

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO



ServiCOOP
Instituição Financeira Cooperativa

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

SERVICOOP

OUTUBRO DE 2022

ATUALIZAÇÕES

Abaixo relacionamos as alterações procedidas neste Manual.

Data	Responsável	Assunto
Out 2022	Conselho de Administração	Criação da Política de Relacionamento

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. CONCEITO.....	3
3. OBJETIVOS.....	3
3.1. Objetivos Gerais da Política.....	3
3.2. Objetivos específicos da Política	4
3.3. Responsável pela Política de Relacionamento.....	4
3.4. Estrutura Organizacional e Responsabilidades	4
4. DIVULGAÇÃO E TRANSPARÊNCIA.....	5
5. CONCEPÇÃO E APLICAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS.....	6
6. APLICAÇÃO E METODOLOGIA	6
7. CONSIDERAÇÕES GERAIS	8

1. INTRODUÇÃO

Atendendo ao arcabouço normativo do Banco Central do Brasil, o Conselho de Administração definiu a seguinte Política de Relacionamento com Associados e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da Servicoop.

2. CONCEITO

A presente Política de Relacionamento tem o objetivo de estabelecer as diretrizes de relacionamento da Cooperativa com seus associados e demais usuários de seus produtos e de seus serviços. As diretrizes têm como objetivo conduzir as atividades da Cooperativa com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e o reforço de sua imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivos Gerais da Política

A presente Política de Relacionamento tem o objetivo de estabelecer as diretrizes de relacionamento da Cooperativa com seus associados e demais usuários de seus produtos e serviços. As diretrizes visam conduzir as atividades da Cooperativa, com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e reforçando sua imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

A Política de Relacionamento abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e serviços.

3.2. Objetivos específicos da Política

- a) Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- b) Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, abrangendo:
 - i) Prestação de informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;
 - ii) O atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva; e
 - iii) A inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.
- c) Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços.

3.3. Responsável pela Política de Relacionamento

O Conselho de Administração é o responsável por aprovar e acompanhar as ações de controle desta Política de Relacionamento, que deverá ser revista anualmente.

3.4. Estrutura Organizacional e Responsabilidades

A Política de Relacionamento com os associados e usuários abrange as ações de todas as áreas da cooperativa, envolvendo na execução e acompanhamento o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva e a Área de Negócios.

Conselho de Administração: delibera sobre a Política de Relacionamento e a avalia, no mínimo, uma vez por ano, verificando e revisando a sua eficiência e eficácia,

propondo melhorias ou adequações para atingir o objetivo proposto. O Conselho deve manifestar-se expressamente sobre os relatórios e comunicados emitidos pela área responsável pela aplicação da Política de Relacionamento, bem como deve assegurar a implementação de ações para tempestiva correção das deficiências que venham a ser apontadas. O controle da correta execução e a manutenção atualizada deste documento é de inteira responsabilidade do Conselho de Administração.

Diretoria Executiva: responsável pela execução e deliberação das ações e medidas propostas pelo Conselho de Administração no sentido de constituir estrutura adequada para que o relacionamento da Cooperativa com seus associados e usuários de produtos e serviços siga os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Cabe à Diretoria Executiva aplicar os preceitos desta Política no treinamento da equipe da Cooperativa, bem como nas condições de criação, aplicação e acompanhamento de todos os produtos e serviços por ela disponibilizados.

Setor de Negócios: responsável por assessorar a Diretoria Executiva quanto às condições comerciais, bem como capacitar e acompanhar sua equipe no relacionamento com os associados e demais usuários dos produtos e serviços da Cooperativa. Cabe ao coordenador de desenvolvimento e à sua equipe atuar no relacionamento direto com associados e usuários, sendo que as demandas não atendidas pela gerência devem ser enviadas, tempestivamente, às alçadas superiores.

4. DIVULGAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

As condições do Relacionamento da Cooperativa com seus associados e usuários de produtos e serviços financeiros deverão ser amplamente divulgadas entre a equipe da cooperativa, bem como deverão estar claras para os associados e demais usuários dos produtos e serviços da cooperativa.

5. CONCEPÇÃO E APLICAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS

A concepção de novos produtos e serviços deve ser realizada com envolvimento de todas as áreas executivas abrangidas por esta Política, bem como demais setores afetados ou que afetem os mesmos. Destaque-se a importância da participação dos setores de Conformidade (*compliance*), Tecnologia da Informação e Comunicação.

Os produtos e os serviços da Cooperativa deverão ser testados em versões de homologação que apliquem em pequenas amostras suas condições e parâmetros.

Cabe à Diretoria responsável pelo setor de negócios redigir, aplicar e divulgar o conjunto de normativos para cada produto ou serviço disponibilizados pela Cooperativa.

A implantação e divulgação dos produtos e serviços somente podem ocorrer após a aprovação da alçada competente e desde que devidamente registrada em manuais e/ou procedimentos operacionais.

Após aprovado, cabe à Gerência de Negócios realizar a capacitação de sua equipe, inserindo conteúdos quanto ao relacionamento com associados e usuários, no sentido de atender aos preceitos desta Política.

6. APLICAÇÃO E METODOLOGIA

Todos os produtos e serviços ofertados, recomendados, contratados ou distribuídos pela Cooperativa deverão seguir os princípios desta Política e estar em conformidade com seu código de Ética, bem como com os Princípios Cooperativos que a regem. Especificamente, a presente Política estabelece as seguintes definições, válidas para produtos e serviços de parceiros operados pela cooperativa:

Cobrança de Tarifas – As tarifas são aprovadas pela Diretoria Executiva e devidamente registradas no Banco Central, bem como divulgadas em suas estruturas de atendimento e em suas plataformas de atendimento digital.

Divulgação e Publicidade – Os produtos e serviços da Cooperativa são divulgados em seus canais de atendimento e de relacionamento, bem como em sua página de Internet. A elaboração de campanhas de Publicidade é realizada em conformidade com os princípios éticos do mercado de publicidade e propaganda, primando pela informação assertiva e verdadeira quanto às condições dos produtos e serviços da Cooperativa.

Coleta, Tratamento e Manutenção de dados – Todos os dados coletados de associados e usuários de produtos e serviços da Cooperativa seguem a legislação quanto ao sigilo bancário e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como estão sob a proteção dos Termos de Uso e Política de Privacidade da Cooperativa, disponíveis em suas unidades de atendimento, bem como em sua página na internet. Toda a equipe da Cooperativa está comprometida mediante termo de sigilo e responsabilidade quanto ao uso dos dados de seus associados e usuários.

Gestão do Atendimento – A gestão do atendimento prestado é de responsabilidade da Gerência Comercial, sendo que as demandas de associados e usuários deve ser tempestivamente tratada por sua equipe, devendo os casos não resolvidos serem enviados às instâncias superiores. As demandas que, porventura, os associados queiram registrar, deverão ser registradas nas unidades de atendimento da Cooperativa ou em sua página na internet, sendo responsabilidade da Coordenação Operacional receber estas demandas e dar o devido encaminhamento.

Mediação de Conflito - Deve estar previsto nos manuais e procedimentos que os casos de demandas não resolvidas nas instâncias adequadas ou alvo de conflitos, serão arbitradas pelo Conselho de Administração.

Cobrança em caso de inadimplência – A cobrança de situações de inadimplência é realizada pela equipe de cobrança, vinculada ao Setor de Cobrança, sob supervisão da Diretoria Executiva, em conformidade com os manuais e procedimentos da cooperativa, bem como aos instrumentos normativos vigentes no País. Nesse sentido, a Cooperativa, na obrigação de reaver os valores a ela devidos, realiza o devido processo de cobrança, mas sempre com respeito aos associados, zelando pelo sigilo bancário e buscando construir soluções para as pendências, em conformidade com suas normas e seu código de ética.

Extinção da relação contratual – O setor responsável pela elaboração dos manuais e procedimentos dos produtos e serviços da cooperativa deve zelar para que os termos e condições destes não possuam prerrogativas que dificultem a livre decisão dos associados e usuários, em consonância com o princípio cooperativista da livre adesão.

Liquidação Antecipada e Transferência de Relacionamento – As liquidações antecipadas, bem como as transferências de relacionamento para outras instituições, devem ser garantidas aos associados e usuários, cumprindo as condições da legislação vigentes e dos instrumentos jurídicos firmados com a Cooperativa.

Sistemas de Metas e Incentivos – Os sistemas de metas e incentivos da são planejados e executados em conformidade com o Código de Ética e Conduta da Cooperativa, onde a instituição afirma que: “Não fazemos qualquer tipo de negócio, as transações da cooperativa serão boas e corretas, estendendo-se aos diretores, funcionários, estagiários e prestadores de serviço à obrigação de cumprir essa premissa”.

7. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Todos os níveis desta estrutura devem acompanhar as práticas nos manuais e procedimentos da cooperativa e terão a missão de estabelecer e consolidar a cultura do bom relacionamento na cooperativa.

Para aprovação de produtos e serviços da cooperativa, o Conselho de Administração deve utilizar de mecanismos de avaliação que atestem o cumprimento do estabelecido nessa Política de Relacionamento.