

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO
COM CLIENTES E USUÁRIOS**

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DO SUL FLUMINENSE LTDA. – COOVRE

1- CONCEITO

Esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Municipais do Sul Fluminense Ltda. – COOVRE tem por base 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 4.949, de 30/09/2021.

A cooperativa tem por princípio que seus empregados, prestadores de serviços e membros estatutários devem pautar seu relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.

2- APLICABILIDADE

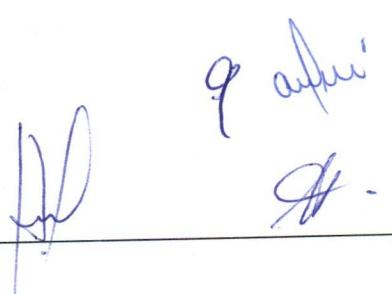
Esta Política se aplica a todos que diretamente se relacionam com a COOVRE, compreendendo: Membros Estatutários; Colaboradores; Prestadores de Serviços; Parceiros e o quadro social.

3- OBJETIVOS

Esta Política tem como objetivo manter a confiabilidade nos produtos e serviços, bem como a credibilidade da COOVRE, contribuindo, para a promoção de uma cultura organizacional capaz de incentivar o relacionamento cooperativo e equilibrado com o quadro social.

4- RELACIONAMENTOS COM CLIENTE E USUÁRIOS

As pessoas vinculadas a COOVRE devem:

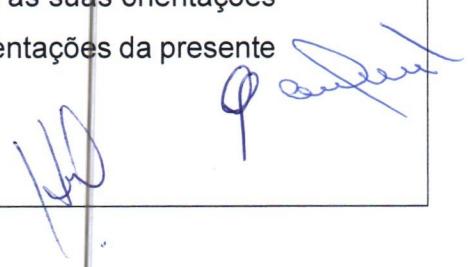


- Zelar pela imagem institucional da Cooperativa nos atendimentos, de modo a assegurar que este padrão priorize e fidelize os clientes e usuários em seus relacionamentos com a Cooperativa;
- Prestar informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte 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;
- Prestar atendimento justo e equitativo a todos os associados, atuando de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes e usuários;
- 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; e
- Procurar sempre estarem atualizados sobre os serviços oferecidos, de modo a poder prestar informações seguras aos clientes e usuários nas suas tomadas de decisões.

5- ABRANGÊNCIA

A presente política aplica-se a quem diretamente se relacionar com a cooperativa, devendo ser observada pelos seus membros.

A cooperativa deve envidar os melhores esforços para que as suas orientações junto aos seus colaboradores estejam alinhadas com as orientações da presente

Two handwritten signatures are present in the bottom right corner. The first signature, on the left, appears to be 'W. J. S. [illegible]'. The second signature, on the right, appears to be 'P. [illegible]'. Both signatures are in blue ink.

Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitos.

6- ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

É responsabilidade dos membros da Diretoria da COOVRE analisar, alterar e aprovar a presente Política e suas alterações.

Cabe a Diretoria determinar um Diretor Responsável que atuará na avaliação e aprovação das atualizações para o desenvolvimento dessa Política, conforme os normativos vigentes, critérios, documentação e informações apresentadas.

O Diretor Responsável disseminará a programação interna de treinamento dos empregados, colaboradores e prestadores de serviços para desempenhar as atividades que afetam o relacionamento com clientes e usuários, juntamente com o apoio da Gerência.

7- CANAIS DE RELACIONAMENTO

A COOVRE disponibiliza em seu sítio eletrônico os canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, críticas e reclamações, e que são os seguintes:

- **Canal de Ouvidoria:** Através do convênio firmado com a FENACRED, a cooperativa possui componente organizacional de ouvidoria para registro de demandas e mediação de conflitos, através do 0800 042-0851 e o sítio eletrônico <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>, dispondo de ouvidor devidamente certificado;
- **Canal de Comunicação de Indícios de Ilícito:** Também Através do convênio firmado com a FENACRED, a cooperativa possui esse canal para registro de demandas, através do sítio eletrônico https://fenacred.com.br/canal_de_denuncia/. As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando assegurar a proteção do denunciante;
- **Atendimento Presencial, e-mail, telefone e WhatsApp:** A COOVRE se dispõe a prestar atendimento presencial, por e-mail, telefone e WhatsApp aos seus associados.

q aprovado

MM

AA

8- COMPETÊNCIAS DOS MEMBROS QUE COMPÕE A ESTRUTURA DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE E USUÁRIO

- Diretoria

A Diretoria é o órgão estatutário responsável pela administração da cooperativa, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto Social e Regimento Interno da COOVRE.

