

## **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E USUÁRIO DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS FINANCEIROS**

### **1. Introdução**

- 1.1 Esta política estabelece diretrizes para a condução do relacionamento da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo SBF Ltda. - Cooper Ativa SBF** com os associados nas fases de pré-filiação, filiação e pós-filiação, bem como na contratação de produtos e serviços.
- 1.2 A Política Institucional de Relacionamento com Cliente e Usuário de Produtos de Serviços financeiros da **Cooper Ativa SBF** visa atender ao disposto na Resolução 4.949/2021 do Conselho Monetário Nacional que trata do assunto.
- 1.3 Esta política se aplica a todos os associados da Cooperativa em suas interações de relacionamento e/ou contratação de produtos e serviços com a **Cooper Ativa SBF**.
- 1.4 Aplica-se o disposto nesta política para todos os colaboradores e dirigentes da **Cooper Ativa SBF** que, de forma direta ou indireta, estejam envolvidos no atendimento ao associado.

### **2. Objetivo**

- 2.1 O objetivo desta Política é definir diretrizes para promover no âmbito da **Cooper Ativa SBF** uma cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com seus associados, ofertando tratamento justo e equitativo, analisando sempre suas necessidades, de acordo com seus perfis e vulnerabilidades.

### **3. Princípios**

- 3.1 O atendimento aos associados deve ser conduzido com base nos princípios éticos de responsabilidade, transparência e diligência, promovendo a convergência de interesses e consolidando uma imagem institucional de credibilidade, segurança e competitividade para a Cooperativa.

### **4. Diretrizes e Conduta**

- 4.1 O atendimento requer uma série de ações que contemplam cordialidade, simpatia, prestar informações corretas, entre outros.
- 4.2 O associado busca confiança no relacionamento com a Cooperativa, neste sentido a **Cooper Ativa SBF** deve:

- a) Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da **Cooper Ativa SBF**, preceitos do Código de Ética, legislação vigente, Estatuto e demais regulamentos;
- b) Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- c) Zelar pela imagem institucional da **Cooper Ativa SBF**;
- d) Exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- e) Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os associados e mantendo-os bem informados;
- f) Buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos associados;
- g) Preservar o sigilo das informações na relação de atendimento dos associados;
- h) Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela **Cooper Ativa SBF**.

## 5. Qualificação no Atendimento

5.1 Os colaboradores devem ser treinados e orientados no sentido de atender os associados e prestadores de serviços com qualidade e bom atendimento, para isso são observados os seguintes quesitos:

- a) **Comunicação:** habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- b) **Postura:** reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao associado;
- c) **Conhecimento e Capacitação:** informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- d) **Relacionamento:** capacidade de interagir e acolher o associado;
- e) **Comprometimento:** proatividade no atendimento das demandas dos associados buscando superar as expectativas;
- f) **Disponibilidade:** condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

## 6. Canais de Atendimento e Comunicação

6.1 Com o avanço tecnológico e a introdução de novos canais de comunicação, a relação com o associado tornou-se mais complexa nas últimas décadas. Para conquistar o associado é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequado às características e necessidades da Cooperativa e seu público.

- a) **Atendimento Presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à Cooperativa ou postos de atendimento;
- b) **Atendimento Eletrônico:** atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via e-mail, WhatsApp; SMS, aplicativos e site/atendimento/fale conosco.
- c) **Internet Banking:** disponível para consulta de saldos de capital e empréstimos e para simulação e solicitação de crédito.

6.2 Conforme demanda, os colaboradores podem se deslocar a outras unidades da empresa empregadora para tirar dúvidas dos associados daquela localidade e prestar atendimento presencial.

## 7. Produtos e Serviços

7.1 Os principais produtos ofertados pela Cooperativa a seus associados é a capitalização mensal, conforme Estatuto Social, e as linhas de crédito, com destaque para o crédito consignado, conforme Política de Crédito.

7.2 A Cooperativa também oferece os seguintes produtos/serviços:

- a) Consultoria Financeira
- b) Seguros diversos
- c) Parcerias com descontos
- d) Kit Escolar
- e) Kit bebê
- f) Auxílio emergencial
- g) Palestras sobre Educação Financeira e outros temas
- h) Auxílio para estudos

7.3 As informações sobre todos os produtos e serviços estão disponíveis no site da Cooperativa e também são disponibilizadas no momento da contratação, seja através de formulário próprio ou de contrato, conforme o caso.

