

3.13. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS

SUMÁRIO

3.13. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS	3
3.13.1. Objetivo	3
3.13.2. Aplicabilidade	3
3.13.3. Conceitos.....	3
3.13.4. Responsabilidades.....	3
3.13.4.1. Diretoria Executiva	3
3.13.4.2. Diretor responsável pela política de relacionamento com associados.....	4
3.13.4.3. Gerência	4
3.13.5. Diretrizes.....	5
3.13.5.1. Pré-contratação	5
3.13.5.2. Contratação	5
3.13.5.3. Pós – Contratação	6
3.13.6. Procedimentos Gerais.....	6
3.13.7. Atendimento e canais de comunicação.....	7
3.13.7.1. Acompanhamento e tratamento de registros nos órgãos de proteção ao consumidor.	8
3.13.8. Cobrança de Tarifas	9
3.13.9. Liquidação antecipada dos débitos	9
3.13.10. Portabilidade de Crédito	9
3.13.11. Procedimentos de cobranças em caso de inadimplências	10
3.13.12. Divulgação e publicidade de produtos e serviços	12
3.13.13. Coleta, tratamento e manutenção de informações dos associados	12
3.13.13.1. Requisitos de segurança.....	12
3.13.14. Extinção da relação contratual relacionada a produtos e serviços	12
3.13.15. Compartilhamento dos Dados e Informações Sobre Fraudes	13
3.13.16. Treinamento e capacitação	13
3.13.17. Relatório Anual de Relacionamento com Associados	15
3.13.17.1. Métricas e indicadores de avaliação da efetividade da política	15
3.13.18. Privacidade e Segurança da Informação.....	15
3.13.18. Atendimento à Política de Privacidade e Proteção de Dados - LGPD	16
3.13.19. Disposições gerais.....	16
3.13.20. Controle de Atualizações	16

3.13. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS

3.13.1. Objetivo

Esta Política de Relacionamento com Associados tem como objetivo definir princípios a serem observados pela **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Públicos Municipais de Itapira - Credita** no que se refere ao relacionamento com associados usuários de produtos e serviços financeiros oferecidos pela Cooperativa em consonância com a Resolução CMN nº 4.949/21.

Estabelece orientações para que as atividades de relacionamento com associados sejam conduzidas com observância de princípios, ética, responsabilidades, transparência e diligência, propiciando a união de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da Cooperativa.

3.13.2. Aplicabilidade

É aplicável a todos os componentes da estrutura organizacional que estejam envolvidos direta ou indiretamente com o processo de relacionamento com associados usuários dos produtos e serviços financeiros oferecidos pela Cooperativa.

3.13.3. Conceitos

Para esta política são definidos:

- a) associados: pessoas associadas a Cooperativa;
- b) produto: todo e qualquer produto ou serviço financeiro oferecido pela Cooperativa.

3.13.4. Responsabilidades

A **CREDITA** é uma cooperativa singular, classificada como clássica e segmentada como "S5", que opera oferecendo empréstimos consignados lastreados no capital de seus associados, os quais são pessoas físicas enquadradas como servidores públicos lotados na Prefeitura Municipal de Itapira, seus órgãos e autarquias a ela vinculadas.

3.13.4.1. Diretoria Executiva

São responsabilidades da Diretoria Executiva:

- a) aprovar esta Política de Relacionamentos com Associados;
- b) garantir a qualidade do atendimento com monitoramento dos resultados;

-
- c) atuar em conformidade com esta política e com a legislação/regulamentação aplicável;
 - d) indicar um diretor responsável pelo cumprimento desta política.

3.13.4.2. Diretor responsável pela política de relacionamento com associados

São responsabilidades do diretor responsável pelo relacionamento com associados:

- a) garantir que a presente política receba ampla divulgação interna e externa;
- b) certificar a qualidade do atendimento, com monitoramento dos resultados;
- c) alterar esta política sempre que se fizer necessário e apresentar para apreciação dos demais diretores;
- d) analisar e identificar necessidades de aprimoramento nos processos relacionados a esta política;
- e) orientar a prospecção, a oferta, a recomendação, a contratação e a distribuição de produtos aos associados;
- f) garantir que os colaboradores sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento determinado pela Cooperativa.

