Política de Relacionamento com os Clientes

Estado: Vigente	
Aprovado: Conselho de Administração	Data: 23/11/2017
Versão VII Março/23	Aprovado na Ata CA 410

1 - A quem se aplica:
A todos os clientes, funcionários, estagiários, terceiros, diretoria e conselheiros que prestam serviços aos associados ou usuários da Cooperativa.

2 - Definições:
Para fins da Política de Relacionamento com Clientes, entende-se por:
- Cliente: todo e qualquer associado ou usuário, pessoa física ou jurídica, independente da renda, faturamento, patrimônio ou segmento, que possa adquirir, contratar ou usar, que já tenha usado, contratado, adquirido qualquer produto ou serviço. Bancário ou financeiro, oferecido ou distribuído pela Cooperativa Minuano.
- Produto: todo e qualquer produto ou serviço da Cooperativa (empréstimo, RDC, capital social, etc.)
- Colaborador: todos os funcionários, estagiários, terceiros, diretoria e conselheiros que prestam serviços aos associados ou usuários da Cooperativa.

3 - Diretrizes:
O atendimento ao cliente requer uma série de outras ações que irão além da educação, simpatia, cordialidade e empatia. O fator essencial será transmitir segurança ao oferecer o serviço ou produto, com ética e presteza nas informações:
- Realizar o atendimento demonstrando os valores da Cooperativa (Conforme código de ética, estatuto social, regulamentos e normativos em vigor);
- Ter compromisso com a excelência no atendimento, visando qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- Zelar pela imagem da Cooperativa;
- Entender a necessidade do associado atendido, viabilizando alternativas para auxiliá-lo;
- Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, mantendo o associado sempre bem-informado;
- Buscar resultados que visem a satisfação do associado;
- Assegurar qualidade no atendimento conforme a política da Cooperativa.

4 - Canais de Relacionamento:
- Atendimento Telefônico (telefone e whatsapp);
- Atendimento Presencial (Sede Administrativa e Postos de atendimento);
- Atendimento Eletrônico (Site da Cooperativa, E-mail, Internet banking e Aplicativo da Cooperativa. A disponibilização destas ferramentas e funções visa dar mais praticidade ao acesso de informações por parte dos associados, bem como gerar novos negócios através da simulação e solicitação de propostas de empréstimo (ANEXO II)).
- Ouvidoria.

5 - Requisitos para um Atendimento de Qualidade:
- Conhecimento e Capacitação: são informações adquiridas a partir do estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;

- Postura: Maneira adequada de agir durante o atendimento prestado ao associado;
- Comunicação: habilidades em conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- Relacionamento: capacidade de interagir e acolher o participante;
- Disponibilidade e Comprometimento: mostrar-se presente por meio de diversos canais de atendimento e ser pró-ativo ao lidar com as demandas dos associados buscando superar expectativas;
- Sempre retornar no tempo combinado com o cliente para posicionar sobre a demanda em tratamento.

6 - Estrutura:
- Área de relacionamento própria;
- Cadastro atualizado dos participantes e beneficiários;
- Sistemas de informação apropriado ao atendimento;

7 - Concepção de Novos Produtos
Quando a Cooperativa Minuano disponibiliza novos convênios para a concessão de benefícios aos seus associados, é divulgado pelos principais canais de comunicação (e-mail, WhatsApp e site da Cooperativa).

8 - Manutenção das informações do Cliente
A coleta, tratamento e manutenção das informações do cliente são conduzidas pela Cooperativa Minuano com lealdade, organização e ética, sempre observando o sigilo das informações do associado e sua privacidade bem como o cumprimento da Política de LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

9 - Papéis e Responsabilidades
Os papéis e responsabilidades estão identificados por cargos no Manual de Mapeamento de Competências disponibilizado na sede da Cooperativa. Identificam-se os cargos de acordo com as responsabilidades na Sede e nos Pac's da Cooperativa Minuano. A Cooperativa possui o fluxograma de atendimento representando as responsabilidades de seus colaboradores, gestores e suas responsabilidades (ANEXO III).
Esta política contempla:
- Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- Compartilhamento das informações, com agilidade, responsabilidade, ética, lealdade e organização;
- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas, garantindo um retorno dessas informações ao associado;
- Qualidade no atendimento.

10 - Compromisso dos Gestores:

Para que a Cooperativa tenha foco na satisfação do associado, é necessário que a Direção da Cooperativa se comprometa com este objetivo, promovendo:
- Envolvimento da Direção (Diretoria, Gestão);
- Revisão sistemática de processos e normas;
- Atualização constante de informações;
- Garantia na qualidade do atendimento, monitorando resultados;
- Suporte e valorização na área de atendimento ao associado;
- Satisfação do associado como meta da Cooperativa.

11 - Capacitação da Equipe de Colaboradores:
Os colaboradores da Cooperativa Minuano apresentam:
- Atualização Técnica e Tecnológica Sistemática;
- Aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho a partir de treinamentos, cursos e participações em seminários;
- Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano (cursos e treinamentos);
- Transformação da informação em conhecimento.

12 - Recursos para Monitoramento de Desempenho:
- Pesquisa de satisfação realizada com periodicidade; (ANEXO I)
- Relatórios de Controle Gerencial (desempenho, atendimento, reclamações e outros aspectos que possam ser abordados pelos associados ou diretores/conselheiros);

Aprovado na Reunião Conselho de Administração em 23/11/2017.
Revisto, atualizado e aprovado em Reunião do Conselho de Administração em 24.03.2023

Canoas, 24 de março de 2023.

Cláudio Luis Schwade
Diretor Presidente

Luiz Antonio Hüttner
Diretor Financeiro

Wilmar Schroeder Junior
Diretor Administrativo

ANEXO I

Pesquisa de Satisfação 2023 – Cooperativa Minuano

Visando a melhoria contínua de nossos produtos e serviços, sua opinião de forma transparente e sincera é imprescindível para medirmos a qualidade e satisfação em relação à Cooperativa Minuano.

Indique sua UNIDADE
Canoas

Você tem conhecimento das empresas conveniadas?

Você utiliza os benefícios das empresas conveniadas?

Você recebe os e-mails de NEWS da Cooperativa Minuano?

E-mail para recebimento de NEWS:

Você indicaria a Cooperativa Minuano?

Avalie seu grau de satisfação, sendo 1 totalmente insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 satisfeito, 4 muito satisfeito e 5 totalmente satisfeito.	Satisfação do Cliente
Atendimento por telefone e presencial	
Credibilidade e segurança das informações	
Diversidade e atratividade dos produtos	
Comunicação (site, e-mail, material de divulgação,...)	
Grau de satisfação geral com a Cooperativa Minuano	

Solicitamos que informe seu contato para que possamos lhe enviar o resultado da pesquisa:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Sugestões:

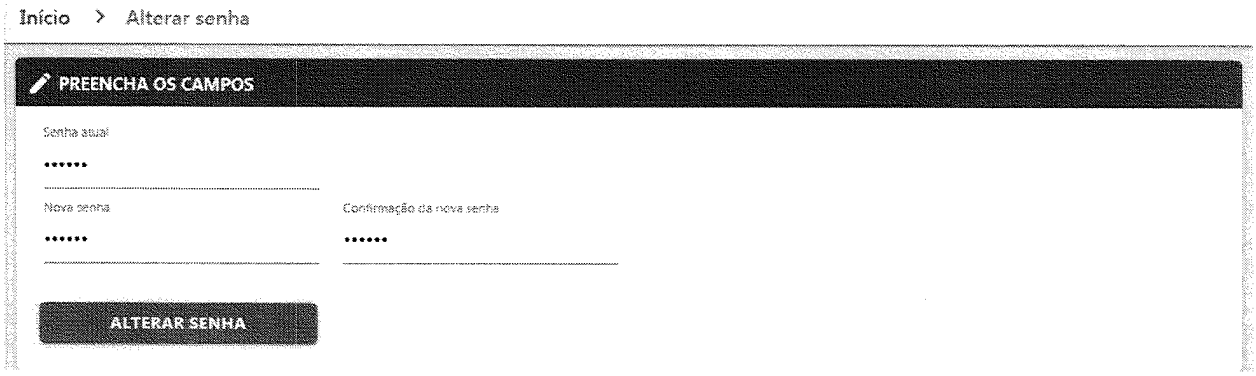
ANEXO II

Internet Banking e Aplicativo da Cooperativa Minuano

Como realizar o primeiro acesso ao Internet Banking:

Para utilizar o Internet Banking, basta acessar internetbanking.cooperativaminuano.com.br ou clicar no botão *Acesse sua conta na Cooperativa* no site da Cooperativa, preencher seu CPF, informar a sua senha inicial e clicar em *Entrar*:

No primeiro acesso será necessária a substituição da senha inicial por outra de sua preferência. Para substituir sua senha, será necessário informar a sua senha inicial, a nova senha, que deve conter 6 dígitos numéricos, e clicar em *Alterar Senha*:



Após a substituição da senha você terá acesso completo ao Internet Banking:

Caso não possua a senha inicial, clique em *Esqueceu sua Senha?*:

Preencha seu CPF e sua data de nascimento e clique em *Enviar*:

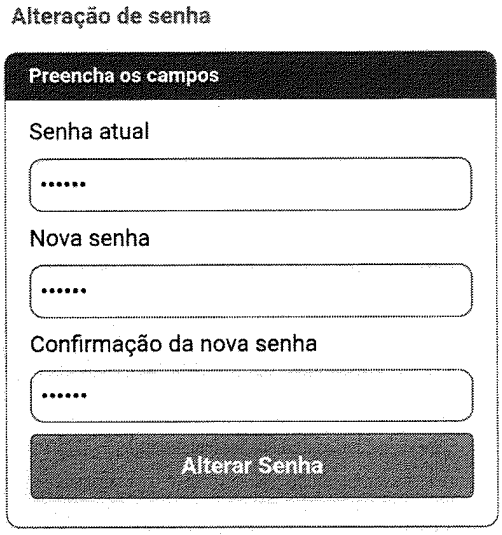
Você receberá sua senha inicial no e-mail que cadastrou junto a Cooperativa. Caso não tenha e-mail cadastrado na Cooperativa ou tenha dificuldades em obter a senha inicial, envie um e-mail para internetbanking@cooperativaminuano.com.br solicitando sua senha.

Como realizar o primeiro acesso no Aplicativo:

Para acessar o aplicativo da Cooperativa, procure por "Cooperativa Minuano" na sua loja de aplicativos Google Play ou App Store e faça o download.

Após baixar e instalar o aplicativo em seu dispositivo, preencha seu CPF e sua senha e clique em *Entrar*. A senha do Aplicativo é a mesma do Internet Banking, ou seja, caso já tenha atribuído uma nova senha, utilize-a para o acesso:

Caso você não tenha acessado o Internet Banking, será necessária a substituição da senha inicial por outra de sua preferência. Para substituir sua senha, será necessário informar a sua senha inicial, a nova senha, que deve conter 6 dígitos numéricos, e clicar em *Alterar Senha*:



No primeiro acesso ao Aplicativo será solicitado, como medida de segurança, o cadastramento e autorização do seu dispositivo. Para isso, basta atribuir um nome ao seu dispositivo e clicar em *Registrar dispositivo*:

Dispositivo ainda não autorizado.

Para sua segurança, é necessário registrar e autorizar este dispositivo.

Informe um nome para este dispositivo:

Meu Celular

Registrar dispositivo

Após receber seu código de autorização no seu e-mail cadastrado junto a Cooperativa, preencha o respectivo campo e clique em *Autorizar dispositivo*:

Um código de autorização foi enviado para seu e-mail

1A2B3

Autorizar dispositivo

Enviar novo código

Retornar

Após este processo, o seu dispositivo estará autorizado a acessar as suas informações na Cooperativa e você poderá utilizar todas as funções do Aplicativo.

Caso ainda não tenha realizado um acesso através do Internet Banking e não possua a senha inicial, clique em *Esqueceu sua Senha? Clique Aqui*:

Preencha seu CPF e sua data de nascimento e clique em *Enviar*:

Recuperação de Senha

Para recuperar seu acesso ao FacWeb, preencha corretamente os campos abaixo. Após a confirmação de seus dados, o sistema enviará para seu email a nova senha de acesso.

CPF/CNPJ

123.456.789-10

Data de nascimento/Constituição

01/01/1980

Enviar

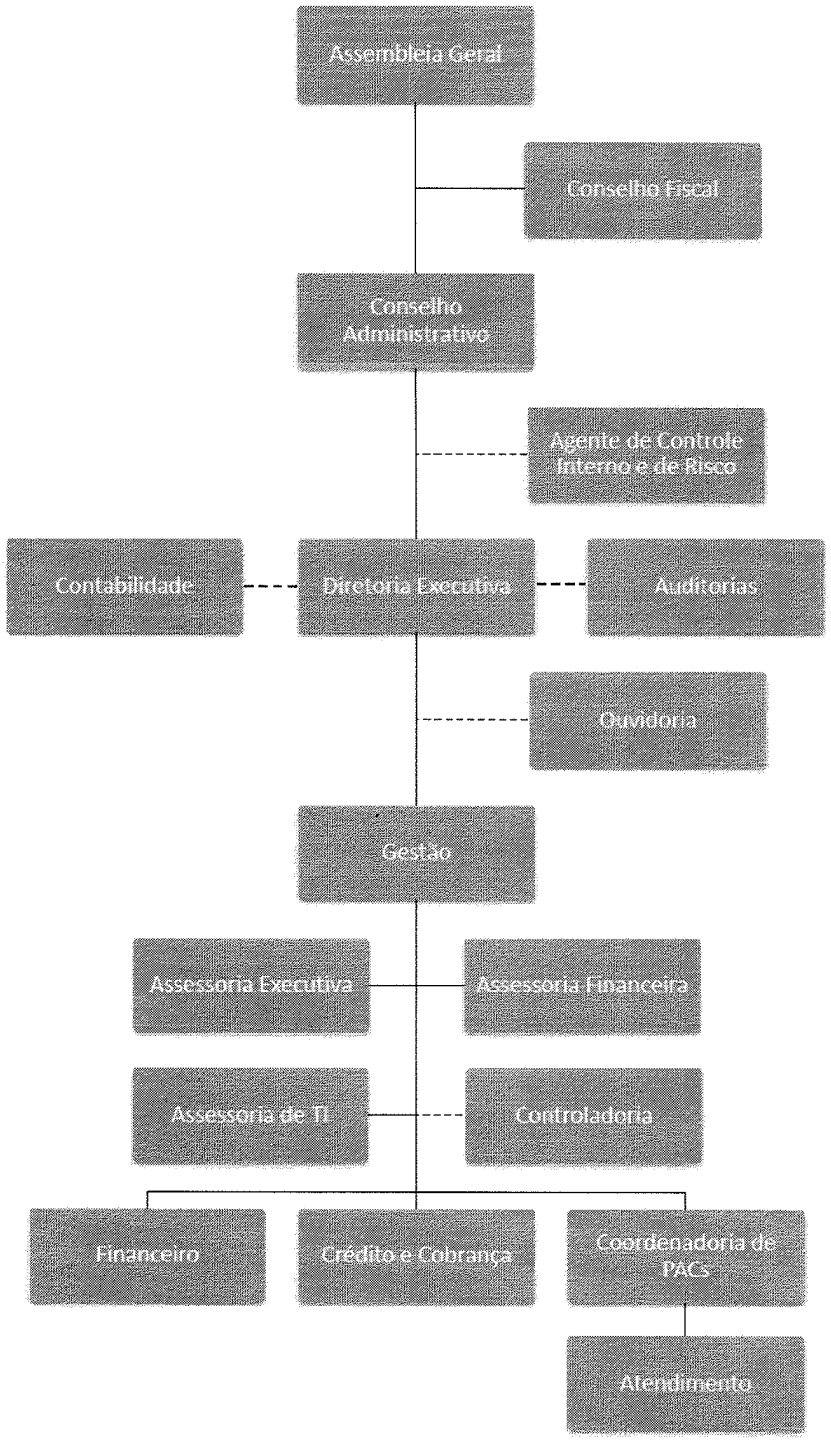
Você receberá sua senha inicial no e-mail que cadastrou junto a Cooperativa. Caso não tenha e-mail cadastrado na Cooperativa ou tenha dificuldades em obter a senha inicial, envie um e-mail para internetbanking@cooperativaminuano.com.br solicitando sua senha.

Dúvidas:

Em caso de dúvidas na utilização do Internet Banking e do Aplicativo, entre em contato conosco através dos canais de atendimento abaixo:

Telefone: (51) 3075.8750
E-mail: internetbanking@cooperativaminuano.com.br
Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira: 10h às 12h e das 13h às 16h

ANEXO III


Assembleia Geral
Conselho Fiscal
Conselho Administrativo
Agente de Controle Interno e de Risco
Contabilidade
Diretoria Executiva
Auditorias
Ouvidoria
Gestão
Assessoria Executiva
Assessoria Financeira
Assessoria de TI
Controladoria
Financeiro
Crédito e Cobrança
Coordenadoria de PACs
Atendimento