NORMATIVO LEGAL Nº 006/2019:

Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros

COOPERLEGIS

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo
dos Funcionários
da Assembleia Legislativa
do Estado da Paraiba

Política aprovada pelo Conselho de Administração da COOPERLEGIS na reunião ordinária de 30/12/2019, nos termos do artigo 4º da Resolução 4.359/2016 do Banco Central do Brasil.

SUMÁRIO

Item	Descrição	Página
01	OBJETIVO	3
02	APLICABILIDADE	3
03	DIRETRIZES	4
04	MONITORAMENTO E CONTROLE	5
05	CAPACITAÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL ENVOLVIDO	6
06	ATUALIZAÇÕES DA POLÍTICA	6
07	DISPOSIÇÕES FINAIS	6
08	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	6

1. OBJETIVO:

No escopo da Resolução BACEN 4359, a Cooperlegis mantém suas atividades pelos mais rígidos padrões de ética, responsabilidade, transparência e governança corporativa, como instituição financeira cooperativa. Zela para que sua atuação no mercado se dê em observância às leis, regulamentos e boas práticas de governança e atendimento aos cooperados/clientes/usuários.

Em consonância com a citada resolução, instituiu a "Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros" que tem como objetivo estabelecer os princípios e diretrizes que devem ser seguidos pelos colaboradores, fornecedores e parceiros da Cooperlegis no que diz respeito ao relacionamento com os clientes durante as fases de pré contratação, contratação e pós contratação dos produtos ofertados pela cooperativa.

2. APLICABILIDADE:

Os princípios e conceitos gerais previstos nesta Política deverão ser observados por todos os colaboradores, fornecedores e parceiros da Cooperlegis.

Os dirigentes e colaboradores devem observar e zelar pelo cumprimento da presente Política, efetuar as capacitações inerentes ao seu cumprimento e, quando assim se fizer necessário, consultar as áreas relacionadas sobre situações que envolvam conflito com esta política ou mediante ocorrência de situações nela descritas, buscando em primeiro lugar a satisfação do usuário de produtos e serviços da cooperativa.

3. DIRETRIZES:

3.1. Concepção de produtos e serviços

3.1.1 Nosso papel deve ser a oferta de produtos e serviços pautados no perfil dos nossos associados/clientes que compõem o público-alvo estatutário, considerando suas características e necessidades financeiras.

3.2. Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços

3.2.1 Pré-contratação de produtos – nossa oferta de produtos e serviços deve possuir informações claras e precisas.

3.2.2 Contratação de produtos – asseguramos cuidados regulamentares com a documentação e sigilo de informações coletadas dos associados/clientes.

3.2.3 Pós–Contratação de produtos – atendemos as diversas demandas, esclarecendo dúvidas, encaminhando e orientando para soluções das reclamações nas áreas pertinentes, para que haja satisfação da situação apresentada.

3.3. **Requisitos de segurança relacionados aos produtos e serviços.**

3.3.1 Mantemos a segurança nas transações dos associados/clientes permanentemente, de acordo com a legislação aplicável às instituições financeiras.

3.4. **Cobrança de tarifas em decorrência da prestação e de serviços**

3.4.1 Aplicamos tarifa de cobrança de acordo com o normatizado pelos órgãos reguladores, alinhados às diretrizes internas definidas pelos órgãos estatutários.

3.5. **Divulgação e publicidade de produtos e de serviços**

3.5.1 Divulgamos os produtos e serviços de forma transparente e em meios de comunicação adequados, de fácil entendimento para nosso público alvo.

3.6. **Coleta, tratamento e manutenção das informações dos clientes em base de dados em ambientes seguros.**

3.6.1 Coletamos, tratamos e mantemos rigorosamente seguras as informações fornecidas pelos associados/clientes de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões nacionais e internacionais de segurança e confidencialidade.