3.13.4.3. Gerência

São responsabilidades da Gerência:

- a) zelar pelo cumprimento desta política e, quando assim se fizer necessário, acionar os demais colaboradores da Cooperativa para consultar sobre situações que envolvam conflito com esta política, bem como identificar a necessidade de melhorias;
- b) manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético com os associados em consonância com o Código de Ética e de Conduta Profissional;
- c) garantir a confidencialidade das informações dos associados construindo e preservando uma relação de confiança;
- d) cumprir à risca o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços aos associados;

-
- e) manter controle rigoroso das informações fornecidas pelos associados de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente;
 - f) comprometer a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos associados;
 - g) acompanhar as deliberações da Diretoria Executiva em relação aos assuntos de relacionamento com associados da Cooperativa e executar junto aos demais colaboradores os procedimentos que deverão ser adotados;
 - h) avaliar a qualidade e efetividade dos processos e metodologias identificando e corrigindo eventuais deficiências e propondo melhorias;
 - i) buscar continuamente conhecer os associados da Cooperativa, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências necessárias;
 - j) acompanhar as propostas de início de relacionamento dando especial atenção aos associados identificados como Pessoas Expostas Politicamente (PEP).

3.13.5. Diretrizes

As diretrizes desta Política de Relacionamento com Associados abrangem as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação dos cooperados.

A Cooperativa tem como estratégia uma atuação com iniciativas que visam manter os associados como foco de suas atenções e no centro das suas decisões e, ainda, visa promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados.

Tem como princípio um tratamento justo e equitativo aos associados, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

3.13.5.1. Pré-contratação

A Cooperativa oferece produtos e serviços pautados no perfil dos associados considerando suas características e complexidades.

3.13.5.2. Contratação

A Cooperativa na contratação dos produtos e prestação de serviços assegura aos associados:

-
- a) adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos associados;
 - b) integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
 - c) prestação de forma clara e precisa, das informações necessárias aos associados, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação dos serviços;
 - d) utilização de redação clara, objetiva em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições estabelecidas pela Cooperativa;
 - e) encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do associado somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização;
 - f) atender as demandas de associados incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços, extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos e a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.

3.13.5.3. Pós – Contratação

Após a contratação, será providenciado o acesso tempestivo dos associados aos contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos aos produtos ou serviços contratados.

Os documentos disponibilizados pela Cooperativa deverão conter a totalidade das informações sobre o produto ou serviço contratado.

No caso de transações de pagamentos ou transferências deverão ser apresentados recibos, extratos, comprovantes e quaisquer outros casos seja necessário.

3.13.6. Procedimentos Gerais

Os associados devem atender as condições dispostas no Estatuto Social, nos normativos internos e demais regras disponíveis para cada tipo de produto e serviço contratado.

Para a utilização dos produtos e serviços da Cooperativa os associados devem providenciar as informações cadastrais de acordo as diretrizes normativas estabelecidas pela Cooperativa.

3.13.7. Atendimento e canais de comunicação

Entende-se por canais de atendimento as ferramentas que a Cooperativa disponibiliza para trocar informações com os seus associados. Esses canais têm como finalidade potencializar o uso das informações dos associados e fazer fluir uma comunicação para atendimento efetivo aprimorando os relacionamentos entre as partes.

Assim, são disponibilizados os canais para atendimento, esclarecimentos de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, os quais são monitorados e as demandas relevantes que necessitam de uma intervenção mais aprofundada são levadas para ciência da Diretoria Executiva.

A Cooperativa realiza atendimento presencial na sede da Cooperativa de segunda à sexta-feira das 08:00h às 17:30h e disponibiliza aos associados os seguintes canais de atendimento:

- a) Atendimento telefônico:** atendimento disponível aos cooperados por meio de números de telefones que permitem a realização de chamadas onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os planos e serviços oferecidos pela Cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas. Os telefones disponibilizados aos cooperados são: (19) 3843-6103 e (19) 3863-7594;
- b) WhatsApp:** os cooperados também podem entrar em contato com a Cooperativa via WhatsApp pelo número (19) 99758-2199;
- c) Atendimento eletrônico pelo site:** consultas de saldos e extratos disponíveis para acesso via site próprio da Cooperativa no endereço eletrônico www.coopcredita.com.br aba "**Portal do Cooperado**". Para, dúvidas, sugestões ou elogios o associado poderá se utilizar da aba "**contato**";
- d) Aplicativo CoopCredita:** Para consulta de saldos e extratos e simulações de empréstimos;
- e) Atendimento pelo Canal de Ouvidoria:** no canal de ouvidoria da Cooperativa podem ser registradas as demandas dos cooperados que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição (atendimento telefônico, presencial, pelo site ou WhatsApp) através do **0800 111 9124** ou WhatsApp **(51) 9691-0871**. Pelo canal de ouvidoria o associado poderá registrar dúvidas, reclamações, elogios e sugestões para aperfeiçoamento de produtos e serviços. O atendimento está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;

