

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS
DA ERICSSON**

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. BASE NORMATIVA	3
4. PRINCÍPIOS DO RELACIONAMENTO	3
5. DIRETRIZES GERAIS	4
6. DIREITOS DOS ASSOCIADOS	4
6.1 Perfil do Associado e Adequação de Produtos e Serviços	4
6.2 Canais Externos e Tratamento de Demandas	5
6.3 Portabilidade	6
6.4 Extinção da Relação Contratual	7
7. DEVERES DOS ASSOCIADOS	7
8. DIRETRIZES DE ATENDIMENTO	8
9. CANAIS DE ATENDIMENTO	8
10. TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO	8
11. TRATAMENTO DAS DEMANDAS DOS ASSOCIADOS	8
12. PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES DOS ASSOCIADOS	9
13. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	9
14. RESPONSABILIDADES	9
15. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA	10
16. REVISÃO DA POLÍTICA	10
17. DISPOSIÇÕES FINAIS	10
18. APROVAÇÃO	11
19. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES	11

COOPERICSSON – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Ericsson

1. OBJETIVO

Esta Política tem por objetivo estabelecer os princípios, diretrizes e procedimentos que orientam o relacionamento da CoopEricsson com seus associados, assegurando atendimento transparente, ético, eficiente e compatível com os princípios do cooperativismo, bem como com a regulamentação aplicável às cooperativas de crédito.

A Política busca fortalecer o relacionamento institucional, promover a confiança dos associados, garantir tratamento equitativo e contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos produtos, serviços e canais de atendimento disponibilizados pela Cooperativa.

2. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se:

- à Diretoria Executiva;
- à Gerência Administrativa;
- aos colaboradores da Cooperativa;
- aos prestadores de serviços que atuem em nome da CoopEricsson;
- aos terceiros que, de alguma forma, mantenham relacionamento com os associados.

Todos os envolvidos deverão observar as diretrizes estabelecidas neste documento no exercício de suas atividades.

3. BASE NORMATIVA

Esta Política foi elaborada considerando, entre outros:

- Estatuto Social da CoopEricsson;
- Código de Ética e Conduta;
- Política de Crédito;
- Política de Compras e Contratações;
- Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC);
- Lei Complementar nº 130/2009;
- Resoluções e demais normativos aplicáveis do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil.

4. PRINCÍPIOS DO RELACIONAMENTO

O relacionamento entre a CoopEricsson e seus associados observará os seguintes princípios:

- I – ética;
- II – transparência;
- III – boa-fé;
- IV – respeito;
- V – tratamento equitativo;
- VI – confidencialidade das informações;
- VII – cooperação;
- VIII – melhoria contínua do atendimento;
- IX – conformidade com a legislação e regulamentação vigente.

5. DIRETRIZES GERAIS

A CoopEricsson deverá:

- a) disponibilizar informações claras e objetivas sobre produtos e serviços;
- b) prestar atendimento com urbanidade, cordialidade e respeito;
- c) assegurar tratamento isonômico aos associados;
- d) atuar com transparência na comunicação institucional;
- e) preservar o sigilo das informações dos associados;
- f) observar as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- g) manter canais de atendimento adequados ao porte da Cooperativa;
- h) buscar continuamente o aperfeiçoamento do relacionamento com os associados.

A Política visa fortalecer a governança da Cooperativa, promover a atuação ética e responsável, contribuir para a sustentabilidade das operações e assegurar a observância da legislação vigente, bem como das normas emitidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil.

Considerando o porte, a natureza das operações e a complexidade das atividades desenvolvidas pela COOPERICSSON, a implementação desta Política observa o princípio da proporcionalidade, compatibilizando as diretrizes socioambientais e climáticas com a realidade operacional da Cooperativa.

6. DIREITOS DOS ASSOCIADOS

A CoopEricsson assegura aos seus associados tratamento digno, respeitoso e transparente durante todo o relacionamento com a Cooperativa.

São direitos dos associados:

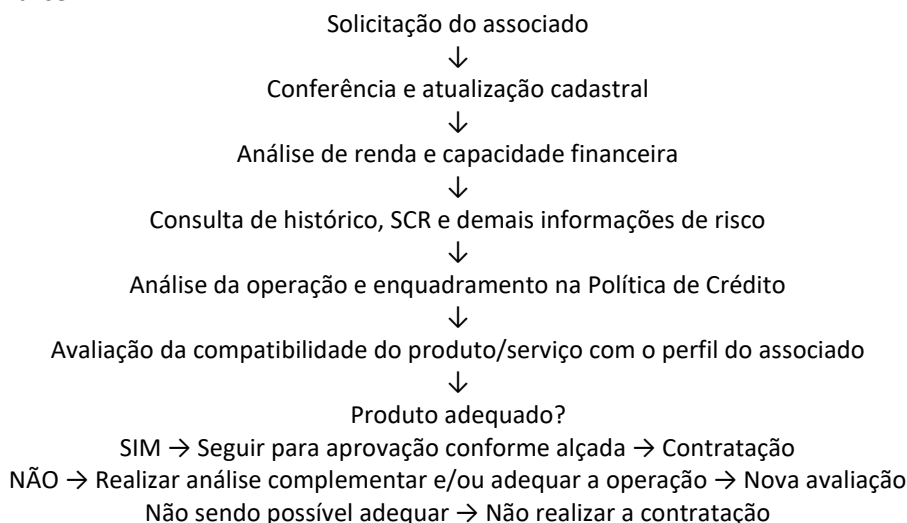
- I – receber atendimento com cortesia, urbanidade, respeito e imparcialidade;
- II – obter informações claras, completas e tempestivas sobre produtos, serviços, operações, taxas, regulamentos e demais assuntos relacionados às atividades da Cooperativa;
- III – ter preservado o sigilo de suas informações pessoais, financeiras e cadastrais, observadas as hipóteses legais de compartilhamento;
- IV – solicitar esclarecimentos sobre operações realizadas, contratos celebrados e demais informações de seu interesse;
- V – registrar sugestões, reclamações, elogios ou denúncias por meio dos canais disponibilizados pela Cooperativa;
- VI – receber resposta às demandas apresentadas em prazo compatível com sua complexidade;
- VII – participar das Assembleias Gerais, observado o disposto no Estatuto Social;
- VIII – exercer os direitos previstos no Estatuto Social e na legislação aplicável.

6.1 Perfil do Associado e Adequação de Produtos e Serviços

A Coopericsson deverá considerar, para definição do perfil do associado e avaliação da adequação dos produtos e serviços, as informações cadastrais e de relacionamento, a renda e a capacidade financeira, o comprometimento da renda, o histórico de pagamentos, o histórico de inadimplência, as informações disponíveis no SCR, o capital social e demais informações de risco disponíveis na Cooperativa.

Para as operações de crédito, a adequação do produto ou serviço será avaliada considerando o valor solicitado, prazo, parcela, taxa, comprometimento da renda, margem disponível, situação cadastral, documentação, enquadramento na Política de Crédito, alçada de aprovação e classificação de risco.

Fluxo de análise

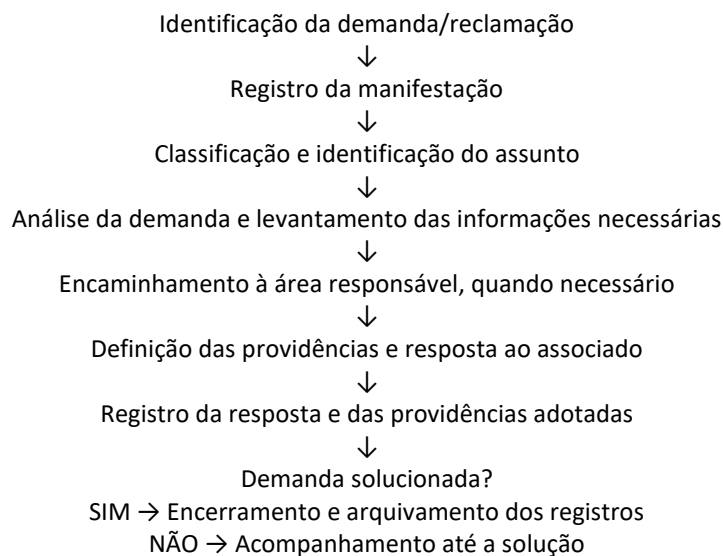


Os procedimentos e decisões deverão ser registrados nos sistemas e documentos utilizados pela Cooperativa, permitindo a comprovação da análise realizada.

6.2 Canais Externos e Tratamento de Demandas

As demandas e reclamações recebidas por canais externos, **Procon**, **Consumidor.gov.br** e **Reclame Aqui**, deverão ser registradas, analisadas e encaminhadas à área responsável pelo atendimento.

Fluxo de tratamento das demandas



As demandas deverão ser acompanhadas mensalmente até sua conclusão. Reclamações recorrentes ou que indiquem falhas em produtos, serviços ou processos deverão ser encaminhadas à Gerência Administrativa para avaliação e adoção das medidas corretivas cabíveis.

