**MODELO Nº 014/2021**

***(Observação:*** *Este modelo apresenta sugestões que devem ser avaliadas e adaptadas de acordo com as particularidades da Cooperativa.)*

**POLÍTICA de relacionamento com associados / clientes e usuários**

# **Objetivo**

Esta Política tem como objetivo definir princípios a serem observados pela \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(***denominação da cooperativa)*** no que se refere ao relacionamento com seus Associados / Clientes e Usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

# **Aplicabilidade**

É aplicável ao\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(***Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Diretoria , Conselho Fiscal, Gerência, Coordenação, empregados, estagiários e outros componentes da estrutura organizacional estejam envolvidos com processo de relacionamentos com Associados / Clientes e Usuários direta ou indiretamente com o assunto.)***

**Nota 1:** Órgão de Administração: Conselho de Administração, Diretoria Executiva ou Diretoria

**Nota 2 :** As cooperativas que não possuam Conselho de Administração, as responsabilidades devem ser imputadas à Diretoria da Cooperativa e segregadas entre a Gerência.

# **CONCEITOS**

Para esta política são definidos:

1. Associados/ Clientes: pessoas associadas a cooperativa;
2. Usuários: pessoas não associadas a cooperativas mas que utilizam os produtos e serviços da cooperativa.

# **REGULAMENTAÇÕES**

Complementam esta Política todas as normas e procedimentos operacionais internos da cooperativas que regulam o relacionamento com Associados / Cliente e Usuários e demais normativos internos que abarcam o assunto.

# **RESPONSABILIDADES**

A *Cooperativa*  tem como estratégia e posicionamento, uma atuação com iniciativas que visam manter o Associados / Clientes e Usuários como foco de suas atenções e no centro das suas decisões.

São atribuições dos envolvidos com processo de relacionamentos com Associados/ Clientes e Usuários na cooperativa:

1. zelar pelo cumprimento desta Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a área ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Descrever área responsável de relacionamentos da cooperativa)*** para consultar sobre situações que envolvam conflito com esta política, bem como necessidade de melhorias identificadas;
2. manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético com os Associados/ Clientes / Usuários, em consonância com o [Código de Conduta Ética](https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa/codigo-de-etica/);
3. garantir a confidencialidade das informações dos Associado/ Clientes e Usuários, construindo e preservando uma relação de confiança;
4. cumprir à risca o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços;
5. manter controle rigoroso das informações fornecidas pelos Associados/ Clientes e Usuários de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente no País;
6. comprometer a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos Associados/ Clientes e Usuários.

# **PROCEDIMENTOS GERAIS**

Os Associados / Clientes para utilização dos produtos disponíveis na *Cooperativa* devem atender as condições dispostas no Estatuto Social e demais regras disponíveis para cada tipo de produto e serviços.

Os Usuários devem atender as condições estabelecidas pela *Cooperativa* nos normativos disponíveis para cada tipo de produto e serviços.

Para a utilização dos produtos e serviços da *Cooperativa* os Associados/ Clientes e Usuários devem providenciar as informações cadastrais de acordo com a Política de Cadastro estabelecida pela *Cooperativa.*

# **Requisitos de segurança**

A *Cooperativa* mantém a segurança das informações e transações dos Associado/ Clientes e Usuários atendendo aos requisitos e padrões, garantindo que estejam de acordo com as regulamentações ou leis e formalizadas na Política de Segurança da Informação e procedimentos de conformidade a Proteção de Dados que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional do negócio.

O acesso dos colaboradores internos e fornecedores aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços são controlados rigorosamente pela ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(área de gestão de acessos)*** garantindo e assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelo Associado/ Clientes e Usuários conforme formalização em ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Descrever políticas, planilhas, relatórios internos que reflitam esses controles).***

# **Cobranças de tarifas**

As tarifas de cobranças são aplicadas conforme as diretrizes aprovadas pelo ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de Administração),*** formalizadas na Política de Crédito e atendendo as regulamentações publicadas pelos órgãos regulatórios.

# **Divulgação e publicidades de produtos de serviços**

Os produtos e serviços são publicados de forma transparente nos meios de comunicação disponíveis pela *Cooperativa:*

1. mídias digitais: *site*, *Facebook, Instagram* etc.;
2. mídia impressa: jornais; revistas; mala-diretas, prospetos, cartazes, entre outros.

# **Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes**

A *Cooperativa* mantém controles rigorosos das informações fornecidas pelos Associados/ Clientes e Usuários de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com as legislações vigentes e Política de Cadastro de Associados/Clientes e Usuários e Política de Segurança da Informação.

# **CANAIS DE ATENDIMENTO**

Os Canais de Atendimento têm como finalidade potencializar o uso das informações dos Associados/ Clientes e Usuários e fazer fluir uma comunicação para atendimento efetivo, bem como aprimorar os relacionamentos entre as partes.

Assim, são disponibilizados Canais de Atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, os quais são monitorados e as demandas são levadas para ciência do ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Órgão de Administração).***

Entende-se por Canais de Atendimento os meios que a *Cooperativa* disponibiliza para trocar informações com os Associados/Clientes e Usuários, tais como:

1. Centrais de Atendimento;
2. Canal de Ouvidoria;
3. Aplicativos;
4. Site; e
5. Canal de Denúncias.

Sendo que o Canal de Denúncias é aplicável somente quando se tratar de questões de condutas éticas que **divergem do Código de Conduta Ética da Cooperativa**.

# **central de atendimento**

A Central de Atendimento é o local em que acontece toda interação entre os Associados / Clientes e Usuários e a Cooperativa.

Na *Cooperativa* essa interação acontece via telefônica, *WhatsApp* ***(Descrever outros meios cooperativa se relaciona com o cooperado).***

A *Cooperativa* tem como diretrizes atender os Associados / Clientes e Usuários sempre com muita atenção, com educação, paciência e, com a capacidade para resolver os problemas apresentados, bem como oferecer um tempo estimado para essa resolução desse problemas.

# **CANAL DE OUVIDORIA**

O Canal de Ouvidoria é disponibilizado no *site* da *Cooperativa* para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

Todas as demandas são monitoradas e apresentadas para ciência do ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Órgão de Administração) .***

O Canal de Ouvidoria tem a função é atuar como canal de comunicação entre a *Cooperativa* e os Associados/ Clientes e Usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil e seus procedimentos estão detalhados no (a) ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Política e/ou Manual de Procedimentos de Ouvidoria).***

# **APLICATIVOS**

A *Cooperativa* disponibiliza o aplicativo ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Descrever o nome do aplicativo)*** com funcionalidades apresentadas de forma fácil e intuitiva para que os para que Associados/ Clientes e Usuários possam conhecer e utilizar os produtos e serviços.

# **SITE**

Os produtos e serviços da *Cooperativa* estão disponíveis no caminho *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(descrever o caminho do site )*.

O *site* é um canal de comunicação com Associados/ Clientes e Usuários que podem ser encontrados informações gerais dos produtos e serviços disponibilizados pela *Cooperativa.*

O acesso ao site é disponibilizado por meio de um login e senha que poderá ser solicitado acionando os profissionais da *Cooperativa* por meio ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Descrever área / cargo/ canais de atendimento que atuam nesse processo ou outros procedimentos implementados).***

# **CANAL DE DENUNCIAS**

O Canal de Denúncias tem como finalidade disponibilizar mecanismos de comunicação para que os Associados/ Clientes e Usuários, parceiros e fornecedores possam comunicar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da *Cooperativa.*

As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com os produtos e serviços da Cooperativa conforme procedimentos detalhados no (a) ***\_\_\_\_\_\_\_\_ (Política e/ou Manual de Procedimentos de Canal de Denúncia).***

# **PROCEDIMENTOS DE COBRANÇAS EM CASO DE INADIMPLENCIAS**

As regras e procedimentos de cobranças em caso de inadimplência das obrigações contratadas estão definidas no (a) ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Política ou Manual de Procedimentos de Cobrança)***  e buscam manter processo claro e transparente, informando em contrato cláusulas específicas em caso de inadimplência do cliente no cumprimento de quaisquer obrigações que forem determinadas.

# **LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DAS OBRIGAÇÕES E DÍVIDAS**

Os Associados/ Clientes e Usuários poderão liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os profissionais da Cooperativa por meio ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Descrever área / cargo / canais de atendimento que atuam nesse processo ou outros procedimentos implementados ),*** obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

# **PORTABILIDADE DE CRÉDITO**

Os Associados/ Clientes e Usuários poderão solicitar a transferência de suas operações de crédito para outras instituições mediante manifestação por carta de transferência.

Para este procedimento recomendamos que o Associado/ Cliente e Usuário entre em contato ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Descrever área , contato telefônico e e-mail ou outros procedimentos implementado).***

# **treinamento e capacitação**

A *Cooperativa* mantém um Programa de Treinamento e Capacitação de empregados e prestadores de serviços com os profissionais que desempenhem atividades direta com os Associados/ Clientes e Usuário.

O Programa de Treinamento e Capacitação e acompanhado periodicamente conforme Relatório de Planejamento e Acompanhamento de Treinamentos disponibilizado pelo (a) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(***Descrever área , contato telefônico e e-mail ou outros procedimentos implementado).***

Ainda, anualmente são realizadas ações com todos os empegados da *Cooperativa* disseminando as disposições desta política.

O acompanhamento da treinamento e capacitação de empregados, bem como a ações de disseminação desta política são formalizadas em reunião do ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Órgão de Administração)***

# **periodicidade da revisão**

Esta Política é revisada e avaliada, periodicamente, no mínimo, \_\_\_\_\_\_\_\_(descrever período de revisão) pela ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Descrever área e/ou cargo do profissional responsável*** ) e aprovada pelo ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Órgão de Administração).***

# **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta Política é divulgada para os Associados/ Clientes e Usuários nos \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(***Descrever canais de comunicação que são divulgados***) e internamente para no âmbito da *Cooperativa.*

Quando houver conflitos e divergências no relacionamentos com Associados/ Clientes e Usuários devem prevalecer as normas legais vigentes.

Os dados, os registros e as informações coletadas relacionamentos com Associados/ Clientes e Usuários, os mecanismos de controles, processos desta política devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Esta política foi aprovada pelo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(***Órgão de Administração)*** em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

# **CONTROLES DE ATUALIZAÇÕES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data** | **Normativos / Justificativas/ considerações** | **Atualizações**  **(Descrições do itens atualizados)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |