



## **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS**

## SUMÁRIO

<b>1 – INTRODUÇÃO</b> .....	3
<b>2 – OBJETIVO</b> .....	3
<b>3 – REGULAMENTAÇÃO</b> .....	3
<b>4 – APLICABILIDADE</b> .....	4
<b>5 – RESPONSABILIDADES</b> .....	4
<b>6 – DIRETRIZES</b> .....	6
6.1 – PRÉ-CONTRATAÇÃO .....	7
6.2 – CONTRATAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	7
6.3 – PÓS-CONTRATAÇÃO .....	8
6.4 – REQUISITOS DE SEGURANÇA.....	8
6.5 – PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS.....	9
6.6 – ENCARGOS FINANCEIROS .....	9
6.7 – DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	10
6.8 – COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES .....	11
6.9 – CANAIS DE ATENDIMENTO .....	11
6.10 – PROCEDIMENTOS DE COBRANÇAS EM CASO DE INADIMPLÊNCIAS....	15
6.11 – LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DAS OBRIGAÇÕES E DÍVIDAS .....	15
6.12 – PORTABILIDADE DE CRÉDITO.....	16
6.13 – TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO .....	16
<b>7 – ATENDIMENTO COM QUALIDADE</b> .....	16
<b>8 – COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO</b> .....	18
<b>9 – POLÍTICA INTERNA DE PRIVACIDADE E DADOS</b> .....	18
<b>10 – PERIODICIDADE DA REVISÃO</b> .....	18
<b>11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	18

## 1. INTRODUÇÃO

Esta Política de Relacionamento com Associados estabelece princípios a serem observados pela **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO ALIANÇA - COOPERNITRO** no que se refere ao relacionamento com seus associados de produtos e de serviços financeiros oferecidos durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como alçadas de responsabilidades, diretrizes e controles.

Determina as orientações para que as atividades sejam conduzidas com observância de princípios, de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a união de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Visa definir com os funcionários e dirigentes da Coopernitro, diretrizes que estabeleçam as etapas de execução de suas funções na organização no que tange ao relacionamento com o cliente denominado “**ASSOCIADO**”.

A elaboração dessa política, considerou o porte da Cooperativa, classificada como capital e empréstimo, enquadrada no segmento 5 (S5) para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, sujeita ao regime simplificado de gerenciamento contínuo de riscos, e em conjunto considerou também a complexidade, a estrutura, o perfil de risco, o modelo de negócio e a natureza das operações.

## 2. OBJETIVO

Tem como objetivo principal criar um relacionamento sólido e duradouro com seus associados, aumentando os seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma relação próxima e contínua, pois acreditamos que o princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade que deve prevalecer acima de qualquer interesse pessoal.

## 3. REGULAMENTAÇÃO

A regulamentação associada a esta Política são: Resolução CMN nº 4.539/2016, revogada pela Resolução CMN nº 4.949/2021 Política Institucional de

Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços e Lei 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

#### **4. APLICABILIDADE**

É aplicável a todos os componentes da estrutura organizacional que estejam envolvidos direta ou indiretamente com processo de relacionamento com associados de produtos e de serviços financeiros oferecidos pela Cooperativa.

#### **5. RESPONSABILIDADES**

A Coopernitro tem como estratégia e posicionamento, uma atuação com iniciativas que visam manter os associados como foco de suas atenções e no centro das suas decisões.

##### **5.1. DIRETORIA EXECUTIVA**

São responsabilidades da Diretoria Executiva:

- a. aprovar esta Política de Relacionamento com Associados;
- b. garantir a qualidade do atendimento, com monitoramento dos resultados;
- c. valorizar e dar suporte às demais áreas;
- d. atuar em conformidade com esta política e com a legislação/regulamentação aplicável;
- e. indicar um diretor responsável pelo cumprimento desta política.