- Funcionários

A COOVRE possui atualmente 3 funcionários, que são responsáveis pela coleta das informações e contratação das operações financeiras.

São também responsáveis por promoverem a cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados e dispensar tratamento justo e equitativo aos associados.

9- PROCEDIMENTOS DA GESTÃO

9.1 Admissão do Cooperado

A adesão é concedida ao pretendente que atenda as condições estatutárias mediante preenchimento da proposta de adesão e apresentação dos documentos exigidos (contracheque, RG, CPF e comprovante de residência atual).

- A adesão é cadastrada no sistema, gerando número de registro na Cooperativa e no sistema operacional.
- A proposta é assinada pelo Cooperado e por um Diretor.
- A relação dos Cooperados Admitidos é conferida em Reunião de Diretoria e anexada a Ata de reunião.
- A ficha cadastral deve ser arquivada por, no mínimo, 5 anos.
- O Conferente declara que teve acesso as propostas de admissão e a relação dos associados admitidos no período de acordo com conferência anexa.

A series of handwritten signatures in blue ink are visible in the bottom right corner of the page. There are approximately five distinct signatures, some appearing to be initials and others more full names, all written in a cursive style.

9.2 Desligamento de Cooperados e devolução de capital

A empresa comunica o desligamento por e-mail e solicita saldo devedor de empréstimo.

Quando o Cooperado solicita seu desligamento, o que se dá através de uma solicitação por escrito e assinada pelo mesmo, ele é excluído do quadro social, é feita a exclusão do associado na folha.

Quando o Cooperado não cumpre com suas obrigações, como por exemplo: capitalização, parcelas de empréstimos, e outros, a Cooperativa, depois de decisão de Diretoria e lavrada em ata, procede a sua eliminação do quadro social, fazendo constar o fato que ocasionou essa eliminação na ficha do ex-cooperado. Todos os descontos são acatados com o repasse da folha, com exceção dos afastados, neste caso, aguarda-se o retorno do mesmo, permanecendo o capital na Cooperativa.

É realizado o encontro de contas entre o saldo de capital e o saldo de empréstimos e outros saldos, conforme consta no Contrato de Empréstimo.

Após a formalização do desligamento, o capital é devolvido, na sua totalidade, em parcelas, até 12 vezes, conforme norma interna.

Nos casos de pedido de desligamento, exclusão ou eliminação, o associado deve ser zerado, ou seja, passa a ser ex-associado e o saldo de capital existente deverá ser transferido para Capital de ex-associados.

9.3 Concepção de produtos e serviços

A COOVRE está classificada como "Capital e Empréstimo", sendo esses, os únicos serviços financeiros oferecidos ao seu quadro social.

No seu Regimento Interno constam os produtos e serviços oferecidos pela cooperativa.

Qualquer oferecimento de novos produtos e serviços, deve ser avaliado de acordo com os critérios e normas vigentes, além da análise dos riscos envolvidos, e aprovado pela Diretoria da cooperativa.

9.4 Requisitos de segurança afetos a produtos e serviços

A COOVRE mantém a segurança das operações dos associados, com procedimentos e controles adotados de modo a assegurar a confidencialidade e

ful *ff.* *g* *autu*

a integridade dessas operações, visando cumprir os normativos vigentes quanto ao sigilo das operações de instituições financeiras, bem como, à Política de Segurança Cibernética aprovada pela cooperativa.

9.5 Divulgação e publicidade de produtos e serviços

A cooperativa divulga os seus produtos de maneira objetiva e transparente através do WhatsApp e folder informativo entre outros.

9.6 Cobrança de tarifas

Exceto as taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos, somente o IOF – Imposto sobre Operações Financeiras é cobrado nas concessões de crédito.

Vale ressaltar que, mediante decretos do Governo, o mesmo poderá ter sua cobrança suspensa.

9.7 Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados

A cooperativa assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados, conforme está previsto nas normas vigentes, e na Política de Segurança Cibernética aprovada, visando reduzir a vulnerabilidade da Cooperativa à incidentes.

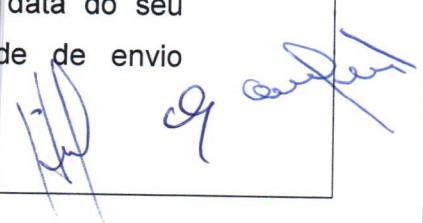
9.8 Concessão de Crédito

A Política de Concessão de Crédito da cooperativa, foi implementada pela Diretoria, sendo devidamente cumprida em todas as operações de concessão de crédito, e dispondo de variadas taxas de juros, linhas de crédito e prazo para pagamento.

