



COOPCRECE
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Eletricitários e dos Trabalhadores das Empresas do Setor de Energia-COOPCRECE, inscrita no CNPJ sob nº 92.825.397/0001-79, neste documento designada como COOPCRECE, conforme a Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, apresenta a Política Institucional de Relacionamento com Associados que apresenta princípios, diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais que norteiam o relacionamento com associados que utilizam de produtos e de serviços, sendo compatível com a natureza e com o perfil dos associados que, de acordo com o Estatuto Social consolidado, realiza operações somente com associados.

Para fins desta Política são observados os seguintes conceitos:

- **COOPCRECE.** Entidade cooperativa, classificada como Cooperativa Clássica sob Regime Prudencial Simplificado (S5) e integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN) como instituição financeira não bancária;
- **Associados.** Pessoas físicas ou pessoas jurídicas que ao formalizar a Proposta de Admissão e Adesão às Cláusulas Gerais do Contrato de Abertura de Crédito, na forma disposta no Estatuto Social se tornam associadas e usuárias de produtos e serviços oferecidos pela COOPCRECE;

Os princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência são observados pela COOPCRECE com vistas à convergência de interesses e à consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

As diretrizes que orientam esta Política estão alinhadas com o Código de Ética e de Conduta.

São considerados objetivos estratégicos da COOPCRECE, no tocante ao relacionamento com associados:

- I. Prestar atendimento justo e equitativo a associados, em todas as suas fases (pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços);
- II. Disponibilizar canais efetivos de comunicação para associados e usuários, observando a qualidade e tempestividade dos atendimentos, por meio de monitoramento constante através de ferramentas usadas pelos associados;
- III. Disponibilizar Programa de Treinamento para os colaboradores que será elaborado pela Diretoria Executiva e fomentado por meio do Regulamento de Utilização do FATES, sendo que o Programa de Treinamento aprovado complementarará esta Política, sendo considerado anexo à mesma.
- IV. Envidar esforços na implantação e disseminação desta Política no âmbito da COOPCRECE.

Além das atribuições legais e regulamentares, são responsabilidades da COOPCRECE:

- I. Promover, de forma sistêmica, cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com associados, bem como assegurar a conformidade e legitimidade dos produtos e serviços da COOPCRECE;
- II. Manter relacionamento estreito, cordial e transparente com associados, bem como assegurar a conformidade e legitimidade dos produtos e serviços da COOPCRECE.
- III. Atender, de forma clara, precisa e tempestiva, as demandas com associados e das partes interessadas, observando as diversas políticas institucionais.

A COOPCRECE deve, nos termos da regulamentação em vigor:

- I. Assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referentes ao relacionamento com associados, bem como a adequação a esta Política;
- II. Instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados à implementação e ao monitoramento do cumprimento desta Política;
- III. Estabelecer o perfil dos associados que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando o caráter social, econômico e financeiro dos associados podendo, a critério da Diretoria Executiva, com aprovação pelo Conselho de Administração, estabelecer tarifas e serviços compatíveis com a renda dos associados, sempre mediante comprovação.

Esta Política será revisada periodicamente e aprovada pelo Conselho de Administração e para que a presente Política seja eficiente, ela deverá ser divulgada internamente no âmbito da COOPCRECE.

As normas legais prevalecem sobre esta Política, sempre que houver divergência ou conflito.

Complementam a presente Política e a ela se subordinam todas as normas e procedimentos operacionais que regulam o relacionamento com associados, no âmbito da COOPCRECE.

Porto Alegre, 14 de novembro de 2023.

Antônio Carlos Oleques da Rocha
Presidente

Paulo Roberto Gonçalves Fernandes
Vice-Presidente