



**Cooperativa de Crédito Rural dos
Plantadores de Cana de Alagoas
COPLAN**

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
RELACIONAMENTO COM CLIENTES E
USUÁRIOS E PRODUTOS E SERVIÇOS
FINANCEIROS**



Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS.....	3
3. CONCEITOS GERAIS.....	3
4. TRANSPARÊNCIA E ÉTICA.....	4
5. CANAIS DE RELACIONAMENTO.....	4
6. COMUNICAÇÃO.....	4
7. PRIVACIDADE DA INFORMAÇÃO.....	5
8. RESPONSABILIDADES.....	5
8.1. Colaboradores.....	5
8.2. Comunicação e Marketing.....	5
8.3. Gerência.....	5
8.4. Diretoria.....	6
9. CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	6

Three handwritten signatures in blue ink, stacked vertically on the right side of the page.



1. INTRODUÇÃO

Conforme determina a Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, as instituições financeiras reguladas pelo Banco Central do Brasil devem implementar Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros.

Segundo a referida norma, relacionamento com cliente e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

Em cumprimento da referida norma, a **COPLAN** elaborou a presente política, compatível com as características da cooperativa, que se acha classificada na categoria “Clássica”, nos termos do Comunicado nº 28.684, de 04 de novembro de 2015, do Banco Central do Brasil.

Esta política acha-se em consonância com os princípios cooperativistas e diretrizes definidas na Missão, Visão e Valores da cooperativa, que são:

Missão: Atender as necessidades Financeiras dos cooperados, despertando em cada um a necessidade da poupança por meio da capitalização, com objetivo Financeiro, Social, Educativo e Cooperativista.

Visão: Ser a melhor opção na obtenção de recursos financeiros, sociais e educativos.

Valores: Cooperativismo; Segurança Financeira; Crédito Consciente; Transparência com o cooperado; Ética e moral focada no cooperativismo.

Aplica-se a todo o quadro social, incluindo membros de órgãos estatutários e funcionários.

2. PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

Pelo fato de estar classificada na categoria clássica, os produtos financeiros ofertados pela COOPERATIVA abrangem às suas linhas de crédito, depósitos à vista e à prazo, enquanto que os serviços são representados por recebimentos, pagamentos de títulos e DOC / TED.

3. CONCEITOS GERAIS

Conforme prescreve a Resolução nº 4.434/2015, no caso das cooperativas de crédito, a expressão “cliente” se aplica ao cooperado. Portanto, para efeito desta política, clientes são todas as pessoas integrantes do quadro social da COPLAN.

E os usuários de serviços financeiros, todos aqueles cooperados que se utilizam dos convênios firmados pela cooperativa para aquisição de bens e serviços.



4. TRANSPARÊNCIA E ÉTICA

A COPLAN preza pelo bom relacionamento com seus clientes e usuários de produtos e serviços por ela ofertados, e certifica-se de que todas as demandas sejam respondidas de forma transparente, honesta e tempestiva.

Na contratação de operações de crédito prestará ao cooperado todas as informações relacionadas aos custos envolvidos.

Nos termos do disposto no art. 56, da Resolução nº 4.434/2015, a COPLAN mantém em suas dependências e também em locais de maior fluxo de cooperados e, ainda, na área de acesso restrito em seu site, publicação dos direitos e deveres dos cooperados, contendo exposição sobre a forma de distribuição das sobras e rateio das perdas.

As ações de atendimento estão sempre em desenvolvimento e são constantemente aperfeiçoadas para o melhor relacionamento com seus clientes e usuários de produtos e serviços.

5. CANAIS DE RELACIONAMENTO

Para que os clientes e usuários tenham fácil e constante acesso às informações sobre produtos e serviços oferecidos pela COPLAN, são disponibilizados canais de relacionamento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas ou denúncias.

A COPLAN possui ouvidoria própria cuja função é atuar na defesa dos direitos dos clientes e usuários, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

Entende-se por canais de relacionamento: Mídias Sociais, SAC, Canal de Denúncia e Canal de Ouvidoria.

Além dos canais citados, também presta atendimento presencial aos que se dirigem à cooperativa.

6. COMUNICAÇÃO

Informações completas sobre os produtos e serviços disponibilizados pela COPLAN são encontradas no site www.coplan.coop.br.

A equipe de atendimento é instruída a:

- i. Conduzir o atendimento de forma clara e objetiva;
- ii. Manter imparcialidade nas análises relacionadas a suas atividades de trabalho;



- iii. Fornecer informações de forma transparente, correta e fidedignas sobre as movimentações do cooperado; e
- iv. reportar à coordenação ou gerência qualquer dúvida de cooperado que estiver fora de seus conhecimentos técnicos.

7. PRIVACIDADE DA INFORMAÇÃO

A COPLAN mantém o controle das informações fornecidas pelo seu cooperado, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente no País.

Todos os parceiros comerciais, fornecedores e funcionários estão comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos, mediante documento formalizado. (NDA ou termo de responsabilidade).

8. RESPONSABILIDADES

8.1. Colaboradores

Observar e zelar pelo cumprimento da presente política e, quando assim se fizer necessário, acionar a gerência ou coordenação da cooperativa mediante ocorrência escrita (e-mail) para consulta sobre questões conflitantes com esta política.

8.2. Comunicação e Marketing

Observar e zelar pelo atendimento e relacionamento com os cooperados nos diversos canais de comunicação: presencial, remoto e virtual, garantindo que os valores da COPLAN sejam preservados, e, quando assim se fizer necessário, acionar a gerência ou coordenação da cooperativa mediante ocorrência escrita (e-mail) para consulta sobre questões conflitantes com esta política.

8.3. Gerência

Observar e zelar pelo cumprimento desta política, administrar as ocorrências apresentadas para evitar conflitos de interesse, manter a imparcialidade e transparência na solução das ocorrências, efetuar revisões sistemáticas de processos e normas, apresentar as demandas para diretoria da cooperativa.



8.4. Diretoria

- a) Analisar as ocorrências apresentadas pela gerência, assegurar a transparência, integridade e exatidão na solução das demandas apresentadas.
- b) Aprovar esta política e suas revisões.

9. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Esta política foi desenvolvida pela gerência e analisada/aprovada pela Diretoria Executiva.

Qualquer alteração/adequação será discutida em reunião de Diretoria e registrada em ata.

Anualmente ou sempre que houver necessidade, será analisada com o objetivo de mantê-la sempre atualizada.

Todas as revisões serão divulgadas aos colaboradores envolvidos e os mesmos receberão treinamento.

Esta política entra em vigor na data de sua aprovação e vigorará por tempo indeterminado.

Maceió AL, 19 de outubro de 2020.


FERNANDO OLIVEIRA DE ROSSITER CORRÊA
Diretor-Presidente


HENRIQUE VAZ FERREIRA ACIOLI
Diretor Administrativo


ALDO HENRIQUE AZEVEDO LOPES
Conselheiro


MANOEL DE MENDONÇA FRAGOSO
Conselheiro