- f) **Canal de Denúncias:** É um canal de comunicação para que os associados, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) possam informar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da Cooperativa. As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com os produtos e serviços da Cooperativa. O Canal de Ética e Denúncia é aplicável somente quando se tratar de questões de condutas éticas que divergem do Código de Ética e Conduta Profissional da Cooperativa. O contato é feito através do **0800 111 9124** ou WhatsApp **(51) 9691-0871**.

3.13.7.1. Acompanhamento e tratamento de registros nos órgãos de proteção ao consumidor.

A Cooperativa mantém cadastro nos órgãos de proteção ao consumidor e acompanha diariamente os registros nos seguintes canais externos:

- a) **Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR):** trata-se do sistema de Registro de Demandas do Cidadão disponibilizado pelo Banco Central do Brasil (BCB) e, através desse sistema a Cooperativa passa ter o conhecimento dos registros e presta esclarecimentos sobre as reclamações e denúncias registradas pelo demandante;
- b) **Reclame Aqui:** é um canal independente de comunicação entre os associados e a Cooperativa, no qual é realizada a pesquisa e através do registro no site a Cooperativa verifica a demanda e esclarecimentos sobre a manifestação registrada ao associado reclamante;
- c) **Procon:** é um atendimento disponível para registro de reclamações de consumo, a Cooperativa recebe uma notificação do órgão, passa ter o conhecimento da reclamação e presta esclarecimentos referente a manifestação recebida;
- d) **Consumidor.gov.br:** é um canal de atendimento que pode se comunicar diretamente com as empresas participantes e que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias, a Cooperativa passa ter o conhecimento dos registros e presta esclarecimentos sobre as reclamações e denúncias registradas pelo demandante.

As demandas serão recepcionadas, devidamente tratadas e respondidas dentro do prazo máximo de 10 dias. As reclamações serão objeto de discussão da Diretoria Executiva em suas reuniões mensais.

3.13.8. Cobrança de Tarifas

A Cooperativa **não cobra** nenhum tipo de taxa ou tarifa de seus cooperados, tais como taxa de abertura de crédito, taxa de cadastro, TED, etc., somente a taxa de juros pactuada no contrato.

Nos contratos de empréstimo e nos contratos de refinanciamento será cobrado o valor do IOF – Imposto sobre operações financeiras conforme previsto nos Decretos Lei nº 6.306/07 e nº 9.017/17, sendo o respectivo pagamento financiado conforme prazo de vencimento do contrato.

Nos casos de inadimplência das obrigações assumidas pelo Cooperado e, incorrendo este em mora para com a Cooperativa, será cobrado sobre o valor das prestações em atraso multa de 2% a.m. (*dois por cento*), juros de mora de 1% a.m. (*um por cento*) ou à sua fração, correção monetária pelo índice do IPCA ou o seu substituto e na eventualidade de cobrança jurídica (administrativa ou judicial), o reembolso dos honorários advocatícios e ressarcimento das despesas com a cobrança e custas processuais (cláusula 11ª do contrato de empréstimo).

As informações sobre a cobrança de tarifas e outros custos serão divulgadas aos associados no momento da pré-contratação, pós contratação e conforme a regulamentação específica vigente destinada aos serviços/produtos oferecidos.

Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto e do serviço serão divulgados aos associados no respectivo contrato de empréstimo.

3.13.9. Liquidação antecipada dos débitos

Em casos de antecipação total ou parcial da dívida pelo associado será assegurada a redução proporcional dos encargos pactuados. Para o cálculo do valor presente será utilizada a taxa de juros pactuada no contrato.

