

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

RESOLUÇÃO:	4539/2016
DIRETOR RESPONSÁVEL:	VICE PRESIDENTE
APROVADA EM REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EM:	AGOSTO/2021
RELATÓRIO DAS ATIVIDADES	PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANUAL
PRÓXIMA REVISÃO EM:	Até AGOSTO/2022

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	APLICABILIDADE	3
3.	DIRETRIZES.....	4
4.	PRODUTOS, SERVIÇOS E BENEFÍCIOS	5
5.	CANAIS DE RELACIONAMENTO	6
6.	QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	6
7.	PERFIL DO ATENDENTE.....	7
8.	ESTRUTURA DE ATENDIMENTO	7
9.	PRÉ CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS CONTRATAÇÃO	7
10.	PROCESSO DE DESLIGAMENTO	8
	Demissão	8
	Exclusão.....	8
	Eliminação	8
11.	READMISSÃO DE ASSOCIADOS.....	9
12.	DEVOLUÇÃO DE CAPITAL	9
13.	ELEMENTOS CONTRATUAIS, COBRANÇA E RENEGOCIAÇÃO	10
14.	RESPONSABILIDADES.....	11
	Conselho de Administração.....	11
	Gerência	11
	Analistas, Tesoureira, Assistentes.....	12
15.	EFETIVIDADE DA POLÍTICA.....	12
16.	DISPOSIÇÕES FINAIS	13

1. INTRODUÇÃO

A COOPER CRED PIF PAF, em atendimento às determinações contidas na Resolução 4.539/2016 do Banco Central do Brasil apresenta sua Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários em conformidade com a natureza e a complexidade de suas operações e produtos.

2. APLICABILIDADE

Esta Política se aplica a empregados, estagiários, conselheiros administrativos e fiscais, ouvidor, cooperados e a todos que vierem a fazer parte da COOPER CRED PIF PAF após assinatura da ficha de matrícula, conforme artigo 4º do estatuto social.

“Art. 4º. Para associar-se à Cooperativa, o candidato deverá assinar a “ficha de adesão ou ficha de matrícula”. Verificadas as declarações constantes da ficha e aceita esta pelo órgão de administração, o candidato integralizará, no mínimo, 20 quotas-partes de capital, cada uma no valor de R\$1,00, podendo fazer esta integralização a vista ou em no máximo em 60 (sessenta) dias corridos.”

Destaca-se que a admissão do cooperado deve ser aprovada em reunião do Conselho de Administração da cooperativa, desde de que atenda o artigo 3º do Estatuto Social.

A ficha de matrícula pode ser preenchida e assinada na sede da cooperativa ou através dos profissionais de recursos humanos do Grupo Econômico A. Costa LTDA. No momento da associação, o cooperado é informado de seus direitos e deveres por meio da entrega do material educativo. É repassado ao mesmo todos os canais de atendimento que a cooperativa possui, bem como o endereço do site para que fique ciente das políticas, manuais e estatuto da cooperativa. Salienta-se que no processo de admissão o cooperado deve atestar sua ciência de que seus dados serão inseridos no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil (SCR). Também será verificado se o cooperado representa Pessoa Politicamente Exposta e os dados coletados serão utilizados exclusivamente na Cooperativa.

“Art. 6º São direitos dos associados:

I - Tomar parte nas assembleias gerais, discutir e votar os assuntos que nelas forem tratados, ressalvadas as disposições legais ou estatutárias em contrário;

II – Votar e ser votado para os cargos eletivos, com as restrições legais e estatutárias, devendo inscrever sua candidatura na sede da cooperativa no período compreendido entre 15 e 5 dias da data da Assembleia Geral respectiva;

III – Propor medidas que julgar convenientes aos interesses sociais;

IV – Beneficiar-se das operações e serviços objetos da cooperativa, de acordo com este estatuto e regras estabelecidas pela Assembleia Geral e pelo órgão de administração;

V – Examinar e pedir informações atinentes às demonstrações financeiras do exercício e demais documentos a serem submetidos à Assembleia Geral;

VI - Retirar capital, juros e sobras, nos termos deste estatuto;

VII - Tomar conhecimento dos regulamentos internos da cooperativa;

VIII - Demitir-se da cooperativa quando lhe convier, desde que atenda o artigo 9º desse Estatuto.