##### **5.2. DIRETOR RESPONSÁVEL**

São responsabilidades do diretor responsável pelo relacionamento com associados de produtos e serviços:

- a. garantir que a presente política receba ampla divulgação interna e externa;
- b. certificar a qualidade do atendimento, com monitoramento dos resultados;
- c. dar suporte a área operacional;
- d. alterar esta política sempre que se fizer necessário e apresentar para apreciação dos demais diretores;
- e. analisar e identificar necessidades de aprimoramento nos processos relacionados a esta política;

- f. definir os processos, os procedimentos, as boas práticas, aplicáveis a cada área, em consonância com as regulamentações vigentes a esta política;
- g. orientar a prospecção, a oferta, a recomendação, a contratação e a distribuição de produtos aos associados;
- h. garantir que os funcionários sejam treinados e capacitados.

### **5.3. ÁREA OPERACIONAL**

São responsabilidades da Área Operacional:

- a. zelar pelo cumprimento desta política e, quando assim se fizer necessário, acionar o diretor responsável para consultar sobre situações que envolvam conflito com esta política, bem como necessidade de melhorias identificadas;
- b. manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético com os associados dos produtos e serviços em consonância com o Código de Ética e Conduta;
- c. garantir a confidencialidade das informações dos associados dos produtos e serviços construindo e preservando uma relação de confiança;
- d. cumprir à risca o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços aos associados;
- e. manter controle rigoroso das informações fornecidas pelos associados de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente;
- f. comprometer a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos associados;
- g. acompanhar as deliberações da Diretoria Executiva em relação aos assuntos de relacionamento com associados dos produtos e serviços da Cooperativa, emitindo os procedimentos que deverão ser adotados;
- h. avaliar a qualidade e efetividade dos processos e metodologias identificando e corrigindo eventuais deficiências e propondo melhorias;
- i. buscar continuamente conhecer os associados dos produtos e serviços da Cooperativa, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências necessárias;

- j. acompanhar as propostas e início de relacionamento, dando especial atenção as relacionadas com as Pessoas Expostas Politicamente – PEP.

## **6. DIRETRIZES**

As diretrizes desta política abrangem as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços e no relacionamento com associados.

A Cooperativa conduzi suas atividades com 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.

Para utilização dos produtos e serviços disponíveis na Coopernitro, os associados devem atender as condições dispostas no Estatuto Social e demais regras disponíveis para cada tipo de produtos e serviços definidas em seus regulamentos internos.

Os associados devem providenciar as informações cadastrais de acordo as diretrizes normativas relacionados ao cadastro estabelecida pela Cooperativa.

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, práticas estas essenciais em qualquer situação.

A confiança do associado é o maior bem que a Coopernitro prioriza, portanto, é responsabilidade de todos primar pelo atendimento ao associado com as seguintes diretrizes:

- a. realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Coopernitro, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos;
- b. ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- c. zelar pela imagem institucional da Coopernitro;
- d. exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- e. prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo dúvidas e mantendo-os informados;
- f. buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos associados;
- g. preservar o sigilo das informações na relação entre atendente e associado;

- h. assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela Coopernitro.

**Nota:** O Estatuto Social aprovado em Assembleia Geral, é o documento que regulamenta as atividades da Coopernitro, deve ser lido e seguido na íntegra por todos os envolvidos.

### **6.1. PRÉ – CONTRATAÇÃO**

A Coopernitro no momento de identificação do associado, deverá observar as diretrizes previstas nesta política, bem como as diretrizes definidas internamente com relação *KYC (Know Your Customer)*, que significa “Conheça Seu Cliente” que é um conjunto de ações e estratégias dentro das políticas internas da Cooperativa para manter a prevenção de crimes como o financiamento ao terrorismo, fraudes de identidade e lavagem de dinheiro.

Para os funcionários das empresas conveniadas se tornarem associados da Coopernitro e usufruir dos produtos e serviços oferecidos, é necessário, preencher a ficha cadastral, bem como, atender aos critérios mínimos de associação descrito no Estatuto Social e nos Regulamentos Internos.

