

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 NAS INDÚSTRIAS QUÍMICAS, FARMACÊUTICAS E SIMILARES DA REGIÃO METROPOLITANA DO RIO DE JANEIRO LTDA. – COOPERFARQUIM.

1- CONCEITO

Esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados nas Indústrias Químicas, Farmacêuticas e Similares da Região Metropolitana do Rio de Janeiro LTDA. – COOPERFARQUIM 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 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 COOPERFARQUIM 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 COOPERFARQUIM, 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 COOPERFARQUIM 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 aplicar seus 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 COOPERFARQUIM 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 COOPERFARQUIM 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.cooperfarquim.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 contato 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's telefone e WhatsApp:** A COOPERFARQUIM se dispõe a prestar atendimento presencial, por e-mail's, telefone e WhatsApp aos seus associados.
- Conforme está previsto no Estatuto Social da cooperativa, em seu capítulo III, artigo 5º, a cooperativa 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 COOPERFARQUIM, atualmente 03 (três) diretores, que são 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 mantem tratamento justo e equitativo aos associados.

- Funcionários

A COOPERFARQUIM não possui funcionários.

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 (ficha de afiliação) e apresentação dos documentos exigidos (carteira de trabalho, matrícula funcional, contracheques, RG, CPF e comprovante de residência).
- A proposta/ficha de afiliação é assinada pelo Cooperado.
- 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.

9.2 Desligamento de Cooperados e devolução de capital

A empresa comunica o desligamento dos colaboradores por e-mail e solicita a verificação de saldo devedor de empréstimo.

Quando o Cooperado solicita seu desligamento, o que se dá através de uma comunicação por escrito de próprio punho e assinada pelo mesmo, é feita a notificação para a empresa do desligamento solicitado pelo associado através de e-mail. E posteriormente o associado será excluído do quadro social.

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 COOPERFARQUIM 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 COOPERFARQUIM 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's 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 assegura 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 a 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 COOPERFARQUIM contratou a ***Credit Soluções Empresariais Ltda.***, 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 Empresariais Ltda.*** 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 e PIX, na conta corrente da COOPERFARQUIM ou entregue ao caixa da cooperativa, entrando em contato através dos seus canais oficiais de comunicação.

-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 COOPERFARQUIM 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 Jorge de Abreu Martins como 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 nas Indústrias Químicas, Farmacêuticas e Similares da Região Metropolitana do Rio de Janeiro Ltda. – COOPERFARQUIM foi aprovada em reunião de diretoria de 17/04/2025, e revisada em 20 de Junho de 2025.

São Gonçalo- RJ, 20 de Junho de 2025.

Diretor Responsável pela Política
Jorge de Abreu Martins
Diretor Administrativo

Fernanda Lopes da Silveira
Diretora Financeira

Francisco Carlos de Queiroz
Diretor Presidente