9.8.1 Sistemática de Cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas

A COOvre contratou o Sr. Roberto da Silva Araujo, advogado, para cobrança de títulos vencidos.

O serviço foi devidamente implantado, cabendo a cooperativa encaminhar empréstimos vencidos para cobrança, independentemente da data do seu vencimento, mas conforme régua de atraso e periodicidade de envio



previamente acordada entre as partes, além das informações cadastrais de seus associados, bem como os detalhes das operações, possibilitando a rápida localização do devedor.

9.8.2 Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações

O associado poderá amortizar parte de seu saldo devedor ou liquidar seu empréstimo de forma antecipada, através de transferência bancária ou PIX, na conta corrente da COOVRE, entrando em contato através dos seus canais oficiais de comunicação.

9.8.3 Transferência de relacionamento para outra instituição financeira, a pedido do cliente

A COOVRE classificada na modalidade “capital e empréstimo”, sendo esses os únicos serviços financeiros a serem oferecidos ao seu quadro social.

O associado poderá a qualquer momento liquidar seu empréstimo, acionando a cooperativa através dos canais oficiais, para que seja informado o valor para essa quitação e as formas de pagamento, sendo de livre escolha buscar os serviços de outras instituições financeiras.

10- EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL RELATIVA A PRODUTOS E SERVIÇOS

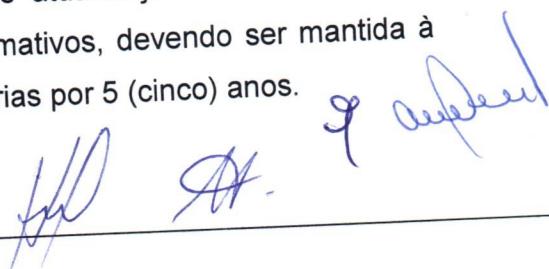
A extinção da relação contratual referente ao produto/serviço oferecido pela cooperativa, que no caso da COOVRE é captar/conceder empréstimos, se dará por meio das cláusulas estabelecidas no contrato da concessão de empréstimos e na Política vigente.

11- DISPOSIÇÕES FINAIS

A cooperativa indicou Diretor Responsável pela Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários.

Essa Política será divulgada a todos que diretamente se relacionam com a cooperativa.

Essa política deverá ser objeto de revisões e atualizações sempre que for necessário ou exigido por meio de novos normativos, devendo ser mantida à disposição do Banco Central do Brasil e auditorias por 5 (cinco) anos.

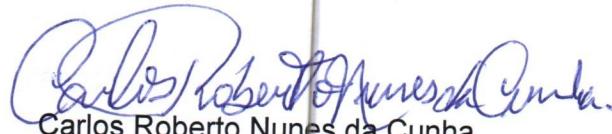


Esta versão atualizada da Política de Institucional da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Municipais do Sul Fluminense Ltda – COOVRE, foi revisada em 27 de fevereiro de 2025.

Volta Redonda, 27 de fevereiro de 2025


Maurício Cezar Pinho
Diretor Presidente


Paulo Roberto Souza de Oliveira
Diretor Financeiro


Carlos Roberto Nunes da Cunha
Diretor Administrativo


Ivanil de Souza
Conselheiro

Checklist de Monitoramento da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários COOVRE

Exercício:

1. Conceito e Princípios Fundamentais

- A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários da COOVRE está alinhada com as normas do Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil (Resolução CMN 4.949/2021)?
- Os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência estão claramente definidos e compreendidos por todos os envolvidos no relacionamento com os cooperados?
- A cooperativa promove a aplicação desses princípios no atendimento diário aos cooperados?

Considerações: _____

2. Aplicabilidade

- A política é aplicável a todos os envolvidos diretamente no relacionamento com clientes e usuários (Diretoria, Conselho Fiscal, colaboradores, cooperados, prestadores de serviços)?
- Todos os membros da Diretoria e Conselho Fiscal da cooperativa (Diretoria, Conselho Fiscal, colaboradores, cooperados e prestadores de serviços) tomaram conhecimento da Política?

Considerações: _____

filh. AH. q aq

3. Objetivos

- A política tem como objetivo a manutenção da confiabilidade e credibilidade dos produtos e serviços da cooperativa?
- Existe uma estratégia para medir o impacto da Política na cultura organizacional e no relacionamento com os cooperados?

Considerações: _____

4. Relacionamento com Clientes e Usuários

- O atendimento é realizado de forma ética, transparente e com foco na satisfação do cooperado?
- As informações fornecidas aos cooperados são claras, seguras e precisas, incluindo os seus direitos e deveres?
- A cooperativa oferece um atendimento justo, equitativo e ágil para todos os cooperados?
- As informações e os documentos são apresentados de maneira clara e objetiva?
- O sigilo das operações e informações dos clientes é preservado, conforme as normas da Política de Segurança Cibernética e Lei Geral de Proteção de Dados?

Considerações: _____

5. Canais de Relacionamento

- A cooperativa disponibiliza múltiplos canais de atendimento (telefone, site, Ouvidoria, Canal Denúncias, WhatsApp etc.)?
- Os canais de comunicação são eficazes e respondem dentro de prazos estabelecidos pelos normativos vigentes?

W Q *[Handwritten signatures]*

- A cooperativa disponibiliza os canais de Ouvidoria e de Comunicação de Indícios de Ilícitude de forma acessível e transparente aos cooperados?

Considerações: _____

6. Procedimentos de Gestão

Admissão e Desligamento de cooperados

- O processo de admissão de cooperados segue as regras definidas pela cooperativa através de seus documentos formalizados?
- A documentação de novos cooperados é revisada e arquivada corretamente?
- O processo de desligamento de cooperados está bem estruturado?
- A exclusão ou eliminação de cooperados são feitas conforme definição do Estatuto Social da cooperativa?

Considerações: _____

7. Concessão de Crédito e Cobrança

- A política de concessão de crédito é clara e segue as normas vigentes?
- As taxas de juros, prazos e condições dos créditos oferecidos são transparentes e compreensíveis para os cooperados?
- Existe um processo claro de cobrança em caso de inadimplência?
- A cooperativa oferece opções de liquidação antecipada e transferência de relacionamento para outra instituição financeira?

Considerações: _____

8. Segurança e Confidencialidade

- A cooperativa adota práticas de segurança da informação para proteger os dados dos cooperados?

HL *AA* 9 outubro

- Existem controles e auditorias regulares para assegurar a confidencialidade e a integridade das operações?

Considerações: _____

9. Treinamento e Capacitação

- Existe um programa de treinamento para a diretoria, conselho fiscal, colaboradores, prestadores de serviços sobre a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários?
- O treinamento é realizado abrange todos os aspectos importantes da Política?

Considerações: _____

10. Divulgação e Comunicação

- A cooperativa utiliza canais de comunicação eficazes para divulgar as políticas e práticas para seus associados (site, e-mails, WhatsApp, folders, etc.)?
- A cooperativa faz atualizações regulares e garante que as informações sobre produtos e serviços estejam claras e acessíveis?

Considerações: _____

11. Revisões e Atualizações

- A Política é revisada periodicamente para garantir sua conformidade com as normas regulamentares e a eficácia nos resultados?
- Existe um responsável pela revisão e atualização da Política conforme a necessidade ou mudanças em normativos?
- As revisões são comunicadas adequadamente aos colaboradores e cooperados?

Considerações: _____

KD q *anexo*

Este checklist será utilizado pela **COOVRE** para garantir que a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários esteja em conformidade com a Resolução CMN 4.949/2921, assegurando a qualidade do atendimento e a satisfação dos cooperados.

....., RJ, de dezembro de

Nome

Responsável pelas verificações

Q. Gómez

KK. M.

**RELATÓRIO ANUAL DA EFETIVIDADE DA POLÍTICA
DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES**

COOVRE

EXERCÍCIO:

9 outubro

HD

Avaliação da Efetividade da Política de Relacionamento com Clientes da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Municipais do Sul Fluminense Ltda – COOVRE

A Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da **COOVRE**, implementada com base na Resolução CMN 4.949/2021, tem como objetivo principal assegurar um relacionamento transparente, ético e equilibrado com seus cooperados, que são os usuários de seus serviços financeiros.

Apresentamos uma Avaliação da Efetividade da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da cooperativa, com base nos seus principais aspectos, incluindo o checklist implementado para o monitoramento anual, sendo parte integrante dessa Avaliação.

1. Conceito e Princípios Fundamentais

A Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da **COOVRE** se baseia em princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, alinhados com Resolução CMN 4.949/2021.

