



CredFederal

Cooperativa de Crédito Mútuo dos Policiais
Federais e Servidores da União no Espírito Santo

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E USUÁRIOS

1 – Introdução

Esta política 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 responsabilidades, controles e revisões para atendimento à Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.539/16.

2 - Abrangência

Todos os administradores, colaboradores e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com associados e usuários.

3 - Premissas

Esta Política está em consonância com a missão, visão, estratégia, posicionamento e valores da CredFederal e está em conformidade com o Código de Ética e às Normas de Conduta da Cooperativa.

A política foi elaborada com a observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional, credibilidade, segurança e competência.

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.

A implementação da política contempla programa de capacitação para os colaboradores e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com associados e usuários.

4 – Diretrizes

A confiança dos associados é o bem maior que uma instituição cooperativa deve cultivar e é responsabilidade de todos na Cooperativa primar pelo bom atendimento aos associados e usuários seguindo as diretrizes abaixo:

- ✓ Promover um modelo de relacionamento cooperativo, transparente e justo respeitando os contratos e acordos estabelecidos.

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]



CredFederal

Cooperativa de Crédito Mútuo dos Policiais
Federais e Servidores da União no Espírito Santo

- ✓ Oferecer tratamento digno, cortês e equitativo, observando os direitos do consumidor.
- ✓ 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.
- ✓ Preservar o sigilo das informações na relação atendimento x associado.
- ✓ Manter controle das informações fornecidas pelo associado, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação.
- ✓ Zelar pela identidade e reputação da Cooperativa como organização alinhada com o interesse do seu público interno e externo.
- ✓ Exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los.
- ✓ Disponibilizar produtos e serviços adequados às necessidades dos associados, com inovação, qualidade, segurança e tempestividade, objetivando fortalecer o vínculo com os ideais cooperativistas.
- ✓ Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os associados e mantendo-os bem informados.
- ✓ Buscar continuamente resultados que visem a satisfação dos associados.
- ✓ Disponibilizar canal de atendimento específico para registro e tratamento das reclamações, sugestões e elogios.
- ✓ Avaliar as críticas e sugestões de melhoria de nosso relacionamento, produtos e serviços, tratando-as de forma que fique evidente o comprometimento da Cooperativa para com seus associados.
- ✓ Permitir aos associados liquidarem antecipadamente seus empréstimos ou obrigações, bem como solicitarem a transferência de operações de crédito entre instituições financeiras (portabilidade), sempre de acordo com as normas reguladoras do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil.



CredFederal

Cooperativa de Crédito Mútuo dos Policiais
Federais e Servidores da União no Espírito Santo

- ✓ Alinhar os desempenhos individuais e das equipes aos objetivos estratégicos da Cooperativa a fim de viabilizar o compromisso com a Missão, Visão e Valores da organização.
- ✓ Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta Política e estabelecidos pela Cooperativa.

5 – Responsabilidade de aprovação e revisão

É responsabilidade do Conselho de Administração aprovar a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, cabendo ao presidente da Cooperativa conduzir, definir responsáveis e providenciar a disseminação interna de suas disposições.

O presidente do Conselho de Administração é o responsável pela observância da Resolução CMN nº 4.539/2016 e suas atualizações.

6 – DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política de Relacionamento com Associados e Usuários foi aprovada na reunião Extraordinária do Conselho de Administração realizada no dia 07 de janeiro de 2021, conforme Ata nº 02/2021.

Roberto Silveira
Diretor-Presidente

Rubens Antônio dos Santos
Diretor Operacional

Sérgio dos Santos Calazans
Diretor Administrativo

Antônio Honório Vieira
Conselheiro Administração