



**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
RELACIONAMENTO COM
ASSOCIADOS E USUÁRIOS DE
PRODUTOS E SERVIÇOS
FINANCEIROS**

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	3
2 – APLICABILIDADE	3
3 – OBJETIVO	4
4 – ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES	4
5 – DIRETRIZES	5
6 – PRODUTOS, SERVIÇOS FINANCEIROS E OUTROS	6
7 – CANAIS DE RELACIONAMENTO	8
8 – ATENDIMENTO COM QUALIDADE.....	13
9 – ESTRUTURA ATUAL	14
10 – DIFERENCIAL DESEJADO.....	15
11 – COMPROMISSO DOS GESTORES	17
12 – PRÉ-CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS-CONTRATAÇÃO	17
13 – RELATÓRIO ANUAL.....	20
14 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
ANEXO – CONTROLE DAS VERSÕES E REVISÕES	23



1 – INTRODUÇÃO

A política da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Saint-Gobain do Brasil Produtos Industriais e para Construção – Divisão Vidro Plano** estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com os associados e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como, as alçadas de responsabilidades, controles e revisões em atendimento à Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

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.

Para esta política são definidos:

- Associados: pessoas associadas à Cooperativa;
- Usuários: pessoas não associadas à Cooperativa, mas que utilizam os seus produtos e serviços oferecidos;
- Produto: todo e qualquer produto ou serviço financeiro oferecido pela Cooperativa (empréstimos, empréstimo consignado, benefícios, outros).

2 – APLICABILIDADE

A política aplica-se a todos que fazem ou poderão fazer parte da **COOPER-SEKURIT**:

- ✓ Aos profissionais de atendimento (quadro próprio);
- ✓ Aos colaboradores (Recursos Humanos das Empresas Saint Gobain do Brasil Produtos Industriais e para Construção);
- ✓ Ao coordenador;
- ✓ Aos prestadores de serviços (quando aplicável);
- ✓ Aos diretores e conselheiros fiscais;
- ✓ Aos associados ativos, afastados, inativos;
- ✓ Aos associados em potencial que ainda não são sócios da Cooperativa.



3 – OBJETIVO

A política visa definir com os empregados e dirigentes, as diretrizes que estabeleçam as etapas de execução de suas funções na Cooperativa, no que tange ao relacionamento com o cliente denominado “**associado**”.

A política tem como objetivo principal, criar um relacionamento sólido e duradouro com os associados, aumentando os seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma relação próxima e contínua.

4 – ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

A Diretoria da Cooperativa deverá indicar o Diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução nº 4.949/2021 ao Banco Central do Brasil, conforme o cadastro no Unicad - Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central.

Caberá ao Diretor responsável pela Política Institucional de Relacionamento com Associados e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros:

- Estabelecer e acompanhar as diretrizes deliberadas pela Diretoria;
- Responsável pela implantação e a implementação dos processos de aprimoramento do relacionamento com os associados;
- Informar ao órgão de administração, periodicamente, sobre as medidas tomadas, bem como os resultados alcançados;
- Promover padrões de integridade, ética, responsabilidade, transparência e diligência;
- Disseminar a importância do relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados e usuários;
- Assegurar a adequação dos produtos e serviços oferecidos às necessidades, aos interesses e objetivos dos associados;
- Garantir a confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas;
- Promover programa de treinamento aos empregados da Cooperativa;
- Assegurar a comunicação necessária sobre a política;



- Garantir o cumprimento dos mecanismos de acompanhamento, controle, mitigação de riscos e demais princípios e procedimentos adotados conforme as diretrizes formalizada na presente política.

A Diretoria é responsável pela aprovação e revisão da Política Institucional de Relacionamento com Associados e Usuários, verificando a sua eficiência e eficácia, propondo melhorias ou adequações, de forma a atingir os objetivos propostos e garantir a qualidade do atendimento com o monitoramento dos resultados.

Cabe a Alta Administração da Cooperativa conduzir, definir responsáveis e prever a disseminação interna de suas disposições.

A Cooperativa enfatiza que, a condução de suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência devem ser compromissos constantes de todos os dirigentes e empregados, no sentido de buscar a integridade, credibilidade, segurança, competência e a seriedade nas relações estabelecidas, reduzindo os riscos de imagem, conformidade legal e operacional.

