cooperunicamp
Cooperativa de Economia e Crédito Mutuo dos Servidores da UNICAMP

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO DE REVISÃO....3

2. INTRODUÇÃO....4

3. OBJETIVOS....4

4. RESPONSABILIDADES....5

5. PROCEDIMENTOS....6

5.1 Concepção, Desenvolvimento e Requisitos de Segurança....6

5.2 Oferta, Recomendação, Contratação ou Distribuição....6

5.3 Tarifas e Custos....7

5.4 Divulgação e Publicidade....7

5.5 Informações dos Cooperados....7

5.6 Gestão do Atendimento....7

5.7 Crédito, Cobrança, Liquidação Antecipada e Inadimplemento....7

5.8 Extinção da Relação Contratual e Transferência de Relacionamento para Outra Instituição....8

5.9 Metas e Incentivos ao Desempenho de Colaboradores....9

5.10 Mecanismos de Acompanhamento de Controle e de Mitigação de Riscos....9

5.11 Treinamento....9

6. AUDITORIA....10

7. DIPOSIÇÕES GERAIS....10

8. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA....10

9. BASE REGULATÓRIA E REFERÊNCIAS....10

Título:	Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços	Código:	PRCUPS_001
VP:	Riscos / Compliance / Prevenção / Governança	Versão:	001

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão:	Data da Aprovação:	Histórico:
01	01/09/2025	Elaboração da Política

2. INTRODUÇÃO

A **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS SERVIDORES DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS – COOPERUNICAMP** tem por finalidade definir princípios a serem observados no relacionamento com os cooperados, usuários de produtos e de serviços financeiros oferecidos pela cooperativa

Essa política é constituída em atendimento as Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021 de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, abrangendo as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços da cooperativa.

COOPERUNICAMP é uma cooperativa singular, classificada como "capital e empréstimo", que opera oferecendo empréstimos lastreados no capital de seus cooperados, que são pessoas físicas enquadradas como colaboradores com vínculo trabalhista na UNICAMP (Universidade Estadual de Campinas), FUNCAMP (Fundação para o Desenvolvimento da UNICAMP) e da própria COOPERATIVA.

Na construção dessa Política a COOPERUNICAMP adotou os parâmetros, considerando as características e complexidade das operações e dos cooperados como usuários dos serviços financeiros.

3. OBJETIVOS

O objetivo desta política é estabelecer as orientações para as atividades de relacionamento com cooperados, usuários de produtos e de serviços, ser conduzidas com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da COOPERUNICAMP.

Tendo em vista que tais objetivos dependem da satisfação dos Cooperados que são os proprietários e ao mesmo tempo são os usuários dos serviços executados na cooperativa na posição de clientes.

A confiabilidade dos cooperados nos Produtos e nos colaboradores gera credibilidade que é o elemento mais importante e essencial do relacionamento entre a COOPERUNICAMP e com e seus usuários.

Neste sentido, a COOPERUNICAMP conduz suas atividades e relacionamento com clientes observando as melhores práticas de mercado, de maneira a alcançar a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de tradição, segurança, solidez e eficiência.

A COOPERUNICAMP seguirá as seguintes providências para alcançar os objetivos dessa política:

I - adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;
II - integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
III - prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
IV - utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;
V - identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de depósitos e contas de pagamento pré-paga, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento;
VI - encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização; e
VII - tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:

a) o atendimento a demandas de clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços;

b) a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos; e

c) a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.

4. RESPONSABILIDADES

A Diretoria Executiva com o objetivo de acompanhar as mudanças que poderão afetar de maneira significativa os objetivos da cooperativa deve aprovar, revisar e alterar a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços.

A DIRETORIA determinará um DIRETOR RESPONSÁVEL que atuará na avaliação, aprovação ou reprovação das mudanças e desenvolvimento dessa Política conforme os critérios, documentação e informações apresentados com apoio da Gerência.

O DIRETOR RESPONSÁVEL garantirá, juntamente com a GERÊNCIA, que ocorra a disseminação interna com programa de treinamento dos empregados, colaboradores e prestadores de serviços para desempenhar as atividades que afetam o relacionamento com clientes e usuários.

5. PROCEDIMENTOS

5.1 Concepção, Desenvolvimento e Requisitos de Segurança

O desenvolvimento de produto leva em consideração o perfil dos usuários que compõem o público-alvo do produto disponibilizado, avaliando suas características e sua complexidade e verificando a adequação do Produto ao público-alvo.

A adequação ao perfil aos usuários é mandatória para todo e qualquer produto disponibilizado pela COOPERUNICAMP.

O processo de adequação do produto deve abranger as necessidades dos usuários nas fases de pré-contratação, efetiva contratação, pós-contratação e eventual encerramento do relacionamento, seja, por exemplo, quitação, antecipada ou não.

