



CNPJ: 04.158.581/0001-45 - NIRE: 31400041451
RUA HALFELD, Nº 525 SALA 605
CENTRO – JUIZ DE FORA – MG – CEP: 36.010-001
TELEFONE: (32) 3235-6317
E-MAIL: COCBAN@COCBAN.COM.BR
SITE: WWW.COCBAN.COM.BR
OUVIDORIA – 0800 – 283-6317 / OUVIDORIA_COCBAN@IG.COM.BR

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Resolução	4949 de 30 de setembro de 2021
Diretora Responsável Indicada no Unacad	Graziela Polato Nicolau
Aprovada em reunião da Diretoria em	28/04/2023

ÍNDICE

1		CONCEITO	3
2		APLICABILIDADE	3
3		OBJETIVOS	3
	3.1	Relacionamento com clientes e usuários	3
4		ABRANGÊNCIA DA ATUAÇÃO	4
5		PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	4
6		CANAIS DE RELACIONAMENTO/MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	5
7		PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS QUE COMPÕE A PIRCU	6
8		PROCEDIMENTOS DE GESTÃO	6
	8.1	Admissão de cooperados	7
	8.2	Desligamento de cooperados	7
	8.3	Exclusão ou eliminação de cooperados	7
	8.4	Da devolução de capital social no caso de desligamento/eliminação ou exclusão de Cooperado	8
	8.5	Saldo de capital do associado	8
	8.6	Concepção de produtos e serviços	8
	8.6.1	Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços	9
	8.6.2	Requisitos de segurança relacionados aos produtos e serviços	9
	8.6.3	Divulgação e publicidades de produtos e serviços	9
	8.6.4	Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados em ambientes seguros	9
	8.7	Concessão de crédito	9
	8.8	Amortização parcial ou total	10
	8.9	Atraso	10
	8.10	Liquidação antecipada de dívidas ou obrigações	10
	8.11	Transferência de relacionamento para outra instituição financeira a pedido do cliente	10
9		FASES DO PROCESSO	10
	9.1	Pré-contratação	10
	9.2	Contratação	11
	9.3	Pós-contratação	11
10		EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL RELATIVA A PRODUTOS E SERVIÇOS	11
11		TREINAMENTOS E QUALIFICAÇÕES	12
12		DISPOSIÇÕES GERAIS	12
13		ANEXOS	13

Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

1 - CONCEITO

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários estabelece princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços, bem como responsabilidades, controles e revisões para atendimento à resolução 4.949 de 30 de setembro de 2021 do Conselho Monetário Nacional.

O princípio ético é fundamental para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade que deve prevalecer acima de qualquer interesse pessoal.

2 - APLICABILIDADE

Esta política se aplica a todos que fazem parte ou poderão a vir fazer parte da Cooperativa Cocban, compreendendo:

- ✓ Diretores e Conselheiros Fiscais;
- ✓ Funcionários (se houverem);
- ✓ Prestadores de serviços e parceiros (nos casos em que há relacionamento com os associados);
- ✓ Associados: ativos, afastados, inativos e seus beneficiários;
- ✓ Empresas conveniadas à Cooperativa;
- ✓ Associados em potencial (demais bancários e familiares que ainda não são sócios da Cooperativa);

3 - OBJETIVOS

Esta Política tem como objetivo criar um relacionamento sólido com os cooperados da COCBAN, aumentando os seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma aproximação contínua.

O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade.

3.1 – Relacionamento com Clientes e Usuários

As pessoas vinculadas a Cocban devem:

- ✓ Zelar pela imagem institucional;
- ✓ Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as áreas internas, bem como com os associados;
- ✓ Ofertar ou recomendar produtos e serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos associados;
- ✓ Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os associados;



- ✓ Prestar informações de forma clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões;
- ✓ Fornecer de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade;
- ✓ Eliminar barreiras, critérios ou procedimentos improcedentes para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- ✓ Preservar o sigilo das informações, assegurando a confidencialidade e a segurança das informações, ressalvados os casos previstos em lei;

4 - ABRANGÊNCIA DA ATUAÇÃO

Objetivando a manutenção de um relacionamento transparente, honesto, claro e tempestivo com os cooperados, a COCBAN deve trabalhar para que seja sempre apta a desenvolver produtos adequados às expectativas dos diversos perfis e necessidades dos seus cooperados.

