



COOPFISPRO

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS TRABALHADORES EM CONSELHO DE
FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL NO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO LTDA.

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

REVISADA 06/07/2023



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

Esta Política Institucional de Relacionamento com clientes e usuários da COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS TRABALHADORES EM CONSELHO DE FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL NO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO LTDA - COOPFISPRO, tem por base estabelecer os princípios, diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais que norteiam o relacionamento do cliente institucional nas fases de pré-contratação quanto as de contratação com base nas determinações do Banco Central do Brasil, através da Resolução 4.539, de 24/11/2016, revogada pela Resolução CMN Nº 4949 de 01/03/2022 e futuras alterações.

A COOPFISPRO tem por primícias que seus empregados, prestadores de serviço e membros estatutários devem pautar seu relacionamento com os cooperados com observância de equilíbrio, tratamento justo, princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidade, propiciando assim, convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Para isso, devem conduzir suas atividades observando as regras estabelecidas no código de defesa e proteção do consumidor, nas regras estabelecidas nas políticas internas, no código de ética e na política socioambiental vigentes.

Os colaboradores, prestadores de serviços e membros estatutários, em observância a esta política devem:

- 1- Adequar os serviços ofertados, recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos do cooperado, prestando assim um tratamento justo e equitativo em todas as suas fases;
- 2- Zelar pela imagem institucional da COOPFISPRO nos atendimentos, de modo a assegurar que este padrão priorize e fidelize os cooperados em seus relacionamentos com a COOPERATIVA.

- 3- Direito ao sigilo em consonância com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), a prestação de serviços financeiros devem assegurar não apenas a integridade, confiabilidade e segurança, como também o sigilo das transações realizadas pelo cliente;
- 4- Transparência acerca da prestação, prazos, encargos, juros e condições de forma clara e precisa das informações necessárias para a livre escolha e à tomada de decisões por parte de cliente e usuários, inclusive, disponibilizando os direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidade e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviço.
- 5- A comunicação de forma clara, objetiva e adequada à natureza e à complexibilidade da operação ou serviço. Linguagem que deve ocorrer não apenas em contratos como também em recibos, extratos, comprovante e documentos destinados ao usuário.
- 6- Garantia no atendimento presencial a todos os usuários e não usuários dos nossos serviços em suas dependências.
- 7- Procurar sempre estarem atualizados sobre os serviços oferecidos, de modo a poder prestar informações seguras aos nossos cooperados para suas tomadas de decisões.

Todos os colaboradores, prestadores de serviços e membros estatutários devem estar cientes que as normas legais e a legislação vigente prevalecem sobre esta política, sempre que houver divergência ou conflito, competindo ao diretor presidente ouvir as partes e juntamente com os outros membros da diretoria traçar uma solução a fim de preservar a imagem institucional, a credibilidade e segurança da COOPFISPRO. Também, o diretor presidente, em observância as diretrizes desta política assegurará o adequado funcionamento para atender os clientes e usuários desta instituição.

Esta Política será aprovada na próxima reunião de Diretoria e serão divulgados aos membros estatutários, colaboradores, prestações de serviço e aos





COOPFISPRO

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS TRABALHADORES EM CONSELHO DE
FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL NO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO LTDA.

nossos cooperados. A revisão desta política poderá ser atualizada a qualquer tempo, ou no mínimo a cada 5 anos, de modo a torná-la sempre atual e compatível com as exigências de poder formar e contar com dirigentes capazes de assegurar a continuidade dos negócios.

Rio de Janeiro, 06 de julho de 2023.


JOSÉ WALTER ALVES JUNIOR
Diretor Presidente


JOSÉ AMAURI CARNEIRO
Diretor Financeiro