Adicionalmente, durante o processo de desenvolvimento de Produto, devem ser considerados os requisitos de segurança e a legislação aplicável, bem como às solicitações dos órgãos reguladores e autorreguladores competentes que interfiram nas especificações do produto.

5.2 Oferta, Recomendação, Contratação ou Distribuição

A COOPERUNICAMP deve assegurar que a oferta, direta ou indireta, por meio de qualquer canal presencial ou remoto de produtos, seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos cooperados.

Durante o atendimento, os colaboradores devem se comportar de maneira apropriada e transparente, agindo sempre com boa-fé e orientando os cooperados quanto às características do produto, inclusive custos, juros e encargos, e dos efeitos da utilização do produto para o cooperado.

Os colaboradores devem informar e esclarecer, adequadamente e com base no perfil do cooperado, todas as características e os riscos de cada produto, garantindo o enquadramento do cooperado no perfil do público-alvo utilizado.

Eventual não enquadramento deve ser transparente para o cooperado, inclusive quando o não enquadramento for constatado posteriormente à contratação.

Os esclarecimentos e informações devem ser precisas, corretas e fidedignas e possibilitar que o cooperado simule as condições efetivas do produto.

Os cooperados devem estar sempre cientes de que a contratação de cada produto pode ser feita de forma individualizada.

5.3 Tarifas e Custos

A COOPERUNICAMP não cobra tarifa para liberação de empréstimo nem para qualquer outra operação ou atividade na cooperativa.

5.4 Divulgação e Publicidade

A divulgação ou publicidade das ofertas de produtos e serviços devem utilizar uma linguagem simples e clara, permitir fácil leitura, especialmente pelos meios eletrônicos e ser audível nas contratações por voz, identificando a COOPERUNICAMP.

A divulgação ou publicidade da oferta deve ser sempre direcionada aos Cooperados que se enquadrem no público-alvo do produto específico e incluindo os relevantes do produto ou serviços, conforme documento interno de aprovação do produto ou serviços.

5.5 Informações dos Cooperados

A coleta, o tratamento e a manutenção de informações relacionadas aos cooperados são conduzidas pela COOPERUNICAMP com responsabilidade, ética, lealdade e organização, sempre observando o sigilo das informações e a normas relativas à proteção de dados e sua privacidade.

5.6 Gestão do Atendimento

Todas as demandas, reclamações e sugestões dos Cooperados são devidamente registradas e recebem número de protocolo para sua identificação, análise e tratamento formal e adequado quando efetuados nos canais (ouvidoria e atendimento ao cliente).

Os colaboradores devem informar, diligentemente, os cooperados sobre dúvidas, reclamações e providências necessárias.

Os cooperados devem ser atendidos de maneira receptiva e os colaboradores devem tratar, efetiva e sistematicamente, as demandas, reclamações e sugestões recebidas, garantindo o retorno das informações ao cooperado e a solução adequada das ocorrências registradas.

Eventuais conflitos entre os cooperados e a COOPERUNICAMP são apropriadamente mediados pela área de Ouvidoria, com o intuito de obtenção de solução definitiva para a demanda ou a reclamação.

5.7 Crédito, Cobrança, Liquidação Antecipada e Inadimplemento

No processo de oferta de crédito aos cooperados, a COOPERUNICAMP disponibiliza, previamente à contratação, todos os termos e condições aplicáveis ao Produto e Serviço ofertado, incluindo a possibilidade de simulação pelos cooperado, de modo a propiciar a livre e consciente tomada de decisão, e ofertas de crédito mais adequadas aos interesses, necessidades e objetivos dos cooperados.

Para contratação de empréstimos de curto prazo e com taxas de juros mais elevadas, a COOPERUNICAMP sempre alerta o cooperado sobre a utilização do crédito de forma consciente e que determinadas ofertas de crédito se destinam somente ao uso emergencial.

A COOPERUNICAMP prioriza, sempre que possível e de acordo com as necessidades de cada cooperado, empréstimo consignado ou modalidades de crédito com garantias, em detrimento de outras modalidades, com características e finalidades semelhantes, mas com taxas de juros mais elevadas.

A COOPERUNICAMP sempre e consistentemente, esclarece para os cooperados, de forma clara, precisa e objetiva as consequências do inadimplemento de obrigações e o procedimento a ser observado para solicitação de liquidação antecipada.

A COOPERUNICAMP acata as solicitações de liquidação antecipada, total ou parcialmente, dos cooperados, com redução proporcional dos juros.

A COOPERUNICAMP adota procedimentos para atender os pedidos de negociação de dívidas, pautados por critérios de justiça, equidade, transparência, sustentabilidade e diligência.