Parágrafo único. A igualdade de direito dos associados é assegurada pela cooperativa, que não pode estabelecer restrições de qualquer espécie ao livre exercício dos direitos sociais.

Art. 7º São deveres e obrigações dos associados:

I – Manter suas informações de cadastro na cooperativa sempre atualizadas.

II - Subscrever e integralizar mensalmente as quotas-partes do capital, de acordo com o que determina este Estatuto e as políticas internas da cooperativa;

III - Satisfazer os compromissos que contrair com a cooperativa;

IV - Cumprir as disposições deste estatuto, as políticas internas e respeitar as deliberações tomadas pelos órgãos sociais e dirigentes da cooperativa;

V - Zelar pelos interesses morais e materiais da cooperativa;

VI - Cobrir sua parte nas perdas apuradas, nos termos deste estatuto;

VII - Ter sempre em vista que a cooperação é obra de interesse comum ao qual não deve sobrepor seu interesse individual;

VIII – Não desviar a aplicação de recursos específicos obtidos na cooperativa para finalidades não previstas nas propostas de empréstimos e permitir ampla fiscalização da aplicação.”

3. DIRETRIZES

A relação com os cooperados usuários dos produtos e serviços disponibilizados pela cooperativa está pautada principalmente pela confiança. A cooperativa deve trabalhar e construir práticas que permitam uma forte integração entre cooperativa e cooperado, na busca da convergência de interesses e de um relacionamento duradouro.

A confiança do cooperado é o maior bem que uma instituição deve cultivar e é responsabilidade de todos na cooperativa primar pelo bom atendimento ao cooperado, seguindo as diretrizes abaixo:

- Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da COOPER CRED PIF PAF, em consonância com o código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos internos;
- Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando a qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- Zelar pela imagem institucional da COOPER CRED PIF PAF;
- Exercer atuação direta nas necessidades dos cooperados com objetividade, viabilizando melhores alternativas para atendê-los;
- Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo as dúvidas dos cooperados e mantendo-os bem informados;
- Buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos cooperados;
- Preservar o sigilo das informações na relação atendente/cooperado;
- Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela cooperativa;
- Sempre se colocar no lugar do cooperado, demonstrando empatia;
- Princípios como ética, responsabilidade, transparência, diligência, cordialidade, justiça e equidade no tratamento aos cooperados serão os norteadores.

4. PRODUTOS, SERVIÇOS E BENEFÍCIOS

- Capitalização;
- Empréstimos consignados em folha de pagamento;
- Convênios;
- A atualização cadastral dos cooperados, poderá ser feita das seguintes formas:
 - ❖ Nas dependências da cooperativa;
 - ❖ Através do nosso site (www.coopercredpifpaf.coop.br)
 - ❖ Utilizando nosso aplicativo exclusivo para nossos cooperados (cooperpifpaf);
 - ❖ Através de e-mail (cooperativa@pifpaf.com.br).

Frise-se registrar que os dados dos cooperados são de uso interno e exclusivo da COOPER CRED PIF PAF.

OBS:

- A implantação de novos produtos, serviços e benefícios após estudo pelos profissionais da COOPER CRED PIF PAF, que contemple além da viabilidade, os riscos envolvidos devem ser aprovados pelo Conselho de Administração;
- Os produtos, serviços e benefícios podem ser solicitados por meio de canais de relacionamento da cooperativa mencionados nesta política, observadas as formalizações

necessárias para cada pedido;

- Os produtos e serviços ofertados pela cooperativa, serão divulgados em nossas páginas oficiais e estarão disponíveis a todos nossos associados;
- Não há cobrança de tarifas ou taxas pela utilização dos produtos, serviços e benefícios disponibilizados pela cooperativa, exceto as taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos e caso haja falta ou atraso de pagamento de parcelas de empréstimos, incidirá juros de mora de 1% ao mês e multa de 2% sobre o saldo devedor, conforme contrato.

