



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

1. OBJETIVO

Esta Política de Relacionamentos com Clientes e Usuários tem como objetivo definir princípios a serem observados pela **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo do Empregados da Tupy Minas Gerais Ltda e Nemark Alumínio do Brasil Ltda – FUNDCOOP** no que se refere ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros oferecidos pela Cooperativa. Estabelece orientações para que as atividades de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços 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 em atendimento à Resolução CMN nº 4.949/2021 e demais normativos.

2. APLICABILIDADE

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

3. CONCEITOS

Para esta política são definidos:

- a) Clientes: pessoas associadas a FUNDCOOP usuárias de produtos e serviços;
- b) Usuários: pessoas não associadas a FundCoop, mas que vierem a utilizar os produtos e/ou serviços;
- c) Produto: todo e qualquer produto ou serviço financeiro oferecido pela FUNDCOOP (empréstimo com garantia ou não, empréstimo consignado).

4. PRINCÍPIOS

A FUNDCOOP, no relacionamento com Clientes e Usuários de produtos e de serviços, deve conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência e observa entre outras, as seguintes providências:

- a) Dispensar tratamento justo e equitativo a Clientes e Usuários; e
- b) Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços.

O tratamento justo e equitativo a Clientes e Usuários de que trata o inciso II abrange, inclusive:

- a) A prestação de informações a Clientes e Usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;

1



- b) O atendimento a demandas de Clientes e Usuários de forma tempestiva; e
- c) A inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos inadequados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.

5. RESPONSABILIDADES

A FUNDCOOP é uma cooperativa singular, classificada como capital e empréstimo e segmentada como "S5", que opera oferecendo empréstimos lastreados ou não no capital de seus associados, os quais são pessoas físicas enquadradas como empregados com vínculo trabalhista das empresas Tupy Minas Gerais Ltda. e Nemak Alumínio do Brasil Ltda., listadas nas dependências do inciso III do artigo 1º do Estatuto.

5.1. DIRETORIA EXECUTIVA

São responsabilidades da Diretoria Executiva:

- a) aprovar esta Política de Relacionamentos com clientes e usuários;
- 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.

5.2. DIRETOR RESPONSÁVEL – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

São responsabilidades do diretor responsável pelo relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços:

- 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) definir os processos e procedimentos e elaborar manuais de boas práticas, aplicáveis a cada área, em consonância com as regulamentações vigentes e esta política;
- f) orientar a prospecção, a oferta, a recomendação, a contratação e a distribuição de produtos aos clientes e usuários;
- g) garantir que os empregados sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento determinado pela Cooperativa.

5.3. ÁREA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

São responsabilidades da Área de Relacionamentos com clientes e usuários de Produtos e Serviços:

- a) zelar pelo cumprimento desta política e, quando assim se fizer necessário, acionar as demais áreas da Cooperativa para consultar sobre situações que envolvam conflito com esta política, bem como necessidade de melhorias identificadas;
- b) manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético com os clientes e usuários dos produtos e serviços em consonância com o Código de Ética e Conduta;
- c) garantir a confidencialidade das informações dos clientes e usuários dos produtos e serviços 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 clientes e usuários dos produtos e serviços;
- e) manter controle rigoroso das informações fornecidas pelos clientes e usuários 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 clientes e usuários;
- g) acompanhar as deliberações da Diretoria Executiva em relação aos assuntos de relacionamento com clientes e usuários dos produtos e serviços da Cooperativa, emitindo 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 clientes e usuários dos produtos e serviços 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).

5.4. AUDITORIA

A auditoria interna é contratada anualmente e tem como responsabilidades:

- a) conduzir testes de conformidade da Política Relacionamento com os Clientes e Usuários seguindo procedimentos e critérios devidamente documentados;
- b) comunicar os resultados dos testes de conformidade a Diretoria Executiva.

6. DIRETRIZES

As diretrizes desta Política abrangem as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação com clientes e usuários de produtos e de serviços.

A FUNDSCOOP tem como estratégia e posicionamento uma atuação com iniciativas que visam manter os clientes e usuários 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 clientes e usuários.

Tem observância permitir um tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

A confiança do associado é o maior bem que uma instituição cooperativa deve cultivar e é responsabilidade de todos na FUNDSCOOP primar pelo bom atendimento ao associado seguindo essas diretrizes:

- a) Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais, preceitos do código de ética, responsabilidade, transparência legislação vigente, estatuto, regulamentos internos e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência;
- b) Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando a qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- c) Zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
- d) Exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- e) Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os associados e mantendo-os bem-informados;
- f) Buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos associados;
- g) Preservar o sigilo das informações na relação atendente/associado; e
- h) Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela cooperativa.

