



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

1. APLICABILIDADE

Esta Política tem por objetivo estabelecer as diretrizes e responsabilidades para o relacionamento institucional da COOP COMLURB com seus clientes e usuários, visando a melhoria contínua dos serviços prestados e a satisfação dos mesmos.

2. OBJETIVOS

Esta Política tem por objetivo estabelecer as diretrizes e responsabilidades para o relacionamento institucional da COOP COMLURB com seus clientes e usuários, visando a melhoria contínua dos serviços prestados e a satisfação dos mesmos.

3. RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

As normas previstas no COOP COMLURB são:

Política Institucional de Compras e Serviços, Política de Atendimento ao Cliente, Política de Qualidade, Política de Meio Ambiente, Política de Segurança e Saúde, Política de Recursos Humanos, Política de Tecnologia da Informação, Política de Comunicação e Política de Relacionamento com a Comunidade.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS SERVIDORES DA COMLURB LTDA – COOPCOMLURB

1- CONCEITO

Esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da Comlurb Ltda – COOPCOMLURB 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 COOPCOMLURB, 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 COOPCOMLURB, 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 COOPCOMLURB 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;
- 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 COOPCOMLURB 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 COOPCOMLURB 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:** <https://ceemsc.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/. As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando assegurar a proteção do denunciante;
- **Atendimento Presencial, e-mail e telefone:** A COOPCOMLURB se dispõe a prestar atendimento presencial, por e-mail e telefone aos seus associados.

Conforme está previsto no Estatuto Social da cooperativa, em seu artigo 5º, parágrafo 5º, a cooperativa não realiza atendimento às pessoas que exerçam atividades que contrariem seus objetivos ou com eles colidam.

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 COOPCOMLURB.

- Funcionários

A COOPCOMLURB possui atualmente 04 (quatro) funcionárias, que são as responsáveis pela coleta das informações e contratação das operações financeiras.

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

9- PROCEDIMENTOS DA GESTÃO

9.1 Admissão do Cooperado

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

Quando a COMLURB faz o pagamento da folha dos empréstimos concedidos e a capitalização dos associados, é feita uma conferência para verificar se foi deixado de descontar de algum associado, para então, a cooperativa verificar junto a COMLURB o motivo da falta de desconto, e prosseguir com o melhor tratamento para o associado honrar com suas obrigações.

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, e 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, que 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 COOPCOMLURB está classificada como cooperativa de “Capital e Empréstimo”, sendo esses, os únicos serviços financeiros oferecidos ao seu quadro social.

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 COOPCOMLURB 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, atendimento presencial, 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 dispendo 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 cooperativa contratou a CREDIT SOLUÇÕES, empresa especializada na cobrança de títulos vencidos de cooperativas de crédito.

O serviço foi devidamente implantado, cabendo a COOPCOMLURB 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 COOPCOMLURB, 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 ou PIX, na conta corrente da COOPCOMLURB, 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 COOPCOMLURB 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 COOPCOMLURB 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.

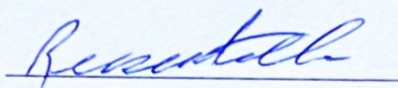
Essa Política será divulgada a todos que diretamente se relacionam com a cooperativa.

Essa Política 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.

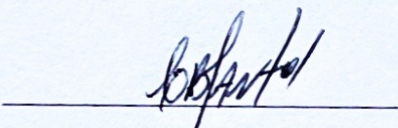
Esta versão original da Política de Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da Comlurb Ltda – COOPCOMLURB, foi aprovada em reunião de Diretoria de 30/09/2022, e revisada em 31/07/2023.

Rio de Janeiro, RJ, 31 de julho de 2023.



Nelson Reis Quintella

Diretor Presidente



Candido Batista dos Santos

Diretor Financeiro