

## **CAPÍTULO 31**

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

# **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO COLÉGIO SANTO INÁCIO LTDA. – COESI.**

## **1- CONCEITO**

Esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Colégio Santo Inácio Ltda. - COESI tem por base estabelecer os princípios, diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais que norteiam o relacionamento do cliente institucional da cooperativa e usuários de produtos e de serviços financeiros desta instituição cooperativa, com base nas normas do Banco Central do Brasil, previstas na Resolução 4.949, de 30/09/2021.

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

## **2- APLICABILIDADE**

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

## **3- OBJETIVOS**

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

## **4- RELACIONAMENTOS COM CLIENTE E USUÁRIOS**

As pessoas vinculadas a **COESI** devem:

- Zelar pela imagem institucional da Cooperativa nos atendimentos, de modo a assegurar que este padrão priorize e fidelize os clientes e usuários em seus relacionamentos com a Cooperativa;
- Prestar informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, esclarecendo sobre direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na contratação das operações e na prestação de serviços;
- Prestar atendimento justo e equitativo a todos os associados, atuando de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes e usuários;
- Divulgar informações e esclarecimentos com redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade das operações ou serviços, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, datas, locais e demais condições inerentes às operações;
- Fornecer de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre a excelência na qualidade e a satisfação nos atendimentos;
- Atender com a preservação do sigilo das operações dentro das normas e legislação vigentes, de modo a manter a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas; e
- Procurar sempre estarem atualizados sobre os serviços oferecidos, de modo a poder prestar informações seguras aos clientes e usuários nas suas tomadas de decisões.

## **5- ABRANGÊNCIA**

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

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

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

## **6- ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES**

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

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

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

## **7- CANAIS DE RELACIONAMENTO**

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

- **Sítio eletrônico da Cooperativa:** [www.coopcoesi.com.br](http://www.coopcoesi.com.br);
- **Canal de Ouvidoria:** Através do convênio firmado com a FENACRED, a cooperativa possui componente organizacional de ouvidoria para registro de demandas e mediação de conflitos, através do 0800 042-0851 e o sítio eletrônico <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>, dispondo de ouvidor devidamente certificado;
- **Canal de Comunicação de Indícios de Ilícitude:** Também Através do convênio firmado com a FENACRED, a cooperativa possui esse canal para registro de demandas, através do sítio eletrônico [https://fenacred.com.br/canal de denuncia/](https://fenacred.com.br/canal%20de%20denuncia/). As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando assegurar a proteção do denunciante;
- **Atendimento Presencial, e-mail, telefone e WhatsApp:** A **COESI** se dispõe a prestar atendimento presencial, por e-mail, telefone e WhatsApp aos seus associados.

**Conforme está previsto no Estatuto Social da cooperativa, a COESI não realiza atendimento à não associados.**

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

### **- Diretoria**

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

### **- Funcionários**

A **COESI** possui atualmente 1 (um) prestador de serviços administrativos, que é o responsável pela coleta das informações e contratação das operações financeiras.

É também responsável por promover a cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados e dispensar tratamento justo e equitativo aos associados.

## **9- PROCEDIMENTOS DA GESTÃO**

### **9.1 Admissão do Cooperado**

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

- A proposta é assinada pelo Cooperado, por um Diretor e pelo Funcionário atendente.
- A adesão é cadastrada no sistema, gerando número de registro na Cooperativa e no sistema operacional.
- A proposta é assinada pelo Cooperado, por um Diretor e pelo Funcionário atendente.

- A relação dos Cooperados Admitidos é conferida em Reunião de Diretoria e anexada a Ata de reunião.
- A ficha cadastral deve ser arquivada por, no mínimo, 5 anos.
- O Conferente declara que teve acesso as propostas de admissão e a relação dos associados admitidos no período de acordo com conferência anexa.

## **9.2 Desligamento de Cooperados e devolução de capital**

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

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

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

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

Após a formalização do desligamento, o capital é devolvido, na sua totalidade, após a realização da assembleia, no ano seguinte.

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

## **9.3 Concepção de produtos e serviços**

A COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO COLÉGIO SANTO INÁCIO LTDA. – **COESI** está classificada como “Capital e Empréstimo”, sendo esses, os únicos serviços financeiros oferecidos ao seu quadro social.

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

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

#### **9.4 Requisitos de segurança afetos a produtos e serviços**

A **COESI** mantém a segurança das operações dos associados, com procedimentos e controles adotados de modo a assegurar a confidencialidade e a integridade dessas operações, visando cumprir os normativos vigentes quanto ao sigilo das operações de instituições financeiras, bem como, à Política de Segurança Cibernética aprovada pela cooperativa.

#### **9.5 Divulgação e publicidade de produtos e serviços**

A cooperativa divulga os seus produtos de maneira objetiva e transparente através do seu site próprio, e-mail circular, WhatsApp, folder informativo entre outros.

#### **9.6 Cobrança de tarifas**

Exceto as taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos, somente o IOF – Imposto sobre Operações Financeiras é cobrado nas concessões de crédito. Vale ressaltar que, mediante decretos do Governo, o mesmo poderá ter sua cobrança suspensa.

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

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

#### **9.8 Concessão de Crédito**

A Política de Concessão de Crédito da cooperativa, foi implementada pela Diretoria, sendo devidamente cumprida em todas as operações de concessão



de crédito, e dispondo de variadas taxas de juros, linhas de crédito e prazo para pagamento.

#### **9.8.1 Sistemática de Cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas**

A **COESI** contratou a **CREDIT SOLUÇÕES**, empresa especializada na cobrança de títulos vencidos de cooperativas de crédito.

O serviço foi devidamente implantado, cabendo a cooperativa encaminhar empréstimos vencidos para cobrança, independentemente da data do seu vencimento, mas conforme régua de atraso e periodicidade de envio previamente acordada entre as partes, além das informações cadastrais de seus associados, bem como os detalhes das operações, possibilitando a rápida localização do devedor.

Conforme está previsto no contrato firmado, a **CREDIT SOLUÇÕES** obriga-se a manter confidenciais as informações fornecidas pela cooperativa, comprometendo-se em mantê-las em sigilo, e respondendo por eventuais perdas e danos diretos e indiretos ou emergentes, bem como danos morais caso haja lesiva divulgação.

#### **9.8.2 Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações**

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

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

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

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



## 10- EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL RELATIVA A PRODUTOS E SERVIÇOS

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

## 11- DISPOSIÇÕES FINAIS


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

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

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

Esta versão original da Política de Institucional da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Colégio Santo Inácio Ltda – **COESI**, foi aprovada em reunião de diretoria de 14/01/2025.


Rio de Janeiro, 14 de janeiro de 2025.



Lilian Ruben Krempser  
Diretora Presidente



Regina Cláudia Holanda Santos Almeida  
Diretora Administrativa



Carlos Leandro Rangel de Matos  
Diretor Financeiro