

FNCC NEWS

NEWSLETTER DA FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Edição 46 - Março de 2021 - Ano V

COMPARTILHE ESSA NEWS!



Curso Política de Relacionamento com o Cliente

INSCREVA-SE PARA O CURSO DE POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

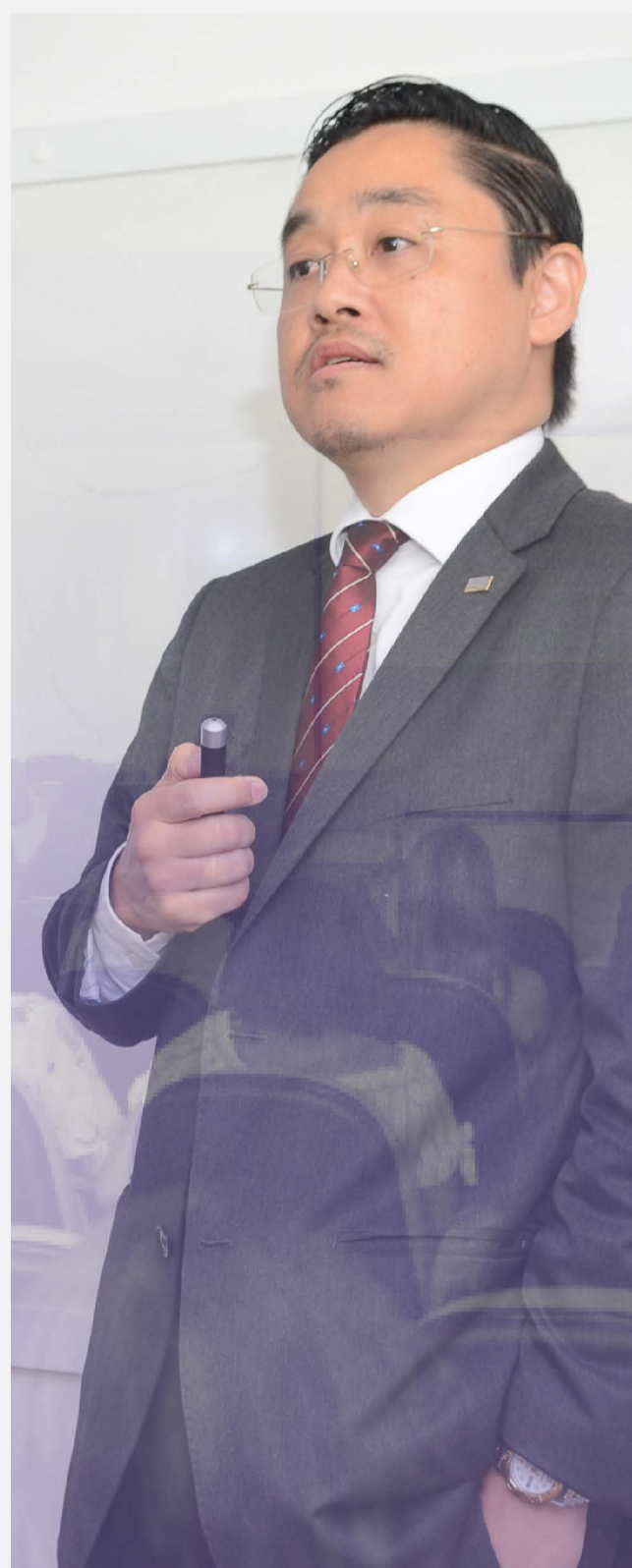
TRAINAMENTO BUSCA AJUDAR COOPERATIVAS A CUMPRIREM REGRAS E ATENDEREM AS NECESSIDADES DE SEUS COOPERADOS COM QUALIDADE

No próximo dia 23 de março a FNCC realizará treinamento para gestores e colaboradores das cooperativas federadas sobre Política de Relacionamento com Clientes.

Essa é uma maneira de garantir o cumprimento de princípios básicos no atendimento da cooperativa, como ética, responsabilidade, transparência e diligência. O responsável por passar essas informações para nossas federadas será o auditor

Fabrício Koeke, que trabalha diretamente com políticas de trabalho para cooperativas.

Com essas medidas sendo cumpridas, a cooperativa consegue melhorar a experiência de seu cooperado, melhorando sua reputação entre o público e fortalecendo a relação com ele. O resultado disso são cooperados mais participativos e que confiam no trabalho da cooperativa.



