

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Estado: Vigente	Aprovado: CA 11.2017	Versão I – Nov/2017
Versão II – Out/2018	Versão III – Nov/2019	Versão IV – Jan2021
Versão V– Ago/2021		

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
--	---	--------------------------------

1 - A QUEM SE APLICA:

- Aos colaboradores responsáveis pelo atendimento (funcionários e estagiários);
- Aos demais colaboradores;
- Aos Diretores e Conselheiros;
- Aos Terceiros;
- Aos Clientes.

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...)
- Colaborador; todos os funcionários, estagiários, terceiros, diretoria que prestam serviços aos associados ou usuários da Cooperativa.

3 - Diretrizes:

O atendimento ao cliente requer uma série de outras ações que irão além de educação, simpatia, cordialidade, ética, presteza nas informações. O fator essencial, será transmitir segurança ao oferecer o serviço ou produto, ter ética e presteza nas informações:

- Realizar o atendimento demonstrando os valores da Cooperativa (ética, estatuto, regulamentos, normativos em vigor);
- Ter compromisso com 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;

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
---	---	--

- 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, Cooperativa, ouvidoria);
- Atendimento Presencial;
- Atendimento Eletrônico (Site da Cooperativa, e-mail);
- Pac's de Atendimento.

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 pó-ativo ao lidar com as demandas dos associados buscando superar expectativas.

6 - Estrutura:

- Área de relacionamento própria;
- Cadastro Atualizado dos participantes e beneficiários;
- Sistemas de informação apropriado ao atendimento.

7 – Papéis e Responsabilidades:

Os papéis e responsabilidades estão identificados por cargos no Manual Mapeamento de Competências disponibilizado na sede da Cooperativa. Identificam-se os cargos de acordo com as responsabilidades na sede e pac's da Cooperativa Minuano.

A cooperativa possui em seu Regimento Interno o fluxograma de atendimento representando as responsabilidades de seus colaboradores, gestores e suas responsabilidades (ANEXO V).

Esta política contempla:

- Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- Compartilhamento das informações, com agilidade, responsabilidade, ética, lealdade e organização;

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
--	---	--

- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas, garantindo um retorno dessas informações ao associado;
- Qualidade no atendimento.

8 - 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, Gerência);
- 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.

9 - 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 (auxílio educação);
- Transformação da informação em conhecimento;

10 - 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);

11 - Produtos Oferecidos:

- 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)

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
--	---	--

- Empréstimo pessoal

A Cooperativa Minuano, por sua natureza e objetivo, concede crédito a seus associados de forma mais vantajosa, emprestando a taxas de juros competitivas com o mercado. O resultado apurado no exercício é rateado entre os associados proporcionalmente às operações realizadas. As linhas de crédito e taxas estão disponíveis no site da Cooperativa assim como na Política de Crédito. O associado liquidando seu contrato antecipadamente, terá a taxa de juros calculada de maneira proporcional a data da liquidação.

O crédito pode ser amortizado em diversas modalidades, como consignação em folha de pagamento, cheque, boleto bancário e débito em conta.

- Aplicação – RDC

A Cooperativa apresenta o produto RDC com remuneração de 90% do CDI; (ANEXO III). Considerando que todas as aplicações estão asseguradas até o montante aplicado de R\$ 250.000,00 (por CPF) conforme o Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito.

**** FGCOOP**

Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito; de acordo com as Resoluções 4.284 de novembro de 2013 e 4.312 de fevereiro de 2014. Circular 3.700 de março de 2014 e Cartas Circulares 3.636 e 3.639 ambas de março de 2014, a C.E.C.M. Minuano é Instituição associada ao Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito e recolhe mensalmente o valor resultante da aplicação de 0,0125% sobre os valores captados dos associados na modalidade de Depósitos a Prazo. Sendo a C.E.C.M. Minuano, instituição associada ao FGCoop e recolhendo mensalmente os valores das contribuições ordinária, implica que toda a aplicações dos associados na C.E.C.M. Minuano está assegurada até o valor de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais) por CPF ou CNPJ.

Os contratos de RDC poderão ser assinados de forma digital por associados e conselheiros.

- Juros sobre Capital Próprio;

A Cooperativa distribui anualmente juros sobre o saldo do capital integralizado no exercício pelo associado. O percentual dessa remuneração é apurado no fim do exercício não podendo exceder 100% da Selic acumulada no ano. O comunicado fica disponível no site para ciência dos associados.

- Distribuição de Sobras;

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
--	---	--

A cooperativa distribui as sobras aos associados de maneira proporcional as operações por eles realizadas durante o exercício. O percentual a ser distribuído é sempre definido em assembleia no exercício seguinte ao das sobras apuradas. O comunicado fica disponível no site para ciência dos associados.

- Convênios;

O associado da Cooperativa Minuano tem mais vantagens, pois concede benefícios através de parcerias com empresas conveniadas de diversos segmentos. Para usufruir de todos os privilégios o associado deverá ter sempre em mãos sua a carteira de associado.

Todos os convênios estão disponíveis no site para consulta do associado de acordo com a sua necessidade.

- Extinção Contratual / transferência de relacionamento

A extinção contratual se dará pelos motivos que constam no Regimento Interno e Estatuto da Cooperativa Minuano:

A exclusão do associado será feita mediante o que determina o Estatuto Social.

a) por sua morte;

b) por dissolução da cooperativa;

c) por incapacidade civil não suprida;

d) por perda do vínculo empregatício com as empresas do Grupo AGCO do Brasil Comércio e Indústria Ltda.;

A exclusão com fundamento nas letras “a” e “d” será automática.

** Com relação a transferência de relacionamento, a cooperativa não faz essa portabilidade.

- Tarifas e Custos.

A Cooperativa Minuano não cobra tarifa de seus associados para utilização de seus produtos e serviços. Tal afirmação é ratificada mediante a conformidade de tarifas enviada trimestralmente ao Banco Central (ANEXO IV).

- Manutenção da 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.

- Concepção de Novos Produtos.

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
---	---	--------------------------------

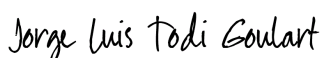
Quando a Cooperativa Minuano disponibiliza novos convênios para a concessão de benefícios aos seus associados, é divulgado pelos principais canais de comunicação (e-mail, watsap e site da Cooperativa).

- Mediação de Conflitos.

Todas as demandas, reclamações e sugestões de clientes devem ser devidamente registradas. Os colaboradores devem informar os associados sobre dúvidas, reclamações e providências necessárias. Os associados devem ser atendidos de maneira receptiva e os colaboradores devem tratar, efetiva e sistematicamente, as demandas, relações e sugestões recebidas, garantindo o retorno das informações ao associado e a solução adequada das ocorrências registradas.

****** A cooperativa também possui o canal de ouvidoria como consta em seu Regimento Interno na sessão 25

Manual de Política de Relacionamento com Clientes, aprovado pelo Conselho de Administração em 23 de novembro de 2017 e revisado em 06 de agosto de 2021.

DocuSigned by:

DEE08F9AC3434D7...
Jorge Luis Todi Goulart
Diretor Presidente

DocuSigned by:

BAB889BD158F426...
Claudio Luis Schwade
Diretor Financeiro

DocuSigned by:

99B372F07176449...
Wilmar Schroeder Junior
Diretor Administrativo

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
---	---	--

ANEXO I

Pesquisa de Satisfação 2017 – 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:

 Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
--	---	--------------------------------

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*:

 Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
--	---	--------------------------------

Início > Alterar senha

PREENCHA OS CAMPOS

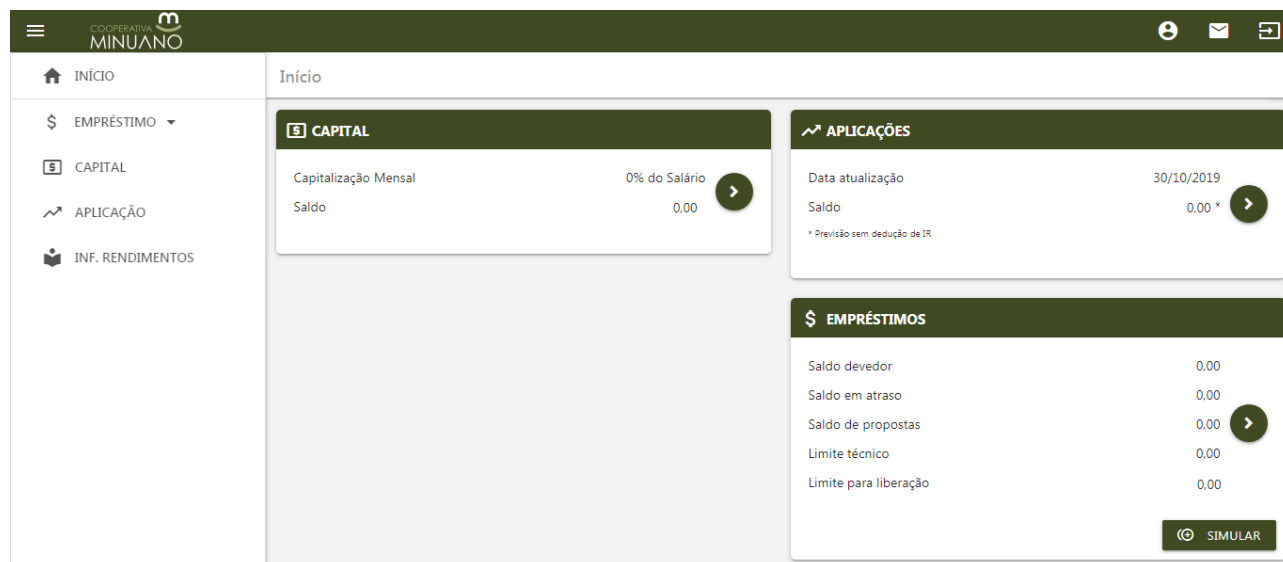
Senha atual
.....

Nova senha
.....

Confirmação da nova senha
.....

ALTERAR SENHA

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



A interface do Internet Banking da Cooperativa Minuano apresenta uma barra superior com o logo e ícones de perfil, mensagens e suporte. O menu lateral à esquerda contém opções: INÍCIO, EMPRÉSTIMO, CAPITAL, APLICAÇÃO e INF. RENDIMENTOS. O conteúdo principal, sob o título 'Início', é dividido em três seções:

- CAPITAL:** Exibe 'Capitalização Mensal' com '0% do Salário' e 'Saldo' de '0,00'.
- APLICAÇÕES:** Mostra a 'Data atualização' como '30/10/2019' e o 'Saldo' como '0,00 *', com uma observação de '* Previsão sem dedução de IR'.
- EMPRÉSTIMOS:** Lista valores como 'Saldo devedor', 'Saldo em atraso', 'Saldo de propostas', 'Limite técnico' e 'Limite para liberação', todos com o valor '0,00'. Inclui um botão 'SIMULAR' no canto inferior direito.

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

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
---	---	--------------------------------



COOPERATIVA
MINUANO

Conta ou CPF/CNPJ

Senha

 [ESQUECEU SUA SENHA?](#)

ENTRAR

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



COOPERATIVA
MINUANO

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

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
---	---	--------------------------------

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*:

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
--	---	--

Alteração de senha

Preencha os campos

Senha atual

Nova senha

Confirmação da nova senha

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:

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*:



Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN

DATA
Nov 2017

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.

 Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
--	---	--------------------------------





Identificação:

Situação Consolidada

\$ Empréstimos [Simular](#)

Saldo devedor	0,00
Saldo em atraso	0,00
Saldo de propostas	0,00 >
Limite técnico	0,00
Limite para liberação	0,00

Capital

Capitalização Mensal	0% do Salário >
Saldo	0,00

Aplicações

Data atualização	13/09/2019
Saldo	0,00* >

* Previsão sem dedução de IR

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



[Esqueceu sua senha? Clique aqui](#)

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

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
---	---	--------------------------------

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

Data de nascimento/Constituição

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

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
---	---	--------------------------------

ANEXO III**Solicitação de Resgate**

Eu, _____,
Matrícula _____, venho solicitar o resgate integral, da aplicação
financeira do RDC – recibo de nº _____ junto a Cooperativa
Minuano, para amortização do meu contrato de empréstimo
nº _____.

_____, ____ de _____ de _____.

Assinatura do requerente

 COOPERATIVA MINUANO Fortalecendo sonhos, conquistando resultados!	Política de Relacionamento com os Clientes Resolução nº 4.539 do CMN	DATA Nov 2017
---	---	--------------------------------

Solicitação de Resgate

Eu, _____,
Matrícula _____, venho solicitar o resgate integral, da aplicação
financeira do RDC – recibo de nº _____ junto a Cooperativa
Minuano, para amortização do meu contrato de empréstimo
nº _____.

_____, ____ de _____ de _____.

Assinatura do requerente

**Política de Relacionamento com os Clientes**
Resolução nº 4.539 do CMN**DATA**
Nov 2017

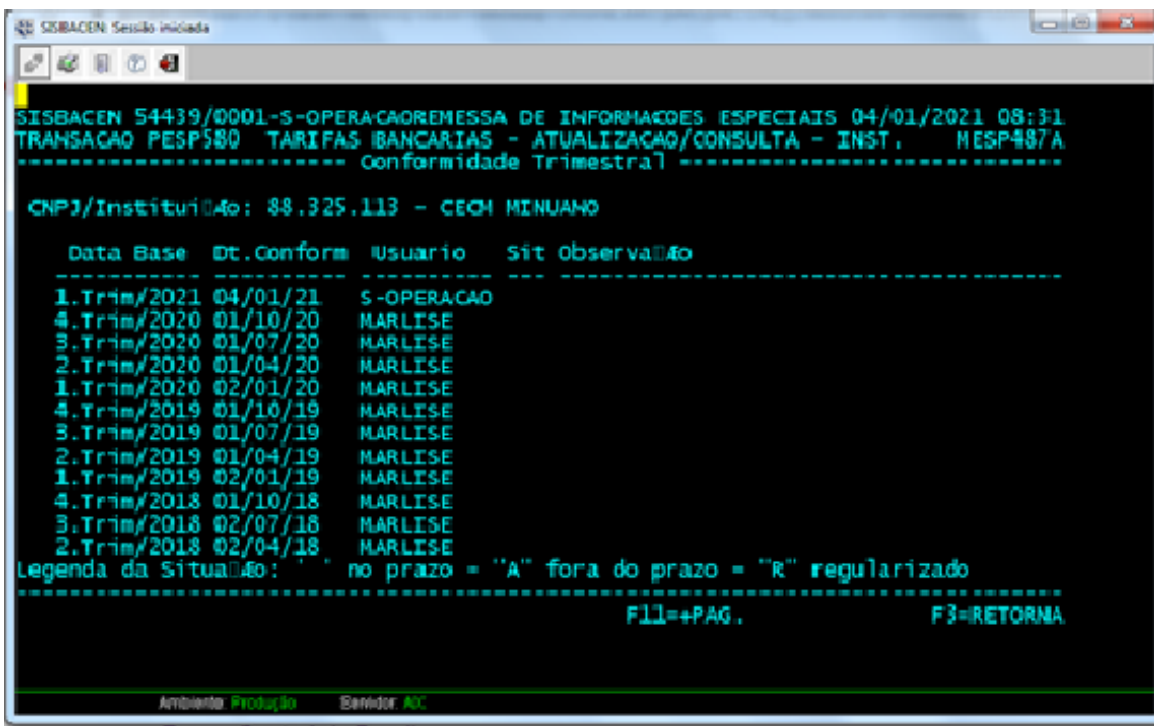
Solicitação de Resgate

Eu, _____,
Matrícula _____, venho solicitar o resgate parcial no valor líquido de R\$ _____, da aplicação financeira do RDC – recibo de nº _____ junto a Cooperativa Minuano, para quitação do meu contrato de empréstimo nº _____.

_____, ____ de _____ de _____.

Assinatura do requerente

ANEXO IV



```

SISBACEN 54439/0001-S-OPERACAO REMESSA DE INFORMACOES ESPECIAIS 04/01/2021 08:31
TRANSAÇÃO PESP580 TARIFAS BANCARIAS - ATUALIZAÇÃO/CONSULTA - INST: MESP487A
----- Conformidade Trimestral -----

CNPJ/Instituição: 88.325.113 - CECM MINUANO

  Data Base  Dt. Conform  Usuario  Sit observação
-----
1.Trim/2021  04/01/21    S-OPERACAO
4.Trim/2020  01/10/20    MARLISE
3.Trim/2020  01/07/20    MARLISE
2.Trim/2020  01/04/20    MARLISE
1.Trim/2020  02/01/20    MARLISE
4.Trim/2019  01/10/19    MARLISE
3.Trim/2019  01/07/19    MARLISE
2.Trim/2019  01/04/19    MARLISE
1.Trim/2019  02/01/19    MARLISE
4.Trim/2018  01/10/18    MARLISE
3.Trim/2018  02/07/18    MARLISE
2.Trim/2018  02/04/18    MARLISE
Legenda da Situação: ' ' no prazo = "A" fora do prazo = "R" regularizado
-----
                        F11=PAG.                F3=RETORNA
-----
Ambiente: Produção  Servidor: AOC
  
```

ANEXO V