Desta forma, consta em nossa declaração - Termo de Ciência e Responsabilidade, as diretrizes tratadas nesta política que deverá ser, obrigatoriamente, preenchido por todos os empregados e dirigentes que ingressarem na Cooperativa.

5 – DIRETRIZES

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 Cooperativa prima e para isto acontecer, contamos com as seguintes diretrizes, de forma a garantir a qualidade do atendimento cuja responsabilidade é de todos:

- ✓ Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos internos;
- ✓ Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;



- ✓ Zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
- ✓ Exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- ✓ Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os participantes e mantendo-os bem informados;
- ✓ Buscar, continuamente, os resultados que visem à satisfação dos associados;
- ✓ Preservar o sigilo das informações na relação atendente / associado;
- ✓ Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela Alta Administração.

6 – PRODUTOS, SERVIÇOS FINANCEIROS E OUTROS

A Cooperativa, considerando a complexidade de suas operações, com características de “capital e empréstimo”, classificada no segmento 5 - S5, de acordo com o seu porte, atividade e perfil de risco, dispõe aos seus associados e usuários os seguintes produtos e demais serviços:

- Capitalização mensal;
- Empréstimos consignados em folha de pagamento;
- Benefícios.

As informações, as características, os procedimentos e os critérios dos produtos, serviços e benefícios oferecidos aos associados, acima mencionados, estão descritos na Política de Crédito (Concessão de Empréstimo), Política de Capital Social e Regimento Interno, devidamente aprovados pela Diretoria e disponíveis no recinto da Cooperativa.

As normas internas poderão ser alteradas a qualquer momento, bem como, a implementação de novos produtos, por deliberação do órgão de administração da **COOPER-SEKURIT**.

Para que os associados tenham de forma rápida, fácil e constante acesso as informações sobre a adesão, os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, são adotadas as seguintes medidas:



- Na contratação do novo funcionário pelas empresas conveniadas (na localidade situada em Mauá e São Caetano do Sul - São Paulo), o gestor responsável da Cooperativa, com o suporte e apoio da área de Recursos Humanos da Empresa Saint-Gobain, participa junto da integração, que é feita na localidade de Mauá – SP, apresentando e convidando os novos integrantes a conhecer a **COOPER-SEKURIT**, tirarem as suas dúvidas, informando sobre o funcionamento e os produtos oferecidos.
- Nas unidades das cidades de Gravataí (RS) e Betim (MG), o RH destas empresas conveniadas é quem divulga e apresenta a Cooperativa.

Nesta breve apresentação, a Cooperativa entrega a ficha de adesão. Havendo interesse na associação, o futuro associado preenche os dados cadastrais que deverá ser encaminhado junto com os documentos necessários à Cooperativa, de forma a efetivar a sua inscrição.

- A Cooperativa também, divulga, em suas dependências, para os que ainda não se tornaram sócios, o convite de associação por meio de quadro de avisos e, no site <https://coopersekurit.com.br/>.
- A **COOPER-SEKURIT**, em um determinado período do ano, promoverá ações direcionadas em conquistar novos associados e fidelizar os sócios antigos, de forma a divulgar sobre a Cooperativa e fortalecer a sua presença no mercado.

O cadastro referente aos associados é realizado no atendimento e os dados cadastrais são de uso interno e exclusivo da **COOPER-SEKURIT**.

A Cooperativa mantém 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 **COOPER-SEKURIT** não comercializa, cede ou troca os dados de seus associados.



O associado deverá ter ciência e autorizar o uso de seus dados pessoais, em concordância com a Lei Geral de Proteção de Dados. A coleta de dados será realizada por meio do preenchimento da ficha de adesão / proposta de admissão e a entrega de cópias dos documentos exigidos, que tem por finalidade possibilitar a adesão como associado e operações junto à Cooperativa, para fins estatísticos e gerenciais, internamente, envio de mensagens, e-mail, WhatsApp, obrigações legais, fornecedores, empresas de cobrança e bancos. Os dados ficarão arquivados em meios digitais e físicos, sendo utilizados ou somente guardados – Servidor / Software, por tempo indeterminado (quando previsto nas normas emitidas pelo órgão regulador).

Os prestadores de serviços (quando aplicável) e os empregados deverão estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e documentos recebidos dos associados.

No lançamento de novos produtos e serviços ou modificações relevantes dos já existentes na Cooperativa, conforme o porte e a complexidade dos negócios da **COOPER-SEKURIT**, deve-se considerar o processo decorrente da análise de perfil dos associados.

A Cooperativa não cobra tarifas em decorrência da prestação de serviços de seus produtos e serviços oferecidos. Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto e do serviço serão divulgados aos associados e usuários no respectivo contrato.

7 – CANAIS DE RELACIONAMENTO

O relacionamento com o associado ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação.

Para cativar e conquistar o associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da Cooperativa e seu público, a saber:



- **Atendimento telefônico:** disponível aos associados por meio dos números (11 2196-9874 / 4544-3161) de **segunda, terça, quarta, quinta, sexta**, das **09:00h** às **16:00h**, que permite a realização de chamadas, esclarecimento das dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas.
- **Atendimento presencial:** assistência aos associados que se dirigem, pessoalmente à Cooperativa, situada na **Rua Rui Barbosa, nº 391 - Centro**, na cidade e estado de **Mauá - SP**.
- **Atendimento eletrônico / site:** serviços e consultas disponíveis para o acesso via e-mail – cooper-sekurit@coopersekurit.com.br e informações ou acompanhamentos sobre os produtos oferecidos pela Cooperativa no site da **COOPER-SEKURIT**, via internet <https://coopersekurit.com.br>. Tem também, no site, na aba – Atendimento, campo para o envio de **mensagens** à Cooperativa:

Fale com a Coop

Seu nome:

E-mail:

Telefone:

CPF:

Mensagem:

Enviar



Possui o canal de autoatendimento via FacWeb acessando a Homepage: <https://wscredcoopersekurit.facilinformatica.com.br/facweb/>, para consultas, simulações de empréstimos, entre outras informações disponíveis ao associado. É possível visualizar extratos de empréstimos em andamento e também o limite disponível para novas contratações.

O saldo e extrato de capital, também estarão sempre atualizados e facilmente, acessíveis.

- **Atendimento por correspondência / malote:** disponível para o encaminhamento de documentos, contratos, dúvidas, solicitações, reclamações, sugestões, por meio de cartas comuns, registradas, entre outros.
- **Canais alternativos:** atendimento a demandas específicas por meio de **WhatsApp Corporativo – (11) 94270-1485.**

A **COOPER-SEKURIT** dispõe aos associados, o aplicativo para acompanhar a sua situação junto à Cooperativa (disponível na App Store para Android). É possível, visualizar extratos de empréstimos em andamento e também, o limite disponível para novas contratações. O saldo e o extrato de capital, também, estarão sempre atualizados e facilmente, acessíveis.

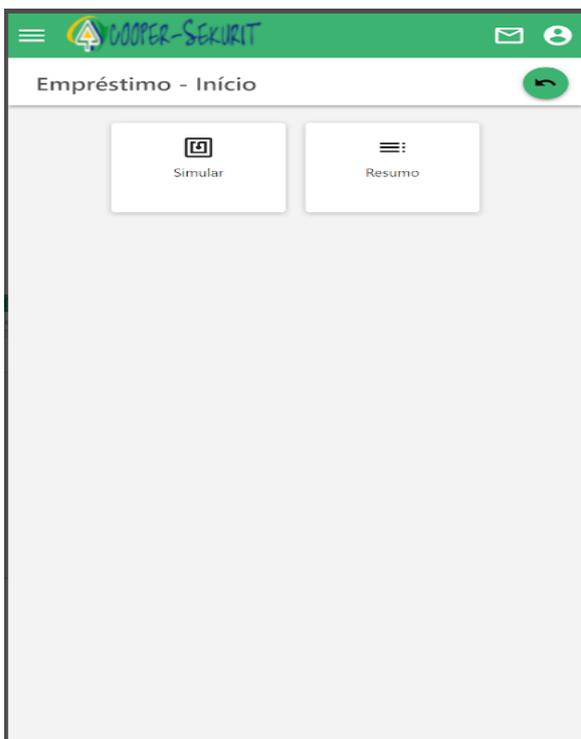
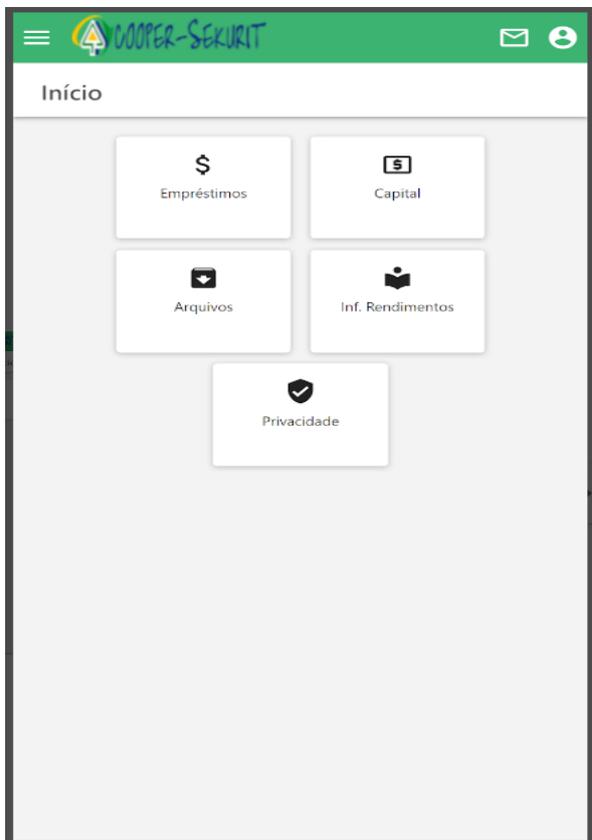
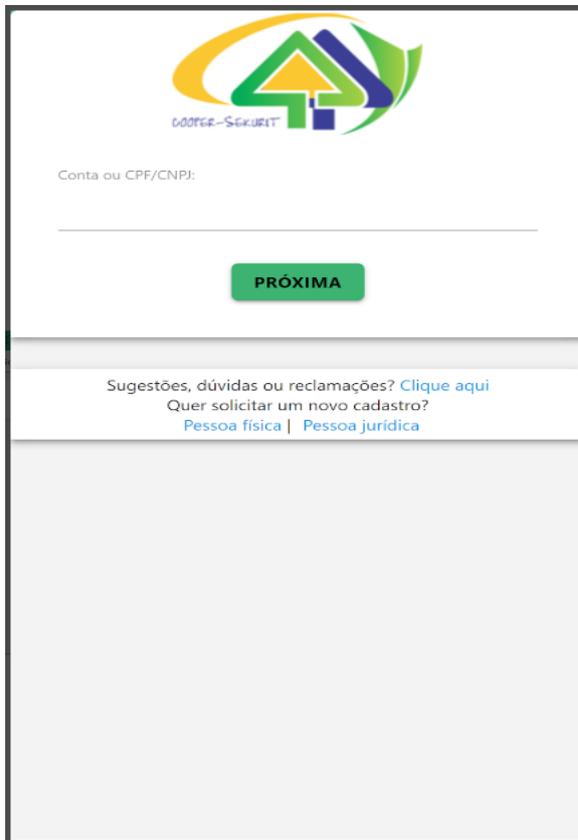
Destacamos abaixo, as principais funcionalidades disponíveis, atualmente:

EMPRÉSTIMO

- Visualização de saldos e limites;
- Resumo e extrato de contratos;
- Simulação de empréstimo simples.

CAPITAL

- Visualização de saldos;
- Visualização do extrato.





Simulação de Empréstimo

Solicitar proposta de empréstimo conforme as condições e previsão de parcelas a seguir.

SOLICITAR PROPOSTA

NOVA SIMULAÇÃO

EDITAR SIMULAÇÃO

CONDIÇÕES

Linha: ADIANTAMENTO 13º SALÁRIO
Data de liberação: 16/08/2023
Valor líquido: 1.000,00
Valor bruto: 1.009,05
IOF: 9,05
Taxa de juros: 2,50%

CET Anual: 37,99%
CET: 2,72%

Composição da CET ^

Juros: 2,50%
Impostos: 0,22%
Tarifas: 0,00%
Serviços: 0,00%

PARCELAS ESTIMADAS

Nº	Vencimento	Prestação
0	21/08/2023	0,00 ✓
0	20/09/2023	0,00 ✓
0	20/10/2023	0,00 ✓
0	20/11/2023	0,00 ✓

Extrato de capital

1 mês

EXTRATO DE CAPITAL
CONTA: 840113
TITULAR: TESTE APPLE COMPUTER BRASIL
PERÍODO: 16/07/2023 ATÉ 16/08/2023

Nenhum lançamento encontrado



A Cooperativa disponibiliza canais próprios, em parceria com a FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, o qual é filiada, por meio de adesão ao convênio firmado de prestação de serviço e Termo de Compromisso para a **Ouvidoria e Denúncias – Indícios de Ilícitude**. A estrutura da Ouvidoria na FNCC é composta pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito – FNCC (Diretoria, Área Administrativa e Financeira, Consultoria Jurídica e o Ouvidor); Prestador de Serviço e Cooperativas. A empresa SafeReport Ltda, contratada para prestar esses serviços é responsável pela disponibilização do sistema de Ouvidoria e de Denúncias que poderá ser acessado pela Cooperativa no Painel Administrativo da empresa, por meio do endereço <https://speaksafely.com/fncc>, a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

O Sistema da SafeReport Ltda é constituído pelos canais de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” e “Canal de Denúncia” que permanece disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) Por **telefone**: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) **0800 111 9124**, com acesso gratuito;
- b) Por WhatsApp: pelo número 55 51 9691-0871;
- c) Pela **Internet**: pelo endereço <https://speaksafely.com/fncc>, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço.

A divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e formas de acessos, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços, estão localizados na internet, no site da **COOPER-SEKURIT** aos associados e ao público. Informado também, no quadro de avisos, nas dependências da **COOPER-SEKURIT**, nos extratos de empréstimos, capital e contratos de nossos associados.

8 – ATENDIMENTO COM QUALIDADE

A **COOPER-SEKURIT** 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 **COOPER-SEKURIT**, a fim de aperfeiçoar os processos de atendimento, realizará, de forma esporádica, pesquisa de satisfação / opinião com os associados (qualidade dos seus produtos e serviços oferecidos, padrão no atendimento, divulgação, clareza das informações, pontualidade, agilidade, confiança), por meio de questionários, encaminhando um link utilizando o google forms, para serem respondidos, visando à conquista da sua fidelidade ao uso dos seus produtos e serviços.

9 – ESTRUTURA ATUAL

A Cooperativa conta com a seguinte estrutura:

- Área de relacionamento própria;
- Cadastro atualizado dos associados;
- Sistemas de informação para apoio ao atendimento;
- Processos identificados, definidos e padronizados;
- Suporte aos processos e demandas de atendimento;
- Infraestrutura adequada, como telefone, computador, impressora, mobiliário e conexão de internet;
- Plano de contingência e continuidade dos serviços (ex.: incêndio, falta de energia elétrica, queda de rede, pessoal, infraestrutura, entre outras situações).



10 – DIFERENCIAL DESEJADO

A Cooperativa conta para o atendimento aos seus associados e usuários:

- a) Excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância (trabalho remoto – home office, se necessário);
- 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.

Com isso é necessário que haja a capacitação da equipe:

- Atualização técnica e tecnológica sistemática;
- Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- Transformação de informação em conhecimento.

Citamos a seguir o que é considerado importante no perfil dos empregados que atendem os associados:

- a) Pessoais: afetividade, dinamismo, pró atividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão;
- b) Escolaridade e Competências: Formação adequada ao cargo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas Windows (Word, Excel, Outlook, Power Point), desejável conhecimento do sistema cooperativa de crédito.



Para atender aos seus objetivos, a área de atendimento dispõe de recursos (tecnológicos para monitoramento e indicadores de desempenho) que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

a) Processos e mecanismos de aferição de resultados, tais como:

- Posição de quantidade dos associados em relação ao potencial de crescimento;
- Monitoramentos mensais para averiguar se houveram registros nos canais internos de Ouvidoria e de Denúncias;
- Elaboração dos Relatórios Semestrais dos canais internos de Ouvidoria e de Denúncias;
- Consulta externa mensal, realizada no RDR / SISCAP - sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o qual a **COOPER-SEKURIT** toma conhecimento e presta esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante (se ocorrer);
- Consulta externa semanal, realizada no Procon - Programa de Proteção e Defesa do Consumidor;
- Pesquisa externa realizada semanal, no canal Reclame AQUI, que atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas;
- Consulta externa realizada semanal, na plataforma Consumidor.gov, que é um serviço público e gratuito, canal alternativo para o consumidor resolver, por meio da internet, seu problema diretamente com as empresas cadastradas.

b) Controles gerenciais (desempenho, pesquisa interna sobre o perfil do associado, relatório anual, atendimento, reclamações e outros).

As consultas realizadas por meio dos canais internos e externos, e os resultados obtidos, serão mencionados nas atas da Diretoria, mensalmente.



11 – COMPROMISSO DOS GESTORES

Conforme já mencionado, a satisfação do associado não é de responsabilidade exclusiva do setor de atendimento. Para que a instituição tenha de fato foco na satisfação do associado, é necessário que, a Alta direção da Cooperativa se comprometa com este objetivo, promovendo:

- Envolvimento da direção;
- Revisão sistemática de processos e normas;
- Disponibilidade e atualização constante de informações;
- Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;
- Suporte e valorização da área de relacionamento;
- Satisfação do associado como meta corporativa.

12 – PRÉ-CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS-CONTRATAÇÃO

A Cooperativa disponibiliza canais de relacionamento para facilitar a adesão dos associados aos produtos e serviços financeiros por meio de convênio firmado com a empresa conveniada, localizada no município de Mauá, no Estado de São Paulo.

Para os funcionários com vínculo trabalhista nas empresas Saint-Gobain do Brasil Produtos Industriais e para Construção se tornarem sócios da Cooperativa e usufruírem dos produtos e serviços oferecidos, será necessário, preencherem a proposta de admissão, bem como, atenderem aos critérios mínimos de associação descritos no Estatuto Social e normas internas da Instituição. Podem também, se associar os empregados da própria Cooperativa e pessoas físicas que a ela prestem serviço em caráter não eventual, equiparadas aos primeiros para os correspondentes efeitos legais; e, aposentados que, quando em atividade, atendiam aos critérios estatutários de associação.

A atividade de cadastro é de grande importância na Cooperativa, visto que, está relacionada com o registro das informações dos associados, sendo instrumento de minimização de riscos. Na elaboração do cadastro e nas suas atualizações, a Cooperativa solicita os documentos legais, sendo avaliada a qualidade das informações e dos documentos apresentados, garantindo a sua veracidade.



A Cooperativa não poderá iniciar relação ou realizar transação quando não for possível a completa identificação do associado.

Os cadastros serão mantidos e conservados no período de, no mínimo, 5 (cinco) anos a partir do encerramento da transação financeira e os negócios mantidos com a Cooperativa.

As fichas matrículas / adesão / proposta de admissão serão guardadas pelo tempo de existência da Cooperativa e à disposição do órgão fiscalizador.

Para a contratação do produto oferecido pela Cooperativa, é necessário que o associado realize a sua solicitação / proposta de empréstimo por meio dos canais utilizados na **COOPER-SEKURIT**.

O gestor responsável por meio das análises das informações: análise de crédito; contrato; consultas de restritivos aos órgãos de proteção ao crédito, no SCR - Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (nas operações acima de Cinquenta Mil Reais ou contratos que na sua somatória atingir este valor); documentos complementares, como declaração de PEP e SCR, se necessário; examina, aprova, sendo deliberada por 2 (dois) diretores.

Se necessário, a Cooperativa poderá realizar consultas junto à empresa terceirizada contratada, que é uma instituição especializada em análises e informações para decisão de crédito e apoio à negócios, especialmente em soluções de prevenção à fraude.

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

Autorizada a liberação do contrato de empréstimo, é feito o lançamento do valor solicitado na conta bancária indicada pelo associado e posterior aprovação efetivada por 2 (dois) diretores.

Os documentos que comprovam a contratação ou solicitação de produtos, serviços e benefícios deverão ser assinados pelos associados, conferidos, validados pelo responsável da Cooperativa e aprovados pela Diretoria. Tais documentos deverão ser arquivadas e guardados em local seguro, em atendimento as normas vigentes e à disposição dos órgãos fiscalizadores.



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.

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Saint-Gobain do Brasil Produtos Industriais e para Construção – Divisão Vidro Plano deverá se utilizar de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao associado / cliente, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições. A atualização cadastral dos associados será realizada, periodicamente ou conforme a sua necessidade, em atendimento as normas vigentes, a saber:

- No período de 36 (trinta e seis) meses, para os associados que não possuem empréstimos;
- No período de 12 (doze) meses, para os associados que frequentemente, estão solicitando empréstimos na Cooperativa.

Sempre que necessário, os documentos, controles e formulários, também serão revistos e atualizados, em conformidade aos controles internos.

As solicitações de produtos ou serviços fora da política de crédito (exceções) serão analisadas pela Diretoria, sendo aprovadas por, no mínimo, dois diretores, e os assuntos tratados, as opiniões dos membros e o resultado das deliberações serão comentados em ata, com maior riqueza de detalhes e caso necessário, será anexado documento comprobatório.

A Cooperativa não poderá criar empecilhos ou procedimentos que impeça o término da relação entre a Cooperativa e o associado, exceto as condições previstas no Estatuto Social e / ou regulamentos internos. Também, não poderá criar dificuldades ou critérios que impeça a portabilidade do crédito contratado para outra instituição.

A **COOPER-SEKURIT** não tem apresentado registro de solicitações pelo devedor na transferência da operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente.



Entretanto, para o atendimento à portabilidade de crédito, por eventual solicitação do associado, a Diretoria tomou as devidas providências, a fim de atender as exigências do órgão competente conforme determina a Resolução nº 5.057/22 (O disposto na Resolução nº 5.057, de 15 de dezembro de 2022, dispõe sobre a portabilidade de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro) do Conselho Monetário Nacional - CMN.

A Cooperativa firmou convênio com a instituição - UNIPRIME, de modo a considerar como mais um serviço disponibilizado ao associado.

O Estatuto Social aprovado em Assembleia Geral, é o documento que regulamenta as atividades da Cooperativa, que deverá ser lido e seguido na íntegra por todos os envolvidos.

A Política de Crédito, o Regimento Interno, a PPLD / FT, a Política de Capital Social, Política de Cobrança e demais políticas pertinentes, que constam as normas e os procedimentos da capitalização, das operações de crédito, cobrança, benefícios e outros critérios / informações, (admissão, demissão, eliminação ou exclusão de associados; direitos, deveres e obrigações), foram aprovadas, registradas em atas dos órgãos de administração e estão disponíveis aos associados conforme divulgado por meio de comunicado interno no recinto das instalações da Cooperativa.

Os empregados deverão ser capacitados, no mínimo, anualmente, por um programa de treinamento estabelecido pela administração, para melhor atendimento, sempre que for necessário, compatível com o perfil de associados e usuários da **COOPER-SEKURIT**.

13 – RELATÓRIO ANUAL

O Diretor responsável, anualmente, irá elaborar o relatório da avaliação de efetividade, compatível com a natureza da Cooperativa e com o perfil de associados e usuários, com data-base de 31 de dezembro, que será encaminhado para ciência aos órgãos de administração até o dia 31 de março; inclusive, das ações de regularização dos apontamentos oriundos das auditorias interna, cooperativa e de demonstrações financeiras.



As deficiências encontradas na avaliação anual deverão ser elaboradas o plano de ação e o relatório de acompanhamento até 30 de junho.

Este relatório deverá contemplar informações a respeito:

- ✓ Produtos oferecidos, serviços prestados, em que a Cooperativa atue;
- ✓ Mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos;
- ✓ Monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- ✓ Identificação e a correção de eventuais deficiências, inclusive dos apontamentos ou sugestões de melhoria mencionados nos relatórios das atividades de auditorias contratadas.

O documento elaborado deverá ficar disponível para o Banco Central do Brasil e as auditorias contratadas.

14 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

As disposições da Lei Geral de Proteção de Dados conforme determinam a Lei nº 13.709/2018 deverá ser providenciada e se aplica a todas as empresas com quem a Cooperativa se relaciona, bem como a todos os colaboradores, terceiros e dirigentes que, em algum momento, possam ter contato com os dados pessoais tratados pela ou em nome da **COOPER-SEKURIT**. Todos os procedimentos e diretrizes desta política serão realizados em conformidade com a política interna de privacidade e dados da **COOPER-SEKURIT**, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Os dirigentes da Cooperativa realizarão (sempre que julgar necessário) por meio de pesquisa interna, com base nos resultados e direcionamentos, a fim de obter informações, visando entender o perfil de cada associado, considerando as suas características e complexidade para que sejam ofertados de forma adequada, as necessidades, interesses e objetivos dos clientes, sendo lhes transmitidas de maneira clara, tempestiva e objetiva. A pesquisa interna, quando realizada, será registrada em ata da Diretoria.



As observações e ocorrências, assim como as ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em atas dos órgãos de administração conforme as reuniões realizadas, periodicamente.

A política deverá ser revisada, sempre que necessário, ou se houver mudança significativa, sendo aprovada pela Diretoria e registrada em ata de reunião.

A Política foi revisada, adequada, conforme o controle destacado no **ANEXO**, submetida à apreciação da Diretoria, que analisou criteriosamente, discutiu e aprovou em sua totalidade.

Mauá, 21 de agosto de 2024.

Silvino Theodoro da Silva

Diretor Presidente

Nilson Rodrigues Leal

Diretor Secretário

Claudio Marcio da Silva

Diretor Tesoureiro

João Batista dos Santos

Diretor Adjunto



ANEXO – CONTROLE DAS VERSÕES E REVISÕES

COOPER-SEKURIT Registro das Atualizações			
Versão	Data de Aprovação	Descrição Principal da Alteração	Próxima Revisão (*)
01	11/06/2021	Criação do documento.	-
02	21/08/2024	Atualização da Política de acordo com a Resolução CMN nº 4.949/21, revisão geral e adequação das informações.	-



(*) Sempre que for necessário

Página de assinaturas

Assinado eletronicamente

Cláudio Silva
131.330.698-37
Signatário

Nilson leal
320.197.693-87
Signatário

João santos
097.276.238-83
Signatário

Silvino silva
119.007.398-60
Signatário

HISTÓRICO

- | | | |
|-------------------------|--|--|
| 05 set 2024
14:06:40 | | Regina Marçal Martins criou este documento. (Email: regina.martins@coopersekurit.com.br) |
| 06 set 2024
13:49:53 | | Silvino Theodoro da silva (Email: silvinosilva.coopersekurit.diretor@hotmail.com, CPF: 119.007.398-60) visualizou este documento por meio do IP 187.43.144.174 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil |
| 06 set 2024
13:49:57 | | Silvino Theodoro da silva (Email: silvinosilva.coopersekurit.diretor@hotmail.com, CPF: 119.007.398-60) assinou este documento por meio do IP 187.43.144.174 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil |
| 05 set 2024
14:13:16 | | Cláudio Marcio da Silva (Email: claudiomarcio.coopersekurit.diretor@hotmail.com, CPF: 131.330.698-37) visualizou este documento por meio do IP 147.161.129.3 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil |
| 05 set 2024
14:13:17 | | Cláudio Marcio da Silva (Email: claudiomarcio.coopersekurit.diretor@hotmail.com, CPF: 131.330.698-37) assinou este documento por meio do IP 147.161.129.3 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil |
| 05 set 2024
14:39:12 | | Nilson Rodrigues leal (Email: nilsonleal.coopersekurit.diretor@hotmail.com, CPF: 320.197.693-87) visualizou este documento por meio do IP 191.39.128.76 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil |
| 05 set 2024
14:39:16 | | Nilson Rodrigues leal (Email: nilsonleal.coopersekurit.diretor@hotmail.com, CPF: 320.197.693-87) assinou este documento por meio do IP 191.39.128.76 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil |
| 05 set 2024
15:36:20 | | João Batista dos santos (Email: joabatista.coopersekurit.diretor@hotmail.com, CPF: 097.276.238-83) visualizou este documento por meio do IP 177.26.224.30 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil |



05 set 2024

15:36:23



João Batista dos santos (Email: joabatista.coopersekurit.diretor@hotmail.com, CPF: 097.276.238-83)

assinou este documento por meio do IP 177.26.224.30 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil

