



**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO
COM ASSOCIADOS**

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	3
2 – OBJETIVO	3
3 – REGULAMENTAÇÃO	3
4 – APLICABILIDADE	4
5 – RESPONSABILIDADES	4
6 – DIRETRIZES	6
6.1 – CONCEPÇÃO, DESENVOLVIMENTO E REQUISITOS DE SEGURANÇA.....	7
6.2 – PRÉ-CONTRATAÇÃO	8
6.3 – CONTRATAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	8
6.4 – PÓS-CONTRATAÇÃO	9
6.5 – PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS.....	10
6.6 – ENCARGOS FINANCEIROS	10
6.7 – DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	11
6.8 – COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES	11
6.9 – CANAIS DE ATENDIMENTO	11
6.10 – LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA, INADIMPLEMENTO E COBRANÇA.....	18
6.11 – EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL.....	19
6.12 – PORTABILIDADE DE CRÉDITO.....	19
6.13 – METAS E INCENTIVOS AO DESEMPENHO DE COLABORADORES.....	20
6.14 – TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO	20
7 – MONITORAMENTO DOS INDICADORES E MÉTRICAS	21
8 – ATENDIMENTO COM QUALIDADE	22
9 – COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO	23
10 – ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO RELATÓRIO ANUAL DE EFETIVIDADE ...	23
11 – POLÍTICA INTERNA DE PRIVACIDADE E DADOS	24
12 – PERIODICIDADE DA REVISÃO	24
13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	24

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

A Cooperativa conduz 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.

6.1. CONCEPÇÃO, DESENVOLVIMENTO E REQUISITOS DE SEGURANÇA

O desenvolvimento de produtos e serviços leva em consideração o perfil dos associados/usuários que compõem o público-alvo, avaliando suas características e sua complexidade e verificando a adequação do produto ao público-alvo.

A adequação ao perfil dos associados/usuários é mandatória para todo e qualquer produto ou serviço disponibilizado pela Coopernitro.

O processo de adequação dos produtos ou serviços devem abranger as necessidades dos associados/usuários nas fases de pré-contratação, contratação, pós-contratação e eventual encerramento do relacionamento, seja por quitação antecipada ou não. Adicionalmente, durante o processo de desenvolvimento dos produtos ou serviços, devem ser considerados os requisitos de segurança e a legislação aplicável, bem como às eventuais liberações de órgãos reguladores e autorreguladores competentes que interfiram nas especificações dos produtos ou serviços.

A Coopernitro manterá 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 Coopernitro 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 Coopernitro.

6.2. 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/proposta de admissão, bem como, atender aos critérios mínimos de associação descritos 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, onde as dúvidas deverão ser sanadas, a fim de evitar futuros transtornos e manter a confiabilidade dos controles internos.

6.3. CONTRATAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A Coopernitro 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. disponibilização, previamente à contratação, todos os termos e condições aplicáveis ao produto ou serviço ofertado, incluindo a possibilidade de simulação pelos associados, de modo a propiciar a livre e consciente tomada de decisão, e ofertas de crédito mais adequadas aos interesses, necessidades e objetivos dos associados;
 - f. atendimento às demandas dos associados, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos às operações e aos serviços.

Para a liberação do valor de empréstimo solicitado, seguem as normas internas e os procedimentos adotados conforme descrito 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, e 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 de reunião, com maior riqueza de detalhes e caso necessário, será anexado documento comprobatório.

6.4. PÓS – CONTRATAÇÃO

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

A Coopernitro 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 Coopernitro 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.

6.5. PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

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

- 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 CCB - Cédula de Crédito Bancário.

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 Coopernitro, 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 Coopernitro.

6.8. COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES

A coleta, o tratamento e a manutenção de informações relacionadas aos associados serão conduzidas pela Coopernitro com responsabilidade, ética, lealdade e organização, sempre observando o sigilo das informações e a normas relativas a proteção de dados e sua privacidade.

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 Coopernitro disponibiliza para trocar informações com seus associados, tais como:

6.9.1. CENTRAL DE ATENDIMENTO

A central de atendimento é o local onde 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. 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 via E-mail:** atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via e-mail: administrativo@coopernitro.com.br;
- c. **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. Atualmente os colaboradores estão trabalhando na modalidade *home office*.

6.9.2. APLICATIVO

A Coopernitro 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 comprobatórios pelo próprio APP.

6.9.3. SITE

Os produtos e serviços da Coopernitro estão disponíveis no 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 de saldos, 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 um canal para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, e está disponibilizado no site da Cooperativa através do Sistema da SafeReport, que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a. Telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 0111 9124, com acesso gratuito;
- b. WhatsApp: através do número (51) 9691-0871
- c. Internet: através do endereço <https://speaksafely.com/fncc>

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. Todas as demandas serão monitoradas e apresentadas para ciência da Diretoria Executiva.

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 Sistema da SafeReport que é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Denúncias” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a. Telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 111 9124, com acesso gratuito;
- b. WhatsApp: através do número (51) 9691-0871
- c. Internet: através do endereço <https://speaksafely.com/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 Coopernitro realiza o monitoramento tempestivo de registros de reclamações em todos os canais disponíveis, seguindo as diretrizes legais pertinente a cada um deles.

A Coopernitro realizará coleta, acompanhamento e o tratamento das demandas registradas nos 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 do Brasil, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

a. Procedimento:



Os registros de reclamações no RDR serão informados à Cooperativa, e o tratamento da demanda inicia-se após o recebimento deste registro. Assim que ocorre a recepção do registro, este será compartilhado tempestivamente com a Diretoria Executiva, a fim de que a avaliação seja tratada como prioridade para solução.

Após análise e classificação quanto a procedência, os registros serão salvos digitalmente em diretório específico, contemplando o plano de ação adotado.

Em seguida a resposta ao reclamante será avaliada pela Diretoria Executiva, e sendo aprovada, será encaminhada ao reclamante no endereço de e-mail informado.

Os registros das reclamações procedentes por meio deste canal serão apresentados mensalmente à Diretoria Executiva e ao Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias.

Será realizado monitoramento mensal, através de consulta diretamente na plataforma, no ícone “Consultar Demandas para Instituição Financeira”, onde será printada a tela e mantida em arquivo de controle.

6.9.6.2. RECLAME AQUI

A plataforma do Reclame Aqui é um canal independente de comunicação entre os associados e a Cooperativa. Através do registro no site do Reclame Aqui, a

Cooperativa passa ter o conhecimento e presta esclarecimentos sobre a manifestação registrada pelo demandante.

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.

O tratamento da demanda inicia-se após o recebimento deste registro na plataforma do Reclame Aqui. Assim que ocorre a recepção do registro, este será compartilhado tempestivamente com a Diretoria Executiva da Cooperativa, a fim de que a avaliação seja tratada como prioridade para solução.

Após análise e classificação quanto a procedência, os registros serão salvos digitalmente em diretório específico, contemplando o plano de ação adotado.

Os registros das reclamações procedentes por meio deste canal serão apresentados mensalmente à Diretoria Executiva e ao Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias.

Será realizado monitoramento mensal, através de pesquisa diretamente no site, em nome da Coopernitro e pelo CNPJ, onde será printada a tela e mantida em arquivo de controle.

6.9.6.3 CONSUMIDOR.GOV.BR

O Consumidor.gov.br é um serviço público para solução de conflitos de consumo pela internet, monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e por toda a sociedade.

A plataforma fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor.

Sua principal inovação está em possibilitar uma interlocução direta entre consumidores (associados) e empresas (Cooperativa) para solução de conflitos em um ambiente público, gratuito e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

Essa plataforma consiste em uma alternativa para o associado resolver, por meio da internet, seu problema diretamente com a Cooperativa.

O Consumidor.gov.br conta também com o reconhecimento do Conselho Nacional de Justiça – CNJ como ferramenta eficiente para solução demandas de consumo em alternativa à judicialização. Atualmente, as plataformas **Consumidor.gov.br e Processo Judicial Eletrônico (PJe)** encontram-se integradas, com vistas a permitir ao cidadão que optou por judicializar sua demanda buscar uma solução mais célere via Consumidor.gov.br, como mais uma ferramenta para o tratamento adequado de seu conflito. Os Procons, bem como os demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, atuam em conjunto com a Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon na gestão operacional do Consumidor.gov.br e na análise estratégica de sua base de dados.

As reclamações serão acompanhadas de forma coletiva, pois o foco desse monitoramento é aprimorar as políticas de defesa dos consumidores que possam beneficiar toda a sociedade.

A empresa participante (Cooperativa), deve acompanhar diariamente as reclamações na plataforma, e ao receber uma reclamação, deve gerenciar os prazos da plataforma (de resposta em até 10 dias, e de avaliação do consumidor em até 20 dias), postando informações relativas ao tratamento dado à reclamação e aos contatos realizados com o consumidor, bem como responder às interações dos consumidores.

Assim que ocorrer a recepção do registro, este será compartilhado tempestivamente com a Diretoria Executiva da Cooperativa, a fim de que a avaliação seja tratada como prioridade para solução.

Após análise e classificação quanto a procedência, os registros serão salvos digitalmente em diretório específico, contemplando o plano de ação adotado.

Os registros das reclamações procedentes por meio deste canal serão apresentados mensalmente à Diretoria Executiva e ao Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias.

Será realizado monitoramento diário, e mensalmente, através de pesquisa diretamente na plataforma, no ícone “Acesso Restrito para Gestores e Empresas”, para exibir as reclamações, é necessário utilizar o botão “Pesquisar”, onde será printada a tela e mantida em arquivo de controle.

6.10. LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA, INADIMPLENTO E COBRANÇA

A Coopernitro sempre e consistentemente, esclarece para os associados, de forma clara, precisa e objetiva o procedimento a ser observado para solicitação de liquidação antecipada.

A Coopernitro acata as solicitações de liquidação antecipada, total ou parcialmente, dos associados, com 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 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.

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.

A Coopernitro sempre e consistentemente, esclarece para os associados, de forma clara, precisa e objetiva as consequências do inadimplemento de suas obrigações.

A Coopernitro adota procedimentos para atender os pedidos de negociação de dívidas, pautados por critérios de justiça, equidade, transparência, sustentabilidade e diligência, e 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.

A Coopernitro disponibiliza planos de negociação de dívidas adequados, observando sua Política de Crédito e Política de Cobrança, e as premissas de crédito responsável, que poderão incluir a remissão, total ou parcial, de juros e demais acréscimos.

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 Coopernitro 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.

Os associados inadimplentes, assim como os adimplentes que evidenciem poder de incorrer no inadimplemento, devem ter suas propostas de negociação de dívidas devidamente tratadas pela Coopernitro, de acordo com a sua Política de Crédito e Política de Cobrança específicas e as premissas de crédito responsável.

6.11. EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

A Coopernitro não impõe barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição financeira, a pedido do associado.

Em tal processo de extinção, o associado deverá obedecer e seguir as regras de desligamento mencionadas no Estatuto, Regimento Interno e Políticas.

A Coopernitro deverá atuar, sempre e consistentemente, de maneira cooperativa e equilibrada com os associados, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, competência e diligência e buscando tratamento justo e equitativo pela instituição para todos os associados, considerando também, as regulamentações legais vigentes.

A Coopernitro também não impõe barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual com as empresas conveniadas, no que diz respeito, ao contrato de repasse firmados entre si.

6.12. PORTABILIDADE DE CRÉDITO

A Resolução CMN nº 5.057/2022, versa sobre o processo de portabilidade de operações de crédito para pessoas físicas que tenham contratos de operações de crédito em instituição financeira integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN): “A portabilidade é a transferência de operação de crédito ou de arrendamento mercantil

financeiro da instituição credora original para a instituição proponente, por solicitação do devedor.”

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 efetivação de tal procedimento.

A Coopernitro não impõe barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a transferência de relacionamento das operações para outra instituição financeira, a pedido do associado.

6.13. METAS E INCENTIVOS AO DESEMPENHO DE COLABORADORES

Eventuais políticas de incentivos adotadas pela Coopernitro e direcionadas aos colaboradores, considera cancelamentos de contratações após sua efetivação e reclamações dos associados sobre vendas com vícios podem contemplar incentivos negativos para o caso de descumprimento das regras da Política.

Políticas de incentivos, caso existam, não devem prever remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas de produtos e serviços.

6.14. 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 as ações de disseminação desta política são formalizadas em reunião da Diretoria Executiva.

7. MONITORAMENTO DOS INDICADORES E MÉTRICAS

O monitoramento dos indicadores e métricas têm por finalidade atender as determinações do Banco Central do Brasil, e ficarão disponíveis aos órgãos reguladores, fiscalizadores e às Auditorias.

Os indicadores serão apurados anualmente, tendo como principal função auxiliar a Diretoria Executiva em sua tomada de decisão.

Os indicadores e métricas definidos pela Coopernitro para monitorar as atividades e operações relativas ao relacionamento com associados foram definidos da seguinte forma:

Indicador	Racional de Cálculo	Métrica
Canal de Ouvidoria	Demandas/Reclamações Procedentes	05 (cinco) ao ano
Canal de Denúncias	Demandas/Reclamações Procedentes	05 (cinco) ao ano
RDR	Demandas/Reclamações Procedentes	05 (cinco) ao ano
ReclameAqui	Demandas/Reclamações Procedentes	03 (três) ao ano
Consumidor.gov	Demandas/Reclamações Procedentes	03 (três) ao ano
Processos Judiciais	Processo Cível movido pelo Associado	03 (três) ao ano
Processos Trabalhistas	Processo Cível movido por Funcionários	01 (um) ao ano

Racional de Cálculo / Métrica: monitoramento de uma quantidade estabelecida pela Cooperativa como teto máximo de reclamações procedentes.

Os dados, os registros e as informações relativas aos métodos de mensuração, acompanhamento e monitoramento devem ser submetidos a testes periódicos pela Auditoria Interna, consistentes com os controles internos da Coopernitro.

A utilização dos resultados das ações de monitoramento e avaliação, servem para orientar a tomada de decisões e aprimorar a política e as práticas de relacionamento com os associados, visando garantir a satisfação e fidelização dos associados e a sustentabilidade da Cooperativa.

8. 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.

9. 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.

10. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO RELATÓRIO ANUAL DE EFETIVIDADE

O relatório anual de relacionamento com associados deverá ser elaborado no mínimo, anualmente, pelo diretor responsável, com apoio e a colaboração do agente de controles internos e riscos, e apresentado à Diretoria Executiva, versando por meio das ferramentas implantadas e o seu desempenho.

A Diretoria Executiva deverá aprovar o relatório em reunião e registrá-la em ata.

O relatório deverá conter as informações abrangentes e em conformidade, atendendo as normas vigentes, como:

- a. metodologia adotada na avaliação de efetividade;
- b. os indicadores e métricas aplicados;

- c. monitoramento do relacionamento com associados nos canais de comunicação interno e externo, descrevendo as ocorrências registradas;
- d. descrever as ações realizadas referente às operações de crédito e atualização cadastral;
- e. descrever as deficiências identificadas e as ações de regularização;
- f. divulgação de produtos e serviços;
- g. descrever os programas de capacitação;
- h. descrever a regularização dos apontamentos das auditorias e regularização relacionadas a supervisão do Bacen.

11. 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.

12. 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.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle e processos devem ser submetidos pela Auditoria Interna e outras Auditorias



obrigatórias e a testes periódicos consistentes com os controles internos da Coopernitro.

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.

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

Esta **Política de Relacionamento com Associados** foi aprovada pela Diretoria Executiva, e as diretrizes deste normativo passam a vigorar a partir da data de sua aprovação.

São Paulo, 06 de maio de 2025.

Cláudio Nolasco
Presidente

Rogério Pereira da Silva
Vice-Presidente

Politica de Relacionamento com Associados_versao05_06.05.2025.pdf

Documento número #fd73931a-90e0-4e35-a85e-f66a66981c11

Hash do documento original (SHA256): f14cf59d845976eeef24ce4d124681efa74385404cfc0acc4ee98ffcdbd2b52

Assinaturas

✓ **CLAUDIO NOLASCO**
CPF: 006.053.628-40
Assinou em 07 mai 2025 às 11:36:06

✓ **Rogério Pereira**
CPF: 060.074.718-29
Assinou em 13 mai 2025 às 16:25:23

Log

- 06 mai 2025, 16:44:40 Operador com email renata.paschoalato@coopernitro.com.br na Conta 9becfaed-5ed3-4403-b150-af1283761c67 criou este documento número fd73931a-90e0-4e35-a85e-f66a66981c11. Data limite para assinatura do documento: 05 de junho de 2025 (16:44). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 06 mai 2025, 16:45:14 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.

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.
- 06 mai 2025, 16:45:14 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.

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.
- 07 mai 2025, 11:36:06 CLAUDIO NOLASCO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail claudionolasco@coopernitro.com.br. CPF informado: 006.053.628-40. IP: 189.29.149.239. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.68434458764026 e longitude -46.55665897466848. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1196.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 13 mai 2025, 16:25:23 Rogério Pereira assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail eng.rogeriops@gmail.com. CPF informado: 060.074.718-29. IP: 187.90.206.80. Componente de assinatura versão 1.1202.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

13 mai 2025, 16:25:24

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número fd73931a-90e0-4e35-a85e-f66a66981c11.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> 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 fd73931a-90e0-4e35-a85e-f66a66981c11, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.