Para que nossos cooperados tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos e serviços da Cocban, todas as informações relacionadas às características destes produtos e serviços são disponibilizados através do site da Cooperativa, jornal informativo e outros meios de comunicação utilizados pela instituição para divulgação.

5 - PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

É responsabilidade da Diretoria da Cooperativa, aprovar a política institucional de relacionamento com clientes e usuários.

Conforme artigo 10º resolução 4.949/21, foi indicado no Unicad Diretor Responsável pela Política de Relacionamento com Clientes.

Cabe a Diretoria da Cooperativa conduzir, definir responsáveis e prever a dissiminação interna de suas disposições.

A Cocban deve estar sempre em busca de obter cada vez mais informações sobre seus cooperados, com o intuito exclusivo de aprimorar o seu conhecimento sobre o mesmo e, conseqüentemente, de potencializar o relacionamento com eles.

A Cocban deve manter controle das informações fornecidas pelos seus empregados e empresas conveniadas, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes no país.

As informações dos cooperados devem ser utilizadas de maneira adequada com objetivo maior de satisfazê-lo.

A Cocban não comercializa, cede ou troca os dados de seus cooperados.



CNPJ: 04.158.581/0001-45 - NIRE: 31400041451
RUA HALFELD, Nº 525 SALA 605
CENTRO – JUIZ DE FORA – MG – CEP: 36.010-001
TELEFONE: (32) 3235-6317
E-MAIL: COCBAN@COCBAN.COM.BR
SITE: WWW.COCBAN.COM.BR
OUVIDORIA – 0800 – 283-6317 / OUVIDORIA_COCBAN@IG.COM.BR

Todos os parceiros comerciais, fornecedores, diretores devem estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e documentos recebidos dos nossos cooperados.

6 - CANAIS DE RELACIONAMENTO – GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO AOS CLIENTES E USUÁRIOS, INCLUSIVE O REGISTRO E O TRATAMENTO DE DEMANDAS.

Disponibilizamos no site da instituição canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

O relacionamento com o associado ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a instrução de novos meios de comunicação.

Para cativar e conquistar o associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades do seu público, como:

- SITE:

A Cocban em seu site, www.cocban.com.br, disponibiliza :

- Pesquisa de satisfação dos cooperados;
- Canal de Ouvidoria;
- Canal de Denúncias e Ilícitudes;
- Atualização cadastral;
- Simulação e solicitação de empréstimos;
- Divulgação de Campanhas;
- Divulgação serviços prestados aos cooperados;
- Admissão de novos cooperados;
- Lista de convênios para seus associados;

Além de todas as informações referentes a Governança Corporativa, Educação Financeira, Demonstrativos Contábeis e demais informações relevantes aos associados.

- OUVIDORIA:

Além de estar disponível em seu site, a Cocban possui também um canal de ouvidoria próprio, através do 0800-283-6318 ou e-mail ouvidoria_cocban@ig.com.br, com ouvidor devidamente certificado que está disponível para atuar em qualquer tipo de dúvida por parte do cooperado, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

- CANAL DE DENÚNCIAS E ILICITUDES:

Além de estar disponível em seu site, a Cocban possui e-mail próprio, denuncias@cocban.com.br, para que pessoas vinculadas, associados, parceiros e prestadores de serviço possam comunicar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da Cocban.

As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com nossos serviços.



CNPJ: 04.158.581/0001-45 - NIRE: 31400041451
RUA HALFELD, Nº 525 SALA 605
CENTRO – JUIZ DE FORA – MG – CEP: 36.010-001
TELEFONE: (32) 3235-6317
E-MAIL: COCBAN@COCBAN.COM.BR
SITE: WWW.COCBAN.COM.BR
OUVIDORIA – 0800 – 283-6317 / OUVIDORIA_COCBAN@IG.COM.BR

- ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO E POR WHATSAPP:

A Cooperativa se dispõe a prestar atendimento presencial, telefônico e por Whatsapp aos seus cooperados.

- CAIXA DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

Caixa de sugestões/reclamações, disponíveis na sede da Cocban.

CONFORME §5, DO ARTIGO 5, DA RESOLUÇÃO Nº 4949 DE 30/09/2021, INFORMAMOS QUE NÃO REALIZAMOS NENHUM TIPO DE ATENDIMENTO À NÃO ASSOCIADOS.