A identificação do associado será realizada com base na coleta de seus dados. A qualificação do associado será realizada com base em seu perfil de risco e a natureza da relação do negócio será reavaliada permanentemente, em conformidade com a evolução do relacionamento e do seu perfil de risco.

As informações de cada produto, serviço ou benefício serão disponibilizadas antes da solicitação/contratação, o qual as dúvidas deverão ser sanadas, a fim de evitar futuros transtornos e manter a confiabilidade dos controles internos.

### **6.2. CONTRATAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

A Cooperativa na contratação de operações e na prestação de serviços assegura aos associados:

- a. adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos seus objetivos;

- b. integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- c. prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias aos associados, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- d. utilização de redação clara, objetiva 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, multas, datas, locais e demais condições;
- e. atender as demandas de associados incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços;

Para a liberação do valor de empréstimo solicitado, seguem as normas internas e os procedimentos adotados conforme mencionado na Política de Crédito.

Os documentos que comprovam a contratação ou solicitação de produtos, serviços e benefícios devem ser assinados pelos associados.

As solicitações de produtos ou serviços fora da Política de Crédito (exceções) terão uma análise preliminar do responsável pelo atendimento, mediante planilha de procedimentos de risco de crédito com todas as informações e motivos, será enviada para análise de 01 (um) dos Diretores, que deverá aprovar através de assinatura digital, e os assuntos tratados, as opiniões dos diretores e o resultado das deliberações serão comentados em ata, com maior riqueza de detalhes e caso necessário, será anexado documento comprobatório.

### **6.3. PÓS – CONTRATAÇÃO**

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

A Cooperativa deverá se utilizar de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, de forma a permitir o entendimento do



conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

Os documentos disponibilizados pela Cooperativa deverão conter a completude das informações sobre o produto ou serviço contratado, conforme o caso, e no caso de recibos, extratos, comprovantes e quaisquer outros documentos relacionados a produtos ou serviços que envolvam transações de pagamento ou transferências.

#### **6.4. REQUISITOS DE SEGURANÇA**

A Coopernitro mantém a segurança das informações e transações dos associados atendendo aos requisitos e padrões, garantindo que estejam de acordo com as regulamentações ou leis e formalizadas nas diretrizes de segurança da informação estabelecidas na Cooperativa, e procedimentos de conformidade a proteção de dados que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional do negócio.

A Cooperativa manterá o controle das informações fornecidas pelos seus associados, de forma a preservar a sua integridade e atender aos padrões de segurança, confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente.

As informações dos associados deverão ser utilizadas de forma adequada e mantida em sigilo, com o objetivo sempre de beneficiá-los. A Coopernitro não comercializa, cede ou troca os dados de seus associados.

O associado deverá ter ciência e autorizar o tratamento de seus dados pessoais, finalidade específica de cumprimento do vínculo associativo e obrigação legal ou regulatória do controlado, em concordância com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. A coleta de dados será realizada por meio do preenchimento da ficha cadastral/proposta de admissão, que tem por finalidade possibilitar a adesão como associado e das operações que venha realizar com a Cooperativa.

#### **6.5. PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS**

Os produtos e serviços oferecidos pela Coopernitro aos seus associados, estão descritos nas políticas internas:

- a. Capitalização mensal;
- b. Empréstimo Consignado.

**Nota:** A implantação de novos produtos e serviços, poderão ocorrer a qualquer momento por deliberação da Diretoria Executiva da Coopernitro.

## **6.6. ENCARGOS FINANCEIROS**

Os encargos financeiros serão aplicados conforme as diretrizes aprovadas pela Diretoria Executiva e serão formalizadas na Política de Crédito, atendendo as regulamentações publicadas pelos órgãos regulatórios.

A Coopernitro não cobra tarifa ou taxa administrativa em decorrência da prestação de serviços de seus produtos e serviços oferecidos.

As informações sobre os encargos financeiros serão divulgadas aos associados no momento da pré-contratação e conforme a regulamentação específica vigente destinada aos produtos e serviços oferecidos.

Após a contratação, os valores relacionados às taxas de juros e demais encargos referentes ao produto ou serviço contratado serão disponibilizados aos associados no respectivo documento. No caso do empréstimo consignado será informado na Cédula de Crédito Bancário – CCB.

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo associado, será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos, que deverão ser aplicados conforme os juros pactuados no contrato, neste caso, na CCB - Cédula de Crédito Bancário. Os juros das operações serão calculados “*pró rata die*” (proporcional ao número de dias), até o dia da opção da amortização ou liquidação, caso, o período de apuração mensal ainda não tenha sido completado.

Não haverá encargos por inadimplemento, como cobrança de multa e juros de mora.

## **6.7. DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS**

Os produtos e serviços serão publicados de forma transparente nos meios de comunicação disponíveis pela Cooperativa, como: site, whatsapp, aplicativo, quadro de avisos, e-mails, folders, entre outros.

Esta política será divulgada internamente a todos os componentes da estrutura organizacional da Cooperativa.

## **6.8. COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES**

A Coopernitro mantém controles rigorosos das informações fornecidas pelos associados de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com normativos e procedimentos internos relacionados ao cadastro e segurança da informação e com as legislações vigentes.

## **6.9. CANAIS DE ATENDIMENTO**

Os canais de atendimento têm como finalidade potencializar o uso das informações dos associados e fazer fluir uma comunicação para atendimento efetivo aprimorando os relacionamentos entre as partes.

A Coopernitro tem como diretrizes atender os associados sempre com muita atenção, com educação, paciência e, com a capacidade para resolver os problemas apresentados, bem como oferecer um tempo estimado para resolução desses problemas. Assim, são disponibilizados os canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, os quais são monitorados e as demandas são levadas para ciência da Diretoria Executiva.

Entende-se por canais de atendimento, as ferramentas que a Cooperativa disponibiliza para trocar informações com os associados, tais como:

### **6.9.1. CENTRAL DE ATENDIMENTO**

A central de atendimento é o local em que acontece toda interação entre a Cooperativa e seus associados.

A Coopernitro não impede o acesso, não recusa, dificulta ou impõe restrição no atendimento presencial em suas dependências a associados de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

Na Coopernitro essa interação acontece através dos seguintes canais:

- a. **Atendimento Telefônico:** atendimento disponível aos associados por meio dos números **(11) 2246-3357 (11) 2246-3358, ou WhatsApp (11) 95497-9173**, que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas

dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela Coopernitro, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas;

- b. **Atendimento Presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à Coopernitro situada na Avenida Dr. José Artur Nova, 951– São Miguel Paulista–São Paulo / SP;
- c. **Atendimento via E-mail:** atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via e-mail: [administrativo@coopernitro.com.br](mailto:administrativo@coopernitro.com.br).

### **6.9.2. APLICATIVO**

A Cooperativa disponibiliza aos seus associados o aplicativo Coopernitro no Play Store/Android e Apple Store/IOS com funcionalidades apresentadas de forma fácil e intuitiva para que os associados possam conhecer e utilizar os produtos e serviços.

O APP é acessado por meio de login e senha pessoal, onde o associado verifica seu saldo de capital, saldo de empréstimo, e efetua simulações. Através do APP não é possível efetivar nenhum tipo de contrato de empréstimo, ou seja, emitir a CCB - Cédula de Crédito Bancário.

Como forma de manter a atualização cadastral dos associados, o APP é bloqueado após 12 (doze) meses de desatualização. Neste caso, o associado obriga-se a entrar em contato com a Coopernitro para confirmar e/ou atualizar dados como: endereço, telefone, e-mail, salário etc., podendo anexar os documentos pelo próprio APP.

