

	<p style="text-align: center;">Política 27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários</p>	Versão:	Página:
		5 ^a	1

27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários

1. Objetivo

Esta Política tem como objetivo definir princípios a serem observados pela Cooperativa no que se refere ao relacionamento com seus Associados / Clientes e Usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

2. Aplicabilidade

É aplicável ao Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal, Gerência, Coordenação, funcionários, estagiários, aprendizes, prestadores de serviços e outros componentes da estrutura organizacional que estejam envolvidos com processos de relacionamentos com Associados / Clientes e Usuários direta ou indiretamente.

3. Conceito

Para esta política são definidos:

- Associados / Clientes: pessoas associadas a Cooperativa.
- Usuários: pessoas não associadas a Cooperativa, mas que utilizam os produtos e serviços da Cooperativa.

4. Regulamentações

Complementam esta Política todas as normas e procedimentos operacionais internos da Cooperativa que regulam o relacionamento com Associados / Cliente e Usuários e demais normativos internos que abarcam o assunto.

5. Responsabilidades

A Cooperativa tem como estratégia e posicionamento, a atuação com iniciativas que visam manter o Associados / Clientes e Usuários como foco de suas atenções e no centro das suas decisões.

São atribuições dos envolvidos com processos de relacionamento com Associados / Clientes e Usuários na Cooperativa:

- Zelar pelo cumprimento desta Política e, quando assim se fizer necessário, acionar inicialmente a área Coordenação de relacionamento com Associado para consultar sobre situações que envolvam conflito com esta política, bem como necessidade de melhorias identificadas;
- Manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético com os Associados/ Clientes e Usuários, em consonância com o Código de Conduta Ética;

Elaborado por: Relacionamento com o Cliente	Aprovado: 25/07/2024	Vigente: 01/08/2024
--	-------------------------	------------------------

- Garantir a confidencialidade das informações dos Associados/ Clientes e Usuários, construindo e preservando uma relação de confiança;
- Cumprir à risca o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços;
- Manter controle rigoroso das informações fornecidas pelos Associados / 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 no País; e
- Comprometer a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos Associados/ Clientes e Usuários.

6. Procedimentos Gerais

Para os Associados / Clientes e Usuários utilizarem os produtos disponíveis na Cooperativa devem atender as condições dispostas no Estatuto Social, normativos internos e demais regras disponíveis para cada tipo de produto e serviço.

Para a utilização dos produtos e serviços da Cooperativa os Associados/ Clientes e Usuários devem providenciar as informações cadastrais de acordo com a Política de Cadastro estabelecida pela Cooperativa.

7. Requisitos de segurança

A Cooperativa mantém a segurança das informações e transações dos Associados / Clientes e Usuários atendendo aos requisitos e padrões estabelecidos, garantindo que estejam de acordo com as regulamentações e leis, e formalizados na Política de Segurança da Informação e procedimentos de conformidade a Proteção de Dados que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo a definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem assegurar a continuidade operacional do negócio.

O acesso dos funcionários internos e fornecedores aos sistemas bem como as parametrizações de produtos e serviços são controladas rigorosamente pela Coordenação de Tecnologia garantindo e assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelos Associados / Clientes e Usuários, conforme Política de segurança da Informação e Cibernética e controle de Proprietários da Informação.

8. Cobranças de tarifas

As tarifas de serviços, se praticadas, são aplicadas conforme as diretrizes aprovadas pelo Conselho de Administração, formalizadas na Política de Crédito e atendendo as regulamentações publicadas pelos órgãos regulatórios.

9. Divulgação e publicidade de produtos e serviços

Elaborado por:
Relacionamento com o Cliente

Aprovado:
25/07/2024

Vigente:
01/08/2024

	<p style="text-align: center;">Política 27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários</p>	Versão:	Página:
		5 ^a	3

Os produtos e serviços são publicados de forma transparente nos meios de comunicação da Cooperativa:

- Mídias digitais: site, Facebook, Instagram, linkedin, e-mail marketing, sms, telegrama, whatsapp, youtube.
- Mídia impressa: jornais, folders, flyers, manual do associado, comunicados em quadro de aviso, banners, entre outros.

10. Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes

A Cooperativa mantém controles rigorosos das informações fornecidas pelos Associados / Clientes e Usuários de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com as legislações vigentes, Política de Cadastro de Associados/Clientes e Usuários, Política de Segurança da Informação e Política de Privacidade – LGPD.

11. Canais de atendimento

Os Canais de Atendimento são disponibilizados para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, os quais são monitorados, sendo as demandas levadas para ciência da Gerência.

Entende-se por Canais de Atendimento os meios que a Cooperativa disponibiliza para trocar informações com os Associados/Clientes e Usuários, tais como:

- SAA – Serviço de Atendimento ao associado;
- Canal de Ouvidoria;
- Aplicativos;
- Site;
- RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – BACEN;
- Canal de Denúncias*;
- Reclame Aqui;
- Proconsumidor; e
- Consumidor.GOV

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

12. SAA – Serviço de atendimento ao associado

O SAA é o canal em que acontece a interação entre os Associados / Clientes e Usuários e a Cooperativa.

Elaborado por: Relacionamento com o Cliente	Aprovado: 25/07/2024	Vigente: 01/08/2024
--	-------------------------	------------------------

	Política 27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários	Versão:	Página:
		5ª	4

Na Cooperativa essa interação acontece via telefone, e-mail e WhatsApp.

A Cooperativa tem como diretrizes atender os Associados / 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.

13. 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 pelo Diretor de Ouvidoria e apresentadas para ciência do Conselho de Administração.

A Ouvidoria tem a função de atuar como canal de comunicação entre a Cooperativa e os Associados/ Clientes e Usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil, e seus procedimentos estão detalhados no Manual da Ouvidoria.

14. Aplicativos

A Cooperativa disponibiliza o aplicativo COGEM nas plataformas App Store e Play store (Google) com funcionalidades apresentadas de forma fácil e intuitiva para que os Associados / Clientes e Usuários possam conhecer e utilizar os produtos e serviços.

15. Site

Os produtos e serviços da Cooperativa estão disponíveis no caminho <https://cogem.com.br/>.

O site é um canal de comunicação com Associados / Clientes e Usuários no qual podem ser encontradas informações gerais dos produtos e serviços disponibilizados pela Cooperativa.

O acesso ao site é disponibilizado a todos.

O internet banking é acessível por meio de login e senha que será cadastrado pelo próprio associado após o desconto da primeira cota capital no caminho <https://ibanking.cogem.com.br/syscoopweb/cogem/login#/>.

16. RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – BACEN

O sistema de Registro de Demandas do Cidadão é disponibilizado pelo Banco Central do Brasil e, através dele que a Cogem passa ter o conhecimento e presta esclarecimentos sobre as reclamações e denúncias registradas pelo demandante.

Elaborado por: Relacionamento com o Cliente	Aprovado: 25/07/2024	Vigente: 01/08/2024
--	-------------------------	------------------------

	<p style="text-align: center;">Política 27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários</p>	Versão:	Página:
		5 ^a	5

17. Canal de Indícios de Ilícitude - Denúncias

O Canal de Denúncias tem como finalidade disponibilizar mecanismos de comunicação para que os associados/ clientes e usuários, parceiros e fornecedores possam comunicar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da Cooperativa.

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 Indícios de Ilícitude.

18. Reclame Aqui

A plataforma do Reclame Aqui é um canal independente de comunicação entre os associados e a Cooperativa.

Através do registro no site do Reclame Aqui, a Cooperativa passa ter o conhecimento e presta esclarecimentos sobre a manifestação registrada pelo demandante.

19. Proconsumidor

A plataforma do Proconsumidor é um sistema nacional de atendimento ao associado disponível pelo órgão de defesa do consumidor para registro de reclamações de consumo.

Através do registro na plataforma, a Cooperativa passa ter o conhecimento e presta esclarecimentos sobre a manifestação registrada pelo demandante.

20. Consumidor.GOV

A plataforma do Consumidor.gov é um sistema de serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre associados e a Cogem para registro de reclamações de consumo. Essa plataforma consiste em uma alternativa para o associado resolver, por meio da internet, seu problema diretamente com a Cogem.

21. Procedimentos de cobranças em caso de inadimplências

As regras e procedimentos de cobrança, em caso de inadimplência das obrigações contratadas, estão definidas na Política de Gerenciamento de Risco de Crédito e na Política de Empréstimo.

Adicionalmente os contratos de empréstimo contêm cláusulas específicas sobre casos de inadimplência do associado ou ex-associado no descumprimento de quaisquer obrigações contratadas.

22. Liquidação antecipada das obrigações e dívidas

Elaborado por: Relacionamento com o Cliente	Aprovado: 25/07/2024	Vigente: 01/08/2024
--	-------------------------	------------------------

	<p style="text-align: center;">Política 27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários</p>	Versão:	Página:
		5 ^a	6

Os Associados/ Clientes e Usuários poderão amortizar ou liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os profissionais da Cooperativa; os associados ativos deverão contatar a área de atendimento da Cooperativa <https://cogem.com.br/postos-de-atendimento>, e os ex-associados deverão entrar em contato com a área de Cobrança no e-mail cobranca@cogem.com.br ou telefone 11 3080-3943.

O associado deverá entrar em contato com o canal de atendimento e solicitar o valor da obrigação que deseja antecipar ou liquidar, sendo que o atendimento informará o valor atualizado até a data desejada para a operação, obedecendo a regulamentação vigente.

23. Portabilidade de crédito

Os Associados / Clientes e Usuários poderão solicitar a transferência de suas operações de crédito da Cogem para outras instituições mediante formalização da solicitação de transferência.

Os Associados / Clientes e Usuários também podem solicitar a transferência de suas operações de crédito de outras instituições para a Cogem mediante formalização da solicitação de transferência.

Para estes procedimentos é solicitado que o Associado / Cliente e Usuário contate a área de atendimento da Cooperativa <https://cogem.com.br/postos-de-atendimento>. O Associado / Cliente e Usuário deverá fornecer as informações do contrato de empréstimo que deseja realizar a portabilidade.

Para os casos de portabilidade de outras instituições que migram para Cogem, o Atendimento fará a análise do crédito, e sendo aprovada, a portabilidade será efetuada via sistema bancário.

24. Treinamento e Capacitação

A Cooperativa mantém um Programa de Treinamento e Capacitação dos colaboradores e prestadores de serviços voltados aos profissionais que desempenhem atividades diretamente com os Associados / Clientes e Usuário, que deverá seguir as diretrizes da Matriz de Treinamentos.

O Programa de Treinamento e Capacitação é acompanhado pela área de Recursos Humanos periodicamente conforme Matriz de Treinamentos.

O acompanhamento do treinamento e capacitação de funcionários, bem como as ações de disseminação desta política devem ser registradas nas reuniões da Diretoria Executiva.

25. Considerações Finais

Esta política é divulgada para os Associados / Clientes e Usuários em <https://cogem.com.br/estrutura-organizacional-e-politicas-corporativas/> e internamente por e-mail no âmbito da Cooperativa.

Quando houver conflitos e divergências nos relacionamentos com Associados / Clientes e Usuários devem prevalecer as normas Legais vigentes.

Elaborado por: Relacionamento com o Cliente	Aprovado: 25/07/2024	Vigente: 01/08/2024
--	-------------------------	------------------------

	Política 27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários	Versão:	Página:
		5ª	7

Os dados, os registros e as informações coletadas de relacionamentos com Associados / Clientes e Usuários, os mecanismos de controles, processos desta política devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Registro de Alteração			
Data	Versão	Páginas alteradas	Informações Relevantes
ago/23	2	4	Inclusão do Item 16 – Canal de Atendimento RDR.
dez/23	3	6	Inclusão dos itens 18 e 19 ref. aos canais de atendimento 18. Reclame Aqui 19. Proconsumidor
fev/24	4	5	Inclusão Canal de Atendimento Consumidor.Gov
jul/24	5	6	Alteração do Item 24 – Treinamento e Capacitação.

Elaborado por: Relacionamento com o Cliente	Aprovado: 25/07/2024	Vigente: 01/08/2024
--	-------------------------	------------------------