

# POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS 2024

## RESOLUÇÃO DO CMN Nº 4.949/21

## SUMÁRIO

1 -	Objetivos e Diretrizes.....	03
2 -	Classificação e Qualificação dos Cooperados.....	04
3 -	Coleta e Tratamento dos Dados do Cooperado.....	05
4 -	Concepção e Distribuição de Produtos e Serviços.....	07
5 -	Tarifas e Sistemática de Cobranças.....	08
6 -	Responsabilidades.....	09
7 -	Normas Gerais.....	10
8 -	Gestão do Atendimento Prestado a Clientes e Usuários/Medição de Conflitos.....	11
9 -	Gestão de Riscos – Acompanhamento, Controle e Mitigação.....	12
10 -	Programa de Treinamento.....	13
11 -	Disposições Gerais.....	13

## 1. OBJETIVOS E DIRETRIZES

A política define as diretrizes e procedimentos gerais a serem seguidos pela Cooperativa no âmbito da Política de Relacionamento com Cooperados e Usuários, e deve ser lido em conjunto com outras políticas, manuais e códigos internos, nos quais constam critérios relacionados a procedimentos que também devem ser observados no relacionamento com cooperados e usuários, incluindo, a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo - Conheça seu Cooperado (KYC).

Deverá a política ser observada por todos os Colaboradores e dirigentes, independentemente do nível organizacional que ocupem, com o intuito de manter a confiabilidade nos produtos e serviços, bem como a credibilidade da cooperativa, contribuindo, ainda, para a promoção de uma cultura organizacional capaz de incentivar o relacionamento cooperativo e equilibrado com os Cooperados.

Esta Política é regida pelos princípios:

- Ética, que orienta os Colaboradores e dirigentes a assumirem posturas íntegras, responsáveis e honestas no relacionamento com os Cooperados;
- Responsabilidade, que requer a condução do relacionamento com os Cooperados mediante o oferecimento das informações necessárias para a mitigação de riscos e para o alcance dos objetivos dos Cooperados;
- Transparência, que conduz à utilização de informações claras e adequadas no relacionamento com os Cooperados; e
- Diligência, relacionado à resolução tempestiva e eficaz das demandas dos Cooperados.

## 2. CLASSIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS COOPERADOS

No momento de identificação e de qualificação do Cooperado, para fins de início e manutenção de relacionamento, os Colaboradores deverão observar as diretrizes previstas neste capítulo, além das orientações previstas na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo - Conheça seu Cooperado (KYC).

A identificação do Cooperado deverá ser realizada com base na coleta de seus dados e de dados de seus representantes.

No caso de cooperado pessoa jurídica domiciliada no Brasil, deverá ser coletada, no mínimo, a firma ou denominação social, o endereço da sede, o número de registro no CNPJ.

Para ambos os casos expostos acima será solicitado, no mínimo, o nome e o CPF do representante do Cooperado que tenha poderes para realizar operações com a Cooperativa.

A qualificação de cooperados e usuários será realizada com base em seu perfil de risco e a natureza da relação do negócio.

A qualificação do Cooperado pessoa jurídica será realizada com base nos seguintes critérios:

- Porte;
- Faturamento;
- Capacidade financeira; e
- Condição de Pessoa Exposta Politicamente, representante, familiar ou estreito colaborador.

A qualificação do Cooperado será reavaliada em conformidade com a evolução do relacionamento e do perfil de risco.

### 3. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS DO COOPERADO

A coleta dos dados dos Cooperados será realizada no início do relacionamento, podendo ser exigidos dados complementares a depender do produto e serviço contratado durante a sua associação.

Os Colaboradores deverão obter o consentimento dos Cooperados, de forma livre, informada e inequívoca no ato da coleta de dados.

Observando o consentimento do Cooperado, será realizado o tratamento dos dados do Cooperado.

O Cooperado titular dos dados pessoais poderá solicitar a Cooperativa à realização dos seguintes procedimentos relacionados ao tratamento de seus dados pessoais:

- Confirmação a existência de tratamento de dados pessoais que lhe pertencem pela Cooperativa;
- Acesso à relação de dados pessoais que lhe pertencem tratada pela Cooperativa;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados mantidos nas bases da Cooperativa;
- Bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento;
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais a Cooperativa realizou o compartilhamento de dados; e
- Solicitação do histórico de contato, número do protocolo de atendimento, realizados com o canal de Ouvidoria.

A Cooperativa compromete a manter o sigilo das informações e dos dados dos Cooperados durante todo o ciclo de relacionamento, inclusive empregando a tecnologia adequada para isso, ressalvada os casos de cumprimento de obrigações regulatórias e de decisões judiciais que venham a requerer o acesso aos dados e informações dos Cooperados mediante um procedimento de quebra de sigilo.