### **6.9.3. SITE**

Os produtos e serviços da Coopernitro estão disponíveis no [www.coopernitro.com.br](http://www.coopernitro.com.br).

O site é um canal de comunicação com associados, onde podem ser encontrados informações gerais dos produtos e serviços disponibilizados pela Coopernitro.

O site conta com a área do associado, que é acessado por meio de login e senha pessoal, para consultas, simulações de empréstimos, entre outras informações disponíveis ao associado. É possível visualizar extratos de empréstimos em andamento, limite disponível para novas contratações, bem como saldo e extrato de capital, os quais estarão sempre atualizados e facilmente acessíveis.

Através do site não é possível efetivar nenhum tipo de contrato de empréstimo, ou seja, emitir a CCB - Cédula de Crédito Bancário.

#### **6.9.4. CANAL DE OUVIDORIA**

O Canal de Ouvidoria é disponibilizado no site da Cooperativa através do telefone 0800 800 5656 ou pelo site: [www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc](http://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc) para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações. Todas as demandas são monitoradas e apresentadas para ciência da Diretoria Executiva.

O Canal de Ouvidoria tem a função é atuar como canal de comunicação entre a Cooperativa e os associados dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil e seus procedimentos estão detalhados no Manual de Procedimentos de Ouvidoria da FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito.

A Coopernitro apresentará relatório semestral, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução CMN nº 4.860/2020.

Será elaborado um relatório resumido semestral para publicação no site da Coopernitro, conforme determina o art.13ª da Resolução 4.860/2020.

#### **6.9.5. CANAL DE DENÚNCIAS**

O Canal de Denúncias tem como finalidade disponibilizar mecanismos de comunicação para que os associados, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) possam comunicar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da Cooperativa, e poderá ser acessado através do site <https://www.contatoseguro.com.br/fncc>. Sendo que, o Canal de Denúncias é aplicável somente quando se tratar de questões de condutas éticas que divergem do Código de Conduta Ética da Coopernitro.

As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com os produtos e serviços da Cooperativa conforme procedimentos detalhados no Manual de Procedimentos de Canal de Denúncias da FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito.

A Coopernitro apresentará relatório semestral, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação do Canal de Denúncias no semestre em referência.

#### **6.9.6. GESTÃO DE DEMANDAS NOS CANAIS EXTERNOS**

A Cooperativa realizará coleta, acompanhamento e tratamento das demandas registradas dos seguintes canais externos:

##### **6.9.6.1. RDR – Registro de Denúncias e Reclamações**

É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

###### a. Procedimento:



A Coopernitro realizará monitoramento mensal, através das consultas realizadas na plataforma.

##### **6.9.6.2. RECLAME AQUI**

O Reclame AQUI é o canal oficial do consumidor brasileiro. Ele atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas.

O seu banco de dados é totalmente sigiloso e não comercializável e os dados das empresas e dos consumidores que estão cadastrados no site servem apenas para possibilitar o acesso e atendimento entre as duas partes. Sempre lembrando que os seus dados pessoais não são expostos publicamente, desde que não sejam inseridos por consumidor ou empresa no corpo do texto público.

A Coopernitro realizará monitoramento mensal, através de pesquisa diretamente no site.

#### **6.10. PROCEDIMENTOS DE COBRANÇAS EM CASO DE INADIMPLÊNCIAS**

As regras e procedimentos de cobranças em caso de inadimplências das obrigações contratadas estão detalhados na Política de Cobrança. No demais, segue o processo de maneira geral:

- a. a Cooperativa poderá entrar em contato com o associado inadimplente por meio dos canais de comunicação informados no ato da contratação com o intuito de propor uma renegociação;
- b. a renegociação terá como objetivo estabelecer novas condições para que o associado adimpla as obrigações contratadas;
- c. a renegociação poderá ser disponibilizada ao associado inadimplente que evidencie a possibilidade de, em prazo razoável, adimplir a sua obrigação;
- d. caso a renegociação resulte improdutiva, conforme as condições contratualmente previstas na Cooperativa, o devedor será constituído em mora e, adicionalmente, a Cooperativa se reserva do direito de executar o contrato judicialmente.

