



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**: As pessoas naturais, as pessoas jurídicas e entes despersonalizados que, ao formalizar a Proposta de Admissão, preenchem as condições estabelecidas pelo Estatuto Social, adiram às Cláusulas Gerais do Contrato de Abertura de Crédito (CAC), tornando-se Associadas com direito a utilizar os 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 que é mantido atualizado no endereço:

https://coopcrece.com.br/images/arquivos/CODIGO_ETICA_CONDUTA_2021.pdf

1. OBJETIVOS: 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.

2. ATRIBUIÇÕES LEGAIS: 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.

3. DEVERES: São deveres da COOPCRECE, 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. A COOPCRECE manterá formalizados, atualizados e compatíveis com esta Política os procedimentos, fluxos operacionais, controles internos e rotinas relacionadas ao relacionamento com Associados, abrangendo, entre outros aspectos, identificação e qualificação cadastral, oferta e contratação de produtos e serviços, gestão de atendimento, tratamento de demandas e reclamações, cobrança, segurança das operações, mediação de conflitos, transparência das informações e acompanhamento da efetividade dos canais de relacionamento, observando o disposto na Resolução nº 4.949/2021.

Parágrafo único. Os procedimentos e rotinas operacionais mencionados neste item poderão ser disciplinados em normativos internos, manuais, regulamentos, fluxos operacionais, relatórios de acompanhamento, controles sistêmicos e demais documentos complementares mantidos pela COOPCRECE, os quais integrarão a estrutura de governança e controles internos.

III. Instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados à implementação e ao monitoramento do cumprimento desta Política;

IV. 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 e uma vez estabelecidas, complementarão dessa Política e farão parte integrante;

V. As tarifas de serviços e suas respectivas taxas, conforme disposto no Contrato de Abertura de Crédito, serão elaboradas pela Diretoria Executiva e aprovadas pelo Conselho de Administração, complementando esta Política e sendo considerados anexos à mesma.

VI. Os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva da COOPCRECE não farão jus ao recebimento de remuneração de incentivos ou metas tendo em vista já

perceberem os respectivos honorários e remunerações previstas em normas e legislação aplicável.

VII. Fica facultado à Diretoria Executiva estabelecer regras, critérios e procedimentos para o pagamento de comissões a Colaboradores, especialmente aquelas vinculadas a atividades de cobrança e de expansão, desde que tais práticas estejam em consonância com as normas legais e regulamentares aplicáveis, com os princípios desta Política, com as boas práticas de governança, transparência e equilíbrio no relacionamento com os Associados, bem como com as orientações dos Órgãos de Supervisão e de Auditoria.

Esta Política será revisada periodicamente e aprovada pelo Conselho de Administração e deverá ser divulgada internamente no âmbito da COOPCRECE, sendo que as normas legais prevalecerão 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, 11 de maio de 2026.

Ricardo Verdi Machado
Diretor de Riscos (CRO)

Cassiano Vasconcellos e Souza
Diretor Financeiro (CFO)

Henrique Cylon Thomé
Diretor Executivo (CEO)

PROGRAMA DE TREINAMENTO 2026

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 o presente programa de treinamento que foi elaborado pela Diretoria Executiva da COOPCRECE e aprovado pelo Conselho de Administração na reunião ordinária nº 591, de 14 de maio de 2026 e será parte integrante da Política Institucional de Relacionamento com Associados.

O programa visa o aprimoramento de Colaboradores que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com Associados, de acordo com o perfil dos Associados que utilizam produtos e serviços da COOPCRECE, conforme as demais Políticas e legislação aplicável e não exclui a necessidade de que todos demais Colaboradores devam estar capacitados para prestar atendimento aos Associados com observância aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Os Colaboradores que deverão realizar cursos serão, preferencialmente, o Analista de Crédito, o Analista de Negócios e os Atendentes sendo o controle e monitoramento realizado pelo Gerente em forma de controle que permita identificar os principais dados como nome, cargo/função, instituição de ensino, o tipo de treinamento, a data de realização, bem como a nota final.

O Gerente em conjunto com a Diretoria Executiva deverá promover e estimular a cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com Associados e dispensar tratamento justo e equitativo, considerando seus perfis de relacionamento estabelecidos e vulnerabilidades associadas.

Porto Alegre, 11 de maio de 2026.

Ricardo Verdi Machado
Diretor de Riscos (CRO)

Cassiano Vasconcellos e Souza
Diretor Financeiro (CFO)

Henrique Cylon Thomé
Diretor Executivo (CEO)

TARIFAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS 2026

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 relação de tarifas de serviços e taxas cobradas dos Associados que foi elaborada pela Diretoria Executiva e aprovado pelo Conselho de Administração na reunião ordinária nº 591, de 14 de maio de 2026 e será parte integrante da Política Institucional de Relacionamento com Associados.

Denominação	(R\$) Valor	Periodicidade
PPS - CESTA ASSOCIADO	R\$ 66,00	MENSAL
PPS - CESTA INTERMEDIÁRIA	R\$ 44,80	MENSAL
PPS - CESTA BÁSICA	R\$ 28,00	MENSAL
PPS - CESTA CONTA DIGITAL	R\$ 11,00	MENSAL
PPS - CESTA MANUTENÇÃO CONTA DIGITAL	R\$ 16,80	MENSAL
TARIFA DE LIBERAÇÃO DE CRÉDITO (TLC)	3%	Sobre Valor Liberado
SERVIÇOS DIFERENCIADOS (DocSign)	R\$ 25,00	P/USO
TARIFA DEPÓSITO OUTRA CONTA OU BANCO	R\$ 25,00	P/USO
SAQUE - PESSOAL	S/SERVIÇO	P/USO
SAQUE - TERMINAL	S/SERVIÇO	P/USO
TRANSFERENCIA AGENDADA DOC / TED	R\$ 11,00	P/USO
CONCESSÃO ADTO A DEPOSITANTE	R\$ 50,00	P/USO
TARIFA DE CADASTRO (TC)	R\$ 28,00	PARCELA ÚNICA
TARIFA DE ABERTURA DE CONTA DIGITAL	R\$ 11,00	PARCELA ÚNICA

A Diretoria Executiva deverá promover adequação constante como forma de atender o perfil dos Associados, considerando seu caráter social, econômico e financeiro como critérios subjetivos, estabelecendo tarifas e serviços compatíveis com sua a renda e visando, essencialmente, o tratamento justo e equitativo aos Associados, considerando seus perfis pessoais e vulnerabilidades associadas.

Porto Alegre, 11 de maio de 2026.

Ricardo Verdi Machado
Diretor de Riscos (CRO)

Cassiano Vasconcellos e Souza
Diretor Financeiro (CFO)

Henrique Cylon Thomé
Diretor Executivo (CEO)