



4.11. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO

SUMÁRIO

4. Governança.....	3
4.11. Política Institucional de Relacionamento.....	3
4.11.1. Introdução.....	3
4.11.2. Aplicabilidade.....	3
4.11.3. Papéis e Responsabilidades	3
4.11.4. Diretrizes.....	4
4.11.5. Portabilidade.....	4
4.11.6. Canais de Relacionamento	5
4.11.7. Diferenciais no Relacionamento da Cooperativa com os seus Associados	6
4.11.8. Gerenciamento e Monitoramento de Riscos.....	6
4.11.9. Programa de Treinamento	7
4.11.10. Pré contratação, Contratação e Pós-Contratação.....	7
4.11.11. Considerações Finais	7
4.11.12. Anexo I - Termo de Compromisso de Conhecimento à Política Institucional de Relacionamento.....	8

4. Governança

4.11. Política Institucional de Relacionamento

Esta política da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Bombril – COOPERBOMBRIL** 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 nº 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.

4.11.1. Introdução

Considera-se o porte e complexidade de operações da **COOPERBOMBRIL** com características de “capital x empréstimo”. A cooperativa não oferece um leque de produtos e serviços diversificados a seus cooperados, no entanto a Diretoria Executiva 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 **COOPERBOMBRIL**. Em relação a produtos e serviços ofertados, a **COOPERBOMBRIL** opera apenas com empréstimos nas modalidades de crédito consignado e crédito pessoal cujo *funding* advém da capitalização mensal.

4.11.2. Aplicabilidade

Esta política se aplica a todos que fazem parte da cooperativa de crédito, sendo:

- I. Aos responsáveis pelo atendimento aos associados;
- II. Aos diretores executivos, conselheiros fiscais e delegados;
- III. Aos associados em potencial (funcionários do **Grupo Econômico Bombril S/A**).

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

4.11.3. Papéis e Responsabilidades

a. Diretoria Executiva

- 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 **COOPERBOMBRIL**;

-
- 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.

4.11.4. 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 **COOPERBOMBRIL** prevalecendo o princípio do bom atendimento aos associados.

A **COOPERBOMBRIL** 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, nas modalidades de crédito consignado e pessoal, 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.

4.11.5. Portabilidade

A portabilidade de crédito (transferência de operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente, por solicitação do devedor), foi operacionalizada

por meio do Termo de Adesão à Convenção para Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito realizadas por Pessoas Naturais com a Uniprime Central Nacional - Central Nacional de Cooperativa de Crédito. Por meio de troca de arquivos via FTP da Uniprime Central Nacional. Assim, é considerada como mais um serviço disponibilizado ao cooperado dando ao mesmo a possibilidade de optar pela instituição financeira que melhor lhe convier, conforme resolução do Conselho Monetário Nacional – CMN nº 5.057/22.

4.11.6. 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 **COOPERBOMBRIL** a seus cooperados é (11) 4366-1394.
- II. atendimento presencial: atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à cooperativa;
- III. atendimento eletrônico - site / email / whatsapp:
 - a) consultas de saldos e extratos disponíveis para acesso via site próprio da cooperativa no endereço www.cooperbombril.com.br aba “internet banking”;
 - b) consulta de serviços, dúvidas, sugestões ou elogios pela aba “contato”;
 - c) E-mail: www.cooperbombril.com.br; e atendimento via whatsapp pelo número (11) 99644-2070.
- IV. Atendimento por correspondências/malote: disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações e sugestões por meio de instrumentos diversos como: carta e outros proporcionando a formalização do atendimento;
- V. Ouvidoria e Canal de Ilicitudes: Atividades desempenhadas pela FNCC a qual qualquer associado pode recorrer;
- VI. 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, proatividade, 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.

4.11.7. Diferenciais no Relacionamento da Cooperativa com os seus Associados

A **COOPERBOMBRIL** oferece a seus associados a capitalização mensal e crédito consignado.

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.

4.11.8. 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 será advindo de eventuais manifestações oriundas da ouvidoria ou do sistema de RDR – Registro de demandas do cidadão. Caso ocorram, a diretoria tomará medidas para a devida adequação. A auditoria interna fará testes para identificar eventuais situações atípicas.

4.11.9. Programa de Treinamento

A **COOPERBOMBRIL** prevê como programa de treinamento, haja vista sua exposição a risco como sendo de cooperativa “*capital x empréstimos*”, os colaboradores ou prestadores de serviços que desempenhem atividades atreladas ao relacionamento com os associados, apenas o conhecimento à essa política, e para isso, deverá disseminar tais disposições, evidenciada pela assinatura no termo contido no **ANEXO I**.

4.11.10. Pré contratação, Contratação e Pós-Contratação

Regras que versam sobre a pré-contratação, contratação e pós-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.

4.11.11. Considerações Finais

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

Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. Estrutura completa no **ANEXO I - ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS** destacada no grupo 1. **Estrutura, item: 1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS.**

Marcus Fraga Rodrigues
Diretor Presidente

João Carlos Dias
Diretor Secretário

Emerson Aparecido Sampaio
Diretor Tesoureiro

4.11.12. 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 **COOPERBOMBRIL** aprovada em __/__/20__, 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 20__.

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