A Coopernitro busca manter processo claro e transparente, informando em contrato cláusulas específicas em caso de inadimplência do associado no cumprimento de quaisquer obrigações que forem determinadas.

#### **6.11. LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DAS OBRIGAÇÕES E DÍVIDAS**

Os associados poderão antecipar ou liquidar suas dívidas a qualquer momento, acionando os profissionais da Cooperativa através dos canais de atendimento disponibilizados, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo associado, será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos, que deverão ser aplicados conforme os juros pactuados no contrato, neste caso, na CCB - Cédula de Crédito Bancário.

Os juros das operações serão calculados “*pró rata die*” (proporcional ao número de dias), até o dia da opção da amortização ou liquidação, caso, o período de apuração mensal ainda não tenha sido completado.

## **6.12. PORTABILIDADE DE CRÉDITO**

A portabilidade de crédito é a faculdade do associado transferir uma operação de crédito da instituição financeira onde originalmente a contratou para outra instituição de sua escolha, com quem deverá negociar diretamente as condições da nova operação. Para este procedimento recomendamos que o associado entre em contato com os profissionais da Cooperativa através dos canais de atendimento disponibilizados, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

## **6.13. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO**

A Coopernitro estimula os profissionais que desempenhem atividades direta com os associados dos produtos e serviços a participarem dos eventos e treinamentos oferecidos pelos diversos órgãos do ramo, como Sescop, Ocesp, FNCC.

Os funcionários envolvidos com atendimento e relacionamento com os associados são treinados e qualificados em relação a regulamentação vigente e as diretrizes desta Política, além dos processos, procedimentos e boas práticas aplicáveis as suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos associados em relação a oferta, distribuição e pós-venda de produtos e serviços.

O treinamento e a capacitação são revistos e aperfeiçoados, continuamente, de maneira a sempre preparar os funcionários, novos ou atuais, para o mais alto padrão e qualidade de atendimento.

O acompanhamento do treinamento e capacitação de funcionários, bem como a ações de disseminação desta política são formalizadas em reunião da Diretoria Executiva.

## **7. ATENDIMENTO COM QUALIDADE**

A Coopernitro segue os requisitos para um atendimento de qualidade que englobam:

- a. comunicação: habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- b. postura: reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao associado;
- c. conhecimento e capacitação: informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- d. relacionamento: capacidade de interagir e acolher o associado;



- e. comprometimento: proatividade no atendimento das demandas dos associados buscando superar as expectativas;
- f. disponibilidade: condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

A Coopernitro conta para atendimento aos seus associados:

- a. excelência na prestação do serviço, com atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;
- b. compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do associado;
- c. informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- d. compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
- e. tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado;
- f. qualidade no atendimento: serviço esperado x serviço oferecido.

Destacamos também, os recursos tecnológicos para o atendimento, relatórios, documentos, tais como: simulações/proposta de empréstimo, contrato de empréstimo, extrato de empréstimo, extratos de capital, entre outras informações disponíveis aos associados.

Para atender aos seus objetivos, os funcionários, na área de atendimento, precisam dispor de recursos que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- a. processos e mecanismos de aferição de resultados;
- b. relatórios de controle gerencial (desempenho, atendimento, reclamações e outros).

Com isso é necessário que haja a capacitação da equipe, onde é destacado:

- a. atualização técnica e tecnológica sistemática;
- b. disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- c. avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- d. incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- e. transformação de informação em conhecimento.

