

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS
EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL**

 (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. Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários apresenta princípios, diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais que norteiam o relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.
2. O Objetivo da Coopercred Unilever (Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Indústrias Unilever do Brasil) pauta suas atividades pelos mais rígidos padrões de ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa e zela para que sua atuação no mercado se dê em observância às leis, regulamentos e boas práticas de governança e atendimento ao associado/cliente. Orientado por este compromisso, a Coopercred Unilever instituiu a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários que tem como objetivo estabelecer os princípios e diretrizes que devem ser seguidos pelos colaboradores e parceiros da Coopercred Unilever no que se refere ao relacionamento com o cliente.
3. Os princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência são observados pela Coopercred Unilever com vistas à convergência de interesses e à consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.
4. As diretrizes que orientam esta Política estão alinhadas com a missão, a visão, os valores e o Código de Ética da Coopercred Unilever.
5. PRINCÍPIOS

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros está estabelecida sobre 04 princípios: ética, transparência, responsabilidade e diligência, os quais estão alinhados com os valores da Coopercred Unilever e norteiam a relação com o cliente.

- a) Realizamos atendimento para todos os nossos clientes de modo particular, padronizado e qualificado.
- b) Observamos compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, garantindo a satisfação dos clientes em relação ao serviço de atendimento.
- c) Transmitimos informações transparentes, precisas e corretas, utilizando

 (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

linguagem adequada ao perfil dos clientes da Coopercred Unilever.

- d) Tratamos de forma imediata e efetiva as sugestões e reclamações recebidas, garantindo o retorno das manifestações aos clientes dentro dos prazos pré-determinados e informados aos mesmos na origem do contato.

6. OBJETIVOS

São considerados objetivos estratégicos da Coopercred Unilever no tocante ao relacionamento com clientes e usuários:

- a) prestar atendimento justo e equitativo a clientes e usuários, em todas as suas fases (pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços);
- b) disponibilizar canais efetivos de comunicação para clientes e usuários, observando a qualidade e tempestividade dos atendimentos, por meio de monitoramento constante;
- c) disponibilizar e fomentar programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços, sempre que houver necessidade;
- d) envidar esforços na implantação e disseminação desta Política na Coopercred Unilever.

7. RESPONSABILIDADES

Além das atribuições legais e regulamentares, são responsabilidades da Coopercred Unilever:

- a) Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, bem como assegurar a conformidade e legitimidade dos serviços oferecidos;
- b) Manter relacionamento estreito, cordial e transparente com os associados e partes interessadas, observando as recomendações regulamentares;

 (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

- c) Atender, de forma clara, precisa e tempestiva, as demandas dos clientes e das partes interessadas, observando as regulamentares;

8. A Coopercred Unilever deve, nos termos da regulamentação em vigor:

- a) assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referentes ao relacionamento com clientes e usuários, bem como a adequação a esta Política;
- b) instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados à implementação e ao monitoramento do cumprimento desta Política;
- c) estabelecer o perfil dos clientes e usuários que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados.

9. Canais de Relacionamento

O relacionamento com qualquer 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.

- I. **atendimento telefônico:** atendimento disponível aos cooperados por meio de um número de telefone que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os planos e serviços oferecidos pela cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas. Os telefones disponibilizados pela **COOPERCRED UNILEVER** a seus cooperados são: (19) 3869-6884 e (19) 3869-4696 (19) 3327-7690 (19) 3327-7691; (19) 99624-2530 e (19) 98886-6250.
- II. **atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à cooperativa;
- III. **atendimento eletrônico / site / whatsapp:** consultas de saldos, extratos e simulações disponíveis para acesso via site próprio da cooperativa no

 (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

endereço www.coopercredunilever.com.br no ícone: “**Portal do Cooperado**”; consulta de serviços, dúvidas, sugestões ou elogios no rodapé, no ícone: “**Fale Consoco**” e atendimento via whatsapp pelo número (19) 98911-9230 (19) 98267-6535;

- IV. atendimento por correspondência:** disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações e sugestões por meio de instrumentos diversos como: carta, telegrama e outros, proporcionando a formalização do atendimento.
- V. atendimento pelo canal de ouvidoria:** no canal de ouvidoria da **COOPERCRED UNILEVER** podem ser registradas as demandas dos cooperados e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição (via atendimento telefônico, presencial, pelo site ou whatsapp), o associado deverá então procurar a ouvidoria por um dos seguintes canais de comunicação:

- pelo telefone no **0800 042-0851**
- pelo site <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>

Pelos canais o associado poderá registrar dúvidas, reclamações, elogios e sugestões para aperfeiçoamento de produtos e serviços. O atendimento está disponível de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

Citamos a seguir o que é considerado importante no perfil dos colaboradores que atendem aos associados:

- I. Pessoais:** afetividade, empatia, dinamismo, pro atividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão.
- II. Escolaridade e Competências:** ensino médio completo, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas do pacote office.
- VI. Atendimento Procon:** Contatamos o Procon da região o qual nos informou que existindo qualquer reclamação, será encaminhado a notificação

 (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

via correio ou e-mail diretamente a Cooperativa, ficando assim inviável monitorar mês a mês.

