

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS**1. APRESENTAÇÃO**

1. A Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da CREDIPAIVA visa estabelecer diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear o relacionamento com clientes e usuários de produtos e/ou de serviços na Cooperativa.

2. Para fins desta política devem ser considerados os seguintes conceitos:

a) Clientes: pessoas associadas à Cooperativa, usuárias de produtos e/ou serviços ofertados pela instituição;

b) Usuários: pessoas não associadas à Cooperativa, usuárias de produtos e/ou serviços ofertados pela instituição.

2. DA POLÍTICA

1. A Cooperativa deve observar, no relacionamento com clientes e usuários, os princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência, com o objetivo de propiciar a convergência de interesses e à consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência; com observância, ainda, ao Código de Ética da instituição.

2. Para fins desta política, a Cooperativa possui os seguintes objetivos estratégicos:

a) promover cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com seus clientes e usuários;

b) dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários;

c) assegurar a conformidade e a legitimidade dos produtos e serviços ofertados.

3. Visando o atendimento dos objetivos estratégicos, os entes que compõe a estrutura organizacional da Cooperativa, em todos os níveis e da forma como lhe competem, devem:

a) prestar informações a clientes e usuários de forma clara e precisa;

b) atender as demandas dos clientes e usuários de forma tempestiva;

c) assegurar a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e/ou serviços;

d) disponibilizar programa de treinamento aos colaboradores;

e) disseminar, esta política, internamente.

4. Para gerenciamento desta política, a Cooperativa deve:

a) assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referentes ao relacionamento com clientes e usuários, bem como sua adequação a esta política;

- b) estabelecer o perfil dos clientes e usuários que compõem o público-alvo para os produtos e serviços ofertados;
- c) estabelecer mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados à implementação, monitoramento, avaliação e identificação e correção de eventuais deficiências desta política.
5. Complementam esta Política e a ela se subordinam todas as normas e procedimentos operacionais que têm por objetivo o relacionamento com clientes e usuários na Cooperativa.

3. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Esta Política deve ser aprovada e revisada anualmente pela Diretoria Executiva da Cooperativa.
2. Na revisão desta política devem ser considerados os resultados das auditorias direta e/ou indireta e da legislação aplicável vigente.
3. O Procedimento Operacional Padrão derivado desta política e os demais recursos utilizados no relacionamento com clientes e usuários devem ser revisados, no mínimo, anualmente, pela Diretoria Executiva.
4. As normas legais prevalecem sobre esta Política, sempre que houver divergência ou conflito.

REFERÊNCIAS

NORMA	ÓRGÃO EMISSOR	DATA DA EMISSÃO	EMENTA
Resolução nº 4.539/16	Conselho Monetário Nacional	24/11/2016	Dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.
Código de Ética	Cooperativa de Crédito Mútuo dos empregados do Centro Universitário Newton Paiva Ferreira Ltda.	07/11/2020	



FICHA DE LEITURA

NOME	CARGO	DATA	ASSINATURA
Luiz dos Reis Gonçalves Filho	Diretor Presidente		
Sandra Mara Vieira Barbosa	Diretora Financeira		
David Leandro Cabral da Silva	Diretor de Administrativo		
Sidney Rodrigues dos Santos	Diretor de Comunicação		
Rosimar Braga de Oliveira Freitas	Conselheira Administrativa		
Andreia Liany de Freitas	Conselheira Administrativa		
Francisco José Salvador Paixão	Conselheiro Administrativo		