CredFederal

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

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

1. OBJETIVOS E DIRETRIZES

A política define as diretrizes e procedimentos gerais a serem seguidos pela Cooperativa no âmbito da Política de Relacionamento com Cooperados e Usuários, e deve ser lido em conjunto com outras políticas, manuais e códigos internos, nos quais constam critérios relacionados a procedimentos que também devem ser observados no relacionamento com cooperados e usuários, incluindo, a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo - Conheça seu Cooperado (KYC).

Deverá a política ser observada por todos os Colaboradores e dirigentes, independentemente do nível organizacional que ocupem, com o intuito de manter a confiabilidade nos produtos e serviços, bem como a credibilidade da cooperativa, contribuindo, ainda, para a promoção de uma cultura organizacional capaz de incentivar o relacionamento cooperativo e equilibrado com os cooperados.

Esta Política é regida pelos princípios:

- Ética, que orienta os Colaboradores e dirigentes a assumirem posturas íntegras, responsáveis e honestas no relacionamento com os cooperados;
- Responsabilidade, que requer a condução do relacionamento com os cooperados mediante o oferecimento das informações necessárias para a mitigação de riscos e para o alcance dos objetivos dos Cooperados;
- Transparência, que conduz à utilização de informações claras e adequadas no relacionamento com os cooperados; e
- Diligência, relacionado à resolução tempestiva e eficaz das demandas dos Cooperados.

2. CLASSIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS COOPERADOS

No momento de identificação e de qualificação do Cooperado, para fins de início e manutenção de relacionamento, os Colaboradores deverão observar as diretrizes previstas neste capítulo, além das orientações previstas na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo - Conheça seu Cooperado (KYC).

A identificação do Cooperado deverá ser realizada com base na coleta de seus dados e de dados de seus representantes.

No caso de cooperado pessoa jurídica domiciliada no Brasil, deverá ser coletada, no mínimo, a firma ou denominação social, o endereço da sede, o número de registro no CNPJ.

Para ambos, o caso exposto acima será solicitado, no mínimo, o nome e o CPF do representante do Cooperado que tenha poderes para realizar operações com a Cooperativa.

A qualificação de cooperados e usuários será realizada com base em seu perfil de risco e a natureza da relação do negócio.

A qualificação do Cooperado pessoa jurídica será realizada com base nos seguintes critérios:

- Porte;
- Faturamento;
- Capacidade financeira; e
- Condição de Pessoa Exposta Politicamente, representante, familiar ou estreito colaborador.

A qualificação do Cooperado será reavaliada em conformidade com a evolução do relacionamento e do perfil de risco.

3. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS DO COOPERADO

A coleta dos dados dos Cooperados será realizada no início do relacionamento, podendo ser exigidos dados complementares a depender do produto e serviço contratado durante a sua associação.

Os Colaboradores deverão obter o consentimento dos Cooperados, de forma livre, informada e inequívoca no ato da coleta de dados.

Observando o consentimento do Cooperado, será realizado o tratamento dos dados do Cooperado.

O Cooperado titular dos dados pessoais poderá solicitar a Cooperativa à realização dos seguintes procedimentos relacionados ao tratamento de seus dados pessoais:

- Confirmação a existência de tratamento de dados pessoais que lhe pertencem pela Cooperativa;
- Acesso à relação de dados pessoais que lhe pertencem tratada pela Cooperativa;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados mantidos nas bases da Cooperativa;
- Bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento;
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais a Cooperativa realizou o compartilhamento de dados; e
- Solicitação do histórico de contato, número do protocolo de atendimento, realizados com o canal de Ouvidoria.

A Cooperativa compromete a manter o sigilo das informações e dos dados dos Cooperados durante todo o ciclo de relacionamento, inclusive empregando a tecnologia adequada para isso, ressalvada os casos de cumprimento de obrigações regulatórias e de decisões judiciais que venham a requerer o acesso aos dados e informações dos Cooperados mediante um procedimento de quebra de sigilo.

Os dados do Cooperado serão armazenados durante a vigência de seu relacionamento com a Cooperativa, podendo excepcionalmente ser armazenados, caso haja requisição legal ou regulatória, por um período não inferior a 5 (cinco) anos após o término do relacionamento e não inferior a 10 (dez) anos nas situações previstas pela Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo.

4. ATENDIMENTO DE DEMANDAS E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A Cooperativa manterá canais de atendimento, inclusive o Serviço de Ouvidoria para o tratamento das demandas dos Cooperados.

Os canais de atendimento primário poderão ser utilizados para o esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, solicitação de documentos, registro de críticas e formalização de reclamações.

A Cooperativa manterá o componente organizacional de ouvidoria como canal de solução de demandas e conflitos.

A ouvidoria atuará como canal de comunicação entre a Cooperativa instituição e os cooperados, inclusive na mediação de conflitos.

O acesso à ouvidoria poderá ser realizado por meio de telefone e um canal digital, disponibilizados pelo site.

O atendimento prestado pela ouvidoria será realizado por meio de ligação, ou arquivado, quando realizado por meio de documento escrito ou eletrônico.

A ouvidoria registrará o histórico do atendimento e classificará a gravidade da demanda.

A ouvidoria estabelecerá um prazo para responder à demanda de acordo com seu grau de gravidade, no final do qual prestará a informação clara e adequada ao Cooperado.

5. CONCEPÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Os produtos e serviços são concebidos com base na legislação e na regulação aplicável, seguindo os parâmetros de segurança e de adequação normativa requeridos.

Após a concepção dos produtos e serviços e a sua devida aprovação pelo Conselho de Administração ou Diretoria, a Cooperativa disponibiliza aos cooperados, através do site as informações sobre os parâmetros operacionais e os riscos por ele trazidos, utilizando linguagem clara e objetiva para comunicá-los.

Os procedimentos de adequação dos produtos e serviços às necessidades e interesses dos Cooperados deverão ser listados na política interna destinada a definir o perfil do público-alvo específico para o qual deve ser destinada a oferta de cada produto ou serviço concebido pela Cooperativa.

É vedado aos Colaboradores ofertar ou recomendar ao cooperado um produto ou serviço que não seja adequado ao perfil deste último.

As informações sobre as situações de desenquadra mento deverão ser transmitidas ao Cooperado de maneira tempestiva, clara e objetiva.

As informações supramencionadas deverão abranger inclusive prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições, além da forma de utilização e dos riscos

do produto ou serviço, de forma a possibilitar a livre escolha e a tomada de decisão pelo Cooperado.

Na transmissão dessas informações, a Cooperativa utilizará linguagem simples, clara e, sempre que possível, sem o uso de expressões técnicas ou jurídicas.

Após a contratação, a Cooperativa providenciará o acesso tempestivo dos Cooperados aos contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos aos produtos ou serviços contratados.

Os documentos disponibilizados deverão conter a completude das informações sobre o produto ou serviço contratado, conforme o caso.

6. TARIFAS E SISTEMÁTICA DE COBRANÇAS

As informações sobre a cobrança de tarifas e outros custos serão divulgadas aos Cooperados no momento da pré-contratação.

As informações acerca das tarifas a serem cobradas pela prestação de serviço ou pelo produto contratado devem ser divulgadas aos Cooperados, conforme a regulamentação específica vigente destinada aos serviços/produtos oferecidos. Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto ou do serviço também devem ser informados.

Nos produtos ou serviços que envolvam a contratação de uma operação de crédito, os cooperados deverão ser comunicados sobre o Custo Efetivo Total da operação.

Após a contratação, os valores relacionados às tarifas e demais encargos referentes ao produto ou serviço contratado serão disponibilizados aos Cooperados no respectivo contrato.

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo Cooperado, será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Em caso de inadimplemento das obrigações contratadas por parte do Cooperado, os Colaboradores poderão entrar em contato com o Cooperado inadimplente por meio dos canais de comunicação.

O contato deverá ser realizado em horário comercial, preferencialmente por vias eletrônicas. Excepcionalmente, poderá ser enviada uma correspondência física com aviso de recebimento para o Cooperado.

No caso de renegociação, o objetivo de estabelecer novas condições para que o Cooperado regularize as obrigações contratadas, podendo abranger, dentre outras medidas e conforme o produto ou serviço contratado, a prorrogação do prazo de pagamento, a divisão de parcelas e o abatimento do preço e demais encargos.

Caso a renegociação resulte infrutífera, conforme as condições contratualmente previstas, o devedor será constituído em mora e, adicionalmente, a Cora se reserva do direito de executar o contrato judicialmente.

7. MECANISMOS DE TREINAMENTO, DIFUSÃO E MONITORAMENTO DA EFETIVIDADE DA POLÍTICA

As diretrizes constantes nesta Política serão objeto de ações de treinamento e capacitação dirigida aos Colaboradores e Dirigentes.

As ações de capacitação e treinamento serão realizadas, quando ocorrer mudança na política.

Estas ações deverão contemplar o papel de cada uma das áreas envolvidas na efetivação desta Política.

As ações de capacitação e treinamento serão oferecidas pela Área de Administrativa e serão planejadas de forma a garantir que todos os envolvidos diretamente ou indiretamente com os cooperados, tenham conhecimento dos procedimentos adotados pela Cooperativa.

A Cooperativa manterá a disposição de seus Colaboradores uma cópia atualizada desta Política, divulgando amplamente suas alterações e modificações em seus canais internos por via eletrônica.

A Cooperativa divulgará em seus canais eletrônicos um resumo desta Política, bem como materiais acerca da temática por ela tratada, a fim de informar os Cooperados sobre suas diretrizes.

8. RESPONSABILIDADES

A efetivação desta Política é de responsabilidade de toda a Cooperativa, especialmente das seguintes áreas:

Cadastro - Gestão de documentos, tratamento de dados, coleta de dados e informações para o início do relacionamento e a realização de novas contratações.

Conselho de Administração - Aprovação e disseminação da Política.

Negócios - Concepção de produtos e precificação.

Ouvidoria - Atendimento de demandas e mediação de conflitos.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta Política será revisada, no mínimo, anualmente, entrando em vigor mediante a aprovação pelo Conselho de Administração ou Diretoria.

A revisão desta Política será precedida de uma análise dos indicadores gerenciais de cumprimento das diretrizes nela contidas.

A inobservância de quaisquer das diretrizes desta política poderá ser relatada pelos Colaboradores e Cooperados por meio dos canais de atendimento da Cooperativa.

10 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 28 de dezembro de 2022.

Rubens Antônio dos Santos
Diretor Presidente

Antônio Honório Vieira
Diretor Operacional

Hélio José dos Santos
Diretor Administrativo

Roberto Silveira
Conselheiro

Sérgio dos Santos Calazans
Conselheiro