

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

The logo for Banricoop is located at the bottom center of the page. It features a stylized white graphic above the text 'Banricoop' in a white sans-serif font. The graphic consists of a series of vertical lines of varying heights, resembling a stylized sun or a signal. A yellow curved shape is positioned behind the text, partially overlapping it. The logo is set against a dark green background that is part of a larger graphic element at the bottom of the page.

Banricoop

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES E REVISÕES

Elaboração

Autor: Rosane Roman	
Versão: 000	Data de início da vigência: 01/01/2024
Ata de Aprovação: 012/23	

Sumário

1. Objetivo	1
2. Abrangência (Âmbito de Aplicação)	1
3. Canais de Atendimento	1
4. Diretrizes	1
5. Procedimentos	3
6. Compromisso dos Gestores da Banricoop	3
7. Capacitação da Equipe	3
8. Responsabilidades	4
8.1. Conselho de Administração	4
8.2. Diretor responsável pela Política de Relacionamento com o Cooperado ...	4
8.3. Controladoria	4
9. Base Regulatória / Legislação Aplicável	4
10. Vigência	4

1. Objetivo

A Política Institucional de Relacionamento com Cooperados dispõe sobre os princípios a serem observados no relacionamento com cooperados e usuários de produtos e serviços da Banricoop, estabelecendo diretrizes a serem seguidas por todas as áreas, em todas as fases de relacionamento desde o seu ingresso na Cooperativa, passando pela utilização de produtos e serviços e até seu eventual desligamento da instituição, consolidando as ações institucionais e aperfeiçoando o fluxo das informações corporativas, gerando o comprometimento de todos os profissionais da Cooperativa.

O atendimento requer uma série de ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, práticas estas essenciais em qualquer situação. Um dos fatores imprescindíveis para a construção de um relacionamento consistente é a confiança do cooperado, não apenas nos serviços ou produtos, mas também nos profissionais, e, principalmente, na Instituição com a qual efetuam seus negócios.

2. Abrangência (Âmbito de Aplicação)

A Política abrange a todos que, de alguma forma, representam a Banricoop e são responsáveis, em algum momento, pelo atendimento ao cooperado, destacando:

- Equipe de Negócios (quadro próprio e/ou terceirizado);
- Demais colaboradores, em todos os níveis;
- Diretores e Conselheiros;
- Parceiros de negócios.

3. Canais de Atendimento

Site: www.banricoop.coop.br

Sede: Praça da Alfândega, 12/301 – Centro – Porto Alegre (das 08:30 às 17:30)

Telefone/WhatsApp: (51) 3216.1500

Ouvidoria: 08000800750 - ouvidoria@banricoop.coop.br

Comitê de ética: etica@banricoop.coop.br

Canal de ilicitudes: banricoop.coop.br/canais-de-relacionamento/ilicitude/

4. Diretrizes

A conquista da confiança do cooperado exige uma série de ações que vão além da cordialidade, simpatia, respeito ou presteza nas informações. Cabe à Cooperativa criar o conceito de valor nos serviços e produtos oferecidos. Com isso, o relacionamento com o cooperado, representando o retrato fiel da Cooperativa, deverá ser realizado por profissionais que, de fato, a representem qualitativamente. Neste contexto, a postura e a ética são tão essenciais quanto o domínio sobre os produtos e serviços oferecidos. O relacionamento deve ser realizado por colaboradores que disponham de conhecimento e atendam as regras constantes regulamentos internos, estatuto social e da legislação pertinente ao negócio.

Faz parte da expectativa do cooperado ser atendido por profissionais preparados, que tenham condições de oferecer um atendimento eficaz, que prezem pela melhoria nos fluxos dos processos de relacionamento e pela tempestividade na entrega de suas demandas.

Para garantir a prática da humanização, personalização e qualidade no atendimento ao cooperado, existem algumas diretrizes essenciais a serem seguidas:

