

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO GRUPO COLORADO/  
NOME FANTASIA: CREDCOL**

**1) Introdução**

A Política de Relacionamento com Clientes foi instituída pela Resolução CMN nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, com vistas a dispor sobre os princípios a serem observados no relacionamento com clientes e/ou usuários, no que se refere a disponibilização de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como alçadas de responsabilidades, controles e revisões.

**2) Princípios e Providências**

A CREDCOL tem como clientes/usuários o seu quadro social formado por empregados do Grupo COLORADO. Por ser uma Instituição classificada como “Capital x Empréstimo”, os produtos disponibilizados em sua maioria são as operações de crédito ofertadas aos associados, que podem variar em função da modalidade, prazo e taxa de juros, considerando as condições dos associados.

Considerando que, o quadro social é bem definido e se restringe aos empregados das Empresas dos Grupos mencionados anteriormente, cabe à Instituição, através da sua administração, propiciar a convergência dos interesses dos associados e a consolidação da imagem da cooperativa, no que se refere aos aspectos de credibilidade, segurança e competência.

Nesse sentido, a CREDCOL deve conduzir suas decisões e atividades com observância dos seguintes princípios: Ético, Responsabilidade, Transparência e Diligência.

Além da observância dos Princípios que norteiam a Política de Relacionamento, a Diretoria deve tomar providências que viabilizem medidas que irão convergir para que o objetivo dessa política seja alcançado. Dessa forma, torna-se necessário a observância das seguintes providências:

- a) Promover uma cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com os seus associados, colaboradores e fornecedores;
- b) Dispensar tratamento justo e equitativo aos associados, colaboradores e fornecedores; e
- c) assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços.

Cabe ressaltar que, a CREDCOL, ao promover um tratamento justo e equitativo, deve adotar medidas que abranjam:

- a) a prestação de informações aos associados de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços; e
- b) o atendimento às demandas dos associados deve ocorrer de forma tempestiva.

**3) Aplicabilidade**

Esta política tem como público alvo os empregados do Grupo Colorado -, e em especial os associados da CREDCOL, que são seus sócios – donos - diretos. Dessa forma, está se aplicará aos seguintes casos:

- a) profissionais de atendimento (quadro próprio e terceirizado);
- b) demais empregados e associados;

- c) diretores e conselheiros;
- d) associados ativos, ex-associados e associados aposentados.

#### 4) Diretrizes

A cooperativa, além de adotar medidas que objetive alcançar a confiança dos associados, também promoverá ações para oferecer seus serviços e produtos, bem como procurará saber as preferências desse público alvo, visando disponibilizar produtos e/ou serviços de forma assertiva e úteis. Assim, têm-se as seguintes diretrizes:

- a) realizar atendimento atrelado aos valores cooperativistas, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamento;
- b) ter compromisso permanente com a excelência no atendimento, visando à qualidade dos serviços com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- c) zelar pela imagem institucional da CREDCOL;
- d) exercer atuação direta nas necessidades dos associados, com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- e) prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo aos associados e mantendo-os bem informados;
- f) buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos associados;
- g) preservar o sigilo das informações na relação atendente/associado; e
- h) assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela Instituição.

#### 5) Produtos e Serviços

Tendo em vista que a concepção de um produto e serviço a ser disponibilizado ao associado da CREDCOL, é resultado de análises, verificações, testes e acompanhamentos, torna-se necessário que haja uma descrição desses produtos e serviços, de forma que o associado tenha conhecimento do que estará adquirindo e se atende às suas necessidades. Dessa maneira, a descrição deve atender algumas informações que auxiliem na decisão de contratação, quais sejam:

- a) Como é feita a concepção de produtos e serviços;
- b) Requisitos de segurança;
- c) Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- d) Coleta, tratamento e manutenção de informações dos associados;
- e) Gestão do atendimento;
- f) Cobrança por inadimplemento;
- g) Liquidação antecipada; e
- h) Metas e incentivos ao desempenho de empregados.

#### 6) Canais de Atendimento

A CREDCOL criou diferentes canais de relacionamento, respeitando as características e necessidades da Instituição e seu público, de forma a facilitar a comunicação. As opções de comunicação são:

**Atendimento telefônico:** atendimento disponível aos associados por meio de um número que permite a realização de chamadas, pelo qual podem ser esclarecidas dúvidas sobre os produtos e

serviços oferecidos pela Instituição, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas;

**Atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à Instituição ou a seus postos de atendimento, de forma personalizada;

**Atendimento eletrônico / portal / site:** atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via internet;

**Atendimento por correspondências/ malote:** 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;

**Canais alternativos:** atendimento a demandas específicas por meio de palestras, chat, videoconferência, ensino a distância, e outros.

### 7) Atendimento X Qualidade

Um bom atendimento pressupõe um dos requisitos básicos capazes de gerar satisfação do associado na contratação de serviço ou na aquisição de produtos. Essa satisfação pode ou não se concretizar, tendo em vista que nem sempre as tendências correspondem à realidade da maioria dos associados usuários dos produtos e serviços.

Sendo assim, é de suma importância que o atendimento contemple requisitos que resultarão em um atendimento de qualidade, fazendo com que o associado usuário, além de adquirir o produto e serviço, possa fidelizar-se em função do atendimento recebido. Dessa forma, destaca-se alguns requisitos que devem ser observados para geração de um atendimento com qualidade, que são:

**Comunicação:** habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;

**Postura:** reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao associado;

**Conhecimento e capacitação:** informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;

**Relacionamento:** capacidade de interagir e acolher o associado;

**Comprometimento:** proatividade no atendimento das demandas dos associados buscando superar as expectativas; e

**Disponibilidade:** condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

### 8) Estrutura Atual

A estrutura da CREDCOL encontra-se disposta de acordo com a sua realidade organizacional, que é extremamente enxuta, o que vem a facilitar o acompanhamento e possíveis ajustes. Dessa forma, tem-se:

- a) área de relacionamento própria ou terceirizada;
- b) cadastro atualizado dos associados;
- c) sistema de informação para apoio ao atendimento;
- d) processos identificados, definidos e padronizados;

- e) suporte aos processos e demandas de atendimento (back-office e demais áreas da empresa);
- f) infraestrutura adequada; e
- g) plano de contingência e continuidade dos serviços.

#### 9) Diferenciais Desejados

O atendimento que a CREDCOL dispensa a seus associados é diferenciado e personalizado, visto que aquela conhece a realidade destes, bem como suas condições, o que facilita a concretização de negócios ou até mesmo a resolução de conflitos/insatisfações. Assim, como destaque no atendimento dos associados, tem-se os seguintes requisitos:

- a) excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;
- b) informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- c) compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
- d) tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas, garantindo o retorno das informações ao associado; e
- e) qualidade no atendimento: Serviço Esperado X Serviço Oferecido.

#### 10) Pré Contratação, Contratação e Pós Contratação

As regras que versam sobre a pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços, devem fazer parte dos procedimentos que estão disponibilizados nos canais de relacionamento, visto que, o que se objetiva é a facilitação da adesão dos associados aos produtos e serviços disponibilizados.

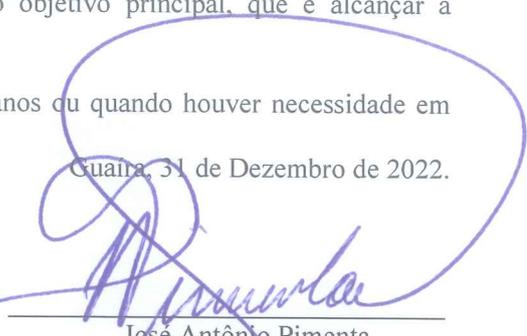
#### 11) Considerações Finais

Considerando que, o trabalho a ser desenvolvido deve ser feito em conjunto, quando a direção define diretrizes e cria condições para execução, os colaboradores são parte primordial nesse processo, visto que eles são o contato direto com o público alvo da Instituição. No entanto, cabe destacar que, o corpo diretivo da CREDCOL deve ser participativo e atuante no que tange à definição de ações que convirjam para o alcance do objetivo principal, que é alcançar a satisfação do sócio.

Esta Política está aprovada e será revisada a cada 02 anos ou quando houver necessidade em decorrência de alguma alteração importante.

Guaira, 31 de Dezembro de 2022.

  
Valter Marcos Lorenti  
Diretor Presidente

  
José Antônio Pimenta  
Diretor Secretário

  
Eli Norberto Ferreira  
Diretor Tesoureiro