- REDES SOCIAIS

Buscando por melhoria no relacionamento com nossos clientes, a Cocban agora está utilizando o Instagram como meio de comunicação para os nossos cooperados.

Periodicamente são gerados feeds, reels com as novidades da Cocban.

7 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS MEMBROS QUE COMPÕE A ESTRUTURA DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Os principais membros que compõe a estrutura da PIRCU da Cooperativa Cocban, além das atividades e atribuições apresentadas no Regimento Interno, devem executar as funções apresentadas nos subitens seguintes:

1. Diretoria

A Diretoria é o órgão estatutário responsável pela administração da Cooperativa Cocban, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto e no Regimento Interno.

Além das atribuições previstas naquela regulamentação, a Diretoria é responsável também por:

- a) Definir, aprovar, revisar e atualizar a PIRCU da Cocban;
- b) Analisar e manifestar, expressamente, acerca de proposições de ações e/ou de alterações na política;
- c) Estabelecer as condições necessárias para atendimento das atividades previstas na política;
- d) Outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento da PIRCU na Cooperativa Cocban;
- e) Disseminar a política aprovada pela Diretoria nos diversos níveis da Instituição;
- f) Acompanhar as ações desenvolvidas pelos demais conselheiros e empregados da Cooperativa Cocban no cumprimento da referida política;
- g) Fazer constar em ata findos semestres junho e dezembro as ocorrências, para implementações de ações corretivas na referida política, que passará por revisão anual.

2. Funcionários

A Cocban atualmente não possui funcionários. Todo o trabalho interno/administrativo é realizado pelos próprios diretores que estão liberados de suas funções em seus bancos para prestarem serviço na

cooperativa. Os mesmos, de acordo com a função de cada um, estabelecida pelo Regimento Interno da Instituição, são responsáveis pelas fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação das operações financeiras realizadas.

São também responsáveis por:

- a) Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- b) Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários; e
- c) Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços.

8 - PROCEDIMENTO DE GESTÃO

8.1 Admissão de Cooperados

A admissão e a permanência no quadro de associados da Cocban é livre a todos aqueles que desejarem utilizar seus serviços, desde que aceitem seus propósitos sociais e atendam as condições legais, estatutárias e regimentais.

Para se tornar um cooperado, o proponente deverá estar enquadrado nos artigos do Estatuto Social vigente e preencher a Proposta de Admissão, o formulário de declarações/autorizações e apresentar os documentos pessoais e comprovante de residência.

Após preenchimento da “proposta de admissão” o processo de adesão seguirá:

- ✓ Apreciação e aprovação da Diretoria;
- ✓ Integralização das quotas-partes de Capital Social conforme estabelecido no Estatuto Social.

A Diretoria poderá recusar à admissão do futuro associado, quando entender que o mesmo não atende às exigências básicas de ingresso e de permanência do quadro social.

O associado que atender os pré-requisitos de adesão, adquire todos os direitos e assume todos os deveres e obrigações decorrentes da Lei, do Estatuto Social, do Regimento Interno e das deliberações aprovadas pela Cooperativa.

8.2 Desligamento de Cooperados

O desligamento do cooperado por iniciativa espontânea não poderá ser negado quando do recebimento da sua solicitação, através da carta de pedido de demissão, desde que não se encontre com saldo devedor de empréstimo.

O crédito correspondente ao capital social do associado será devolvido conforme disposições do Estatuto Social e do Regimento Interno.

8.3 Exclusão ou eliminação de Cooperados

A eliminação do cooperado é aplicada por infração a Lei, ao Estatuto Social e ao Regimento Interno.

Além dos motivos de direito, a Diretoria será obrigada a eliminar o cooperado que:

- ✓ Venha exercer qualquer atividade considerada prejudicial a Cooperativa e, praticar atos que desabone o conceito da mesma.
- ✓ Faltar com o cumprimento das obrigações assumidas com a Cooperativa e/ou causar-lhe prejuízo.

A eliminação em virtude de infração legal ou estatutária, será decidida em reunião da Diretoria e o que ocasionou a eliminação deverá constar na Ficha de Desligamento que será assinada por um dos Diretores da Cooperativa.

