinhamento da política institucional de relacionamento com clientes e usuários será vital para efetivação da política.

11. Programa de Treinamento

A **COOPERCRED CBA** prevê como programa de treinamento, haja vista sua exposição ao risco como sendo de cooperativa "*capital x empréstimos*". Os colaboradores ou prestadores de serviços que desempenhem atividades atreladas ao relacionamento com os associados, devem conhecer essa política, e para isso, deverá disseminar tais disposições, evidenciada pela assinatura no termo contido no **ANEXO I**.

12. Contratação

Regras que versam sobre a contratação de produtos e serviços, devem fazer parte dos procedimentos que estão disponibilizados nos canais de relacionamento, visto que, o que se objetiva é a facilitação da adesão dos associados aos produtos e serviços disponibilizados.

O cooperado é livre na escolha e à tomada de decisões e os direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos na execução de operações e na prestação de serviços estão descritos nos contratos de empréstimos ou no estatuto social e os colaboradores estão à disposição para sanar quaisquer dúvidas.

A área responsável pela guarda dos contratos deverão serão responsáveis por checar a formalização completa e que garantam:

- **i.** preenchimento correto de contratos, termos, autorizações;
- **ii.** assinatura do cliente;
- **iii.** cadastro atualizado;
- **iv.** entrega tempestiva de documentos como planilha de CET;
- **v.** adequada guarda de documentação completa e/ou registros.

13. Considerações Finais

Deverá ser indicado e registrado no sistema Unicad diretor responsável pelos princípios e pela política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.

A Política Institucional de Relacionamento será aprovada e revisada a cada 2 (dois) anos, ou quando houver exigências / alterações dos órgãos normativos pela Diretoria, da **COOPERCRED CBA** que deverá assegurar sua divulgação, bem como manter documentação relativa à disposição do Banco Central do Brasil.

Marcos Antonio Rodrigues
Diretor Presidente

Claudio Pinto Junior
Diretor Administrativo

Diretor Tesoureiro
José Aparecido Treska

14. Anexo I - Termo de Compromisso de Conhecimento à Política Institucional de Relacionamento

Declaro, para todos os fins de direito, estar ciente e ter compreendido as disposições contidas na Política Institucional de Relacionamento da **COOPERCRED CBA** aprovada em 20 de dezembro de 2.024, o qual será aplicada no exercício das minhas atribuições relacionadas ao atendimento ao associado.

Identificação
Nome:
Área de Atuação:
Assinatura: _____

São Paulo (SP),_____de_____de 202x.

Nota: Este termo deve ser preenchido, assinado e arquivado no dossiê do colaborador.