



“RELATÓRIO ANUAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE”

EXERCÍCIO 2022

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil


Sumário

| | |
|--|---|
| 1. Introdução | 3 |
| 2. Atendimento ao cooperado..... | 3 |
| 2.1. Canais de relacionamento..... | 3 |
| 2.1.1. Atendimento presencial | 4 |
| 2.1.2. Atendimento telefônico | 4 |
| 2.1.3. Atendimento eletrônico via site, e-mail ou whatsapp | 4 |
| 2.1.4. Atendimento por correspondências ou requerimento..... | 5 |
| 2.1.5. Canal de Ouvidoria..... | 5 |
| 2.1.6. Canal de Denúncias..... | 5 |
| 3. Diferenciais no relacionamento da Cooperativa com os seus cooperados. | 6 |
| 4. Redes Sociais..... | 6 |
| 5. Campanhas | 6 |
| 6. Reclame aqui/ RDR- Bacen/ Procon | 7 |
| 7. Tabela de Controle de reclamações | 7 |
| 8. Conclusão | 8 |
| 9. Aprovação | 8 |

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

1. Introdução

Este relatório tem como finalidade apresentar o sumário dos resultados das atividades adotadas pela **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL - COOPERCRED UNILEVER** no relacionamento com associados e usuários de produtos conforme resolução n° 4.949/21 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

Considera-se o porte e complexidade de operações da **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL - COOPERCRED UNILEVER** com características de “*capital x empréstimo*”, a Cooperativa não oferece um leque de produtos e serviços diversificados a seus cooperados, no entanto a Diretoria exige que o atendimento aos cooperados seja primordial. O princípio ético é necessário em todos os níveis da instituição para que possa se garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade.

Neste relatório a Cooperativa busca apresentar as atividades desempenhadas no período de janeiro a dezembro de 2022.

2. Atendimento ao cooperado

O atendimento requer uma série de ações que vão além da cordialidade, simpatia ou presteza nas informações, que aliás, são práticas essenciais em qualquer situação. A confiança do cooperado é o maior bem que a instituição prima. É responsabilidade de todos na cooperativa primar pelo bom atendimento aos cooperados.


2.1. Canais de relacionamento

O relacionamento com o cliente ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o cooperado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da cooperativa e seu público.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4° Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

2.1.1. Atendimento presencial

Atender a todos os tipos de públicos existentes no quadro social da Cooperativa é uma prioridade para a administração, portanto, visando o bem estar de nossos associados, principalmente daqueles que não se adaptam com o atendimento através dos canais eletrônicos ou que preferem o atendimento presencial, a cooperativa fica aberta e disponível para atendimento aos cooperados de segunda à sexta-feira das 09:30h às 15:30h.

2.1.2. Atendimento telefônico

Atendimento disponível aos cooperados através de números de telefones que permitem a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas. Os telefones disponibilizados pela **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL - COOPERCRED UNILEVER** a seus cooperados são: (19) 98911-9230 e (19) 98267-6535.

2.1.3. Atendimento eletrônico via site, e-mail ou WhatsApp

Temos um site institucional (www.coopercredunilever.com.br) onde os associados podem acompanhar as novidades da cooperativa, os produtos e serviços oferecidos, nele também são divulgadas as políticas institucionais, estatuto social, demonstrações contábeis e relatórios de gestão. Na aba “Portal do Cooperado”, através de login e senha pessoal podem fazer consultas de saldos e extratos de capital e empréstimos mantidos com a cooperativa.


Também fazemos atendimentos através do e-mail faleconosco@coopercredunilever.com.br, onde podem ser realizadas solicitações de extratos, consulta de saldos e esclarecimento de dúvidas diversas.

O atendimento via WhatsApp pelo número (19) 98911-9230 e (19) 98267-6535 fica disponível aos associados todos os dias da semana, das 09:30h às 15:30h. O atendimento é realizado pela equipe da Cooperativa e tem como princípio fundamental o atendimento rápido e personalizado.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

2.1.4. Atendimento por correspondências ou requerimento

Se o associado preferir, pode enviar carta, correspondências e/ou requerimentos para a Cooperativa para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações e sugestões proporcionando a formalização do atendimento.

2.1.5. Canal de Ouvidoria

Através do canal de ouvidoria podem ser registradas as demandas que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimentos primários da instituição (via atendimento presencial, telefônico, pelo site e-mail ou WhatsApp), o associado deverá então procurar a Ouvidoria por um dos seguintes canais de comunicação:

- por telefone: pelo número de telefone (19) 3327-7690 (para ligação à cobrar utilize o código 9090);
- por e-mail: pelo endereço ouvidoria@coopercredunilever.com.br, no qual o cooperado pode registrar eletronicamente, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;

O Canal de Ouvidoria também pode ser acessado através do site da Cooperativa pelo endereço eletrônico www.coopercredunilever.com.br.

2.1.6. Canal de Denúncias


Pelo Canal de Denúncias os cooperados poderão relatar irregularidades ou indícios de qualquer natureza, relacionadas às atividades da cooperativa e que possam afetar a reputação dos membros estatutários. todas as denúncias serão conduzidas de forma que sejam observadas as regras que envolvam a preservação da identidade do denunciante, bem como do sigilo inerente da situação relatada, quando houver.

O Canal de Denúncias fica disponível de segunda a sexta-feira, das 9:30h as 15h, pode ser acessado através do telefone (19) 3327-7691.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

3. Diferenciais no relacionamento da Cooperativa com os seus cooperados

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL - COOPERCRED UNILEVER** oferece a seus cooperados além da capitalização mensal, crédito consignado.

A cooperativa possui os seguintes diferenciais com relação ao atendimento de seus associados:

- excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;
- compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do cooperado;
- 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 x serviço oferecido.

