OBJETIVO

Esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo do Grupo JAL – COPEJAL tem como objetivo estabelecer os princípios, diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais que norteiam o relacionamento do cliente institucional da cooperativa e usuários de produtos e de serviços financeiros desta instituição cooperativa, com base nas normas do Banco Central do Brasil, previstas na Resolução 4.539, de 24.11.2016 e futuras alterações.

A cooperativa tem por princípio que seus colaboradores, prestadores de serviços e membros estatutários devem pautar seu relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. 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 Conduta e Ética e na Política Socioambiental vigentes.

DIRETRIZES

As diretrizes que orientam esta Política e que devem ser observadas por todos os colaboradores, prestadores de serviços e membros estatutários devem estar alinhadas com a missão, a visão, os valores e o Código de Conduta e Ética da Cooperativa.

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

- ✓ Prestar atendimento justo e equitativo aos clientes e usuários em todas as suas fases, atuando de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes e usuários;
- ✓ Zelar pela imagem institucional da Cooperativa nos atendimentos, de modo a assegurar que este padrão priorize e fidelize os clientes e usuários em seus relacionamentos com a Cooperativa;
- ✓ Prestar informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, esclarecendo sobre direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na contratação das operações e na prestação de serviços;

- ✓ Divulgar informações e esclarecimentos com redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade das operações ou serviços, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, datas, locais e demais condições inerentes às operações;
- ✓ Fornecer de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre a excelência na qualidade e a satisfação nos atendimentos;
- ✓ Atender com a preservação do sigilo das operações dentro das normas e legislação vigentes, de modo a manter a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas;
- ✓ Procurar sempre estar atualizado sobre os serviços oferecidos, de modo a poder prestar informações seguras aos clientes e usuários nas suas tomadas de decisões.
- ✓ Todos os colaboradores, prestadores de serviços e membros estatutários devem estar cientes que as normas legais e legislação vigente prevalecem sobre esta Política, sempre que houver divergência ou conflito.

A cooperativa indicará Diretor responsável pela observância das diretrizes prevista nessa Política, de modo a assegurar o adequado funcionamento para atender os clientes e usuários da instituição.

Esta Política entrou em vigor em 01 de novembro de 2020, tendo sido aprovada pela Diretoria da Cooperativa em reunião de 13 de Outubro de 2020, devendo ser objeto de revisão periódica de modo a manter-se atualizada, bem como ser objeto de divulgação ao público alvo da instituição.

São João de Meriti, RJ, 01 de novembro de 2020

Marco Antônio Guimarães
Diretor Presidente

Cléa Martins dos Santos Mota
Diretora Administrativa

Alcemir Jardim Caldas
Diretor Operacional