



***Política de
relacionamento com
clientes e cooperados***

Versão 2

VALIDAÇÃO: Reunião Diretoria realizada em 20/04/2022

Sumário

Introdução.....	2
Objetivo	2
Abrangência	3
Definições	3
Premissas e diretrizes	4
Pilares Orientadores da Política de Relacionamento com Cooperados e Usuários.....	6
Responsabilidades dos órgãos estatutários e estrutura de governança	10
Diretoria.....	10
Conselho Fiscal	11
Diretor responsável pela área de riscos	11
Diretor de desenvolvimento e formação	12
Do Gerenciamento da Política de Relacionamento com o Cooperado;	12
Memória de alteração	13

Introdução

1. A presente **Política de Relacionamento com o Cooperado** visa atender a Resolução 4.949/2021, a qual dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

2. Dessa forma, a presente política apresenta quais são os princípios, práticas e processos implantados para o relacionamento com cooperados e usuários da COOPCREFI.

3. Ações que são previstas nessa política:

I - promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários; e

II - dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

Objetivo

1. Apresentar as diretrizes e valores organizacionais que orientam o relacionamento com cooperados e usuários de produtos e serviços financeiros da COOPCREFI.

2. Divulgar cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com cooperados;

3. Comprometimento com o tratamento justo e equitativo a cooperados, clientes e usuários;

4. Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e serviços oferecidos, através da prestação de informações de forma clara e precisa a respeito de produtos e serviços; do atendimento a demandas de forma tempestiva e a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência ou fim de relacionamento, de acordo com a necessidade.

Abrangência

1. A **Política de Relacionamento com o Cooperado** é destinada a todos os sujeitos envolvidos na governança da COOPCREFI, aos membros eleitos dos órgãos estatutários, gestores, dirigentes, funcionários, estagiários, menores aprendizes, que à ela estejam vinculados, dentre os quais destacamos: administradores, conselheiros, funcionários e prestadores de serviços.

Definições

1. Relacionamento com cooperados e usuários: abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

2. Produtos e serviços: conjunto de processos e atividades que melhoram a gestão financeira de pessoas físicas e jurídicas, oferecendo alternativas, capacidade de planejamento, adequação ao perfil do consumidor e independência dos usuários, segurança no acesso e disseminação e fortalecimento do comércio local;

3. Cooperativismo de crédito solidário: ferramenta de inclusão financeira e produtiva que visa, através da autogestão e do processo democrático, organizar pessoas em torno de um objetivo coletivo.

4. Cooperativa de crédito mútuo: estratégia de organização social para fortalecer trabalhadores locais, com o acesso ao crédito com preços e formas justas, garantindo a qualidade da carteira de crédito, o relacionamento e o fortalecimento institucional;

5. Perfil de cooperados e usuários: os cooperados da COOPCREFI buscam a instituição pela necessidade de crédito rápido e com preços justos. São trabalhadores do sistema financeiro que buscam a cooperativa para organizar suas finanças, conhecendo os processos internos e a proposta organizativa fomentada pela cooperativa.

6. A COOPCREFI é uma cooperativa de crédito mútuo, baseada nos princípios e práticas do cooperativismo, que pratica atividades de venda de

empréstimo e aplicação em cota capital, gerindo recursos dos cooperados para promover a educação financeira.

7. O perfil dos cooperados independem de produtos e serviços oferecidos, uma vez que atuamos somente com uma categoria de trabalhadores, basicamente em operações de capital e empréstimos. Os cooperados conhecem a cooperativa através da atuação com o Sindicato, que atua na mesma área e região e fomenta o trabalho de inclusão social e financeira que a cooperativa desempenha.

Premissas e diretrizes

1. A cooperativa atua através dos seguintes objetivos sociais:
 - a) A educação cooperativista e financeira dos seus associados, através da ajuda mútua, da economia sistemática, e do uso adequado do crédito.
 - b) A Formação e Qualificação do quadro de associados e dos seus funcionários;
 - c) Procurará, ainda, e por todos os meios fomentar a defesa e expansão do cooperativismo de economia e crédito mútuo.
2. Sua missão é: fortalecer e estimular a interação solidária entre os trabalhadores bancários através do crédito orientado e da educação financeira com a construção do conhecimento, visando a melhora na renda e o desenvolvimento sustentável de nossa comunidade.
3. A COOPCREFI se autodenomina como resultado de iniciativa conjunta de lideranças sindicais e trabalhadores do sistema financeiro. Nesse período, a cooperativa vem orientando toda à a classe bancária e a comunidade sobre uma nova forma de desenvolver políticas de crédito com taxas justas e juros mais baixos que no mercado convencional. Desta forma, haverá uma valorização da renda do trabalhador bancário e o desenvolvimento da comunidade local.
4. As diretrizes que respaldam a atuação da COOPCREFI são:
 - a) Gestão pelos próprios cooperados;
 - b) Relação entre quadro social e diretores pautados na transparência, acesso a informação;

- c) Formação política do quadro social;
- d) Participação e engajamento social em temas que atendam ao interesse do quadro social;
- e) Proporcionar serviços e produtos pautados na necessidade do quadro social;

5. São seus objetivos estratégicos:

- a) Sustentabilidade institucional;
- b) Expandir o quadro social;
- c) Ampliar oferta de produtos e serviços
- d) Fortalecer ações de *compliance*;
- e) Adotar processos tecnológicos;
- f) Fortalecer ações de cunho social;

6. Podem associar-se à cooperativa todas as pessoas físicas que estejam na plenitude de sua capacidade civil, concordem com o estatuto social, estejam estabelecidos na área de ação da cooperativa, atuem em atividades pertencentes ao agrupamento dos trabalhadores do sistema financeiro, sejam empregados da própria cooperativa, das entidades a ela associadas e daquelas de cujo capital participe; pessoas físicas prestadoras de serviço em caráter não eventual à própria cooperativa; aposentados que, quando em atividade, atendiam aos critérios estatutários de associação; pais, cônjuge ou companheiro(a), viúvo(a) e dependente legal de associado, e pensionista de associado falecido; o Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região; pessoas jurídicas sem fins lucrativos, exceto cooperativas de crédito e pessoas jurídicas que tenham por objeto as mesmas ou correlatas atividades econômicas das pessoas físicas associadas. Dessa forma a participação do quadro social, o acesso e a oferta de produtos e serviços está condicionada a atendimento desses critérios, o que não permite atuar com usuários e clientes que não sejam cooperados.

7. A permanência no quadro social é livre e voluntária, sendo que em todos os aspectos das atividades e serviços prestados serão rigorosamente observados os princípios da neutralidade política e discriminação religiosa, racial e social.

8. Valores organizacionais:

- a) gestão democrática;
- b) participação do quadro social;
- c) inclusão financeira;
- d) ética;
- e) transparência;
- f) relação com a comunidade;
- g) diligência;

Pilares Orientadores da Política de Relacionamento com Cooperados e Usuários

1. A **Política de Relacionamento com Cooperados e Usuários** está em consonância ao Código de Ética e às Normas de Conduta da COOPCREFI.
2. A política foi elaborada com a observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.
3. Promovemos um modelo de relacionamento cooperativo, transparente e justo, bem como respeitamos os contratos e acordos estabelecidos com os cooperados;
4. Oferecemos tratamento digno, cortês e equitativo, observando os direitos do consumidor e os princípios cooperativistas.
5. Reforçamos a identidade e a reputação da Cooperativa como uma organização alinhada com o interesse do seu público interno e externo.
6. Disponibilizamos produtos e serviços adequados às necessidades dos cooperados, com inovação, qualidade, segurança e tempestividade, visando fortalecer o vínculo com os ideais cooperativistas.
7. Priorizamos canal de atendimento específico para registro e tratamento das **Política de Relacionamento com Cooperados e Usuários** reclamações, sugestões e elogios através do website da cooperativa e por convênio para serviços de Ouvidoria;
8. Avaliamos as críticas e sugestões de melhoria de nosso relacionamento, produtos e serviços. Registramos em relatório realizado pelo atendente e

discutimos os apontamentos em Reunião da Diretoria, de forma que fique evidente o comprometimento da Cooperativa para com seus cooperados.

9. Mantemos controle das informações fornecidas pelo cooperado, mediados por um sistema de informática específico, pela guarda de documentos e pela discricão na prestação de informações, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação.

10. Permitimos aos nossos cooperados liquidarem antecipadamente seus empréstimos ou obrigações, sempre de acordo com as normas reguladoras do Banco Central do Brasil.

11. Alinhamos os desempenhos individuais e das equipes aos objetivos estratégicos da organização para viabilizar a realização de nossa missão e para aperfeiçoar o atendimento aos cooperados.

12. A oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços oferecidos pela COOPCREFI passa por etapas sólidas e eficientes, das quais citamos:

- a) Pesquisa de mercado sobre a necessidade de novos produtos e serviços, através da interação com o quadro social, identificando o perfil dos produtos acessados e o diferencial comparando-se ao mercado;
- b) Debate na diretoria sobre o perfil de produtos e serviços a serem desenvolvidos;
- c) Contato com o suporte técnico do sistema para desenvolvimento de layout no software, bem como aplicação de testes de stress para averiguar a aplicabilidade do produto no mercado;
- d) Divulgação do produto através do website, mural e informativo direto com o quadro social;
- e) Após a demanda do acesso ser evidenciada, são avaliados os critérios de compatibilidade do perfil do cooperado com o produto ou serviço oferecido, a partir de critério financeiros e técnicos;
- f) Havendo compatibilidade, o serviço ou produto é acessado através de sistema operacional credenciado e habilitado para tal, em que são mantidas com segurança e credibilidade as informações da contratação e monitoramento da carteira do cooperado;

13. Quanto aos requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços, a cooperativa dispensa de sistema operacional habilitado e credenciado para o controle da carteira de crédito e dos serviços e produtos oferecidos. Além disso, possui sistema de backup, retaguarda operacional, controle pela área de TI da forma de acesso a internet e averiguação dos controles de acesso a informação, através de *login* com usuário e senha. Os materiais e informações impressos estão armazenados com segurança e com critérios de guarda e conservação de acordo com o teor da documentação.

14. Não disponibilizamos informações e acessos fora dos nossos sistemas credenciados. Temos controle de identidade, solicitando informações ao cooperado que nos contata por telefone, e-mail ou aplicativos de bate papo, para averiguar sua identidade.

15. Quanto a cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços, as mesmas são divulgadas no mural da cooperativa e no site do Banco Central do Brasil, conforme determinação legal e normativa;

16. A divulgação e publicidade de produtos e de serviços fica a cargo do diretor administrativo. Os serviços são prestados por empresa qualificada e por parcerias com órgãos que atuam com o mesmo público que a cooperativa. São utilizados, principalmente, os canais de comunicação disponíveis nas redes sociais, aplicativos de conversa instantânea, website e através de agentes de crédito da cooperativa;

17. Em todos os critérios de divulgação utilizamos os princípios éticos, de economia, de preservação ambiental, de identidade de gênero, idade, promovendo a inclusão e o aperfeiçoamento da identidade do cooperativismo de crédito solidário;

18. Quanto a coleta, tratamento e manutenção de informações dos cooperados em bases de dados, o gerenciamento das informações é feito através de sistema operacional, com bloqueio de acesso a informações a usuários sem *login* e senha, protegido por diversas ferramentas oferecidas pela empresa contratada pela manutenção do software. No Módulo Associado é possível gerenciar o cadastro dos cooperados nas cooperativas. Informações como dados pessoais e profissionais, endereços, fotografias e assinaturas

digitalizadas, cadastros de bens e de dependentes, entre outros, podem ser inseridos e alterados, tanto manualmente quanto por importação de arquivos com layouts previamente desenvolvidos, com segurança para coleta, tratamento e manutenção das mesmas;

19. A cooperativa se compromete com a gestão do atendimento prestado a cooperados e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas através da Ouvidoria, sendo a forma de acesso a ela disponibilizada em todos os canais de comunicação com o cooperado (website, redes sociais, materiais de comunicação audiovisual). Também disponibilizamos o Canal de Índícios de Ilícitude, que pode ser feito de forma anônima pelo cooperado. A diretoria também está disponível na sede da cooperativa para o tratamento de questões de atendimento, demandas, mediação de conflitos e outras ocasiões que forem demandas pelo cooperado;

20. No caso de inadimplemento de obrigações contratadas a cooperativa possui sistemática de cobrança descrita no Manual de Crédito, com a régua de cobrança, processos realizados e formas de negociação. No software é disponibilizado o módulo cobrança, em que é possível calcular descontos de empréstimos, capital, aplicações financeiras, débitos pendentes de cooperados e convênios. E o recebimento pode ser efetuado via desconto em folha, débito e boleto bancários. Assim, os valores a serem descontados poderão ser enviados via exportação de arquivos e o retorno dos descontos via importação, dispensando qualquer controle manual e dando maior legitimidade e segurança ao processo de cobrança.

21. Quando há interesse de extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços pelo cooperado, a cooperativa é regida pelo Estatuto Social que trata da devolução das cotas capitais e da quitação dos haveres e deveres do cooperado para deixar de fazer parte do quadro de sócios da cooperativa. O procedimento é informado ao cooperado através do website em que consta o Estatuto Social na sua integralidade para informações.

22. O fim de relacionamento com a cooperativa está regada pelo Estatuto Social: além de ser um direito do cooperado, acontece a seu pedido, por escrito, a qual não pode ser negada. A devolução do capital ao associado

demitido, eliminado ou excluído será feita após a aprovação, pela assembleia geral, do balanço do exercício em que ocorreu seu desligamento.

23. A transferência para outras instituições financeiras depende da liquidação dos deveres do cooperado com a cooperativa, uma vez que oferecemos serviços financeiros específicos a categoria sem a integração a sistema de compensação nacional. Tal procedimento é regido pelo Estatuto Social da Cooperativa, que trata dos resgates das cotas e das operações que são realizadas.

24. Para a construção de eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de funcionários e de terceiros que atuem representando a COOPCREFI, a cooperativa realiza um planejamento estratégico que dá base ao planejamento operacional, desenvolvendo linhas, ações e indicadores necessários para a busca do equilíbrio e da viabilidade da cooperativa no exercício atual e futuro. Não trabalhamos com sistema de incentivos financeiros para o alcance das metas.

25. Não temos como prática ou princípio impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

26. Reiteramos que em nossas práticas é vedada a imposição de restrições quanto à quantidade de documentos, de transações ou de operações por pessoa, bem como em relação a montante máximo ou mínimo a ser pago ou recebido ou ainda quanto à faculdade de o cliente ou o usuário optar por pagamentos em espécie, salvo as exceções previstas na legislação ou na regulamentação específica.

27.

Responsabilidades dos órgãos estatutários e estrutura de governança

Diretoria

a) Avaliar e aprovar a **Política de Relacionamento com o Cooperado**, bem como as propostas de atualizações ou alterações;

b) Cumprir e fazer cumprir a aplicação da **Política de Relacionamento com o Cooperado**;

c) Assegurar a publicidade e comunicação da **Política de Relacionamento com o Cooperado** a todos os destinatários.