Os associados poderão liquidar suas dívidas a qualquer momento, obedecendo as regras internas e a regulamentação vigente para tal procedimento, acionando os colaboradores da Cooperativa através dos canais de atendimento disponíveis.

3.13.10. Portabilidade de Crédito

A **CREDITA** oferece o serviço de portabilidade de crédito (transferência de operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente, por solicitação do devedor) para seus associados, é mais um serviço disponibilizado ao cooperado dando ao

mesmo a possibilidade de optar pela instituição financeira que melhor lhe convier, conforme resolução do Conselho Monetário Nacional – CMN nº 5.057/22.

Para efetivar o procedimento os associados devem acionar os colaboradores da Cooperativa através dos canais de atendimento disponíveis.

3.13.11. Procedimentos de cobranças em caso de inadimplências

Na impossibilidade do desconto em folha de pagamento da parcela de empréstimo, ou do saldo devedor em rescisão, a Cooperativa deverá negociar com o associado o débito, respeitando o cronograma de cobrança abaixo:

Cooperados Ativos e Afastados

Prazo	Procedimento	Posição
Reconhecimento imediato do débito	A cooperativa verifica junto ao Departamento de Pessoal o motivo que impediu o desconto em folha, ou nas verbas rescisórias quando aplicável, e entra em contato com o associado através do celular ou whatsapp informando que não haverá desconto na folha de pagamento.	Aguardar por 2 dias o retorno do associado.
Dia do vencimento da parcela	O cooperado será comunicado por telefone, e-mail ou WhatsApp, com esclarecimentos sobre o débito e orientações para regularização.	Caso não haja pagamento ou apresentação de proposta.
30º dia de atraso	Associados Ativos: Será verificado junto ao Departamento Pessoal a possibilidade de desconto da parcela em atraso na folha de pagamento do servidor. Associados Ativos em Afastamento: Persistindo a inadimplência, será enviada notificação formal com Aviso de Recebimento (AR), concedendo prazo de 10 dias úteis para regularização.	Nota: Em casos de atraso no pagamento da parcela, quando não houver saldo suficiente para pagamento na folha do mês de referência o Cooperado fica obrigado a efetuar o pagamento diretamente na Cooperativa, independente de aviso (cláusula 4ª do contrato de empréstimo).

45º dia de atraso	<p>Associados Ativos: Será verificado junto ao Departamento Pessoal a possibilidade de desconto da parcela em atraso na folha de pagamento do servidor.</p> <p>Associados Ativos em Afastamento: Sem manifestação do cooperado, a Diretoria Executiva autorizará o protesto, envio para cobrança e demais medidas cabíveis.</p>	<p>Nota: Em casos de atraso no pagamento da parcela, quando não houver saldo suficiente para pagamento na folha do mês de referência o Cooperado fica obrigado a efetuar o pagamento diretamente na Cooperativa, independente de aviso (cláusula 4ª do contrato de empréstimo).</p>
--------------------------	---	--

Cooperados desligados

Prazo	Procedimento	Posição
Reconhecimento imediato do débito	A cooperativa recebe o aviso do Departamento de Pessoal sobre a exoneração do cargo.	Aguardar por 2 dias o retorno do associado.
Dia do vencimento da parcela	O ex-cooperado será comunicado por telefone, e-mail ou WhatsApp, com esclarecimentos sobre o débito e orientações para regularização.	Caso não haja pagamento ou apresentação de proposta.
10º dia de atraso	Desligados: Persistindo a inadimplência, será enviada notificação formal com Aviso de Recebimento (AR), concedendo prazo de 10 dias úteis para regularização.	
30º dia de atraso	Desligados: Sem manifestação do ex-cooperado desligado, a Diretoria Executiva autorizará o protesto, envio para cobrança e demais medidas cabíveis.	

A Cooperativa busca manter processo claro e transparente, informando em contrato cláusulas específicas em caso de inadimplência do associado no cumprimento de quaisquer obrigações que forem assumidas.

3.13.12. Divulgação e publicidade de produtos e serviços

Esta política é divulgada internamente a todos os componentes da estrutura organizacional da Cooperativa e aos associados através do site institucional no endereço eletrônico www.coopcredita.com.br.

As informações de produtos e serviços, campanhas e outras ações desenvolvidas pela Cooperativa são publicadas de forma transparente através dos meios de comunicação disponíveis nas mídias digitais: *Site, Facebook, Instagram* e WhatsApp.