A COOPERUNICAMP disponibiliza planos de negociação de dívidas adequados, observando suas políticas de concessão de crédito, cobrança e renegociação específicas e as premissas de crédito responsável, que poderão incluir a remissão, total ou parcial, de tarifas, juros e/ou correção monetária.

Os cooperados inadimplentes, assim como os adimplentes que evidenciem poder incorrer no inadimplemento, devem ter suas propostas de negociação de dívidas devidamente tratadas pela COOPERUNICAMP, de acordo com suas políticas de concessão de crédito, cobrança e negociação especificas e as premissas de crédito responsável.

5.8 Extinção da Relação Contratual e Transferência de Relacionamento para Outra Instituição

A COOPERUNICAMP não impõe barreiras ou impeditivos desarrazoados para terminar relação contratual das operações com o cooperado ou transferir relacionamento e as operações para outra instituição.

Em tais processos de extinção ou transferência, a COOPERUNICAMP deve atuar, sempre e consistentemente, de maneira cooperativa e equilibrada com os cooperados, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, competência e diligência e buscando tratamento justo e equitativo pela instituição para todos os cooperados.

5.9 Metas e Incentivos ao Desempenho de Colaboradores

Eventuais políticas de incentivos adotadas pela COOPERUNICAMP e direcionadas aos colaboradores deve considerar cancelamentos de contratações, se houver reclamações dos cooperados sobre vendas com vícios e incentivos negativos, para o caso de descumprimento das regras da Política. Tais políticas de incentivos não devem prever remuneração variável, baseada exclusivamente em comissão por vendas de Produtos.

5.10 Mecanismos de Acompanhamento de Controle e de Mitigação de Riscos

O monitoramento da COOPERUNICAMP nas atividades e operações relativas ao relacionamento com clientes são:

(i) monitorar a aderência à Política pelos colaboradores e prestadores de serviços;
(ii) acompanhar as métricas, as estatísticas e indicadores, aferindo os resultados, avaliando, periodicamente, as pesquisas de satisfação, o desempenho, o atendimento, inclusive a qualidade das posturas dos colaboradores e as reclamações que ocorrerem na cooperativa;
(iii) mensurar a efetividade da Política, dos processos, dos procedimentos, dos manuais de boas práticas e dos controles;
(iv) Manter os dados, os registros e as informações oriundas dos métodos de mensuração, acompanhamento e monitoramento, bem como dos controles, testes e trilhas de auditoria;
(v) Identificação e correção de eventuais deficiências.

5.11 Treinamento

Para área de atendimento, de relacionamento com o cooperado e os usuários de serviços financeiros, os colaboradores são selecionados pelas habilidades de relacionamento interpessoal e com as características de: iniciativa, comprometimento, flexibilidade e adequada comunicação oral e escrita;

Os colaboradores que desempenhem atividades conexas com o relacionamento com cooperado são, apropriadamente, treinados e qualificados em relação a essa Política, além dos processos, procedimentos e boas práticas aplicáveis as suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos cooperados em relação a oferta, distribuição e pós-venda de Produtos.

O treinamento e a capacitação devem conter materiais de apoio e ferramentas tecnológicas adequadas.

A Política, os processos, procedimentos e manuais de boas práticas (e revisões e atualizações) devem ser destacadamente disponibilizados na Intranet da COOPERUNICAMP e objeto de termos de adesão específicos, de forma a sempre manter os colaboradores atualizados e cientes das melhores práticas para a condução dos relacionamentos com Clientes e da postura condizente com os princípios e valores da instituição.
O treinamento e a capacitação são revistos e aperfeiçoados continuamente, de maneira a preparar os colaboradores para o mais alto padrão e qualidade de atendimento.

6. AUDITORIA

Os mecanismos de que trata o item 5.10 acima devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da cooperativa.

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

7. DIPOSIÇÕES GERAIS

Quaisquer situações não previstas nesta política e que fujam da alçada das equipes envolvidas devem ser submetidas à apreciação da Diretoria Executiva.

8. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA

Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços deve ser apreciada em reunião da Diretoria Executiva e divulgada a todos os componentes da estrutura organizacional da Cooperativa e aos prestadores de serviços terceirizados relevantes.

A revisão desta política é de responsabilidade da Diretoria Executiva.

A fim de assegurar a constante adequação e eficácia desta política, a revisão deverá ser a cada dois anos ou quando necessário, decorrentes de mudanças na legislação ou ainda atualizações de processos internos.

9. BASE REGULATÓRIA E REFERÊNCIAS

Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021.

Rafael Lucas Tolentino
Diretor responsável pela Politica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços

Thiago Sancassani
Presidente

Jhony da Silva Esteves
Diretor Tesoureiro

Rafael Lucas Tolentino
Diretor Secretário