COOPMAUÁ

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO MAUÁ E EMPRESAS COLIGADAS LTDA.

COOPMAUA

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO MAUÁ E EMPRESAS COLIGADAS LTDA.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO MAUÁ E EMPRESAS COLIGADAS LTDA. – COOPMAUÁ

1- CONCEITO

Esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários do Grupo Mauá e Empresas Coligadas Ltda. – COOPMAUÁ 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 nº 4.949, de 30/09/2021.

A cooperativa tem por princípio que seus empregados, 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 COOPMAUÁ, 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 COOPMAUÁ, 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 COOPMAUÁ 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;
- Procurar sempre estarem atualizados sobre os serviços oferecidos, de modo a poder prestar informações seguras aos clientes e usuários nas suas tomadas de decisões.
- Considerar, no relacionamento com clientes e usuários, seus perfis de relacionamento e as vulnerabilidades associadas, adotando medidas de atendimento e comunicação compatíveis com suas necessidades, de modo a assegurar tratamento justo e equitativo, transparência e adequada compreensão das informações relativas aos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa.

5- ABRANGÊNCIA

A presente política aplica-se a quem diretamente se relacionar com a cooperativa, devendo ser observada pelos seus membros.

A cooperativa deve envidar os melhores 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 - RESPONSABILIDADES - TREINAMENTO

É responsabilidade dos membros da Diretoria da COOPMAUÁ analisar, alterar e aprovar apresente 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, com o apoio da Gerência, promoverá a programação e a disseminação de treinamentos destinados aos empregados, colaboradores e prestadores de serviços que desempenhem atividades relacionadas ao atendimento e ao relacionamento com clientes e usuários, visando à compreensão e à aplicação dos princípios e diretrizes estabelecidos nesta Política, especialmente quanto ao tratamento justo e equitativo, à transparência, à segurança das informações e à adequada prestação de informações sobre produtos e serviços.

Os treinamentos serão realizados de acordo com as necessidades da Cooperativa, considerando as atividades desempenhadas e as atualizações normativas aplicáveis.

7- CANAIS DE RELACIONAMENTOS

A COOPMAUÁ 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.coopmaua.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 0800 042-0851 e o sítio eletrônico https://fenacred.com.br/ouvidoria/,dispondo de ouvidor devidamente certificado;

- **Canal de Comunicação de Indícios de Ilicitude**: 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, telefone e WhatsApp:** A COOPMAUÁ se dispõe a prestar atendimento presencial, por e-mail, telefone e WhatsApp aos seus associados.

Está previsto no artigo 3° do Estatuto Social e parágrafo 1°, as pessoas que podem se associar à cooperativa. Importante ressaltar que a COOPMAUÁ não presta serviços a 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 COOPMAUÁ.

- Funcionários/Colaboradores

A COOPMAUÁ possui atualmente 2 (duas) funcionárias e 1 (uma) prestadora de serviço, 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 dispensar tratamento justo e equitativo aos mesmos.

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 e apresentação dos documentos exigidos (matrícula funcional, contracheque, RG, CPF e comprovante de residência).

- A proposta é assinada pelo Cooperado e por um Diretor.
- A adesão é cadastrada no sistema, gerando número de registro na Cooperativa e no sistema operacional.
- A relação dos Cooperados Admitidos é ratificada em reunião de Diretoria e anexada a Ata da reunião.
- A ficha cadastral deve ser arquivada após o desligamento do sócio por, no mínimo, 5 anos.

9.2 - Desligamento de Cooperados e devolução de capital

A empresa comunica o desligamento do funcionário/associado da Cooperativa, por e-mail, e solicita o saldo devedor (empréstimo/convênio), caso haja, para desconto na rescisão do contrato de trabalho. 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.

Quando o Cooperado solicita seu desligamento, o que se dá através de uma solicitação formal por escrito assinada pelo mesmo, é efetuada a exclusão do quadro social, no entanto o associado não poderá ter débitos em aberto na cooperativa para que seja aceita a sua carta de cancelamento.

Quando o Cooperado não cumpre com suas obrigações, como por exemplo: capitalização, parcelas de empréstimos, e outros, a diretoria pode decidir pela sua eliminação do quadro social, conduta esta que deverá ser registrada em ata de reunião de diretoria e constar na ficha de atendimento do associado o fato que ocasionou essa eliminação, tal decisão deverá ser ratificada na AGO.

Após a formalização do desligamento, o capital é devolvido, na sua totalidade ou parceladamente, após a realização da assembleia de prestação de contas do exercício em que ocorreu o desligamento.
Nos casos de pedido de desligamento, o associado será cadastrado no sistema na condição "terceiro", porque o mesmo só será zerado no sistema após a AGO. de prestação de contas do exercício em que o mesmo solicitou a exclusão do quadro social.

O associado demitido da empresa ou eliminado deve ser zerado no sistema operacional da cooperativa, ou seja, passa a ser ex-associado e o saldo de capital existente será transferido para a Conta CEA - Capital de Ex-Associado.

O saldo de CEA - capital de ex-associado que não for resgatado pelo mesmo em até 5 (cinco) anos, será transferido para o Fundo de Reserva Legal. Tomando por base a Lei Complementar nº 130/2009, com as modificações introduzidas pela Lei Complementar nº 196/2022. Esta decisão será ratificada e registrada em ata de reunião de diretoria.

9.3 - Concepção de produtos e serviços

A COOPMAUÁ 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 COOPMAUÁ 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, 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.

COOPMAUA

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 à 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

- **Associado demitido** - que deixar débitos na Cooperativa, será notificado sobre o mesmo, a cooperativa oferecerá acordo de pagamento, caso não tenha sucesso o ex-associado terá o seu nome negativado junto ao SPC e Serasa e também no próprio BCB, através do Doc. 3040;

- **Associado Aposentado Inativo** - deverá efetuar o pagamento da parcela de empréstimo no Caixa da cooperativa ou através de depósito bancário/transferência. No prazo de até 60 (sessenta) dias se não houver o pagamento será utilizado mensalmente o saldo de capital para amortização das parcelas pactuadas.

- **Associado em INSS** – deverá efetuar o pagamento da parcela de empréstimo no Caixa da cooperativa ou através de depósito bancário/transferência. No prazo de até 60 (sessenta) dias se não houver o pagamento será utilizado mensalmente o saldo de capital para amortização das parcelas pactuadas.

- **Associado Ativo** - que por algum motivo estiver inadimplente na cooperativa, caso não regularize o débito o mesmo será lançado para desconto em folha de pagamento no mês subsequente juntamente com os descontos regulares do mês;

- **Associado de Férias** – deverá efetuar o pagamento da parcela de empréstimo diretamente na Cooperativa, caso contrário, será cobrado no mês subsequente as férias juntamente com a parcela vincenda no mês.

A COOPMAUÁ contratou a Credit Soluções Empresariais Ltda., empresa especializada na cobrança de títulos vencidos de Cooperativas de crédito.

O serviço foi devidamente implantado, cabendo à 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 Empresa 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, espécie ou PIX, na conta corrente da COOPMAUÁ, entrando em contato através dos seus canais oficiais de comunicação.

Caso o valor a ser quitado não esteja de acordo com o perfil sócio econômico do associado o mesmo deverá preencher a declaração de origem de recursos.

9.8.3 Transferência de relacionamento para outra instituição financeira, a pedido do cliente

A COOPMAUÁ, classificada na modalidade "capital e empréstimo", sendo esses os únicos serviços financeiros a serem oferecidos ao seu quadro social.

O associado poderá a qualquer momento liquidar seu empréstimo, acionando a cooperativa através dos canais oficiais, para que seja informado o valor para essa quitação e as formas de pagamento, sendo de livre escolha buscar os serviços de outras instituições financeiras.

O associado poderá solicitar transferência de sua operação de crédito para outra instituição financeira e vice e versa.

Segundo a Resolução CMN nº 5.057 de 15/12/22, em seu artigo 5º - "A troca de informações entre as instituições credoras originais e proponentes deve ser realizada por meio de sistema eletrônico gerenciado por entidade operadora de sistema de registro, depósito, compensação ou liquidação autorizado a funcionar pelo Banco Central do Brasil." Atenção para o Parágrafo único: "O sistema mencionado no caput deve atribuir código de identificação específico para a portabilidade, a ser utilizado na troca de informações entre as instituições."

Sendo assim, não será aceito qualquer tipo de negociação de portabilidade que fuja ao mencionado no artigo 5º da Resolução.

10- 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 COOPMAUÁ 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 Diretor Responsável pela Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, o diretor Ney Vieira Caldas.

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.

A Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários do Grupo Mauá e Empresas Coligadas Ltda. - COOPMAUÁ foi aprovada em reunião de diretoria de 30/11/2020, atualizada em 30/07/2023 e revisada em 30/07/2024, revisada em 28/01/2025 e novamente revisada em 16/09/2026.

São Gonçalo/RJ, 16 de setembro de 2026.

Licelei Joaquim de Oliveira
Diretor Presidente

Fátima Cristina de Souza
Diretora Administrativa

Rafael de Almeida Ribeiro
Diretor Operacional

Ney Vieira Caldas
Diretor