- VII. Reclame aqui:** Efetuamos buscas mensais em nome da “**Coopercred Unilever**” e pelo **CNPJ** da Cooperativa, printamos a tela e disponibilizamos para as reuniões da Diretoria para análise mensal.
- VIII. RDR Bacen:** Mensalmente efetuamos a busca no site do BCB através do acesso ao RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, no ícone “Consultar demandas para Instituição Financeira”, printamos a tela e disponibilizamos para as reuniões da Diretoria para análise mensal.
- IX. atendimento pelo canal de denúncias:** no canal de Denúncias da **COOPERCRED UNILEVER** 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 através do link: https://fenacred.com.br/canal_de_denuncia/

10. PORTABILIDADE

Dada a necessidade da Cooperativa manter custos baixos e como nunca tivemos demanda de portabilidade, decidimos que não vamos abrir o cadastro e nem contratar um banco liquidante no momento e em caso de surgir demandas faremos a contratação para atender a solicitações do Cooperado, reiteramos que trabalhamos com o sistema da Prodaf Informatica “Syscoop 32” o qual esta pronto para receber as transações da portabilidade.

11. Esta Política é avaliada periodicamente e aprovada pela Diretoria.
12. As normas legais prevalecem sobre esta Política, sempre que houver divergência ou conflito.
13. Complementam a presente Política e a ela se subordinam todas as normas e procedimentos operacionais que regulam o relacionamento com clientes e usuários.

 (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

14. RELATÓRIO ANUAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A **COOPERCRED UNILEVER** deve avaliar a efetividade da política, dos procedimentos e dos controles cuja avaliação deverá ser documentada em relatório específico (Relatório Anual de Relacionamento com Clientes), conforme segue:

- i. elaborado anualmente, com data-base de 31 de dezembro; e
- ii. encaminhado, para ciência, até 30 de abril do ano seguinte ao da data-base à diretoria da instituição.

Valinhos, 30 de janeiro de 2024.

DIRETORIA:

LUIS DONIZETTI DIAS

Diretor Presidente

JULIANA ANDRETTA LOTIERO

Diretora Administrativo

MAURICIO BARONI JUNIOR

Diretor 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 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

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

POLITICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE E USUÁRIOS 30012024 pdf

Código do documento 11ae7c86-4f4d-43c9-ba82-c2922aa2699b



Assinaturas



Luis Donizetti Dias
luis.d.dias77@gmail.com
Assinou como Representante legal

Luis Donizetti Dias



Juliana Andretta Lotierso
julianalotierso@gmail.com
Assinou como Representante legal



Maurício Baroni Junior
baronimau@gmail.com
Assinou como Representante legal

Mauricio Baroni Junior

Eventos do documento

06 Feb 2024, 14:09:08

Documento 11ae7c86-4f4d-43c9-ba82-c2922aa2699b **criado** por NILZA HELENA DA SILVA (e43c2f87-50e3-4290-83f5-7065146ceb95). Email:faleconosco@coopercredunilever.com.br. - DATE_ATOM: 2024-02-06T14:09:08-03:00

06 Feb 2024, 14:09:27

Assinaturas **iniciadas** por NILZA HELENA DA SILVA (e43c2f87-50e3-4290-83f5-7065146ceb95). Email: faleconosco@coopercredunilever.com.br. - DATE_ATOM: 2024-02-06T14:09:27-03:00

06 Feb 2024, 18:23:30

LUIS DONIZETTI DIAS **Assinou como Representante legal** - Email: luis.d.dias77@gmail.com - IP: 200.182.77.210 (200.182.77.210 porta: 10438) - **Geolocalização: -22.9675757 -46.9951696** - Documento de identificação informado: 137.395.368-37 - DATE_ATOM: 2024-02-06T18:23:30-03:00

07 Feb 2024, 16:19:26

JULIANA ANDRETTA LOTIERSO **Assinou como Representante legal** (75e6b9aa-8271-4b3e-af53-22fd93b56f32) - Email: julianalotierso@gmail.com - IP: 189.44.29.240, 136.226.63.35 (porta: 54130) - Documento de identificação informado: 382.361.528-98 - DATE_ATOM: 2024-02-07T16:19:26-03:00

14 Feb 2024, 06:52:38

MAURÍCIO BARONI JUNIOR **Assinou como Representante legal** - Email: baronimau@gmail.com - IP: 177.79.108.237 (ip-177-79-108-237.user.vivozap.com.br porta: 54834) - **Geolocalização: -22.9513065497356 -47.02473732212189** - Documento de identificação informado: 348.597.928-74 - DATE_ATOM:



2024-02-14T06:52:38-03:00

Hash do documento original

(SHA256):5986536980b436fa4ae54188a0c1276d9ee6c09279043798c30f77782f3f25cc

(SHA512):a891936821b43bbc39aadf56620c3347a06fcd19dec8acdae8aa168d71bdf34cd6a006c4385357df2091254a9f3720b351abe659ab3e90c752b682ed20704726

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign