



MANUAL DE CONTROLES INTERNOS

3.14. POLÍTICA DE INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO



SUMÁRIO

3.	GOVERNANÇA	3
3.14.	Política Institucional de Relacionamento.....	3
3.14.1.	Introdução.....	3
3.14.2.	Aplicabilidade.....	3
3.14.3.	Responsabilidade e Revisão.....	4
3.14.4.	Diretrizes	4
3.14.5.	Portabilidade.....	4
3.14.6.	Canais de Relacionamento.....	5
3.14.7.	Diferenciais no Relacionamento da Cooperativa com os seus Associados	6
3.14.8.	Monitoramento realizado nos canais externos.....	7
3.14.9.	Compartilhamento de informações.....	7
3.14.10.	Considerações Finais	9



3. GOVERNANÇA

3.14. Política Institucional de Relacionamento

3.14.1. Introdução

Esta política da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários das Empresas Melhoramentos de São Paulo - COOPERME** estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com associados e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como alçadas de responsabilidades, controles e revisões conforme resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.539/16. O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade.

Considera-se o porte e complexidade de operações da Cooperme com características de "*capital x empréstimo*". A cooperativa não oferece um leque de produtos e serviços diversificados a seus associados, no entanto a Diretoria Executiva exige que o atendimento aos associados seja primordial.

3.14.2. Aplicabilidade

Esta política se aplica a todos que fazem parte da cooperativa de crédito, sendo:

- I.** Aos responsáveis pelo atendimento aos associados;
- II.** Aos Diretores Executivos, Conselheiros Fiscais e demais funcionários;
- III.** Aos associados em potencial (funcionários do Grupo Melhoramentos).

O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade.



3.14.3. Responsabilidade e Revisão

É responsabilidade da Diretoria Executiva aprovar a política institucional de relacionamento com clientes e usuários.

Cabe a administração da Cooperativa conduzir, definir responsáveis e prever a disseminação interna de suas disposições.

3.14.4. Diretrizes

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, aliás, práticas estas essenciais em qualquer situação.

A confiança do associado é o maior bem que uma instituição prima. É responsabilidade de todos na Cooperativa prevalecendo o princípio do bom atendimento aos associados.

A Coopermel promove um modelo de relacionamento cooperativista, transparente e justo, além de respeitar os contratos e acordos estabelecidos com os associados.

3.14.5. Portabilidade

Para atendimento à portabilidade de crédito (transferência de operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente, por solicitação do devedor), a Coopermel assinou Termo de Adesão a Convênio de Cooperação Técnica junto à FNCC/UNIPRIME definindo o início da portabilidade em 09/08/2022. Será considerada como mais um serviço disponibilizado ao associado dando ao mesmo a possibilidade de optar pela instituição financeira que melhor lhe convier, conforme resolução do Conselho Monetário Nacional – CMN nº 4.292/13.



3.14.6. 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 associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da cooperativa e seu público.

- I. atendimento telefônico:** atendimento disponível aos associados 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.

Telefone disponibilizado pela Cooperativa a seus associados:

(011) 3874-0712/0715/0716

- II. atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à cooperativa:

Rua Tito, 479 – 1º andar – Vila Romana – São Paulo/SP

- III. atendimento eletrônico site / e-mail / whatsapp:**

a) E-mail: cooperat@melhoramentos.com.br;

b) atendimento via telefone conforme números especificados no **item (I)**.

- IV. atendimento por correspondências/ malote:** disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações e sugestões por meio de instrumentos diversos como: carta e outros proporcionando a formalização do atendimento, diretamente no endereço da sede social:



*Rua Tito, 479 – 1º andar – Vila Romana – São Paulo/SP
Cep: 05051-000*

V. Ouvidoria e Canal de Ilicitudes: Atividades desempenhadas por convênio de prestação de serviços disponível 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

Telefone: DDG 0800 800 56 56

Internet: endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc

Aplicativo: App Contato Seguro (disponível e gratuito nas plataformas IOS e Android – Apple Store e Google Play).

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

a) Pessoais: afetividade, empatia, dinamismo, proatividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão.

b) Escolaridade e Competências: ensino médio completo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas do pacote office.

3.14.7. Diferenciais no Relacionamento da Cooperativa com os seus Associados

A Cooperativa oferece a seus associados a capitalização mensal e crédito consignado.



A cooperativa conta para atendimento aos seus associados:

- i. excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;
- ii. compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do associado;
- iii. informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- iv. compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
- v. tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado;
- vi. qualidade no atendimento: serviço esperado x serviço oferecido.

3.14.8. Monitoramento realizado nos canais externos

A CooperMel realiza semanalmente o monitoramento de demandas nos canais externos:

- Reclameaqui: <https://www.reclameaqui.com.br/login/empresa/>
- RDR Banco Central:
<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sistemaregistrodemandaciadao>
- Ouvidoria e Canal de Ilícitude:
<https://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc>

Nosso intuito é prestar atendimento seguro e colaborativo dentro do prazo estimado de cada tipo de demanda, podendo ser reclamação, solicitação, dúvidas ou elogios.

3.14.9. Compartilhamento de informações

a) SCR – Sistema de Informações de Crédito



Atendendo ao disposto na Resolução CMN 4.5/1/2017 que dispõe sobre o sistema de informações de crédito, a CooperMel mensalmente realiza o compartilhamento de informações de seus associados que possuem empréstimos através do documento CADOC-3040.

O objetivo desse procedimento, de acordo com a obrigatoriedade e resolução, é prover informações ao Banco Central do Brasil, para fins de monitoramento do crédito no sistema financeiro, para o exercício de suas atividades de fiscalização e propiciar o intercâmbio de informações entre instituições financeiras.

b) 5300 – Informações sobre relacionamentos de cooperativa

Atendendo ao disposto na Resolução BCB 221/2022 que dispõe sobre a prestação de informações pelas cooperativas singulares de crédito a respeito de seus cooperados e dos municípios depositantes. A CooperMel mensalmente realiza o compartilhamento de informações de cadastro de seus associados através do documento 5300.

O objetivo desse procedimento, de acordo com a obrigatoriedade e resolução, é disponibilizar ao Banco Central o registro dos relacionamentos entre cooperados (associados) e de seus representantes legais ou convencionais, quando houver, e Cooperativas Singulares de Crédito no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro nacional (CCS).

c) SVR – Informações de Valores a Receber

Atendendo ao disposto na Resolução BCB 98/2021 que dispõe sobre o Sistema de Informações de Valores a Receber (SVR) e sobre a remessa ao Banco Central do Brasil de informações relativas a valores a devolver a pessoas naturais e jurídicas. A CooperMel mensalmente realiza o compartilhamento de informações de cadastro de seus associados através do documento 9800.



O objetivo desse procedimento, de acordo com a obrigatoriedade e resolução, é prover informações ao Banco Central do Brasil para fins de monitoramento dos valores a devolver pelas instituições financeiras, permitir as pessoas naturais e jurídicas a consulta acerca da existência de valores a devolver e facilitar o processo de devolução consensual dos valores a devolver pelas instituições.

d) Cadastro Positivo

Atendendo ao disposto na Lei Complementar 166/2019 que dispõe sobre os cadastros positivos de crédito e regular a responsabilidade civil dos operadores. A CooperMel semanalmente realiza o compartilhamento de informações de cadastro de seus associados através da instituição Boa Vista Serviços S.A., gestora do banco de dados conforme contrato firmado 23/12/2019.

O objetivo desse procedimento, de acordo com a obrigatoriedade e resolução, é o envio das informações de histórico de crédito dos associados para composição do Banco de Dados de Cadastro Positivo da Boa Vista conforme estabelecido na legislação.

3.14.10. Considerações Finais

A Política Institucional de Relacionamento será aprovada e revisada, periodicamente, pela Diretoria Executiva da CooperMel que deverá assegurar sua divulgação interna, bem como manter documentação relativa à disposição do Banco Central do Brasil.

Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. Conheça a estrutura completa no **ANEXO I - ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS** destacada no grupo 1. Estrutura, item: **1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS.**



Felipe Dante Costa

Felipe Dante Nize Taveiros Costa
Diretor Presidente

Lara Cristina da Silva

Lara Cristina da Silva
Diretora Operacional

Erick Vinicius Ralf Bonizzi

Erick Vinicius Ralf Bonizzi
Diretor Administrativo