



POLITICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

INTRODUÇÃO

Esta política estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação. Contratação e pós contratação, bem como responsabilidades, controles e revisões para atendimento à resolução nº 4949/21 de 30/09/2021

O princípio ético é fundamental para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade que deve prevalecer acima de qualquer interesse pessoal.

➤ **Classificação da Cooperativa**

Trata-se de uma cooperativa singular, classificada como “capital e empréstimo”, segmentada como “S5”. Suas operações são restritas aos funcionários das empresas conveniadas com a cooperativa do ramo metalúrgico e sua operação é lastreada no capital de seus cooperados, que são somente pessoas físicas enquadradas como colaboradores com vínculo trabalhista das empresas conveniadas, empregados da própria cooperativa, aposentados e prestadores de serviços.

➤ **Modelo de Negócio**

A Diretoria Executiva defini a Manutenção do Custo Amortizado como modelo de negócio para a gestão de ativos financeiros da COOPCREDMETAL.

➤ **Classificação de Ativos Financeiros**

A COOPCREDMETAL classifica os ativos financeiros que atendam cumulativamente às seguintes condições:

- a) o ativo é gerido dentro de modelo de negócios cujo objetivo é manter ativos financeiros com o fim de receber os respectivos fluxos de caixa contratuais; e
- b) os fluxos de caixa futuros contratualmente previstos constituem-se somente e pagamentos de principal e juros sobre o valor do principal, em datas especificadas

APLICABILIDADE

Esta política se aplica a todos que fazem parte ou poderão a vir fazer parte da COOPCREDMETAL, compreendendo:

- ✓ Profissionais de atendimento (quadro próprio e terceirizado)
- ✓ Demais empregados
- ✓ Diretores Executivos e fiscais
- ✓ Prestadores de serviços e parceiros (nos casos em que há relacionamento com os associados)
- ✓ Associados: ativos, afastados, inativos e seus beneficiários
- ✓ Empresas conveniadas à Cooperativa
- ✓ Associados em potencial (demais empregados das empresas conveniadas que ainda não são sócios da Cooperativa)
- ✓ Empresas em potencial de firmar convenio com a COOPCREDMETAL

RESPONSABILIDADE E REVISÃO

É responsabilidade da Diretoria Executiva aprovar a política Institucional de relacionamento com clientes e usuários

Cabe a Diretoria Executiva conduzir, definir responsáveis e prever a disseminação interna de suas disposições

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 Cooperativa deve cultivar e é responsabilidade de todos na Cooperativa primar pelo bom atendimento ao associado seguindo estas diretrizes:

- ✓ Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do 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 Cooperativa
- ✓ Exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los
- ✓ Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os associados mantendo-os bem informados
- ✓ Buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos associados
- ✓ Preservar o sigilo das informações na relação atendente/associado
- ✓ Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela entidade
- ✓ adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;
- ✓ integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- ✓ prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- ✓ utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;
- ✓ identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de depósitos e contas de pagamento pré-paga, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento;
- ✓ encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização; e
- ✓ tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:
 - a) o atendimento a demandas de clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços;
 - b) a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos; e
 - c) a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.
- ✓ A avaliação desta Política será realizada anualmente

PRODUTOS, SERVIÇOS E BENEFÍCIOS

- ✓ Capitalização
- ✓ Empréstimos consignados em folha de pagamento

As políticas dos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa aos seus associados, acima mencionados, estão devidamente aprovadas pela Diretoria Executiva

As políticas podem ser alteradas a qualquer momento por deliberação da Diretoria Executiva da COOPCREDMETAL

A implantação de novos produtos, serviços e benefícios, após estudo realizado pelos profissionais da Cooperativa que contemple além da viabilidade, os riscos envolvidos, deve ser aprovada pela Diretoria Executiva da COOPCREDMETAL

Exceto as taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos, não há cobrança de tarifas ou taxas pela utilização dos produtos e serviços

A atualização cadastral dos associados é feita no atendimento da Cooperativa, sendo que os dados cadastrais dos associados são de uso interno e exclusivo da COOPCREDMETAL

Os produtos e serviços podem ser solicitados através dos canais de relacionamentos da Cooperativa mencionados nesta política, observadas as formalizações necessárias para cada pedido.

Devido ao porte da Cooperativa não remunerará por incentivo as mestas no planejamento estratégico da Cooperativa

CANAIS DE RELACIONAMENTOS

O relacionamento com o associado 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, como:

- ✓ Atendimento telefônico: atendimento disponível aos associados por meio de um número de telefone que permite esclarecer dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, acolher reclamações, sugestões e solicitações diversas
- ✓ Atendimento presencial: atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente a Sede da COOPCREDMETAL
- ✓ Atendimento eletrônico: atendimento através de e-mail e WhatsApp
- ✓ Atendimento por correspondência: disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações e sugestões por meio de carta

Todas as informações sobre o funcionamento e as políticas da Cooperativa estão disponíveis na página do facebook da cooperativa para consulta dos associados e demais interessados

Os telefones para contato com o atendimento também estão disponíveis na página do facebook da Cooperativa, o que inclui o telefone da Ouvidoria (quando necessário)

ATENDIMENTO COM QUALIDADE

Os requisitos para um atendimento de qualidade englobam:

- ✓ Comunicação: habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar
- ✓ Postura: reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao associado
- ✓ Conhecimento e capacitação: Informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio
- ✓ Experiência e ferramentas tecnológicas adequadas
- ✓ Relacionamento: capacidade de interagir e acolher o associado
- ✓ Comprometimento: pró-atividade no atendimento das demandas dos associados buscando superar as expectativas
- ✓ Disponibilidade: condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento

DIFERENCIAIS DESEJADOS

- ✓ Excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo a distância
- ✓ Compromisso social refletido na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do associado
- Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas
- ✓ Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização
- ✓ Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado
- ✓ Qualidade no atendimento: serviço esperado versus serviço oferecido

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

São pontos a serem observados:

- ✓ Atualização técnica e tecnológica sistemática
- ✓ Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho
- ✓ Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento
- ✓ Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano
- ✓ Transformação de informação em conhecimento

PERFIL DO ATENDIMENTO

a) Pessoais

- ✓ Afetividade
- ✓ Dinamismo
- ✓ Iniciativa
- ✓ Comprometimento
- ✓ Fluência na comunicação verbal e escrita
- ✓ Capacidade de relacionamento interpessoal
- ✓ Espírito de equipe
- ✓ Flexibilidade
- ✓ Equilíbrio emocional
- ✓ Resistência a pressão

b) Escolaridade e competências

- ✓ Cursando nível médio (no mínimo)
- ✓ Experiência em atendimento a clientes
- ✓ Conhecimento de sistemas informatizados de atendimento
- ✓ Conhecimento de ferramentas Windows (word, excel, outlook, power point)
- ✓ Conhecimento do Sistema de Crédito Cooperativo

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Compõe a estrutura de atendimento da COOPCREDMETAL:

- ✓ Área de relacionamento própria
- ✓ Cadastro atualizado dos associados
- ✓ Sistema de informação para apoio ao atendimento
- ✓ Processos identificados, definidos e padronizados pelas áreas responsáveis
- ✓ Suporte aos processos e demandas de atendimento
- ✓ Infraestrutura adequada (conexão de internet, telefone, computador, impressora, mobiliário)
- ✓ Plano de contingência e continuidade dos serviços, como por exemplo, backup de atendimento (pessoal e infraestrutura)

RECURSOS TECNOLÓGICOS

Para atender aos seus objetivos, a área de atendimento precisa dispor de recursos que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- ✓ Processos e mecanismos de aferição de resultados
- ✓ Índice de não conformidade no preenchimento ou processamento de solicitações diversas (admissões, concessão de empréstimos)
- ✓ Prazo de processamento de atualização cadastral
- ✓ Percentual de solicitações pendentes
- ✓ Relatório de controle gerencial (reclamações)

Para tanto o Atendente será o responsável de colher as informações, disponibilizando as mesmas em uma planilha eletrônica excel, anualmente ao Diretor responsável pela área que, após análise, dará um retorno da mesma com as observações que se fizerem necessárias para melhorar o desempenho

MÉTRICAS PARA MONITORAMENTO E INDICADORES DE DESEMPENHO

A métrica utilizada para monitoramento e indicadores de desempenho do cliente deve conter informações conforme abaixo:

- Atualização cadastral realizada no ato da operação ou quando solicitado
- Apresentação da documentação atualizada, tais como último contracheque, documento de identificação e comprovante de residência atualizado (este, de preferência de um mês ou até doze meses anterior a operação)
- Declaração de PPE – assinada
- Informações, caso tenha operações suspeitas, anotação no COAF – FT
- Lançamentos Superior a Renda
- Autorização para consulta ao SCR

PERIODICIDADE

As informações devem ser coletadas pelo atendente a cada operação realizada pelo associado

COMPROMISSO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

- ✓ Envolvimento da Direção
- ✓ Revisão Sistemática de processos e normas anualmente
- ✓ Disponibilidade e atualização constante de informações
- ✓ Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados
- ✓ Suporte e valorização da área de relacionamento
- ✓ Satisfação do associado como meta corporativa
- ✓ Propiciar a validação pela auditoria interna dos controles internos voltados a área de relacionamento com clientes e usuários, garantindo eficiência e eficácia sobre os processos envolvidos através de testes periódicos
- ✓ Incluir no planejamento estratégico da cooperativa, metas e incentivos claros a respeito de seus produtos e serviços; Capitulação: Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, art. 6º;
- ✓ Estabelecer ações claras que garantam o cumprimento das estratégias definidas visando o atingimento das referidas metas. Capitulação: Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, art. 6º

É importante lembrar que a área de atendimento ao associado é o espelho da gestão e reflete a imagem da Cooperativa

PRÉ CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS CONTRATAÇÃO

A Cooperativa disponibiliza canais de relacionamento para facilitar a contratação ou solicitação dos associados aos produtos e serviços

Para usufruir dos produtos e serviços da Cooperativa é obrigatório se tornar associado, devendo para isso preencher a Ficha Matrícula, bem como atender os critérios mínimos de associação conforme estatuto social da cooperativa

No caso das empresas conveniadas, a condição para usufruir dos produtos e serviços é o convenio assinado entre a Cooperativa e a empresa

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 nesta política.

Os funcionários e terceirizados responsáveis pelo atendimento devem ser capacitados a cada dois anos por um programa de treinamento estabelecido pela Diretoria Executiva, com temas voltados a gestão da carteira de clientes, cultura organizacional e relacionamento

Os documentos, controles e formulário deverão ser revisados por cada área envolvida

Todos os documentos que comprovem a contratação ou solicitação de produtos e serviços devem ser assinados pelos associados e devem estar conferidos e validados pelo atendente. A documentação deve ficar arquivada na Cooperativa por no mínimo 5 (cinco) anos.

Quando da realização de ações segmentadas de marketing, deve-se analisar e estabelecer o perfil do associado que será abordado, para que os produtos e serviços sejam oferecidos de forma adequada ao perfil

As solicitações de exceções as políticas dos produtos e serviços deverão ser analisadas e aprovadas pelo Comitê de Crédito mais Diretor Presidente e Diretor Financeiro

A cooperativa não poderá criar barreiras, critérios ou procedimentos que impeça o término da relação entre a instituição e o associado, exceto as condições previstas nas políticas corporativas.

A cooperativa também não poderá criar barreiras, critérios ou procedimentos que impeça a portabilidade do crédito contratado para outra instituição

As informações relevantes de cada produto e serviço devem ser disponibilizadas anteriormente a contratação ou solicitação, cujas dúvidas deverão ser sanadas e registradas conforme demanda.

As condições e critérios para a realização de liquidações antecipadas serão as seguintes:

- ✓ Em caso de demissão do associado da empresa, a mesma descontará o saldo devedor do associado, devidamente calculado com desconto por ser liquidação antecipada, no ato do cálculo da rescisão, obedecendo o limite de 100% de seu salário base..
- ✓ As liquidações antecipadas serão calculadas com os juros até a data de liquidação

TERMO DE CIENCIA

Está Política deve ser levada a ciência de todos os envolvidos

ATUALIZAÇÃO: FEVEREIRO 2026

VALIDAÇÃO: 26/02/2026 DIRETORIA EXECUTIVA

Arisoli Gomes Farias

Diretor Presidente

Paulo Cesar Leal de Melo

Diretor Financeiro