

## **OBJETIVO**

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo do Grupo JAL – COPEJAL tem como objetivo estabelecer os princípios, diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais que norteiam o relacionamento da Cooperativa com usuários de produtos e de serviços financeiros, com base na Resolução CMN 4.949, de 30 de setembro de 2021.

A cooperativa tem por princípio que seus colaboradores, prestadores de serviços e membros estatutários devem pautar seu relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Para isso, devem conduzir suas atividades observando as regras estabelecidas no Código de Defesa e Proteção do Consumidor, nas regras estabelecidas nas políticas internas, no Código de Conduta e Ética e na Política Socioambiental vigentes.

## **DIRETRIZES**

As diretrizes que orientam esta Política e que devem ser observadas por todos os colaboradores, prestadores de serviços e membros estatutários devem estar alinhadas com a missão, a visão, os valores e o Código de Conduta e Ética da Cooperativa.

Os colaboradores, prestadores de serviços e membros estatutários, em observância a esta Política devem:

- ✓ Prestar atendimento justo e equitativo aos clientes e usuários em todas as suas fases, atuando de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes e usuários;
- ✓ 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;
- ✓ 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 estar atualizado sobre os serviços oferecidos, de modo a poder prestar informações seguras aos clientes e usuários nas suas tomadas de decisões.
- ✓ Todos os colaboradores, prestadores de serviços e membros estatutários devem estar cientes que as normas legais e legislação vigente prevalecem sobre esta Política, sempre que houver divergência ou conflito.

### **CANAIS DE RELACIONAMENTO**

A COPEJAL 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: <https://www.copejal.com.br>;
- ✓ Canal de Ouvidoria (0800 042-0851): Por meio do convênio firmado com a FENACRED, a cooperativa possui componente organizacional de ouvidoria para registro de demandas e mediação de conflitos. O registro pode ser realizado por telefone ou no sítio eletrônico <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>, dispondo de ouvidor devidamente certificado;
- ✓ Canal de Comunicação de Indícios de Ilícitude: Por meio do convênio firmado com a FENACRED, a Cooperativa possui um canal para registro de demandas, através do sítio eletrônico [https://fenacred.com.br/canal\\_de\\_denuncia/](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 COPEJAL se dispõe a prestar atendimento presencial, por e-mail, telefone e WhatsApp aos seus associados.

### **ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES**

É responsabilidade dos membros da Diretoria da COPEJAL analisar, alterar e aprovar a presente 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 definirá programação de treinamentos dos colaboradores e prestadores de serviços para desempenhar as atividades que afetam o relacionamento com clientes e usuários, juntamente com o apoio da Gerência.

#### **Sobre a 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 COPEJAL

### **Sobre os colaboradores:**

A COPEJAL possui atualmente 04 colaboradores na Sede Administrativa, que são responsáveis pela coleta das informações e contratação das operações financeiras e 04 colaboradores na Sede Campestre.

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 associados.

### **PROCEDIMENTOS DA GESTÃO**

#### **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, por um Diretor e pelo Funcionário atendente.
- ✓ A adesão é cadastrada no sistema, gerando número de registro na Cooperativa e no sistema operacional.
- ✓ A relação dos Cooperados Admitidos é conferida em Reunião de Diretoria e anexada a Ata de reunião.
- ✓ O Conferente declara que teve acesso as propostas de admissão e a relação dos associados admitidos no período de acordo com conferência anexa.

#### **Desligamento de Cooperados e devolução de capital**

- ✓ **Desligamento da empresa** - A empresa comunica o desligamento por e-mail e solicita saldo devedor de empréstimo. 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. Caso o cooperado tenha valores a receber, a COPEJAL devolve em seguida para a conta do cooperado.
- ✓ Nas situações em que o cooperado possui saldo devedor, a COPEJAL envia a informação do saldo devedor para a empresa, caso haja saldo em rescisão a empresa faz o desconto total ou de parte do saldo devedor.
- ✓ **Desligamento da Copejal por parte do cooperado** - Quando o Cooperado solicita seu desligamento, o que se dá através de uma solicitação por escrito e assinada pelo mesmo, ele é excluído do quadro social, é feita a exclusão do associado na folha. Após a formalização do desligamento, o capital é devolvido, na sua totalidade, após a realização da assembleia, no ano seguinte ao que se deu o desligamento.

Nos casos de pedido de desligamento, exclusão ou eliminação, o associado deve ser zerado, ou seja, passa a ser ex-associado e o saldo de capital existente deverá ser transferido para Capital de Ex-associados.

Todos os descontos são acatados com o repasse da folha, com exceção dos afastados, neste caso, aguarda-se o retorno do mesmo, permanecendo o capital na Cooperativa.

### **Concepção de produtos e serviços**

A COPEJAL está classificada como “Capital e Empréstimo”, sendo esses, os únicos serviços financeiros oferecidos ao seu quadro social.

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.

### **Requisitos de segurança afetos a produtos e serviços**

A COPEJAL 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.

### **Divulgação e publicidade de produtos e serviços**

A cooperativa divulga os seus produtos de maneira objetiva e transparente através do seu site próprio, WhatsApp e informativos afixados nos quadros de avisos das empresas.

### **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.

### **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.

### **Concessão de crédito**

A Política de Concessão de Crédito e Cobrança da Cooperativa, foi implementada pela Diretoria, sendo devidamente cumprida em todas as operações de concessão de crédito, taxas de juros, linhas de crédito e prazo para pagamento.

### **Sistemática de Cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas**

De acordo com a Política de Concessão de Crédito e Cobrança, detalhamos abaixo o processo de tratamento com os casos de cooperados inadimplentes:

O processo de cobrança é iniciado a partir do momento em que o cooperado deixa de cumprir com suas obrigações financeiras. Identificada a impossibilidade de desconto em folha de

pagamento, será pesquisado o motivo que pode ser por demissão, afastamento pelo INSS, saldo líquido do salário que não comporta o desconto, ou outro motivo impeditivo. Iniciamos o processo de cobrança conforme descrito abaixo:

- ✓ Solicitação de depósito bancário para os inadimplentes que não foram demitidos;
- ✓ Negociação presencial, do saldo devedor, procurando facilitar o pagamento em parcelas que possam ser suportadas pelo cooperado inadimplente;
- ✓ Contato por telefone para renegociação e acordo;
- ✓ Envio de carta de cobrança para o último endereço indicado pelo cooperado;
- ✓ Inclusão do saldo devedor no SERASA após os prazos limites acordados nos contratos financeiros;

### **Recuperação do Crédito**

O processo de recuperação de crédito é iniciado quando as iniciativas para cobrança não atingem o resultado esperado. Iniciamos o processo de recuperação do crédito conforme descrito abaixo:

- ✓ Envio de documentação para Escritório de Cobrança (judicial e extrajudicial);
- ✓ Pagamento de custas judiciais;
- ✓ Realização de acordos judiciais.

### **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, boleto ou PIX, na conta corrente da COPEJAL, entrando em contato através dos seus canais oficiais de comunicação.

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

A COPEJAL é 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. Após a quitação é de livre escolha para o associado, buscar os serviços de outras instituições financeiras.

### **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 COPEJAL é captar/conceder empréstimos, se dará por meio das cláusulas estabelecidas no contrato da concessão de empréstimos e na Política de Concessão de Crédito e Cobrança.

## DISPOSIÇÕES FINAIS

A cooperativa indicou Diretor Responsável pela Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários.

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.

Esta Revisão foi aprovada na reunião da Diretoria da CECM DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO JAL LTDA em 20 de junho de 2024.

Versão	Alteração	Data Alteração
1.0	Emissão do documento	01/11/2020
2.0	Revisão geral com a inclusão da Resolução 4.949 de 09/2021	01/08/2022
3.0	Revisão geral	01/06/2024

São João de Meriti, RJ, 02 de junho de 2024

Diretor Presidente

Diretor Administrativo

Diretor Operacional