

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS / CLIENTES E USUÁRIOS

1. Objetivo

Esta Política tem como objetivo definir princípios a serem observados pela Cooperativa de Crédito Cocreuni no que se refere ao relacionamento com seus Associados / Clientes e Usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços, bem como alçadas de responsabilidades, controles e revisão conforme resolução CMN Nº 4.949/2021.

Considera-se o porte e complexidade de operações da Cooperativa de Crédito Cocreuni com características "capital x empréstimo", a Cooperativa não oferece um leque de produtos e serviços diversificados aos seus associados, no entanto, entende-se que o atendimento aos seus associados seja primordial.

2. Aplicabilidade

É aplicável a Diretoria Executiva, Conselho Fiscal, Gerência, Coordenação, funcionários, estagiários, aprendizes, prestadores de serviços e outros componentes da estrutura organizacional que estejam envolvidos com processos de relacionamentos com Associados / Clientes e Usuários direta ou indiretamente.

3. Conceitos

Para esta política são definidos:

- a) Associados / Clientes: pessoas associadas a Cooperativa de Crédito Cocreuni;
- b) Usuários: pessoas não associadas a Cooperativa de Crédito Cocreuni, mas que utilizam os produtos e serviços da Cooperativa de Crédito Cocreuni.

4. Regulamentações

Complementam esta Política todas as normas e procedimentos operacionais internos da Cooperativa de Crédito Cocreuni que regulam o relacionamento com Associados / Cliente e Usuários e demais normativos internos que abarcam o assunto.

5. Responsabilidades

A Cooperativa de Crédito Cocreuni tem como estratégia e posicionamento, a atuação com iniciativas que visam manter o Associados / Clientes e Usuários como foco de suas atenções e no centro das suas decisões. São atribuições dos envolvidos com processos de relacionamento com Associados / Clientes e Usuários na Cooperativa de Crédito Cocreuni:

- a) zelar pelo cumprimento desta Política bem como identificar a necessidade de melhorias
- b) manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético com os Associados/ Clientes e Usuários, em consonância com o Código de Conduta Ética;
- c) garantir a confidencialidade das informações dos Associados/ Clientes e Usuários, construindo e preservando uma relação de confiança;
- d) cumprir à risca o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços;
- e) manter controle rigoroso das informações fornecidas pelos Associados / Clientes e Usuários de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente no País;
- f) comprometer a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos Associados/ Clientes e Usuários.

6. Procedimentos Gerais

Para os Associados / Clientes e Usuários utilizarem os produtos disponíveis na Cooperativa de Crédito Cocreuni devem atender as condições dispostas no Estatuto Social, normativos internos e demais regras disponíveis para cada tipo de produto e serviço. P

7. Requisitos de Segurança

A Cooperativa de Crédito Cocreuni mantém a segurança das informações e transações dos Associados / Clientes e Usuários atendendo aos requisitos e padrões estabelecidos, garantindo que estejam de acordo com as regulamentações e leis, e formalizados na



COCREUNI

Política de Segurança da Informação e procedimentos de conformidade a Proteção de Dados que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo a definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem assegurar a continuidade operacional do negócio. O acesso dos funcionários internos e fornecedores aos sistemas bem como as parametrizações de produtos e serviços são controladas rigorosamente pela Coordenação de Tecnologia garantindo e assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelos Associados / Clientes e Usuários, conforme Política de segurança da Informação e Cibernética.

8. Cobranças de Tarifas

As tarifas de serviços, se praticadas, são aplicadas conforme as diretrizes aprovadas pela Diretoria formalizadas na Política de Crédito e atendendo as regulamentações publicadas pelos órgãos regulatórios.

9. Divulgação e publicidade de produtos e serviços

Os produtos e serviços são publicados de forma transparente nos meios de comunicação da Cooperativa de Crédito Cocreuni:

- a) mídias digitais: site, e-mail marketing, sms, whatsapp
- b) mídia impressa: jornais, folders, flyers, manual do associado, comunicados em quadro de aviso, banners, entre outros.

10. Canais de Atendimento

Os Canais de Atendimento são disponibilizados para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, os quais são monitorados, sendo as demandas levadas para ciência da Diretoria. Entende-se por Canais de Atendimento os meios que a Cooperativa de Crédito Cocreuni disponibiliza para trocar informações com os Associados/Clientes e Usuários, tais como:

- a) AA – Serviço de Atendimento ao associado;
- b) Canal de Ouvidoria;
- c) Site; e
- d) e) Canal de Denúncias*.



COCREUNI

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS / CLIENTE E USUÁRIOS

*O Canal de Denúncias é aplicável somente quando se tratar de questões de condutas éticas que divergem do Código de Ética e Conduta da Cooperativa de Crédito Cocreuni.

10.1. SAA – Serviço de Atendimento ao associado

O SAA é o canal em que acontece a interação entre os Associados / Clientes e Usuários e a Cooperativa de Crédito Cocreuni. Na Cooperativa de Crédito Cocreuni essa interação acontece via telefone, e-mail e WhatsApp. A Cooperativa de Crédito Cocreuni tem como diretrizes atender os Associados / Clientes e Usuários 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.

10.2. Canal de Ouvidoria

O Canal de Ouvidoria é disponibilizado no site da Cooperativa de Crédito Cocreuni para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações. Todas as demandas são monitoradas pelo Diretor de Ouvidoria e apresentadas para ciência da Diretoria. A Ouvidoria tem a função de atuar como canal de comunicação entre a Cooperativa de Crédito Cocreuni e os Associados/ Clientes e Usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

10.3. Site

Os produtos e serviços da Cooperativa de Crédito Cocreuni estão disponíveis no caminho <http://www.cocreuni.com.br/novo/>

O site é um canal de comunicação com Associados / Clientes e Usuários no qual podem ser encontradas informações gerais dos produtos e serviços disponibilizados pela Cooperativa de Crédito Cocreuni. O acesso ao site é disponibilizado a todos. O internet banking é acessível por meio de login e senha que será disponibilizada pela cooperativa após a admissão. No primeiro acesso o associado poderá alterar a senha.

10.4. Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias tem como finalidade disponibilizar mecanismos de comunicação para que os Associados/ Clientes e Usuários, parceiros e fornecedores possam comunicar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da Cooperativa de Crédito Cocreuni. As



COCREUNI

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS / CLIENTE E USUÁRIOS

denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com os produtos e serviços da Cooperativa de Crédito Cocreuni, conforme procedimentos detalhados no Regulamento do Canal de Indícios de Ilicitude.

11. Procedimentos de cobranças em caso de inadimplências

As regras e procedimentos de cobrança, em caso de inadimplência das obrigações contratadas, estão definidas na Política de Gerenciamento de Risco de Crédito e na Política de Empréstimo. Adicionalmente os contratos de empréstimo contêm cláusulas específicas sobre casos de inadimplência do associado ou exassociado no descumprimento de quaisquer obrigações contratadas.

12. Liquidação antecipada das obrigações e dívidas

Os Associados/ Clientes e Usuários poderão amortizar ou liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os profissionais da Cooperativa de Crédito Cocreuni; os associados ativos e ex-associados deverão contatar a área de atendimento da Cooperativa no e-mail cocreuni@cocreuni.com.br, telefone 16 34417420 ou whatsapp 16 991025448. O associado deverá entrar em contato com o canal de atendimento e solicitar o valor da obrigação que deseja antecipar ou liquidar, sendo que o atendimento informará o valor atualizado até a data desejada para a operação, obedecendo a regulamentação vigente.

13. Portabilidade de Crédito

Os Associados / Clientes e Usuários poderão solicitar a transferência de suas operações de crédito da Cocreuni para outras instituições mediante formalização da solicitação de transferência. Os Associados / Clientes e Usuários também podem solicitar a transferência de suas operações de crédito de outras instituições para a Cocreuni mediante formalização da solicitação de transferência. Para estes procedimentos é solicitado que o Associado / Cliente e Usuário contate a área de atendimento da Cooperativa pelo e-mail: cocreuni@cocreuni.com.br, telefone 16 34417420 ou whatsapp 16 991025448. O Associado / Cliente e Usuário deverá fornecer as informações do contrato de empréstimo que deseja realizar a portabilidade. Para os casos de portabilidade de outras instituições que migram para Cocreuni, o Atendimento fará a análise do crédito, e sendo aprovada, a portabilidade será efetuada via sistema bancário.



COCREUNI

14. Treinamento e Capacitação

Anualmente devem ser realizadas ações com todos os funcionários da Cooperativa de Crédito Cocreuni disseminando as disposições desta política. O acompanhamento do treinamento e capacitação de funcionários, bem como as ações de disseminação desta política devem ser registradas nas reuniões da Diretoria.

15. Periodicidade da Revisão

Esta política deve ser revisada e avaliada, periodicamente, no mínimo a cada 3 (três) anos pela Diretoria.

16. Considerações Finais

Esta política é divulgada para os Associados / Clientes e Usuários em http://www.cocreuni.com.br/novo/?page_id=4100 e internamente assinado o termo de ciência pelos funcionários. Quando houver conflitos e divergências nos relacionamentos com Associados / Clientes e Usuários devem prevalecer as normas Legais vigentes. Os dados, os registros e as informações coletadas de relacionamentos com Associados / Clientes e Usuários, os mecanismos de controles, processos desta política devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Esta política foi aprovada pela Diretoria em 08/12/2022.