

	27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários	Versão:	Página:
		6ª	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 / Clientes 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;

Elaborado por: Compliance	Consensado por: Atendimento, Financeiro, MKT e TI	Aprovado: 27/03/2025	Vigente: 01/04/2025
------------------------------	---	-------------------------	------------------------

- Manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético com os Associados/ Clientes e Usuários, em consonância com o Código de Conduta Ética;
- 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 às 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.

6.1 Procedimentos de Verificação para Novos Produtos e Alterações Relevantes

A área de compliance deve avaliar os impactos e os riscos na criação de novos produtos e sempre que ocorrerem mudanças significativas que possam afetar os associados, clientes ou usuários.

A análise de verificação deve ser feita através do preenchimento do Formulário de Avaliação de Novos Produtos e Alterações Relevantes, anexo a esta política.

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, é controlado rigorosamente pela Coordenação pelo departamento 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.

Elaborado por:
Compliance

Consensado por:
Atendimento, Financeiro,
MKT e TI

Aprovado:
27/03/2025

Vigente:
01/04/2025

8. Cobranças de tarifas

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

9. Divulgação e publicidade de produtos e serviços

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, Telegram, WhatsApp, YouTube e Threads.
- Mídia impressa: 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

	27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários	Versão:	Página:
		6ª	4

*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.

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 e por telefone com discagem gratuita para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

Todas as demandas são monitoradas pelo Diretor de Ouvidoria, Ouvidor e Compliance, 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.

O prazo de solução da demanda da Ouvidoria é de 10 (dez) dias úteis a partir da data do recebimento do registro e deverá seguir as diretrizes dos normativos vigentes do Banco Central do Brasil (BCB) que trata deste tema.

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.

Elaborado por: Compliance	Consensado por: Atendimento, Financeiro, MKT e TI	Aprovado: 27/03/2025	Vigente: 01/04/2025
------------------------------	---	-------------------------	------------------------

	27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários	Versão:	Página:
		6ª	5

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.

O prazo de solução da demanda registrada no site do Banco Central do Brasil - RDR é de 10 (dez) dias úteis a partir da data do recebimento do registro e deverá seguir as diretrizes dos normativos vigentes do Banco Central do Brasil (BCB) que trata deste tema.

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.

O prazo de solução da demanda registrada no canal de denúncia é de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação, e deverá seguir as diretrizes dos normativos vigentes do Banco Central do Brasil (BCB) que trata este tema.

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 a ter o conhecimento e presta esclarecimentos sobre a manifestação registrada pelo demandante.

O prazo de solução das demandas registradas na plataforma do Reclame Aqui é de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data do recebimento da demanda.

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.

Elaborado por: Compliance	Consensado por: Atendimento, Financeiro, MKT e TI	Aprovado: 27/03/2025	Vigente: 01/04/2025
------------------------------	---	-------------------------	------------------------

	27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários	Versão:	Página:
		6ª	6

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

O prazo de solução das demandas registradas na plataforma do Proconsumidor deverá ser seguido pelo prazo determinado pelo órgão.

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.

O prazo de solução das demandas registradas na plataforma do Consumidor.Gov é de até 10 (dez) dias a partir do recebimento da demanda.

21. Mecanismos, Controles e Monitoramento

A Cogem dispõe de controles e ferramentas para minimizar riscos, garantindo a qualidade e eficácia desta política em relação aos produtos disponibilizados e aos serviços fornecidos aos associados.

As métricas, dados e registros são ferramentas de avaliação, monitoramento e rastreamento para garantir a eficácia dos produtos e serviços disponibilizados aos associados, que podem ser avaliados por meio de:

- Demandas registradas nos canais de reclamação;
- Pesquisa de satisfação, quando aplicável;
- Demandas classificadas como procedentes;
- Prazo de solução da demanda;
- Deficiências detectadas; e
- Testes de Conformidade sobre o cumprimento desta política.

22. 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 Empréstimo de Recuperação de Crédito e demais documentos correlatos.

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

Elaborado por: Compliance	Consensado por: Atendimento, Financeiro, MKT e TI	Aprovado: 27/03/2025	Vigente: 01/04/2025
------------------------------	---	-------------------------	------------------------

	27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários	Versão:	Página:
		6ª	7

23. Liquidação antecipada das obrigações e dívidas

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.

24. 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 deverão fornecer as informações do contrato de empréstimo que desejam 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.

25. Treinamento e Capacitação

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

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

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

26. 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.

Elaborado por: Compliance	Consensado por: Atendimento, Financeiro, MKT e TI	Aprovado: 27/03/2025	Vigente: 01/04/2025
------------------------------	---	-------------------------	------------------------

	27. Política de Relacionamento com Associados / Clientes e Usuários	Versão:	Página:
		6 ^a	8

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

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.

Elaborado por: Compliance	Consensado por: Atendimento, Financeiro, MKT e TI	Aprovado: 27/03/2025	Vigente: 01/04/2025
------------------------------	---	-------------------------	------------------------

Formulário – Avaliação de Novos Produtos e Alterações Relevantes.

		27 - Avaliação de Novos Produtos e Alterações Relevantes		
Tipo de Avaliação		Área Solicitante		Data da Solicitação
Público Alvo				
Objetivo				
Resultados esperado				
Documentos de Análise				
Tipo de Documento	Recebido	Considerações Adicionais		
Escopo do Projeto				
Aprovação Prévia				
Outros Documentos				
Checklist - Análise Interna Controles Internos				
Consultas	Informações Relevantes	Ferramenta/Evidência de consulta/Fontes	Risco Avaliado	Parecer do risco
Ambiental				
Social				
Climático				
Reputacional				
Cibernético				
Crédito				
Operacional				
Outros				
Outras consultas				
Parecer de Compliance				
Classificação Final dos Riscos Integrados	Alto	Médio	Baixo	Parecer da Classificação dos Riscos
Recomendação da Área de Compliance	Aceitar	Aceitar com restrições	Não aceitar	Informações Relevantes
Parecer Final da Diretoria Executiva/Gestão				
Parecer Final da Diretoria Executiva/Gestão	Aceitar	Aceitar com restrições	Não aceitar	Comentários adicionais

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.
mar/25	6	2,3,4,5 e 6	Inclusão do Item: 6.1 Procedimentos de Verificação para Novos Produtos e Alterações Relevantes. 21. Mecanismos, Controles e Monitoramento Complemento do prazo de solução: 13. Canal de Ouvidoria 16. RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – BACEN 17. Canal de Indícios de Ilícitude - Denúncias 18. Reclame Aqui 19. Proconsumidor 20. Consumidor.GOV Formulários Avaliação de Novos Produtos Ajustes de texto: 7. Requisitos de segurança 8. Cobranças de tarifas 9. Divulgação e publicidade de produtos e serviços 21. Procedimentos de cobranças em caso de inadimplências

 Elaborado por:
 Compliance

 Consensado por:
 Atendimento, Financeiro,
 MKT e TI

 Aprovado:
 27/03/2025

 Vigente:
 01/04/2025