## **8. COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO**

Conforme já mencionado, a satisfação do associado não é de responsabilidade exclusiva dos funcionários. Entretanto para que a instituição tenha de fato foco na satisfação do associado é necessário que a Administração da Cooperativa se comprometa com este objetivo, promovendo:

- a. envolvimento da Diretoria Executiva e Conselho Fiscal;
- b. revisão sistemática de processos e normas;
- c. disponibilidade e atualização constante de informações;
- d. garantia à qualidade do atendimento;
- e. monitoramento de resultados;
- f. suporte e valorização da área de relacionamento;
- g. satisfação do associado como meta corporativa.

## **9. POLÍTICA INTERNA DE PRIVACIDADE E DADOS**

Todos os procedimentos e diretrizes desta política são realizados em conformidade com a Política Interna de Privacidade e Dados da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo Aliança, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância a Lei nº 13.709/2018 – LGPD.

## **10. PERIODICIDADE DA REVISÃO**

Esta política será revisada e avaliada quando da ocorrência de eventos considerados relevantes pela Cooperativa, ou em decorrência de apontamentos de auditorias, ou mudanças nas regulamentações, assegurando a sua contínua pertinência, adequação e eficácia.

## **11. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Diretoria Executiva compromete-se com a melhoria contínua dos procedimentos e controles relacionados nesta política.

A Coopernitro mantém controles rigorosos das informações fornecidas pelos associados de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com as legislações vigentes.

Quando houver conflitos e divergências nos relacionamentos com associados devem prevalecer as normas legais vigentes.

Os dados, os registros e as informações coletadas dos relacionamentos com associados, bem como, os mecanismos de controles, processos desta política devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, e serão inseridas em Ata da Diretoria Executiva.

Esta Política de Relacionamento com Associados foi aprovada pela Diretoria Executiva e passa a vigorar na data de sua publicação.

São Paulo, 18 de março de 2024.

---

**Cláudio Nolasco**  
Presidente

---

**Rogério Pereira da Silva**  
Vice-Presidente

## Politica de Relacionamento com Associados\_versao04\_18032024.pdf

Documento número #046a3e8e-84aa-4a2d-8888-7f59eec80620

Hash do documento original (SHA256): 655f3316d50a458913d9c3027d79b211764f8c956d795ecd1934be5bec71cd0e

### Assinaturas

✓ **Rogério Pereira**

CPF: 060.074.718-29

Assinou em 20 mar 2024 às 17:30:22

✓ **CLAUDIO NOLASCO**

CPF: 006.053.628-40

Assinou em 18 mar 2024 às 17:15:11

### Log

- 18 mar 2024, 17:10:24 Operador com email renata.paschoalato@coopernitro.com.br na Conta 9becfaed-5ed3-4403-b150-af1283761c67 criou este documento número 046a3e8e-84aa-4a2d-8888-7f59eec80620. Data limite para assinatura do documento: 22 de março de 2024 (16:00). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 18 mar 2024, 17:10:24 Operador com email renata.paschoalato@coopernitro.com.br na Conta 9becfaed-5ed3-4403-b150-af1283761c67 adicionou à Lista de Assinatura: eng.rogeriops@gmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Rogério Pereira.
- 18 mar 2024, 17:10:24 Operador com email renata.paschoalato@coopernitro.com.br na Conta 9becfaed-5ed3-4403-b150-af1283761c67 adicionou à Lista de Assinatura: claudionolasco@coopernitro.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo CLAUDIO NOLASCO e CPF 006.053.628-40.
- 18 mar 2024, 17:15:11 CLAUDIO NOLASCO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail claudionolasco@coopernitro.com.br. CPF informado: 006.053.628-40. IP: 189.29.150.6. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.683617 e longitude -46.562673. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.785.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 20 mar 2024, 17:30:22 Rogério Pereira assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail eng.rogeriops@gmail.com. CPF informado: 060.074.718-29. IP: 200.168.219.82. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.494656 e longitude -46.4453632. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.789.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

20 mar 2024, 17:30:23

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 046a3e8e-84aa-4a2d-8888-7f59eec80620.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 046a3e8e-84aa-4a2d-8888-7f59eec80620, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).