A efetividade da política depende de como esses princípios são praticados no cotidiano dos atendimentos aos cooperados. A definição clara do relacionamento ético e transparente com os cooperados é satisfatório, mas deve ser constantemente monitorado.

2. Aplicabilidade e Abrangência

A Política é aplicada a todos os membros estatutários, colaboradores e prestadores de serviços. Isso garante uma abordagem consistente no relacionamento com os cooperados. Porém, sua efetividade pode ser comprometida se não houver mecanismos claros para garantir que todos compreendam e sigam as diretrizes estabelecidas.

3. Objetivos e Resultados Esperados

A Política tem como objetivo principal manter a confiabilidade nos produtos e serviços da cooperativa e fomentar uma cultura organizacional cooperativista. A



A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a surname, is present in the bottom right corner of the page. Above the signature, the number '9' is written in blue ink, followed by some handwritten text that is partially obscured.

efetividade nesse ponto depende da capacidade da cooperativa em medir o impacto dessa cultura.

4. Atendimento e Relacionamento com Cooperados

O atendimento ao cooperado é um dos pilares principais dessa Política. A cooperativa se compromete a oferecer atendimento transparente e seguro, conforme os princípios de clareza nas informações, sigilo e atualização contínua.

5. Canais de Relacionamento

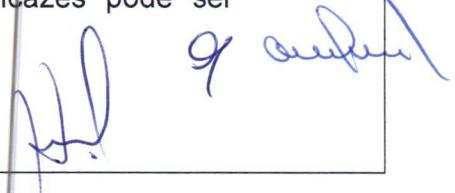
A cooperativa disponibiliza múltiplos canais de atendimento, incluindo telefone, ouvidoria, e-mail, WhatsApp, canal de denúncias e outros. A pluralidade de canais é uma vantagem, mas a efetividade desses meios depende da sua operacionalização e da agilidade na resposta ao cooperado. A cooperativa tem um tempo médio de resposta satisfatório e resolve os problemas de forma ágil para assegurar que esses canais realmente promovam um relacionamento eficaz.

6. Procedimentos de Gestão

O detalhamento dos procedimentos para admissão, desligamento de cooperados e a gestão da concessão de crédito e cobrança são claros, o que pode facilitar a transparência das operações. Contudo, a efetividade pode ser impactada pela capacidade da cooperativa em implementar esses processos de forma consistente, especialmente em relação à cobrança de dívidas e liquidação antecipada. O acompanhamento de métricas de inadimplência e a análise dos processos de cobrança podem fornecer dados importantes sobre a eficácia dessas práticas.

7. Transparência e Segurança

A política prevê a manutenção de um alto nível de segurança para as transações financeiras, conforme as normas de sigilo e políticas de segurança cibernética. Esse é um ponto crucial para qualquer cooperativa que lida com informações sensíveis. A implementação de práticas de segurança eficazes pode ser

Two handwritten signatures are present in the bottom right corner. The first signature, on the left, appears to be 'J. L.' The second signature, on the right, appears to be 'G. S. [illegible]'. Both are written in blue ink.

auditada periodicamente, e a cooperativa deve se assegurar de que os associados estão bem informados sobre esses procedimentos.

8. Treinamento e Capacitação

A responsabilidade de disseminar o conhecimento da Política e garantir o treinamento contínuo dos colaboradores e prestadores de serviço é atribuída à Diretoria. A cooperação entre os diferentes membros da equipe e a aplicação prática dos conceitos aprendidos precisam ser constantemente monitoradas para garantir que todos estejam em conformidade com a política.

9. Revisões e Atualizações

A Política estabelece que deve ser revista periodicamente para garantir que esteja alinhada com as normas vigentes e com as necessidades da cooperativa. A efetividade desse ponto depende de uma cultura organizacional que valorize a revisão constante e a adaptação às mudanças. As revisões devem ser bem documentadas e os colaboradores devem ser informados sobre as mudanças realizadas.

Conclusão

A **Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários** da **COOVRE** tem uma boa estrutura, com diretrizes claras e abrangentes que cobrem pontos essenciais como transparência, segurança, atendimento de qualidade e a promoção de uma cultura cooperativa. No entanto, sua efetividade dependerá principalmente de:

- A **implementação prática** das diretrizes por todos os membros da cooperativa.
- O **monitoramento contínuo** da qualidade do atendimento e das interações com os clientes.
- A **adaptação e revisão** constante das práticas, garantindo que a política se mantenha alinhada às necessidades dos associados e às exigências regulatórias.

Volta Redonda, 31 de dezembro de