3.13.13. Coleta, tratamento e manutenção de informações dos associados

A Cooperativa mantém controles rigorosos das informações fornecidas pelos associados de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com normativos e procedimentos internos relacionados ao cadastro e segurança da informação e com as legislações vigentes.

3.13.13.1. Requisitos de segurança

A Cooperativa mantém a segurança das informações e transações dos associados atendendo aos requisitos e padrões, garantindo que estejam de acordo com as regulamentações ou leis e formalizadas nas diretrizes de segurança da informação estabelecidos.

Os procedimentos são realizados atendendo a conformidade e a proteção de dados que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional do negócio.

O acesso dos colaboradores e prestadores de serviços aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços são controlados rigorosamente pela gerência garantindo e assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelos associados.

3.13.14. Extinção da relação contratual relacionada a produtos e serviços

A Cooperativa não impõe barreiras para terminar a relação contratual das operações com os associados ou transferir relacionamento e as operações para outra instituição. Também é permitido aos associados antecipar ou quitar seus débitos a qualquer momento, sempre que o associado desejar fazê-lo.

É diretriz atuar sempre e consistentemente, de maneira cooperativa e equilibrada com os associados, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, competência e diligência e buscando tratamento justo e equitativo pela instituição para todos os cooperados.

3.13.15. Compartilhamento dos Dados e Informações Sobre Fraudes

A Cooperativa reportará eventuais fraudes identificadas conforme determinado na Resolução Conjunta BCB nº 6. Caso seja identificada alguma ocorrência de fraude nas operações, o compartilhamento dos dados e informações será realizado de forma eletrônica, em até 24h após a ocorrência, através da plataforma da Quod Rufra, empresa contratada pela instituição para esta finalidade.

No caso de ausência de fraudes, a Cooperativa registrará a informação no sistema até o dia 15 de cada mês, por meio da declaração de conformidade. Será emitido o relatório de conformidade e levado para apreciação na reunião da Diretoria Executiva. O referido documento deverá ser mantido à disposição das auditorias e do Banco Central do Brasil.

3.13.16. Treinamento e capacitação

A Cooperativa mantém um programa de treinamento e capacitação com os profissionais que desempenham atividades voltadas ao relacionamento com os associados.

Os empregados envolvidos com atendimento e relacionamento com os associados são treinados e qualificados em relação a regulamentação vigente e as diretrizes desta política, além dos processos, procedimentos e boas práticas aplicáveis as suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos associados em relação a oferta, distribuição e pós-venda de produtos.

O treinamento e a capacitação são revistos e aperfeiçoados, continuamente, de modo a fim de preparar os empregados, novos ou atuais, para o mais alto padrão e qualidade de atendimento e ainda, anualmente são realizadas ações com todos os empregados da Cooperativa disseminando as disposições desta política.

O acompanhamento do treinamento e capacitação dos colaboradores, bem como a ações de disseminação desta política são acompanhados pela gerência e reportados para a Diretoria Executiva.

A Cooperativa não possui prestadores de serviços que desempenham atividades voltadas ao relacionamento com associados, somente a equipe interna é responsável pelo atendimento direto aos cooperados.

Abaixo o programa de capacitação da Cooperativa:

Novos colaboradores e Governança eleita		
Treinamento	Participantes	
<ul style="list-style-type: none"> • PLD/FT – Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Administrativa • Assistente Administrativa • Gerente Geral • Diretoria Executiva • Conselho Fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores: Realizar o treinamento em até 6 meses contados da data da admissão • Governança: Realizar o treinamento em até 12 meses contados da data da posse.
<ul style="list-style-type: none"> • Segurança da Informação e Segurança Cibernética 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Administrativa • Assistente Administrativa • Gerente Geral 	Realizar o treinamento em até 6 meses contados da data da admissão.
<ul style="list-style-type: none"> • LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Administrativa • Assistente Administrativa • Gerente Geral 	Realizar o treinamento em até 6 meses contados da data da admissão.

Periodicidade: Anual	
Treinamento	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Administrativa • Assistente Administrativa • Gerente Geral
<ul style="list-style-type: none"> • Análise de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Administrativa • Assistente Administrativa • Gerente Geral

Periodicidade: a cada 2 anos	
Treinamento	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • PLD/FT – Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Administrativa • Assistente Administrativa • Gerente Geral • Diretoria Executiva • Conselho Fiscal
<ul style="list-style-type: none"> • Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática - PRSAC 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente Geral
<ul style="list-style-type: none"> • Segurança da Informação e Segurança Cibernética 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Administrativo • Assistente Administrativa • Gerente Geral
<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Assistente Administrativa • Gerente Geral
<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Riscos e Conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente Geral

3.13.17. Relatório Anual de Relacionamento com Associados

A Cooperativa elabora anualmente o relatório de Efetividade de Relacionamento com Associados a fim de manter mecanismos de acompanhamento, de controles e mitigação de eventuais riscos, assim como identificar a necessidade de eventuais deficiências existentes nos processos internos da Cooperativa.

O relatório de Avaliação Anual de Relacionamento com Associados é discutido em reunião e aprovado em ata pela Diretoria Executiva.

3.13.17.1. Métricas e indicadores de avaliação da efetividade da política

Para avaliar a efetividade desta política e o relacionamento entre a Cooperativa e o Cooperado, a Diretoria Executiva estipulou um limite anual de reclamações nos canais de atendimento, sendo:

Canal	Limite de reclamações/ano
Ouvidoria	20
Canal de Denúncias	10
RDR	10
Consumidor.gov	20
Procon	10
Reclame Aqui	20

No relatório anual de relacionamento deverá ser mencionado a quantidade de reclamações recebidas e observado se a Cooperativa não extrapolou o limite máximo de demandas estipuladas pela Diretoria. Caso o número de demandas tenha ultrapassado o limite aceitável por canal, o conteúdo das reclamações deverá ser avaliado e as devidas medidas corretivas deverão tomadas para melhoria no atendimento ao cooperado.

No cômputo das demandas não serão consideradas reclamações registradas por engano e/ou reclamações de não associados.

3.13.18. Privacidade e Segurança da Informação

A Cooperativa preza pela privacidade e segurança da informação, reconhecendo a necessidade de tratar todos os dados pessoais de forma segura, justa, respeitosa e em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Esta Política de Relacionamento com Associados baseia-se no compromisso com a transparência e o respeito nas relações com os associados, colaboradores e demais

envolvidos com os negócios a Cooperativa. Parte desse compromisso significa proteger e respeitar a privacidade e as escolhas de todos.

3.13.18. Atendimento à Política de Privacidade e Proteção de Dados - LGPD

Todos os procedimentos e diretrizes desta política são realizados em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de Dados da Cooperativa, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância da Lei nº 13.709/18.

3.13.19. Disposições gerais

A Política Institucional de Relacionamento com associados será revisada a cada 2 (dois) anos pela Diretoria Executiva da **CREDITA** que assegurará a sua divulgação interna, bem como manterá documentação relativa à disposição do Banco Central do Brasil.

Os dados, os registros e as informações coletadas no relacionamento com associados, bem como, os mecanismos de controles e processos desta política devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. Conheça a estrutura completa no item **1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS**.

3.13.20. Controle de Atualizações

Data da atualização	Instrumento de atualização	Atualizações
29/09/2023	Atualização periódica	Inclusão do tópico 4.5.6. <i>Demandas de órgãos de proteção ao consumidor</i> . Inclusão do subtítulo 4.5.7. <i>Perfil dos colaboradores</i> . Atualização da Resolução nº 5.057/22 em virtude da revogação das resoluções CMN nº 4.292/13 e 4.762/19 citadas no tópico 4.5.9. <i>Portabilidade de crédito</i> .
04/12/2024	Atualização em virtude de apontamentos da Auditoria Interna e Auditoria Cooperativa	Atualização ampla e geral da política.
30/09/2025	Atualização periódica	Atualização de layout.



		<p>Alteração de Grupo Operacional com numeração 4.5 para o Grupo Governança com nova numeração 3.13.</p> <p>Inclusão do tópico <i>3.13.17.1. Métricas e indicadores de avaliação da efetividade da política.</i></p> <p>Inclusão do tópico <i>3.13.21. Compartilhamento dos dados e informações sobre fraudes.</i></p>
--	--	--

Raquel Cássia de Campos
Diretora Presidente

Luciano Donisete Couto
Diretor Administrativo

Renata Delalana Figueredo
Diretora Operacional