A eliminação cabe recurso com efeito suspensivo, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, após sua eliminação, dirigido à primeira Assembleia Geral.

8.4 Da devolução Capital Social no caso de desligamento/eliminação ou exclusão do cooperado

No caso de desligamento da Cooperativa, por demissão, eliminação ou exclusão, o cooperado terá direito à restituição do saldo de Capital Social de acordo com as normas do Estatuto Social e do Regimento Interno.

8.5 Saldo de Capital do Associado

O Capital Social da Cooperativa é representado por quotas-partes de todos os associados sendo ilimitado quanto ao máximo e variável conforme o número de associados e o de cotas-partes subscritas, não podendo ser inferior a R\$4.300,00 (Quatro mil e trezentos reais).

A integralização das cotas partes serão realizadas de acordo com o Estatuto Social e o Regimento Interno da Cooperativa.

8.6 Concepção de Produtos e Serviços

A Cooperativa Cocban é classificada pelo Bacen como capital e empréstimo, sendo portanto, o seu **único serviço financeiro**, as operações de empréstimos concedidas aos seus associados.

As políticas dos produtos, serviços e benefícios oferecidos pela Cooperativa aos seus associados estão no Regimento Interno da Cocban.

As políticas podem ser alteradas a qualquer momento por deliberação da Diretoria da Cocban.

A implantação de novos produtos e serviços, após estudo realizado pelos profissionais da Cooperativa que contemple além da viabilidade, os riscos envolvidos, deve ser aprovada pela Diretoria da Cocban.



8.6.1 Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços

Exceto as taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos, somente o IOF – Imposto Sobre Operações Financeiras é cobrado nas liberações de crédito. Salienta-se que o mesmo poderá ter sua cobrança paralizada/suspensa mediante decretos do governo.

Os produtos, serviços e benefícios podem ser solicitados através dos canais de relacionamento da Cooperativa mencionados nesta política, observadas as formalizações necessárias para cada pedido.

8.6.2 Requisitos de segurança relacionados aos produtos e serviços

Mantemos a segurança das operações dos associados atendendo aos requerimentos e padrões, garantido que estejam de acordo com as responsabilidades da instituição relacionadas com as regulamentações ou leis que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional da Cocban.

Controlamos e mantemos rigorosamente o acesso dos colaboradores internos, diretores liberados para prestarem serviço na Cocban e fornecedores aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços, assegurando integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelo cliente.

8.6.3 Divulgação e publicidades de produtos e serviços

Os produtos e serviços são publicados de forma transparente e em meios de comunicação adequados, como por exemplo, mídias digitais, mídia impressa entre outros.

8.6.4 Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados em ambientes seguros

Controlamos e mantemos rigorosamente as informações fornecidas pelos associados, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com as legislações vigentes.

8.7 Concessão de crédito

A política de concessão de empréstimos é definida pela Diretoria e é cumprida em todas as liberações de empréstimos.

A análise de crédito é realizada pelo Comitê de crédito. O Comitê de Crédito é composto por no mínimo 3 diretores.

A Cooperativa disponibiliza várias linhas de crédito com taxas de juros e prazos diferenciados visando a melhor opção ao associado na forma de pagamento e comprometimento de renda.



CNPJ: 04.158.581/0001-45 - NIRE: 31400041451
RUA HALFELD, Nº 525 SALA 605
CENTRO – JUIZ DE FORA – MG – CEP: 36.010-001
TELEFONE: (32) 3235-6317
E-MAIL: COCBAN@COCBAN.COM.BR
SITE: WWW.COCBAN.COM.BR
OUVIDORIA – 0800 – 283-6317 / OUVIDORIA_COCBAN@IG.COM.BR

8.8 Amortização Parcial ou Total

O associado poderá amortizar seu saldo devedor total ou parcial através de depósito bancário, transferência, PIX, na conta-corrente da Cooperativa, sempre na data estipulada em razão de que o saldo devedor sofre atualização diariamente.

8.9 Atraso

O associado que por algum motivo atrasar o pagamento da parcela de empréstimo será comunicado de sua pendência, bem como deverá negociar com a Cooperativa a data de regularização.

Para efetuar a cobrança serão seguidas as regulamentações do Regimento Interno.

8.10 Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações

O cooperado Cocban poderá liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os canais de atendimento, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

8.11 Transferência de relacionamento para outra instituição financeira, a pedido do cliente

Por se tratar de uma cooperativa na modalidade capital/empréstimos e seu único produto oferecido aos associados ser o empréstimo o cooperado poderá a qualquer momento liquidar seu contrato e solicitar uma nova operação de crédito em outra instituição financeira.

Este procedimento deverá ser solicitado nos canais de atendimento da Cocban.

Após solicitação, o cooperado será devidamente orientado quanto aos valores para quitação e forma do pagamento.

Salientamos porém que o saldo de capital do associado não poderá ser utilizado no total ou em parte para amortização do saldo devedor na liquidação da operação.

A Cocban está empenhada, junto ao desenvolvedor do seu sistema de informática a obter a possibilidade de portabilidade de crédito para outras instituições financeiras.

9. FASES DO PROCESSO

9.1 Pré-contratação

Esta fase engloba todas as informações disponibilizadas aos associados referentes aos produtos ou serviços. Estas informações são prestadas de forma clara e precisa, assegurando ao associado tratamento justo e equitativo através dos seguintes canais: email, folders, site, rede sociais, contato telefônico, contato pessoal através de atendimento na Cooperativa.



9.2 Contratação

Esta fase engloba basicamente várias etapas detalhadas e constantes no Manual de Risco de Crédito, quais sejam:

Liberação da operação de Crédito: somente para seu quadro de associados;

Risco Individual por Cooperado: limitado a 10% PR;

Análise e limites para concessão do Crédito: avaliação pelo Comitê de Crédito de todas os critérios para a liberação das solicitações;

Modalidades da Concessão do Crédito: classificadas de acordo com as modalidades do sistema Sycoop 32 que a Cooperativa opera;

O atendimento às solicitações de empréstimos são realizados na sede da Cooperativa.

Todos os cooperados preenchem a proposta de empréstimo que segue a tramitação da contratação, sendo que o associado ao assinar o documento toma ciência do:

- valor original do contrato;
- valor do IOF;
- valor líquido;
- valor de juros;
- CET – Custo Efetivo Total e
- Condições para liberação do crédito.

9.3 Pós Contratação

Esta fase engloba a etapa do pagamentos das parcelas de empréstimo, constante no Manual de Risco de Crédito:

Operações com cheques: Nas operações com cheques, os mesmos são custodiados, no Banco Bradesco S/A e no vencimento são depositados diretamente na conta corrente da COCBAN. As parcelas são quitadas mediante compensação dos cheques.

10 - EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL RELATIVA A PRODUTOS E SERVIÇOS

A rescisão contratual relativa ao único produto/serviço oferecida ao cooperado, o empréstimo, deverá seguir as regras descritas nas cláusulas do contrato assinado pelo associado .

11 – TREINAMENTOS E QUALIFICAÇÕES

Buscando por capacitação periódica da Diretoria e Conselho Fiscal e conseqüentemente melhoria na qualidade do relacionamento com os associados/clientes da Cooperativa, a Cocban incluiu em seu cronograma de treinamentos anual os cursos/treinamentos de Gestão de Atendimento ao Cliente e Excelência no Atendimento ao Cliente que deverão ser realizados através do Capacitacooop.

12 - DISPOSIÇÕES GERAIS

I - Indicação Diretor Unacad/ Revisão Política/ Aprovação Diretoria

- Deverá ser indicado Diretor Responsável pela Política de Relacionamento com Clientes e Usuários (Art.10º - Resolução 4.949);
- Resolução não cita prazo exigido de revisão/atualização, mas o mesmo deve ocorrer sempre que necessário;
- Esta política deverá ser aprovada pela Diretoria da Instituição (Art.6 – §1º - Resolução 4.949).

II - Devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil por 5 anos:

- I - Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria;
- II – Política de Relacionamento com Clientes e Usuários.

III – Aprovação conselho de administração:

Esta política foi aprovada em ata da Diretoria de 29/03/2022.

13 – ANEXO

- Manter em local visível nas dependências da instituição!



CONFORME §5, DO ARTIGO 5, DA
RESOLUÇÃO Nº 4949 DE 30/09/2021,
INFORMAMOS **QUE NÃO REALIZAMOS**
NENHUM TIPO DE ATENDIMENTO À
NÃO ASSOCIADOS.