Conselho Fiscal

a) Averiguar e fiscalizar o cumprimento da aplicação da **Política de Relacionamento com o Cooperado** pela Diretoria.

b) Avaliar o relatório descrito na presente política e emitir parecer para prestação das contas do exercício a Assembleia Geral;

Diretor responsável pela área de riscos

a) Executar as especificações contidas nesta Política, além de manter a Diretoria informada acerca dos procedimentos adotados;

b) Exigir e fiscalizar o cumprimento desta Política pelos destinatários;

c) Identificar, avaliar tratar e prevenir adequadamente os riscos operacionais identificados durante o processo de aplicação desta Política, com base nela e nas instruções e manuais operacional dela derivados;

d) Propor e participar da discussão desta Política, das instruções normativas e dos manuais operacionais dela oriundos, e suas revisões subsequentes, quando julgado oportuno, proposições de aprimoramento, com fundamento nas normas aplicáveis;

e) Supervisionar o cumprimento da presente Política, das instruções normativas e dos manuais operacionais por ela criados, empreendendo as ações preventivas e corretivas, quando for o caso;

f) Coordenar, propor e participar de programa de capacitação objetivando a capacitação dos funcionários em relação a esta Política.

g) Responder pelo cumprimento desta Política;

h) Zelar e responder pelo acompanhamento e supervisão desta Política em atendimento à regulamentação vigente, adotando as medidas cabíveis para as não conformidades;

i) Gerenciar a estrutura de Controles Internos e Gestão Integrada de Risco, objetivando integrar a visão de riscos e assegurar o cumprimento desta

Política, garantindo o monitoramento dos procedimentos e implementação de melhores práticas relacionadas;

j) Arquivar na Área de Controle e Risco e *Compliance*, por 05 (cinco) anos toda a documentação referente aos processos e aspectos que condizem com a presente política;

Diretor de desenvolvimento e formação

a) Apoiar a capacitação dos funcionários, dirigentes, conselheiros e cooperados para consolidação da cultura de responsabilidade socioambiental, visando à mitigação dos riscos socioambientais.

b) Promover ações para o desenvolvimento e manutenção da disseminação, impacto e importância da **Política de Relacionamento com o Cooperado**

c) Capacitar funcionários, diretores, conselheiros, sobre o teor da **Política de Relacionamento com o Cooperado**;

Do Gerenciamento da Política de Relacionamento com o Cooperado;

1. A COOPCREFI assegura a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com cooperados e usuários, bem como sua adequação à política institucional de relacionamento, através da contratação de sistema de informática apto a prestação desses serviços com diligência, efetividade e segurança. Além disso, promove processo permanente de capacitação dos envolvidos no processo técnico, operacional e administrativo da cooperativa.

2. Para fins de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar a implementação da política, o monitoramento do seu cumprimento, a avaliação da sua efetividade e a identificação e a correção de eventuais deficiências a cooperativa dispõem de área de risco, que é responsável pela elaboração de relatórios e reporte de fatos relevantes. Os mecanismos criados e controlados pela área são submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição.

3. O monitoramento e avaliação de efetividade dessa política deverá ser analisada através dos indicadores de: registros de ouvidoria, registros de

denúncias, portal de avaliação de satisfação no sítio da Coopcrefi. Esses indicadores deverão ser apresentados em relatório específico que tem como objetivo medir a efetividade dos princípios dessa política.

4. Os dados, registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria são mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

5. Esta política deve ser revisada sob as seguintes disposições:

a) Quando houver a introdução ou mudança de processos e normas que façam referência a assuntos inerentes a tema da política;

b) Pela identificação da necessidade de atualização e adequação sugeridas pelos órgãos estatutários ou pelas áreas de Risco e/ou Auditoria;

6. O cumprimento das diretrizes previstas nesta Política será monitorado e fiscalizado periodicamente pela área de Gestão de Riscos, Controles Internos e *Compliance*. E em casos de inconformidades, irregularidades ou falhas, o setor de *Compliance* relatará os resultados das suas atividades no Relatório de Conformidade e comunicará à Diretoria.

Memória de alteração

Aprovação da política	Reunião da Diretoria	04/07/2010
Atualização da política	Reunião da Diretoria	12/11/2019
Atualização da política	Reunião da Diretoria	27/11/2020
Atualização da política – mudança da legislação	Reunião da Diretoria	20/04/2022