Os dados do Cooperado serão armazenados durante a vigência de seu relacionamento com a Cooperativa. Após o fim do vínculo, os dados permanecerão armazenados pelos prazos instituídos por lei, para sua respectiva finalidade legal ou regulatória, por exemplo, nas situações previstas pela Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo. Sendo que, em eventuais solicitações em relação à privacidade e proteção de dados pessoais, poderão ser encaminhadas acessando o site da cooperativa na aba contato.

#### **4. CONCEPÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS**

Os produtos e serviços são concebidos com base na legislação e na regulação aplicável, seguindo os parâmetros de segurança e de adequação normativa requeridos.

Após a concepção dos produtos e serviços e a sua devida aprovação pelo Conselho de Administração ou Diretoria, a Cooperativa disponibiliza aos Cooperados, através do site as informações sobre os parâmetros operacionais e os riscos por ele trazidos, utilizando linguagem clara e objetiva para comunicá-los.

Os procedimentos de adequação dos produtos e serviços às necessidades e interesses dos Cooperados deverão ser listados na política

interna destinada a definir o perfil do público-alvo específico para o qual deve ser destinada a oferta de cada produto ou serviço concebido pela Cooperativa.

É vedado aos Colaboradores ofertar ou recomendar ao Cooperado um produto ou serviço que não seja adequado ao perfil deste último.

As informações sobre as situações de desenquadramento deverão ser transmitidas ao Cooperado de maneira tempestiva, clara e objetiva.

As informações supramencionadas deverão abranger inclusive prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições, além da forma de utilização e dos riscos do produto ou serviço, de forma a possibilitar a livre escolha e a tomada de decisão pelo Cooperado.

Na transmissão dessas informações, a Cooperativa utilizará linguagem simples, clara e, sempre que possível, sem o uso de expressões técnicas ou jurídicas.

Após a contratação, a Cooperativa providenciará o acesso tempestivo dos Cooperados aos contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos aos produtos ou serviços contratados.

Os documentos disponibilizados deverão conter a completude das informações sobre o produto ou serviço contratado, conforme o caso.

## **5. TARIFAS E SISTEMÁTICA DE COBRANÇAS**

As informações sobre a cobrança de tarifas e outros custos, quando houver, serão divulgadas aos Cooperados no momento da pré-contratação.

As informações acerca das tarifas a serem cobradas pela prestação de serviço ou pelo produto contratado devem ser divulgadas aos Cooperados, conforme a regulamentação específica vigente destinada aos serviços/produtos

oferecidos. Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto ou do serviço também devem ser informados.

Nos produtos ou serviços que envolvam a contratação de uma operação de crédito, os cooperados deverão ser comunicados sobre o Custo Efetivo Total da operação.

Após a contratação, os valores relacionados às tarifas e demais encargos referentes ao produto ou serviço contratado serão disponibilizados aos Cooperados no respectivo contrato.

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo Cooperado, será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Em caso de inadimplemento das obrigações contratadas por parte do Cooperado, os Colaboradores poderão entrar em contato com o Cooperado inadimplente por meio dos canais de comunicação.

O contato deverá ser realizado em horário comercial, preferencialmente por vias eletrônicas. Excepcionalmente, poderá ser enviada uma correspondência física com aviso de recebimento para o Cooperado.

No caso de renegociação, o objetivo de estabelecer novas condições para que o Cooperado regularize as obrigações contratadas, podendo abranger, dentre outras medidas e conforme o produto ou serviço contratado, a prorrogação do prazo de pagamento, a divisão de parcelas e o abatimento do preço e demais encargos.

Caso a renegociação resulte infrutífera, conforme as condições contratualmente previstas, o devedor será constituído em mora e, adicionalmente, a Cooperativa se reserva do direito de executar o contrato judicialmente.

## 6. RESPONSABILIDADES

A efetivação desta Política é de responsabilidade de toda a Cooperativa e terceiros:

**Diretoria Executiva ou Conselho de Administração:** Aprovar em ata a Política de Relacionamento com Clientes e usuários da Cooperativa, em conformidade com a legislação atual. Definir diretor responsável que atuará na avaliação, aprovação ou reprovação das mudanças e desenvolvimento dessa Política conforme os critérios, documentação e informações apresentados.

**Diretoria Responsável:** Estabelecer o perfil de clientes e usuários que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados. Instituir mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos relacionados à implementação e ao monitoramento do cumprimento desta política. Propor, em conjunto com a Diretoria, programas de treinamento para os colaboradores que desempenham atividades ligadas ao relacionamento com os cooperados, prestadores de serviços e usuários.

**Conselho Fiscal:** Acompanhar e fiscalizar a execução desta Política.

**Colaboradores:** Se faz necessário que todos os colaboradores, executarem, observarem e cumprirem as normas que constam nesta Política.

**Prestadores de Serviços:** Estarem comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e documentos recebidos dos cooperados e da Cooperativa.

## 7. NORMAS GERAIS

Objetivando a manutenção de um relacionamento transparente, honesto, claro e tempestivo com os seus clientes, a Cooperativa deve trabalhar para que esteja sempre apta a desenvolver serviços adequados às expectativas dos diversos perfis e necessidades dos seus usuários. Tendo em vista que tais objetivos dependem da satisfação dos cooperados que são os proprietários e ao mesmo tempo usuários dos seus serviços, as pessoas vinculadas à Cooperativa devem:

- Zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
- Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as áreas internas, bem como com os cooperados;
- Ofertar ou recomendar serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos cooperados;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os cooperados;
- Prestar informações de forma clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões;
- Fornecer de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade;
- Eliminar barreiras, critérios ou procedimentos improcedentes para a extinção da relação contratual relativa a serviços;
- Preservar o sigilo das informações, assegurando a confidencialidade e a segurança das informações, ressalvados os casos previstos em lei.

## 8. GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO A CLIENTES E USUÁRIOS/MEDIÇÃO DE CONFLITOS

Disponibilizamos no site da cooperativa canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

Além de informações referentes a Empréstimos, Governança Corporativa, Educação Financeira, Demonstrações Contábeis, Campanhas realizadas pela Cooperativa e demais conteúdos que sejam relevantes para os cooperados.

**Ouvidoria:** A Cooperativa possui canal de ouvidoria próprio, com ouvidor devidamente certificado que está disponível para atuar em qualquer tipo de dúvida por parte do cooperado, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

**Canal de Denúncias e Ilícitudes:** A Cooperativa disponibiliza este canal para comunicação de indícios de atos de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas as atividades da Cooperativa.

Caso haja alguma denúncia um membro da Diretoria juntamente com um colaborador da Cooperativa receberá por e-mail o motivo da denúncia, que deverão tomar as medidas cabíveis para a solução.

**Fale conosco:** A Cooperativa disponibiliza ainda em seu site o Formulário Fale Conosco para sugestões, dúvidas e reclamações.

Além dos canais mencionados acima, a Cooperativa se dispõe a prestar atendimento presencial, telefônico e por WhatsApp aos seus cooperados.

Conforme §5, do artigo 5, da resolução nº 4949 de 30/09/2021, informamos que não realizamos nenhum tipo de atendimento relacionado a oferta de crédito à não cooperados.

## **09. GESTÃO DE RISCOS – ACOMPANHAMENTO, CONTROLE E MITIGAÇÃO**

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários será utilizada para assegurar:

- A implementação de suas disposições;
- A avaliação de sua efetividade; e
- A identificação e correção de eventuais deficiências.

Dessa forma, visando alcançar seus objetivos e, se integrar aos demais sistemas de governança, a Cooperativa deve realizar:

- Pesquisa de Satisfação anual, com avaliação do índice de satisfação dos associados;
- Avaliações técnicas periódicas da equipe de atendimento; e
- Acompanhamento de reclamações, denúncias, sugestões que surgirem na Cooperativa.

As eventuais deficiências identificadas deverão ter plano de ação elaborado e as ações definidas serão executadas de forma a garantir a melhoria nos processos.

## **10. PROGRAMA DE TREINAMENTO**

As diretrizes constantes nesta Política serão objeto de ações de treinamento e capacitação dirigida aos colaboradores da Cooperativa.

Os colaboradores que desempenhem atividades conexas com o relacionamento com cooperado/usuário são, apropriadamente, treinados e qualificados em relação a regulamentação vigente e a Política, além dos

processos, procedimentos e boas práticas aplicáveis em suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos cooperados.

A política, os processos e procedimentos (e revisões e atualizações) devem ser disponibilizados aos colaboradores, de forma a sempre mantê-los atualizados e cientes das melhores práticas para a condução dos relacionamentos com cooperados e da postura condizente com os princípios e valores da Cooperativa.

## **11. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Esta Política poderá ser revisada a cada 2 (dois) anos ou em periodicidade menor, caso necessário, em decorrência de alterações na regulamentação e/ou legislação aplicável ou, ainda, para refletir alterações nos procedimentos internos.

O acompanhamento, o monitoramento, os processos, os procedimentos e os manuais de boas práticas conexos, ficarão à disposição do Banco Central do Brasil por um período de 5 (cinco) anos.

Caberá ao Conselho de Administração ou a Diretoria Executiva resolver as situações não previstas por esta Política.