

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. 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 linguagem adequada ao perfil dos clientes da Coopercred Unilever.

 (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

- 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. 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. 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;
 - 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:

 (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

- 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. Segue abaixo os parâmetros para avaliação da efetividade do Relacionamento com Cliente:

Tipo de canal	Limite Anual de Reclamações Procedentes
ATENDIMENTO PRESENCIAL	10
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	10
ATENDIMENTO ELETRÔNICO	10
ATENDIMENTO POR CORRESPONDÊNCIAS	10
CANAL DE OUVIDORIA	10
CANAL DE DENÚNCIAS	5
RDR	5
RECLAME AQUI	15
PROCON	10
CONSUMIDOR.GOV	15

Caso seja verificado que os parâmetros não foram cumpridos, faremos uma análise minuciosa para identificar quais os fatores que estão gerando as reclamações e será providenciado melhorias para gerar satisfação ao associado.

 (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

Ao utilizar essas métricas a Cooperativa conseguirá construir um relacionamento mais forte e duradouro com nossos associados, o que resulta em maior satisfação, lealdade e sucesso a longo prazo.

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

Valinhos, 05 de agosto de 2025.

DIRETORIA:

LUIS DONIZETTI DIAS

Diretor Presidente

JULIANA ANDRETTA LOTIERO

Diretora Operacional

BRUNO CÉSAR CONTIERI

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 082025 pdf

Código do documento 2ef98c57-355a-4b91-8a06-bdc2dedf8505



Assinaturas



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

Luis Donizetti Dias



Juliana Andretta Lotierzo
julianalotierzo@gmail.com
Assinou como Representante legal



Bruno cesar Contieri
brunocontieri@hotmail.com
Assinou como Representante legal

Bruno cesar Contieri

Eventos do documento

06 Aug 2025, 11:37:19

Documento 2ef98c57-355a-4b91-8a06-bdc2dedf8505 **criado** por NILZA HELENA DA SILVA (e43c2f87-50e3-4290-83f5-7065146ceb95). Email: faleconosco@coopercredunilever.com.br. - DATE_ATOM: 2025-08-06T11:37:19-03:00

06 Aug 2025, 11:39:21

Assinaturas **iniciadas** por NILZA HELENA DA SILVA (e43c2f87-50e3-4290-83f5-7065146ceb95). Email: faleconosco@coopercredunilever.com.br. - DATE_ATOM: 2025-08-06T11:39:21-03:00

06 Aug 2025, 14:18:30

BRUNO CESAR CONTIERI **Assinou como Representante legal** (5d24d535-5884-49e2-a52e-0d6a8b3113a0) - Email: brunocontieri@hotmail.com - IP: 63.250.146.50 (63-250-146-50.eu.bt.net porta: 15828) - [Geolocalização: -23.0643725 -46.9980718](#) - Documento de identificação informado: 387.443.668-33 - DATE_ATOM: 2025-08-06T14:18:30-03:00

06 Aug 2025, 15:38:47

LUIS DONIZETTI DIAS **Assinou como Representante legal** (c9fb0f48-cf07-4b28-b42f-2bfb67ac612d) - Email: luis.d.dias77@gmail.com - IP: 177.79.101.134 (ip-177-79-101-134.user.vivozap.com.br porta: 18754) - Documento de identificação informado: 137.395.368-37 - DATE_ATOM: 2025-08-06T15:38:47-03:00

07 Aug 2025, 14:40:28

JULIANA ANDRETTA LOTIERZO **Assinou como Representante legal** (75e6b9aa-8271-4b3e-af53-22fd93b56f32) - Email: julianalotierzo@gmail.com - IP: 179.113.225.166 (179-113-225-166.user.vivozap.com.br porta: 3440) -

Geolocalização: -22.9959131 -46.8200871 - Documento de identificação informado: 382.361.528-98 - DATE_ATOM:
2025-08-07T14:40:28-03:00

Hash do documento original

(SHA256):ae1e44ebfb273d1f8c7b5464e4c6722b890ddd9aaa37cf61a358057125d0bfdd

(SHA512):d90798d19b599b5e31fe67c6a0d2d8b8a0a4fe233252975c2a5e033920e4895eb44334ec576d7b93a2489f2c546884847ec91f324c012e428aab16e080d122d1

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



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.