CURSO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Data: 23 de março
Horário: das 10h às 12h
Evento virtual, pelo Microsoft Teams
Palestrante: Fabrício Koeke

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DO CURSO

1. Aplicação da política de relacionamento nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação
2. Aspectos sobre a conformidade dos produtos e serviços
3. Ferramentas de monitoramento do relacionamento com clientes
4. Portabilidade de operações

O curso é destinado, principalmente, a Diretores de Relacionamento com Clientes, Diretores de Riscos, Diretores da Ouvidoria, Ouvidor e Conselheiros fiscais.

INSCREVA-SE PARA O CURSO: [HTTPS://FORMS.GLE/MJKKY762XCU9MUPY9](https://forms.gle/MJKKY762XCU9MUPY9)

Novo Serviço - Modelos de Políticas

FNCC PASSA A OFERECER MODELOS DE POLÍTICAS COMO NOVO SERVIÇO ÀS FEDERADAS

O OBJETIVO É AJUDAR COOPERATIVAS NA APLICAÇÃO DE AÇÕES DE ORGANIZAÇÃO INTERNA E EXTERNA

Desde fevereiro, as cooperativas federadas passaram a ter acesso a um novo serviço oferecido pela FNCC: os modelos de políticas indicadas pelo órgão regulador.

Para Eliane Flávio Steiger, da cooperativa do Grupo Schaeffler, os modelos ajudam as cooperativas na hora do trabalho:

BB

AS COOPERATIVAS PEDIAM POR ESSE SERVIÇO HÁ ALGUM TEMPO E JÁ SABÍAMOS DA DIFICULDADE DE SE CRIAR UM MODELO ÚNICO, MAS ESSE MODELO, DESENVOLVIDO PELA FNCC, IRÁ NOS AJUDAR A TER UM NORTE NO TRABALHO. OBRIGADA PELO NOVO SERVIÇO", DISSE.

Como o serviço funciona?

Serão disponibilizados modelos de políticas, que vão servir como um guia para as Federadas. Todos eles atendem às normativas do Banco Central, assim como questões pontuadas em auditorias internas.

Os modelos disponibilizados dão uma direção para o trabalho, mas são sugestões. Por isso, devem ser avaliadas e adaptadas de acordo com as particularidades de cada cooperativa.

Qual o objetivo dos modelos de políticas?

As políticas visam trazer clareza aos processos e procedimentos dentro do ambiente interno da cooperativa, por meio de um conjunto de diretrizes estratégicas fixadas pelo órgão de administração.

Seguindo os modelos propostos, as cooperativas conseguirão entender o "caminho" a ser seguido para organizarem o controle interno da melhor forma possível, o que também reflete ao que é oferecido ao cooperado.

Participe dos treinamentos oferecidos pelo SESCOOP

PARTICIPE DOS TREINAMENTOS OFERECIDOS PELO SESCOOP

CAPACITAÇÕES BUSCAM INFORMAR NOVIDADES E PREPARAR COOPERATIVAS PARA NECESSIDADES DO FUTURO

O SESCOOP está sempre em busca de contribuir com o trabalho das cooperativas de crédito e, por isso, sempre oferece treinamentos para que as instituições estejam sempre capacitadas para trabalhar com novos modelos e atender cooperados da melhor forma possível.

Para 2021, o SESCOOP conta com cursos e palestras à distância que abrangem diversos pontos do trabalho das co-

operativas, desde o interno até o atendimento ao público, buscando contribuir sempre com o desenvolvimento dos colaboradores.

A programação está cheia de temas importantes para as cooperativas de crédito até o mês de abril.

Mas muito mais vem por aí durante todo o ano. Não deixe de acompanhar e participar!

CONFIRA A LISTA DE EVENTOS ATÉ ABRIL

- Todos os eventos serão ONLINE
- Veja mais informações e INSCREVA-SE no site <http://bit.ly/treinasescoop>

18 e 19/05/2021	EAD - COMPLIANCE
26 e 27/04/2021	EAD - PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO
19 e 20/04/2021	EAD - OUVIDORIA
06, 07, 08, 13, 14, 15, 20, 22, 27 e 28/04/2021	EAD - CPA 20
04/06/2021	EAD - PALESTRA GOVERNANÇA COOPERATIVISTA
01, 02, 03/03 - Turma I 19, 20, 22/04 - Turma II	EAD - CURSO CONSELHO ADMINISTRATIVO
08, 09, 10/03 - Turma I 13, 14, 15/04 - Turma II	EAD - CURSO CONSELHO FISCAL
12 e 13/04/2021	EAD - CURSO CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

INSCREVA-SE PELO LINK: <http://bit.ly/treinasescoop>