5. CANAIS DE RELACIONAMENTO

A COOPER CRED PIF PAF, disponibiliza a seus stakeholders os seguintes canais de relacionamentos:

- 1) Atendimento presencial: Na sede da Cooper Cred Pif Paf;
- 2) Atendimento telefônico: Através do número (32) 3559-1253;
- 3) Atendimento via WhatsApp: Através do celular (32) 99905-8735;
- 4) Atendimento via e-mail: Através do e-mail cooperativa@pifpaf.com.br;
- 5) Atendimento para Ouvidoria: através do 0800 276 3027
- 6) Aplicativo para celular disponível na Play Store chamado COOPERPIFPAF
- 7) Site www.coopercredpifpaf.coop.br (*)

Por meio dos canais digitais os cooperados podem consultar suas operações de crédito, apresentar suas demandas e solicitar esclarecimentos para a cooperativa, principalmente no que se refere a limites, parcelas em aberto, saldo devedor, saldo da conta capital, processo de desligamento, simulação de crédito e refinanciamento, processo de admissão. Ademais, por meio desses canais, os cooperados podem manifestar reclamações e insatisfações com a cooperativa. A cooperativa deverá prestar as informações e dar início ao atendimento da demanda do cooperado em até **dois dias úteis**.

A cooperativa ainda utiliza o seu website e reuniões periódicas com os cooperados como canal de transparência, onde disponibiliza seus principais resultados, Estatuto Social, Relatórios e as políticas aprovadas, dentre outros documentos.

(*) em nosso site, o associado poderá ainda entrar em contato conosco, clicando na opção “contato” que aparecerá 03 alternativas: “fale conosco”, “ilicitude” e “ouvidoria”.

6. QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Os requisitos para um atendimento de qualidade englobam:

- Comunicação: Habilidade de conduzir o atendimento de forma clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;

- Postura: Reação ou maneira de agir durante o atendimento ao cooperado;
- Conhecimento e Capacitação: Informação adquirida por estudo, treinamento e material de apoio;
- Experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- Relacionamento: Capacidade e interagir e acolher o cooperado.

7. PERFIL DO ATENDENTE

- Dinamismo;
- Iniciativa;
- Comprometimento;
- Fluência na comunicação verbal e escrita;
- Experiência em atendimento;
- Conhecimento de sistemas informatizados de atendimento;
- Conhecimento do funcionamento da cooperativa, suas diretrizes, missão, visão e valores;
- Discrição.

8. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Compõe a estrutura de atendimento da COOPER CRED PIF PAF:

- Área de atendimento próprio;
- Cadastro atualizado dos cooperados;
- Sistema de informação para apoio ao atendimento;
- Infraestrutura adequada (conexão de internet, telefone, computador, impressora e mobiliário);
- Plano de contingência e continuidade dos serviços, como por exemplo, backup de atendimento (pessoal e infraestrutura).

9. PRÉ CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS CONTRATAÇÃO

A cooperativa disponibiliza canais de relacionamento para facilitar a contratação ou solicitação dos cooperados aos produtos, serviços e benefícios. Para usufruir dos produtos, serviços e benefícios é obrigatório se tornar cooperado, devendo preencher proposta de admissão, bem como atender os critérios mínimos de associação conforme regimento interno e estatuto social da cooperativa.

Todos os documentos que comprovem a contratação ou solicitação de produtos, serviços e benefícios devem ser assinados pelo cooperado e devem ser conferidos e validados pelo atendente. A documentação deve ser arquivada na cooperativa por, no mínimo, 15

(quinze) anos após a quitação do contrato, ou por prazo maior, em consonância com a legislação vigente.

O estatuto social aprovado em Assembleia Geral é o documento oficial que regulamenta as atividades da cooperativa e deve ser lido e seguido na íntegra por todas as partes mencionadas no item 2 desta política, de acordo com os princípios da Lei 5.764/71 e Lei Complementar 130/09 e demais legislações aplicáveis.

10. PROCESSO DE DESLIGAMENTO

Assim com o processo de admissão, o desligamento do cooperado é regulamentado pelo Estatuto Social da cooperativa, conforme os itens a seguir:

I. Demissão

A demissão ocorre quando o cooperado solicita sua saída da cooperativa por meio do preenchimento da ficha de desligamento, que deve ser assinada por membro do Conselho de Administração.

A demissão do associado, não pode ser negada e dá-se unicamente a seu pedido, por escrito. O pedido de demissão deverá ser feito por escrito em modelo disponibilizado pela cooperativa;

O capital integralizado pelo demissionário será devolvido em sua totalidade, desde que não haja débitos com a cooperativa;

O demissionário deverá, na data de sua demissão, ter liquidado todas as suas operações;

O demissionário não poderá, na data de sua demissão, estar avalizando operações de crédito na Cooper Cred Pif Paf;

A partir da data da demissão, o demissionário não poderá usufruir dos produtos, benefícios e serviços ofertados ou que vierem a ser disponibilizado pela Cooper Cred Pif Paf a seus cooperados.

II. Exclusão

A exclusão de cooperado depende de aprovação do Conselho de Administração e ocorre:

- a) Por morte da pessoa física;
- b) Por incapacidade civil não suprida;
- c) Por deixar de atender aos requisitos estatutários de ingresso ou permanência.

III. Eliminação

A eliminação do cooperado é aplicada por infração à legislação vigente e ao Estatuto Social.

O Conselho de Administração deverá eliminar o cooperado que:

I – Venha a exercer qualquer atividade considerada prejudicial à cooperativa;

II - Praticar atos que prejudiquem a imagem da cooperativa perante os demais cooperados e parceiros;

III – faltar ao cumprimento das obrigações assumidas com a cooperativa ou causar-lhe prejuízo;

IV – Estar em débito com a cooperativa por período igual ou superior a quatro anos.

Serão eliminados ainda, os cooperados afastados que não saldarem seus empréstimos e demais compromisso assumidos com a cooperativa, por período igual ou superior a quatro anos.

A eliminação em virtude de infração legal ou estatutária será decidida em reunião dos órgãos de administração e o fato que a ocasionou deverá constar de termo lavrado no Livro de Matrícula ou Ficha. Uma cópia autenticada do termo de eliminação será remetida ao associado dentro de 30 (trinta) dias, contados da data da reunião em que ficou deliberada a eliminação.

No prazo de 30 (trinta) dias, contados da notificação, o associado pode interpor recurso para a primeira assembleia geral que se realizar, que será recebido pelo órgão de administração, com efeito, suspensivo.

11. READMISSÃO DE ASSOCIADOS

O ex-cooperado, poderá reingressar na cooperativa mediante as seguintes condições:

- I. O ex-cooperado que tenha saído por demissão, poderá reingressar na cooperativa após 12 meses, contados do recebimento de seu capital ou a qualquer momento, desde que não tenha recebido o seu capital acumulado;
- II. O ex-cooperado que tenha saído por exclusão, poderá voltar a qualquer tempo, desde que restabeleça seu vínculo com o GRUPO EMPRESARIAL A COSTA EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÃO S.A.;
- III. O ex-cooperado que foi eliminado, poderá reingressar somente após aprovação do Conselho de Administração.

Cabe ressaltar, que em todos os casos acima, o cooperado deverá cumprir novamente os períodos de carência para a utilização dos benefícios oferecidos pela Cooperativa.

12. DEVOUÇÃO DE CAPITAL

A devolução do capital integralizado será realizado da seguinte forma:

- I. Ocorrendo exclusão ou eliminação do associado pela perda do vínculo que lhe facultou ingressar na cooperativa, a devolução das suas quotas-partes poderá ser efetivada após 60 dias da data de sua exclusão;
- II. Em caso de demissão, a devolução do capital será realizada após a aprovação das contas do exercício em que se deu o desligamento, na assembleia geral, ou seja, no ano seguinte à sua saída;
- III. Ocorrendo desligamento de associados em qualquer modalidade, em que a devolução do capital possa afetar a estabilidade econômico-financeira da cooperativa, a restituição poderá ser parcelada em prazos que resguardem a continuidade de funcionamento da sociedade, a critério do Conselho de Administração;
- IV. Eventual débito do associado poderá ser deduzido do valor das suas quotas-partes, somente em casos de exclusão e eliminação;
- V. Os herdeiros ou sucessores têm direito a receber o capital e demais créditos do associado falecido, deduzidos os eventuais débitos por ele deixados, antes ou após o balanço de apuração do resultado do exercício em que ocorreu o óbito, a juízo do órgão de administração.

OBS: O capital do cooperado será devolvido por meio de depósito em conta corrente ou por meio de cheque. Vale destacar que o capital, em hipótese alguma, poderá ser devolvido na conta de terceiros e a devolução não poderá ser realizada em dinheiro.

13. ELEMENTOS CONTRATUAIS, COBRANÇA E RENEGOCIAÇÃO

As operações de crédito do cooperado com a cooperativa são realizadas por meio dos contratos de crédito que contém, principalmente:

- Valor da operação;
- Taxa de juros praticada;
- Valor do Imposto sob as Operações Financeiras (IOF)¹;
- Quantidade de Parcelas;
- Obrigações das partes;
- Juros de mora e multa moratória;
- Tratativas sobre as garantias.

O abatimento de parcelas e da dívida é realizado por meio de desconto na folha de pagamento, em caso de operações realizadas com colaboradores ativos do Grupo Econômico A. Costa LTDA. Nos casos dos cooperados que foram desligados do quadro do Grupo Econômico A. Costa LTDA, ou que não fazem parte desse quadro, o abatimento das parcelas poderá ser realizado por meio de depósito e transferências para conta corrente da cooperativa ou pagamento de boletos.

Nos casos de desligamento que tenham operações de crédito em aberto, o saldo devedor será descontado do capital social do cooperado. Caso o capital disponível não seja suficiente para saldar o débito, o saldo devedor será descontado do pagamento da rescisão com o Grupo Econômico A. Costa LTDA. Se após esses descontos restarem débitos, o cooperado deverá negociar a dívida com a cooperativa. O processo de cobrança poderá ser realizado mediante as seguintes ações:

1. Emissão de boleto para pagamento do saldo remanescente;
2. Envio de carta solicitando que o devedor negocie sua dívida com a cooperativa;
3. Contato e cobrança dos avalistas;
4. Inclusão na base de dados de negativação de CPF;
5. Poderá ser acionada empresa de cobrança para a recuperação do crédito;
6. Envio do saldo remanescente para protesto extrajudicial;
7. Cobrança judicial.

Destaca-se que os pagamentos das parcelas serão suspensos em caso de férias ou por três meses em caso de afastamentos dos cooperados. No caso dos afastados, após decorridos os três meses, os cooperados nessa situação, deverão negociar com a cooperativa o abatimento das

¹ O IOF somente não será acrescido quando houver suspensão da cobrança desse imposto por parte do Banco Central do Brasil.

parcelas. Não realizada a negociação da dívida, a cooperativa poderá iniciar o processo de cobrança descrito anteriormente.

Os cooperados poderão solicitar o refinanciamento das operações de crédito, caso possuam limites disponíveis. Dessa forma, o refinanciamento pode ser realizado em duas modalidades:

- **Renovação do crédito:** Consiste na renovação do contrato de empréstimo. A partir da recomposição dos limites oriunda do abatimento de parcelas, o cooperado tem o direito de solicitar uma ampliação do seu empréstimo, em que há a renovação do seu contrato. Se o associado já tiver utilizado seu limite total disponível, deverá quitar pelo menos 06 parcelas para solicitar a renovação do seu crédito. Nos casos de associados com limite disponível, poderão solicitar a qualquer momento;
- **Renegociação do contrato:** Consiste na alteração de cláusulas contratuais referentes ao prazo e valor das parcelas. Deve ser solicitado em caso de dificuldade em honrar o compromisso assumido com a cooperativa. O objetivo é evitar a inadimplência e o prejuízo à saúde financeira do cooperado;
- **Quitação antecipada:** Caso o associado opte por liquidar sua dívida junto a Cooperativa, o mesmo poderá fazer a qualquer momento e somente nas linhas de crédito 08 e 12, que deverá ser feito o recalcdo dos juros, pois os mesmos já foram incorporados nas parcelas no período contratado. Nas demais linhas de créditos, os juros são calculados diariamente, portanto não haverá necessidade de se fazer o recalcdo, pois os juros NÃO foram incorporados no prazo total do contrato;
- **Transferência de relacionamento:** Todo associado poderá solicitar a transferência de suas operações para outra Instituição, conforme determina a legislação vigente, que será atendido pela Cooperativa.

14. RESPONSABILIDADES

Conselho de Administração

- Revisar, avaliar e aprovar a política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços;
- Zelar pela imagem institucional da cooperativa;
- Propor, em conjunto com a gerência, programas de treinamento para os funcionários que desempenham atividades ligadas ao relacionamento com os cooperados, prestadores de serviços e usuários;
- Deliberar sobre admissão e desligamento de associados.

Gerência

- Garantir a qualidade do atendimento e monitorar os resultados;
- Assessorar a direção no aprimoramento e atualização da política institucional de

relacionamento com o cliente e usuários;

- Manter a área técnica focada nas premissas do bom atendimento, garantindo condições de trabalho, recursos tecnológicos, treinamento e estrutura física para prestação de serviços;
- Orientar-se pela inovação, qualidade, segurança, conformidade, legitimidade e tempestividade quando da concepção de produtos e serviços;
- Divulgar de maneira clara, objetiva, transparente e oportuna os produtos e serviços disponibilizados pela cooperativa;
- Manter os diversos canais de atendimento (site, e-mail, telefones, WhatsApp e aplicativo), operantes e aptos a receber as demandas apresentadas pelos cooperados;
- Em consonância com a ouvidora, receber, tratar e responder tempestivamente as demandas registradas pelos cooperados;
- Dar o devido suporte à área técnica, responsável pelo atendimento ao cooperado.

Analistas, Tesoureira, Assistentes

- Ter afetividade, respeito, iniciativa, comprometimento, espírito de equipe, dinamismo e proatividade como preceitos básicos para o atendimento ao cooperado;
- Buscar a satisfação dos cooperados, entendendo a sua necessidade e orientando-o da melhor forma para o atendimento de suas demandas;
- Trabalhar incessantemente na integração do cooperado, promovendo o diálogo e o comprometimento deles com a cooperativa;
- Divulgar aos cooperados os princípios que regem o cooperativismo de crédito, auxiliando-os a entender a importância da participação ativa de todos os membros;
- Prestar informações de forma clara e precisa a respeito dos produtos e serviços;
- Interagir com todo corpo diretivo da instituição apresentando as demandas, críticas e sugestões advindas dos cooperados, visando à melhoria do atendimento;
- Ter ciência que o relacionamento com clientes e usuários abrange as fases de pré contratação, contratação e de pós-contratação de produtos e serviços;
- Zelar pelo sigilo das informações recebidas e tratadas com os cooperados.

15. EFETIVIDADE DA POLÍTICA

A avaliação da eficácia da presente política deverá ser realizada pelo Gerente Executivo com periodicidade mínima anual. A avaliação será realizada por meio dos seguintes indicadores:

- Quantidade de reclamações dos cooperados;
- Tempo médio de retorno às solicitações.

Uma vez verificado elevado nível de reclamações, ou período médio de retorno às solicitações dos cooperados superior ao prazo definido nessa política, o Gerente Executivo deve convocar reunião com os colaboradores, em até 15 dias úteis, para definir ações corretivas.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política deve ser revisada anualmente pela Diretoria e Gerência, a fim de aprimorar as práticas de relacionamento entre a COOPER CRED PIF PAF e os seus cooperados. As regras e condições desta Política estarão à disposição dos cooperados no site da cooperativa.