7.4 Ao desenvolver um novo produto ou serviço, a Cooperativa deverá se atentar para uma adequada descrição do mesmo. Dessa maneira, a descrição deve atender algumas informações que auxiliam na decisão da contratação, quais sejam:

- a) Como é feita a concepção de produtos ou serviços;
- b) Requisitos de segurança;
- c) Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- d) Coleta, tratamento e manutenção de informações dos associados;
- e) Gestão do atendimento;
- f) Cobrança por inadimplência; e

g) Liquidação antecipada.

## 8. Compromisso da Gestão

8.1 Quando se trata de prestar um bom atendimento, o intuito é garantir a satisfação dos associados. Diante disso, a Diretoria adotará medidas pautada por ações eficazes para atingir as metas de qualidade no atendimento, quais sejam:

- a) Envolvimento da Direção;
- b) Revisão sistemática de processos e normas;
- c) Disponibilidade e atualização constante de informações;
- d) Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;
- e) Suporte e valorização da área de atendimento e relacionamento; e
- f) Satisfação dos associados.

8.2 O planejamento para o desenvolvimento das atividades dos colaboradores com as diretrizes, execuções e metas a serem alcançadas, efetuado pela Diretoria, deve ser levado para conhecimento e aprovação pelo Conselho de Administração.

8.3 A Diretoria define diretrizes e cria condições para execução das atividades da Cooperativa e os colaboradores são fundamentais neste processo, visto que são o contato direto com o público alvo da **Cooper Ativa SBF**. Assim, a Diretoria é responsável por promover a capacitação da equipe, destacando os seguintes itens:

- a) Atualização técnica e tecnológica sistemática;
- b) Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- c) Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- d) Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- e) Transformação de informação em conhecimento.

8.4 A **Cooper Ativa SBF** deve atentar-se para as características das atividades a serem desenvolvidas, bem como o perfil das pessoas que irão lidar diretamente com os associados e potenciais associados, quais sejam:

**Pessoais:** Afetividade, dinamismo, proatividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão.

**Escolaridade:** Para fazer parte do quadro de colaboradores da Cooperativa, devem possuir o conhecimento indicado na descrição do cargo para o qual será contratado.

**Competências:** Ter experiência em atendimento e saber dialogar com o cliente.

8.5 Os recursos tecnológicos são importantes visto que através deles é possível o monitoramento de acessos e outras informações que permitem entender o comportamento dos associados, bem como conhecer seus interesses. Este acompanhamento também é útil para melhoria e criação de novos produtos e serviços, além de ter acessos a indicadores para análise da atuação da Cooperativa.

8.6 A área de atendimento precisa dispor de recursos que permitam o monitoramento de suas atividades e conhecimento do nível de satisfação através das ferramentas de pesquisa de satisfação, canais de reclamações, fale conosco ou nos canais de ouvidoria e denúncia.

## 9. Responsabilidades

### 9.1 Conselho de Administração:

9.1.1 Competência ao Conselho de Administração aprovar e revisar esta política institucional de relacionamento com 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 instituição e com o perfil de clientes e usuários, bem como as demais políticas.

### 9.2 Diretoria:

9.2.1 Deve promover programas de atualizações e treinamentos dos colaboradores que desempenhem atividades com relacionamento com clientes e usuários, bem como propor novos produtos e serviços e melhorias nos produtos e serviços existentes.

## 10. Considerações Finais

10.1 O disposto nesta política incentiva a **Cooper Ativa SBF** a constituir uma equipe qualificada, demonstrando aos seus associados e prestadores de serviços a credibilidade de uma imagem institucional sólida e segura, por meio da transparência nas informações, esclarecimento de dúvidas e resolução de reclamações.

10.2 A política deve ser revisada a cada 3 (três) anos ou quando houver mudança nas diretrizes de relacionamento com o cooperado ou de produtos e serviços.

São Paulo/SP, 20 de janeiro de 2023.

---

José Luís Magalhães Salazar  
Presidente do Conselho de  
Administração

---

Janaine Lopes Pimentel  
Diretora Executiva