

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

Amparada na Resolução nº 4.539/16 do Banco Central do Brasil, esta Política visa promover a adequação da CrediBRF com a legislação vigente quanto ao relacionamento com os cooperados.

Princípios adotados pela Instituição:

- 1) Pautar suas atividades pelos padrões da ética, responsabilidade, transparência, competência, integridade corporativa e diligência.
- 2) Comprometer-se com um atendimento de qualidade para a construção de relacionamentos produtivos e de longo prazo com os cooperados.
- 3) Promoção de uma cultura institucional que incentiva o relacionamento cooperativo e equilibrado, buscando o tratamento justo e equitativo.
- 4) Garantir a conformidade e a legitimidade dos produtos com a legislação aplicável.
- 5) Adequar os produtos aos perfis dos cooperados, por meio dos processos de conhecimento do seu público, de concepção e desenvolvimento de produtos e de avaliação detalhada de forma a oferecer o produto mais adequado para satisfazer a necessidade do cooperado.
- 6) Estimular a prestação de informações a respeito de produtos de forma clara, completa e precisa, e o atendimento de demandas de cooperados de forma tempestiva e conclusiva.
- 7) Não impor barreiras ou impeditivos para o término de relação contratual, trabalhando dentro das condições dispostas no seu Estatuto Social.

Diretrizes para a oferta de produtos:

- Assegurar que a oferta de produtos, direta ou indireta, por meio de qualquer canal presencial ou remoto, seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos cooperados.

- A divulgação ou publicidade da oferta de produto deve utilizar linguagem simples e clara na divulgação ou publicidade da oferta do produto, especialmente pelos meios eletrônicos, e ser audível quando feita por voz.
- No processo de oferta de crédito aos cooperados, deve-se disponibilizar, previamente à contratação, todos os termos e condições aplicáveis ao produto ofertado, de modo a propiciar a livre e consciente tomada de decisão.
- Certificar a consistência de rotinas e procedimentos operacionais pertinentes ao relacionamento com cooperados por meio de manuais de procedimentos e programas de treinamentos internos.

Diretrizes para o atendimento a cooperados:

- O funcionário que atende e se relaciona com cooperados deve ter habilidade de relacionamento interpessoal.
- Os funcionários da CrediBRF devem se comportar de maneira apropriada e transparente, agindo sempre com boa-fé e orientando os cooperados quanto às características do produto, bem como seus direitos e obrigações na utilização do mesmo.
- Os colaboradores que desempenhem atividades conexas com o relacionamento com cooperados devem ser treinados e qualificados em relação a esta Política e a Resolução relacionada, além dos processos e manuais de procedimentos aplicáveis as suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos cooperados em relação a oferta e distribuição de produtos.
- A coleta, o tratamento e a manutenção de informações relacionadas aos cooperados devem ser conduzidas com responsabilidade, ética, lealdade e organização, sempre observando o sigilo das informações e sua privacidade.

Orientações sobre inadimplemento:

- No atendimento aos cooperados, os funcionários da CrediBRF devem esclarecer as consequências do inadimplemento de obrigações e o procedimento a ser observado para solicitação de liquidação antecipada.

- Os cooperados inadimplentes, assim como os adimplentes que evidenciem poder incorrer no inadimplemento, devem ter suas propostas de negociação de dívidas devidamente tratadas, de acordo com a Política de Concessão de Crédito e Cobrança.

Canais de comunicação:

- **Postos de Atendimento (PA):** canal primário para atendimento as demandas dos cooperados referentes às informações, dúvidas, reclamações ou cancelamentos de produtos. Também são responsáveis por identificar outras demandas apresentadas pelos cooperados, buscando nas respectivas áreas de negócio as soluções necessárias para as ocorrências registradas.

Consulte o PA mais próximo de você pelo site www.credibrf.com.br através do menu “Atendimento”.

- **Ouvidoria:** analisa e trata, adequada e formalmente, as reclamações dos cooperados que não foram satisfatoriamente solucionadas pelos Postos de Atendimento, prestando os esclarecimentos necessários aos reclamantes sobre suas demandas e as providências adotadas. Todas as demandas, reclamações e sugestões dos cooperados devem ser devidamente registradas e receber número de protocolo para sua identificação, análise e tratamento formal e adequado.

Ouvidoria CrediBRF: 0800 644 1314.

- **Canal de Denúncias:** atendimento para que cooperados, ex-cooperados, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros possam reportar possíveis desvios do Código de Ética e Conduta da Cooperativa, bem como casos com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionados às atividades da instituição.

Contato: denuncias@credibrf.com.br ou pelo site: www.credibrf.com.br.