

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DA CREDIBELGO

1ª edição aprovada em 10/12/2020

2ª edição - atualizada em 23/05/2022

Política de Relacionamento com Clientes e Usuários da Credibelgo

1. Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários apresenta princípios, diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais que norteiam o relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros da Credibelgo.
2. Para fins desta Política são observados os seguintes conceitos:
 - a) clientes: pessoas ou entidades associadas à Credibelgo, usuárias de produto(s) ou serviço(s) oferecidos(s) pela Cooperativa;
 - b) usuários de produtos e serviços: pessoas ou entidades não associadas à Credibelgo, usuárias de produto(s) ou serviço(s) oferecido(s) pela Cooperativa.
3. Os princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência são observados pela Credibelgo com vistas à convergência de interesses e à consolidação de imagem de credibilidade, segurança e competência.
4. As diretrizes que orientam esta Política estão alinhadas com a missão, a visão, os valores e o Código de Ética.
5. São considerados objetivos estratégicos da Credibelgo no tocante ao relacionamento com clientes e usuários:
 - a) prestar atendimento justo e equitativo a clientes e usuários, em todas as suas fases (pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços);
 - b) disponibilizar canais efetivos de comunicação para clientes e usuários, observando a qualidade e tempestividade dos atendimentos, por meio de monitoramento constante;
 - c) disponibilizar e fomentar programa de treinamento de empregados;
6. Além das atribuições legais e regulamentares, são responsabilidades da Credibelgo:

- a) promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com associados/clientes e usuários, bem como assegurar a conformidade e legitimidade dos produtos e serviços da Cooperativa;
- b) atender, de forma clara, precisa e tempestiva, as demandas dos associados e das partes interessadas, mantendo um relacionamento estreito, cordial e transparente.

7. A Credibelgo deve, nos termos da regulamentação em vigor:

- a) assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referentes ao relacionamento com clientes e usuários, bem como a adequação a esta Política;
- b) instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados à implementação e ao monitoramento do cumprimento desta Política;
- c) estabelecer o perfil dos clientes e usuários que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados.

8. Esta Política é avaliada periodicamente e aprovada pelo Conselho de Administração da Credibelgo, e deve ser divulgada internamente na Cooperativa para que seja eficiente no cumprimento do objetivo pela qual foi desenvolvida.

9. As normas legais prevalecem sobre esta Política, sempre que houver divergência ou conflito.

10. Complementam a presente Política e a ela se subordinam todas as normas e procedimentos operacionais que regulam o relacionamento com clientes e usuários.