6.1. PRÉ – CONTRATAÇÃO

A FUNDCOOP elabora produtos e serviços pautados no perfil dos clientes e usuários considerando suas características e complexidades.

6.1.1. CONTRATAÇÃO

A FUNDCOOP na contratação dos produtos e prestação de serviços assegura aos clientes e usuários:

- a) adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;
- 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 clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de 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 cliente e usuário, ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização;
- f) atender as demandas de clientes e usuários 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.



6.2. PÓS – CONTRATAÇÃO

Após a contratação, a FUNDCOOP providenciará o acesso tempestivo dos clientes e usuários aos contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos aos produtos ou serviços contratados.

Os documentos disponibilizados pela FUNDCOOP 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.

6.3. PROCEDIMENTOS GERAIS

Os associados/clientes devem atender as condições dispostas no Estatuto Social e demais regras disponíveis para cada tipo de produto e serviço contratado.

Os usuários devem atender as condições estabelecidas pela FUNDCOOP nos normativos internos disponíveis para cada tipo de produto e serviço contratado.

Para a utilização dos produtos e serviços da FUNDCOOP os clientes e usuários devem providenciar as informações cadastrais de acordo as diretrizes normativas relacionados ao cadastro estabelecida pela Cooperativa.

Para usufruir dos produtos, serviços e benefícios da FUNDCOOP é obrigatório se tornar associado, devendo preencher proposta de admissão, bem como atender os critérios mínimos de associação conforme regimento interno e estatuto social.

Todos os documentos que comprovem a contratação ou solicitação de produtos, serviços e benefícios devem ser assinados pelos associados e devem ser conferidos e validados pelo atendente. A documentação deve ser arquivada na FUNDCOOP por 5 (cinco) anos, após a quitação do contrato.

O estatuto social, aprovado em Assembleia Geral é o documento oficial que regulamenta as atividades da FUNDCOOP e deve ser lido e seguido na íntegra por todas as partes mencionadas no item 2 desta política.

6.4. ATENDIMENTO E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A FUNDCOOP realiza atendimento presencial e disponibiliza aos clientes e usuários os seguintes canais de atendimento:

- a) Central de Atendimento: telefone e WhatsApp;
- b) Site;
- c) Canal de Ouvidoria;
- d) Canal de Denúncias.

Os canais de atendimento têm como finalidade potencializar o uso das informações dos clientes e usuários e fazer fluir uma comunicação para atendimento efetivo aprimorando os relacionamentos entre as partes.

0



Assim, são disponibilizados os canais de atendimento para: atendimento, esclarecimentos de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações. Os quais são monitorados e as demandas são levadas para ciência da Diretoria Executiva.

Entende-se por canais de atendimento, as ferramentas que a FUNDCOOP disponibiliza para trocar informações com os clientes e usuários.

6.4.1. CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento é uma das ferramentas que acontece a interação entre a Cooperativa e seus clientes e usuários, essa interação acontece via telefônica, WhatsApp e E-mail.

O objetivo é atender os clientes e usuários sempre com muita atenção, com educação, paciência e, com a capacidade para resolver os problemas apresentados, bem como oferecer um tempo estimado para resolução desses problemas.

A FUNDCOOP não impede o acesso, não recusa, dificulta ou impõe restrição no atendimento presencial em suas dependências aos clientes e usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

6.4.2. SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO ASSOCIADO

O SAC é o canal em que acontece a interação entre os Cliente/Usuário e a FUNDCOOP essa interação acontece via telefone, e-mail e WhatsApp.

A FUNDCOOP tem como diretrizes atender os Cliente/Usuário sempre com muita atenção, com educação, paciência e, com a capacidade para resolver os problemas apresentados, bem como oferecer um tempo estimado para resolução desses problemas.

6.4.3. ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento presencial acontece aos associados que se dirigem pessoalmente as dependências da cooperativa.

6.4.4. SITE

Os produtos e serviços da FUNDCOOP estão disponíveis no caminho www.fundcoop.com.br

O site é um canal de comunicação com clientes e usuários que podem ser encontradas informações gerais dos produtos e serviços disponibilizados pela Cooperativa.

O acesso ao site é disponibilizado a todos.

6.4.5. CANAL DE OUVIDORIA

O Canal de Ouvidoria é disponibilizado no site da Cooperativa para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

Todas as demandas são monitoradas e apresentadas para ciência da Diretoria Executiva.



O Canal de Ouvidoria tem a função de atuar como canal de comunicação entre a Cooperativa e os clientes e usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

6.4.6. CANAL DE DENÚNCIAS

O Canal de Denúncias tem como finalidade disponibilizar mecanismos de comunicação para que os clientes e usuários, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) possam comunicar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da FundCoop.

As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com os produtos e serviços da Cooperativa conforme procedimentos detalhados no Regulamento do Canal de Comunicação de Indícios de Ilícitude.

O Canal de Denúncias é aplicável somente quando se tratar de questões de condutas éticas que divergem do Código de Ética e Conduta.

6.5. GESTÃO DO ATENDIMENTO

Todas as demandas, reclamações e sugestões dos Clientes e Usuários, quando ocorrem são devidamente registradas e recebem número de protocolo para sua identificação, análise e tratamento formal e adequado, dentro do prazo para conclusão e retorno aos clientes e /ou usuários.

Os colaboradores devem atender, de forma clara e precisa, os clientes, sobre dúvidas, reclamações e providências necessárias, independente do Canal de atendimento acionado, seja digital, telefônico ou presencial.

Para os sistemas em caso de contemplarem gravações de áudio, o arquivo das gravações das ligações ficará disponível para trilha de auditorias e eventuais consultas pelo prazo de 5 (cinco) anos.

6.6. TRATAMENTO DO REGISTRO DE RECLAMAÇÕES

A FUNDCOOP realiza o monitoramento tempestivo de registros de reclamações em todos os canais disponíveis, após análise e classificação quanto a sua procedência seguindo as diretrizes legais pertinente a cada um deles.

6.6.1. RDR

A Resolução BCB 222/2022 dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações apresentada ao Banco Central do Brasil, registrada no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/SISCAP). A cooperativa monitora as demandas registradas no Sistema e sendo o meio que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas pelo cidadão demandante. A partir da

D



disponibilização do registro de reclamação, a reclamada deve encaminhar resposta ao titular da demanda no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

Os registros de reclamações por meio deste canal são mencionados mensalmente à pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias e respectivas atas.

6.6.2. OUVIDORIA

Para este tipo de registro de reclamações e atendendo à Resolução CMN nº 4.860/2020 a FUNDCOOP utiliza Canal de Ouvidoria, a qual gerencia os registros e prazos, além de disponibilizar os relatórios exigidos pela legislação vigentes.

No aspecto operacional, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Os registros de reclamações por meio deste canal são mencionados mensalmente à pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias e respectivas atas.

6.6.3. CANAL DE DENÚNCIAS

Em atendimento à Resolução nº 4.859 de 23/10/2020 do CMN, para esse tipo de registro a FUNDCOOP disponibiliza Canal de Denúncia, a qual gerencia os registros e prazos, além de disponibilizar os relatórios exigidos pela legislação vigentes.

No aspecto operacional, seguimos as diretrizes definidas no Regulamento do Canal de Comunicação de Indícios de Ilícitude, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis.

Os registros de reclamações por meio deste canal são mencionados mensalmente à pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias e respectivas atas.

6.6.4. PROCON

Em caso de reclamatórias no Procon, a cooperativa iniciará o tratamento imediatamente após a recepção da notificação daquela autarquia.

O tratamento será de acordo com orientação jurídica de modo que a cooperativa cumpra todos os tramites legais e resguarde a imagem e marca da cooperativa.

Eventuais conflitos entre os clientes e a FUNDCOOP são apropriadamente mediados pela gestão da cooperativa e, conforme o caso, pela área de Ouvidoria, com o intuito de obtenção de solução definitiva para a demanda ou a reclamação.

0



Os registros de reclamações junto a esse órgão são mencionados mensalmente à pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias e respectivas atas.

6.6.5. RECLAME AQUI

A FUNDCOOP tem registro no site do Reclame Aqui, quando ocorrem registros neste canal, a cooperativa recebe a notificação para acesso à página e ter ciência do registro para o devido tratamento.

Assim que ocorre a recepção do registro, este é compartilhado tempestivamente com a Diretoria Executiva da cooperativa a fim de que a avaliação seja tratada como prioridade para solução.

Após análise e classificação quanto a procedência, o registro são salvos digitalmente em diretório específico, contemplando o plano de ação adotado.