- Ser ético, transparente, responsável e propiciar a convergência entre o interesse da Cooperativa e a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência;
- Preservar a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das informações na relação profissional de atendimento;
- Prestar informações com segurança, precisão e clareza, esclarecendo dúvidas dos cooperados e mantendo-os informados para a livre definição e tomada de decisão, explicitando inclusive direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- Utilizar redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço nos contratos, extratos e demais documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do cooperado ao conteúdo e identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;
- Identificar usuários das operações em todas as etapas e documentos gerados, independente das instituições participantes do arranjo de pagamentos;
- Somente encaminhar instrumentos de pagamentos ao domicílio/habitação do cooperado em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização;
- Atender às demandas dos cooperados sem a imposição de barreiras desnecessárias quanto ao fornecimento de recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativas às suas operações e serviços;
- Encerrar vínculo contratual quando expressada esta vontade pelo cooperado;
- É dever dos representantes da Cooperativa garantirem o pleno acesso às suas dependências, a fim de propiciar atendimento às demandas dos cooperados;
- Buscar continuamente resultados que visem a satisfação dos cooperados;
- Fazer com que o cooperado sinta-se seguro no momento da negociação;
- Prometer ao cooperado somente o que poderá cumprir;
- Responder às demandas dos cooperados de forma clara, fundamentada, com informações corretas e análise das consequências;
- Atender ao cooperado de forma atenciosa, acolhedora e formal, buscando constantemente aprimorar a qualidade de cada atendimento realizado;
- Ouvir o cooperado para saber sua necessidade e demonstrar interesse por meio dos indicativos de escuta, olhar ou de palavras;
- Conduzir bem o atendimento, questionar, quando necessário, no entanto, nunca interromper o cooperado;
- Sempre chamar o cooperado pelo nome, pois essa prática, além de personalizar o atendimento, auxilia o estreitamento das relações interpessoais;
- Ser ágil na resolução dos problemas;
- Sempre solicitar o consentimento do cooperado para que o aguarde enquanto busca qualquer informação;
- Dar atenção aos detalhes, realizar as conferências dos dados do cooperado, do processo e fazer o registro do atendimento;
- Respeitar as características e peculiaridades de cada cooperado. Moldar o nível de linguagem gramatical e técnica, bem como a utilização de pronomes de tratamento nos atendimentos aos cooperados;

- Evitar a utilização de gírias, expressões informais, regionais e vícios de linguagem;
- Mostrar entusiasmo e postura positiva, mesmo em situações de atendimentos considerados difíceis e delicados;
 - Demonstrar postura profissional e nunca denegrir a imagem da Cooperativa ou de colega de trabalho;
 - Demonstrar equilíbrio emocional em todo atendimento, tratando o cooperado com profissionalismo;
 - Transferir ligações com critérios e informações que evitem que o cooperado repita a mesma história para outra pessoa;
 - Esclarecer os cooperados sobre alterações regulamentares, informações de obrigatoriedade legal, bem como demais assuntos de interesse;
 - Fomentar ações com áreas internas para ajustes de processos que tem reflexo no atendimento prestado aos cooperados;
 - Antever possíveis impactos decorrentes das ações internas ou de regulamentação do setor para antecipar-se às demandas e preparar o atendimento a ser prestado;
 - Finalizar o atendimento de forma cordial e formal;
 - Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta Política e estabelecidos pela Instituição.

5. Procedimentos

A Banricoop deve assegurar que os produtos e serviços ofertados ou indicados pela Cooperativa estejam de acordo com os interesses e objetivos dos cooperados e demais usuários.

6. Compromisso dos Gestores da Banricoop

Conforme já mencionado, a satisfação do cooperado não é de responsabilidade exclusiva da área de Negócios. Entretanto, para que a Cooperativa tenha de fato, foco na satisfação do cooperado, é necessário que a alta direção se comprometa com este objetivo, promovendo:

- Envolvimento da Direção nos processos de relacionamento com cooperados;
- Revisão sistemática de processos e normas;
- Disponibilidade e atualização constante de informações;
- Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados e promoção de treinamentos sistemáticos;
- Suporte e valorização da área de Negócios;
- Acompanhamento da satisfação do cooperado como meta estratégica.

7. Capacitação da Equipe

Para prestar um atendimento de qualidade ao cooperado a equipe de Negócios precisa estar capacitada em relação aos seguintes requisitos:

- Atualização técnica e tecnológica sistemática;
- Atualização contínua em relação aos produtos oferecidos;

- Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- Transformação de informação em conhecimento.

8. Responsabilidades

A disseminação da cultura de relacionamento, bem como o dever de adotar postura alinhada ao estabelecido nesta Política é de responsabilidade de todos os conselheiros, diretores e colaboradores da Banricoop.

8.1. Conselho de Administração

- a. Aprovar a Política de Relacionamento com o Cooperado;
- b. Designar o diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Política;
- c. Promover a disseminação e a cultura de relacionamento previstas nesta Política.

8.2. Diretor responsável pela Política de Relacionamento com o Cooperado

- d. Implementar a estrutura de suporte e avaliação da Política;
- e. Assegurar a aderência da instituição à Política e estratégias nela previstas;
- f. Assegurar a disseminação e a cultura de relacionamento previstas nesta Política.

8.3. Controladoria

Implementar e gerir os procedimentos de controle desta Política.

9. Base Regulatória / Legislação Aplicável

9.1. Normas Externas

Resolução CMN nº 4.949 de 30/9/2021 - Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

9.2. Normas Internas

Código de Conduta

10. Vigência

A Política de Relacionamento com Cooperados possui vigência por tempo indeterminado.