4. Redes Sociais

As mídias sociais funcionam como uma ferramenta de marketing que agregam valor criando um ponto de conexão, identificação e aproximação com o cooperado. Com o intuito de dar conhecimento das ações realizadas e ampliar o relacionamento com o cooperado, a Cooperativa se utiliza das redes sociais Facebook e Instagram como uma forma de se interagir com os associados e divulgar seus comunicados e campanhas realizadas, além de aumentar a visibilidade e criar uma imagem positiva.


5. Campanhas

Com os recursos do FATES – Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social a Cooperativa realizou campanhas visando fidelizar o relacionamento com os seus cooperados, divulgar a cooperativa e atrair novos associados.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

No exercício de 2022 foram realizadas a Campanha “Quem Indica Amigo é” com o intuito de captar novos sócios e oferecer aos cooperados uma opção de taxa de juros ainda mais baixa.

6. Reclame aqui/ RDR- Bacen/ Procon

Ao longo do exercício foram consultados o site Reclame Aqui e RDR – Registro de Demandas do Cidadão para verificação de ocorrências, ambos sem registros de demandas, também não recebemos cartas do Procon via correio ou e-mail.


7. Tabela de controle de reclamações


Período: 01/01/2022 à 31/12/2022

| Tipo de canal | Reclamações procedentes | Reclamações Improcedentes | Não solucionadas | Em análise | Total |
|----------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------|------------|----------|
| ATENDIMENTO PRESENCIAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ATENDIMENTO TELEFÔNICO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ATENDIMENTO ELETRÔNICO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ATENDIMENTO POR CORRESPONDÊNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CANAL DE OUVIDORIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CANAL DE DENÚNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RDR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAME AQUI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PROCON | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

8. Conclusão

No período de 01/01/2022 a 31/12/2022 avaliamos como positiva a nossa atuação junto aos cooperados tendo em vista que não houve registros no Canal de Denúncias e no Canal de Ouvidoria da instituição. Também não houve demandas de reclamações ou sugestão de melhorias registradas pelo site e por e-mail através do faleconosco@coopercredunilever.com.br.

No exercício de 2022, não houve nenhuma situação relacionada à atendimento ao cooperado que gerou inconformidade para a Cooperativa, com base na ausência de reclamações concluímos que a Política de Relacionamento com cliente está sendo cumprida.

Os trabalhos executados em prol do relacionamento com os cooperados são satisfatórios tendo em vista a falta de demandas negativas nos canais de relacionamento da instituição.



Reforçamos nosso compromisso com os cooperados e usuários de produtos e serviços de manter a qualidade no atendimento de forma ética e profissional, atendendo tempestivamente as demandas que surgirem, bem como manter a contínua capacitação dos colaboradores. Nos comprometemos também a sempre buscar novas soluções para que o cooperado tenha a melhor experiência na utilização dos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa.


9. APROVAÇÃO

Este Relatório Anual de Relacionamento com cliente foi aprovado pela Diretoria em reunião realizada em 27/06/2023 e deverá permanecer à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) por 5 (cinco) anos a partir da data de sua aprovação.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

LUIS DONIZETTI DIAS

Diretor Presidente



JULIANA ANDRETTA LOTIERSO


Diretora Operacional



 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4° Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

RELATORIO ANUAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE 2022.pdf

Documento número #dd369e3c-1ad8-4694-8d03-1f8ece117ac2

Hash do documento original (SHA256): bb17ffe85d5c02edbecb3b229b5c8ef33a91bbbcf116c71bfecaa85f2d679b46

Assinaturas

✓ **LUIS DONIZETTI DIAS**

CPF: 137.395.368-37

Assinou como representante legal em 04 jul 2023 às 17:50:17

✓ **Juliana Andretta Lotierso**

CPF: 382.361.528-98

Assinou como representante legal em 05 jul 2023 às 10:49:03

Log

- 04 jul 2023, 15:42:27 Operador com email nilza@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 criou este documento número dd369e3c-1ad8-4694-8d03-1f8ece117ac2. Data limite para assinatura do documento: 03 de agosto de 2023 (15:41). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 04 jul 2023, 15:42:31 Operador com email nilza@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 adicionou à Lista de Assinatura: luis.d.dias77@gmail.com para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via Sms; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo LUIS DONIZETTI DIAS e Telefone celular *****7040, com hash prefixo f72787(...).
- 04 jul 2023, 15:42:31 Operador com email nilza@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 adicionou à Lista de Assinatura: julianalotierso@gmail.com para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via Sms; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo JULIANA ANDRETTA LOTIERSO e Telefone celular *****5225, com hash prefixo fffdc6(...).
- 04 jul 2023, 17:50:17 LUIS DONIZETTI DIAS assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via SMS *****7040, com hash prefixo f72787(...). CPF informado: 137.395.368-37. IP: 177.79.108.12. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.9879294 e longitude -47.0452524. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.536.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 05 jul 2023, 10:45:21 Operador com email priscila@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 removeu da Lista de Assinatura: *****5225, com hash prefixo fffdc6(...) para assinar como representante legal.

-
- 05 jul 2023, 10:46:05 Operador com email priscila@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 adicionou à Lista de Assinatura: julianalotierso@gmail.com para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 05 jul 2023, 10:49:03 Juliana Andretta Lotierso assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail julianalotierso@gmail.com. CPF informado: 382.361.528-98. IP: 187.11.78.124, 147.161.129.90. Componente de assinatura versão 1.536.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 05 jul 2023, 10:49:03 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número dd369e3c-1ad8-4694-8d03-1f8ece117ac2.
-

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº dd369e3c-1ad8-4694-8d03-1f8ece117ac2, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.