3.7. **Gestão do atendimento prestado aos clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas.**

3.7.1 Para que os associados/clientes tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos, disponibilizamos canais para esclarecimento de dúvidas, suporte ao pós-venda, atendimento gerencial, além de ouvidoria para envio de sugestões, registro de críticas e reclamações com registro e tratamento das demandas.

3.8. **Mediação de conflitos**

3.8.1 Em conformidade com a Resolução 4.433 do Conselho Monetário Nacional, de 23

de julho de 2015, a cooperativa mantém Ouvidoria constituída cuja função é atuar como canal de comunicação entre a instituição e seus associados, clientes e usuários dos produtos e serviços.

3.8.2 O componente organizacional de Ouvidoria está implantado através de convênio assinado com a FENACRED – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Independentes, com sede no Rio de Janeiro, com ouvidor certificado.

3.9. **Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento**

3.9.1 Mantemos um processo de cobrança definido em política própria, definindo as atividades de cobrança caso os associados/clientes fiquem inadimplentes.

3.10. **Liquidação antecipada de dívidas ou obrigações**

3.10.1 Os nossos associados/clientes podem liquidar suas dívidas de produtos e serviços adquiridos a qualquer momento, acionando os canais de atendimento, com relatórios claros e precisos dos valores devidos, extraídos no sistema operacional da cooperativa.

3.11. **Transferência de relacionamento para outra instituição financeira, a pedido do cliente**

3.11.1 Os associados/clientes poderão solicitar a portabilidade das suas operações de crédito para outra instituição, mediante manifestação do banco proponente por meio do sistema de registro de ativos autorizado pelo Banco Central do Brasil, de acordo com a Resolução 4.292/2013 do BACEN.

4. MONITORAMENTO E CONTROLE:

Estabelecemos áreas como Controle Internos, Auditoria, Compliance e outras que monitoram e verificam a efetividade dos controles e procedimentos periodicamente, para garantir o estado de conformidade na cooperativa.

Os possíveis riscos de fraude e perdas financeiras dos associados/clientes são mitigados por meio de medidas de prevenção, conscientização, consultoria e ações imediatas às ocorrências identificadas.

4.1. Prevenção – com objetivo de fortalecer o funcionamento do Sistema de Controle Internos da cooperativa, mitigando os Riscos de Fraudes na Concessão de crédito e transações suspeitas após a sua aprovação.

4.2. Detecção – A detecção atua na fase de pós-contratação, utilizando regras comportamentais para mitigar riscos de fraude transacional através de alertas.

14

4.3. Intercâmbio – Utilizando as políticas e normas, após recebida a contestação do associado/cliente sobre o desconhecimento de alguma transação/operação, será direcionada a situação para a área de atendimento verificar se houve ou não irregularidade, informando com tempestividade ao reclamante.

5. CAPACITAÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL ENVOLVIDO:

A Cooperlegis oferece a capacitação inicial aos profissionais das áreas relacionadas aos atendimentos aos associados/clientes em produtos e serviços da cooperativa, bem como, nos sistemas operacionais utilizados pela instituição para o atendimento.

Participamos de programas de treinamento oferecidos pelo Sescoop PB anualmente para todos os colaboradores e diretores, para atualização das informações sobre produtos, serviços, processos de atendimento aos clientes, entre outros temas.

6. ATUALIZAÇÕES DA POLÍTICA:

Esta Política será revisada sempre que houver alguma alteração nas diretrizes estabelecidas pelo órgão regulador, por atualização de normativos internos relacionados ou a cada 5 anos, com aprovação do Conselho de Administração.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS:

Esta política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros foi aprovada na reunião ordinária do Conselho de Administração em 30/12/2019 e segue assinada por todos os presentes.

8. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

c) Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016.

Dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

Nelson Araújo da Nóbrega
Diretor Presidente

Euclidson Luna Gomes da Costa
Diretor Administrativo

Rodrigo Otávio de Carvalho Costa
Diretor Financeiro

Evandro José da Silva
Conselheiro

Everaldo Fernandes de Oliveira
Conselheiro