



MAILING DO PROGRAMA DE *COMPLIANCE* – EDIÇÃO N.º 39

Negociação de inadimplência

A condução de negociações envolvendo cobrança de inadimplência exige cuidado, respeito e conformidade normativa. A qualidade da nossa comunicação é o que garante não apenas a recuperação de valores, mas também a preservação da imagem da cooperativa e a continuidade das parcerias.

Neste sentido, as diretrizes para uma comunicação assertiva e eficaz são:

Manutenção do diálogo e cordialidade: mesmo diante de uma negativa inicial da Operadora de Saúde, mantenha o canal de comunicação aberto. Evite interrupções bruscas e priorize o profissionalismo. Uma postura educada e persistente é, muitas vezes, o fator decisivo para destravar negociações e manter o relacionamento comercial saudável a longo prazo.

Revisão e clareza nas mensagens: antes de enviar qualquer comunicado, certifique-se de eliminar ambiguidades ou termos que possam causar mal-entendidos. Sempre que possível, peça a validação de um colega familiarizado com o tema para garantir que a mensagem seja clara, gentil e livre de ruídos.

Não utilize qualquer forma de pressão indevida: é proibido utilizar táticas de coerção, como a suspensão arbitrária de serviços ou ameaças implícitas. A recuperação de créditos deve pautar-se exclusivamente por meios legítimos.

Atenciosamente,

Comitê de *Compliance* da COOPERCATI.