6.6.6. CONSUMIDOR.GOV

A FUNDCOOP tem registro no site consumidor.gov.br, quando ocorrem registros neste canal, a cooperativa recebe a notificação para acesso à página e ter ciência do registro para o devido tratamento.

Assim que ocorre a recepção do registro, este é compartilhado tempestivamente com a Diretoria Executiva da cooperativa a fim de que a avaliação seja tratada como prioridade para solução.

A partir da disponibilização do registro de reclamação, a reclamada deve encaminhar resposta no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos para postar a resposta final ao consumidor.

Após análise e classificação quanto a procedência, o registro são salvos digitalmente em diretório específico, contemplando o plano de ação adotado.

6.6.7. RECLAMAÇÕES EM CANAIS INTERNOS OU PRESENCIALMENTE

O e-mail faleconosco@fundcoop.com.br é monitorado diariamente e, havendo quaisquer registros que denotem reclamação ou mesmo insatisfação, este registro é informado e avaliado, recebendo o tratamento adequado.

Em caso de reclamação procedente, sendo registro via e-mail da cooperativa ou presencial, tal registro é salvo digitalmente em diretório específico, contemplando o plano de ação adotado.

Em seguida, a resposta ao reclamante é avaliada, sendo aprovada, é encaminhada ao e-mail do associado, informado em seu cadastro.

P



Para este trâmite definimos como prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do dia de observação da reclamação e recepção do e-mail ou presença na cooperativa, respectivamente.

Os registros de reclamações por meio deste canal são mencionados mensalmente à pela Diretoria executiva e pelo Conselho pelo Fiscal em suas reuniões ordinárias e respectivas atas.

6.7. LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DAS OBRIGAÇÕES E DÍVIDAS

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo cliente e usuário será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Os clientes e usuários poderão liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os profissionais da FUNDCOOP por meio dos canais de atendimento, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

6.8. RELAÇÃO CONTRATUAL

A formalização da relação contratual com os associados deve ocorrer por meio de instrumentos específicos, elaborados de acordo com esta Política e com a legislação e regulamentação vigentes.

A FUNDCOOP não impõe barreiras, critérios ou procedimentos para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços.

O associado deverá obedecer e seguir as regras de desligamento mencionadas no Estatuto, Regimento Interno e Políticas

A FUNDCOOP deverá 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 associados.

6.9. PROCEDIMENTOS DE COBRANÇAS EM CASO DE INADIMPLENCIA

As regras e procedimentos de cobranças em caso de inadimplência das obrigações contratadas são definidas na Política de Cobrança.

A FUNDCOOP busca manter processo claro e transparente, informando em contrato cláusulas específicas em caso de inadimplência dos clientes e usuários no cumprimento de quaisquer obrigações que forem contratadas.

6.10. DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADES DE PRODUTOS DE SERVIÇOS

A Cooperativa promove a disseminação desta Política por meio de ações de comunicação interna direcionadas a seus colaboradores e terceiros contratados que atuem em atividades relacionadas ao relacionamento com os associados.

1



Os produtos e serviços serão publicados de forma transparente nos meios de comunicação disponíveis pela Cooperativa, como: site, APP, whatsapp, quadro de avisos, e-mails, folders, entre outros.

6.11. COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS CLIENTES E USUÁRIOS

A FUNDCOOP mantém controles rigorosos das informações fornecidas pelos clientes e usuários 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, com as legislações vigentes, política de Segurança Cibernética e Política de Privacidade, Proteção de Dados e Segurança.

6.11.1. REQUISITOS DE SEGURANÇA

A FUNDCOOP mantém a segurança das informações e transações dos clientes e usuários 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 empregados e fornecedores aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços são controlados rigorosamente pela área de Tecnologia e Segurança da Informação garantindo e assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelos clientes e usuários conforme formalização na Política de Segurança Cibernética.

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

A FUNDCOOP se esforça para que seus profissionais que desempenhem atividades direta com os clientes e usuários dos produtos e serviços, participem de treinamentos e capacitação continuamente.

Os treinamentos e capacitações são acompanhados periodicamente pela Diretoria Executiva.

8. PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A FUNDCOOP 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.



Esta Política de Relacionamento com clientes e usuários baseia-se no compromisso com a transparência e o respeito nas relações com os clientes, empregados e demais envolvidos com os negócios a cooperativa.

Parte desse compromisso significa proteger e respeitar a privacidade e as escolhas de todos.

9. RELATÓRIO ANUAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

A Cooperativa realiza periodicamente a avaliação da efetividade desta política, bem como dos procedimentos e controles relacionados. Essa avaliação é formalmente documentada por meio de um relatório específico, denominado Relatório Anual de Relacionamento com Cliente.

O Relatório Anual de Relacionamento com Clientes:

- a) é elaborado anualmente, com data-base em 31 de dezembro;
- b) deve ser encaminhado, para ciência, até o dia 30 de abril do ano subsequente à data-base), à Diretoria Executiva.

10. MONITORAMENTO

Cooperativa realiza o monitoramento, os controles, a avaliação e a auditoria das práticas relacionadas à sua Política Relacionamento com Clientes e Usuários, adotando as seguintes medidas:

- a) instituição de mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos, com o objetivo de assegurar o cumprimento desta política;
- b) definição de métricas e indicadores apropriados, compatíveis com o porte e a complexidade da Cooperativa, para o monitoramento sistemático da efetividade das ações implementadas;
- c) avaliação periódica da efetividade desta política, com base em evidências e dados coletados por meio dos mecanismos de monitoramento;
- d) identificação e correção tempestiva de eventuais deficiências ou desvios observados na aplicação da política ou nos processos relacionados;
- e) realização de testes periódicos pela auditoria interna sobre os mecanismos de controle, observando a compatibilidade com os controles internos adotados pela Cooperativa;
- f) manutenção de dados, registros e informações relativos aos mecanismos de controle, testes, auditorias e respectivas trilhas de auditoria, os quais permanecem à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, conforme regulamentação vigente.

1

Dessa forma, com o objetivo de alcançar suas metas institucionais e integrar-se de maneira eficaz aos demais sistemas de governança, a Cooperativa deve realizar, periodicamente:

- a) avaliações técnicas da equipe de atendimento;
- b) monitoramento de reclamações, denúncias e sugestões apresentadas no âmbito da Cooperativa.

As eventuais deficiências identificadas nesses processos deverão ser tratadas por meio da elaboração de um plano de ação. As medidas definidas deverão ser implementadas de forma a assegurar a melhoria contínua dos processos e a elevação dos padrões de qualidade nos serviços prestados.

11. INDICADORES E MÉTRICAS

Os indicadores serão apurados anualmente, tendo como principal função auxiliar a Diretoria Executiva em sua tomada de decisão. Os indicadores e métricas definidos pela FUNDcoop para monitorar as atividades e operações relativas ao cumprimento efetivo da política foram definidos da seguinte forma:

Indicador	Racional de Cálculo	Métrica
Canal de Ouvidoria	Demandas/Reclamações Procedentes	4
Canal de Denúncias	Demandas/Reclamações Procedentes	4
RDR	Demandas/Reclamações Procedentes	4
Procon	Demandas/Reclamações Procedentes	4
Reclame Aqui	Demandas/Reclamações Procedentes	4
Consumidor.gov	Demandas/Reclamações Procedentes	4
Processos Judiciais	Processo Cível movido pelo Associado	2
Processos Trabalhistas	Processo Cível movido por Funcionários	1

Racional de Cálculo / Métrica: monitoramento de uma quantidade estabelecida pela Cooperativa como teto máximo de reclamações procedentes.

Os dados, os registros e as informações relativas aos métodos de mensuração, acompanhamento e monitoramento devem ser submetidos a testes periódicos pela Auditoria Interna, consistentes com os controles internos da FundCoop. A utilização dos resultados das ações de monitoramento e avaliação, servem para orientar a tomada de decisões e aprimorar a política e as práticas de Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, visando garantir a satisfação e fidelização dos associados e a sustentabilidade da Cooperativa.

As perdas decorrentes de riscos relacionadas devem ser registradas no relatório de eventos de perdas e ocorrências, conforme **Anexo I**;

Avaliação periódica da Diretoria Executiva do plano de ação da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários.

D

As informações deverão ser registradas avaliadas pelos gestores responsáveis e submetidas a Diretoria Executiva para deliberação sobre as soluções adotadas e ações corretivas a serem executadas.

12. FRAUDES E GOLPES

Em cumprimento aos artigos 2º; 3º, 4º e 5º Resolução Conjunta nº 006 e artigos 4º e 5º da Resolução BCB 343 e com a finalidade de garantir rapidez no registro de indícios de fraude, permitindo monitoramento, análise e mitigação de riscos e assegurar conformidade e rastreabilidade das informações para fiscalização e auditoria a Cooperativa mantém em seus controles internos:

a) registro de fraudes e tentativas de fraude:

I. a Cooperativa registra qualquer indício de ocorrência ou tentativa de fraude identificada em suas atividades em até 24 horas após a detecção;

II. o mesmo prazo de 24 horas se aplica para alterações ou exclusões de registros sobre esses indícios, contados a partir do momento em que a Cooperativa identifica a necessidade de atualizar os dados.

b) Declaração de Conformidade:

I. a cooperativa tem até o dia 15 de cada mês, via sistema eletrônico <https://rufra.quodx.com.br> para informar que os registros de indícios de fraudes do mês anterior foram feitos ou que não houve indícios de fraude no mês anterior;

II. declaração é documentada e mantida para auditoria, assim como inclui alterações ou exclusões feitas nos registros ao longo do mês.

13. DOCUMENTAÇÃO A DISPOSIÇÃO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB)

A Cooperativa deve manter a disposição do Banco Central do Brasil e conservar pelo período mínimo de 5 (cinco) anos:

- a) os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria;
- b) relatório anual de relacionamento com associados.

14. PERIODICIDADE DA REVISÃO

Esta política é submetida a avaliações periódicas, com o objetivo de assegurar sua efetividade, revisada e atualizada regularmente a fim de aprimorar as práticas de relacionamento entre a FUNDcoop e os seus associados, a partir de propostas dos diretores e técnicos da Cooperativa, em decorrência de apontamentos de auditorias ou mudanças nas regulamentações aplicáveis.

1



15. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política é divulgada para os clientes e usuários e quando houver conflitos e divergências nos relacionamentos com clientes e usuários devem prevalecer as normas legais vigentes.

A FUNDCOOP não impõe barreiras para terminar relação contratual das operações com os associados.

Considerando que não estabelece regras específicas relacionadas a metas, uma vez que não há diversidade de produtos ofertados, dada a sua natureza operacional baseada exclusivamente na relação Capital x Empréstimo.

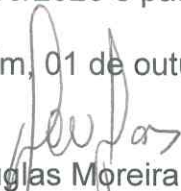
É diretrizes atuar sempre e consistentemente, de maneira cooperativa e equilibrada com os associados, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, competência e diligência e buscando tratamento justo e equitativo pela instituição para todos os associados.

As métricas de avaliação relacionadas às dúvidas, reclamações, providências adotadas e ações de regularização serão apresentadas à Diretoria Executiva por meio dos relatórios semestrais da Ouvidoria, dos Relatórios de Índícios de Ilícitude e do Relatório Anual de Efetividade.

16. APROVAÇÃO

A atualização desta Política foi aprovada na reunião da Diretoria Executiva realizada em 01/10/2026 e passa a vigorar na data de sua aprovação.

Betim, 01 de outubro de 2026.


Douglas Moreira de Matos Coelho
Diretor Presidente
Responsável p/Política Institucional de
Relacionamento Clientes e Usuários

17. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Normativo	Data	Epígrafe
Resolução BCB nº 222	30/03/2022	Dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).
Resolução CMN nº 4.949	30/09/2021	Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.
Resolução CMN nº 4.860	23/10/2020	Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
Resolução Conjunta nº 006 e Resolução BCB 343	23/05/2023 e 04/10/2023	Dispõe sobre a garantia e rapidez no registro de indícios de fraudes, permitindo monitoramento, análise e mitigação de riscos, assegurando conformidade e rastreabilidade das informações na Cooperativa, mantendo controles internos para fiscalização e auditoria.
Resolução CMN nº 4.859	23/10/2020	Dispõe sobre a remessa de informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e sobre a disponibilização de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição

18. ANEXOS

ANEXO I

Relatório de Perdas –/Clientes e Usuários

Betim, XXXXX de XXXX de 20XX

1. Identificação:																			
2. Descrição:																			
3. Período:																			
4. Perdas:	As perdas com clientes e usuários, cuja documentação comprobatória segue anexa a este relatório.																		
<table border="1"><thead><tr><th>Descrição</th><th>Custo (R\$)</th><th>Documentação Comprobatória</th><th>Comentários (*)</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Total das perdas</td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>				Descrição	Custo (R\$)	Documentação Comprobatória	Comentários (*)									Total das perdas			
Descrição	Custo (R\$)	Documentação Comprobatória	Comentários (*)																
Total das perdas																			
(*) Comentários para prestar esclarecimentos adicionais sobre a ocorrência.																			
5. Elaborado por:	Assinatura do Agente de Compliance																		
6. Revisado por:	Assinatura do Diretor Responsável																		
7. Avaliado por:	Assinatura dos membros da Diretoria																		