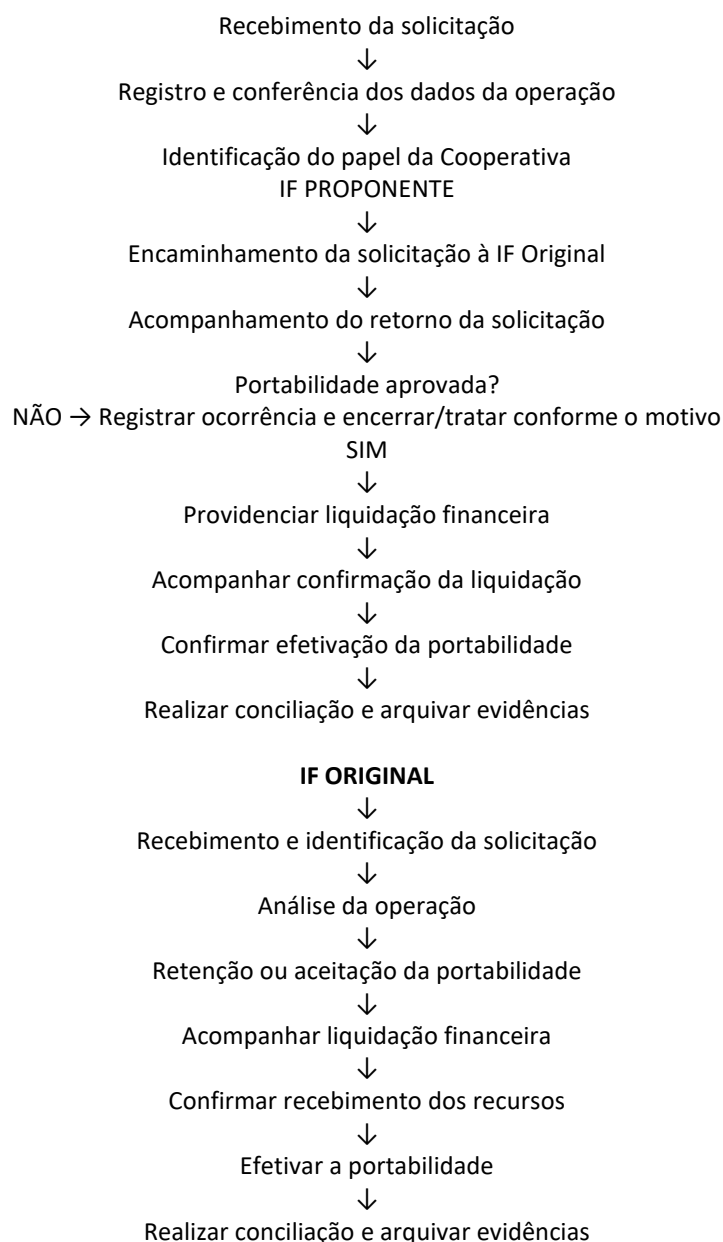
A Cooperativa também deverá manter acompanhamento dos canais externos utilizados, considerando, quando aplicável, **Procon**, **Reclame Aqui** e **Sistema RDR**, conforme previsto nos materiais de referência.

6.3 Portabilidade

A Coopericsson disponibiliza o serviço de portabilidade de operações, observando a regulamentação aplicável, os procedimentos da Nuclea e os prazos estabelecidos.

A Cooperativa poderá atuar como **Instituição Financeira Proponente (IF Proponente)** ou **Instituição Financeira Original (IF Original)**.

Fluxo da Portabilidade

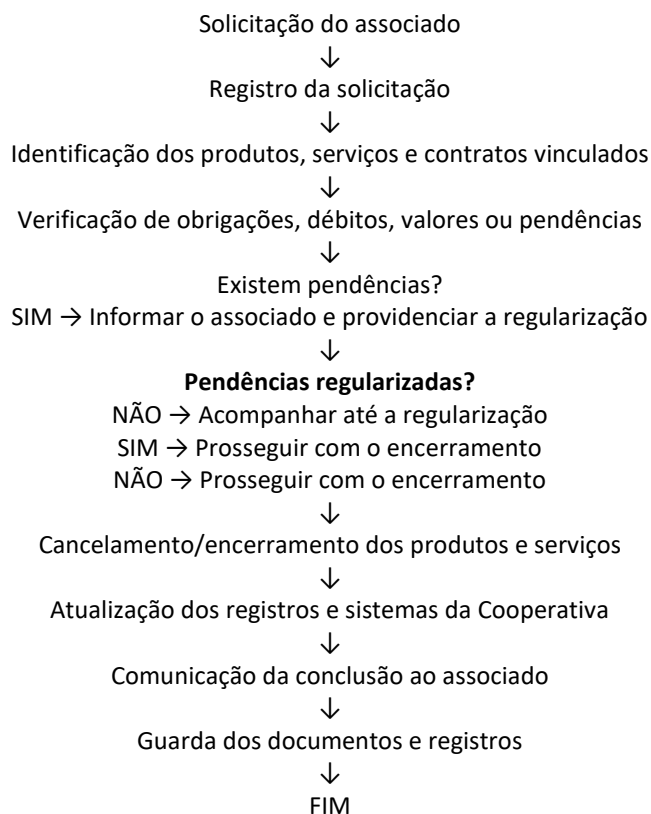


A área responsável deverá realizar **acompanhamento diário do ambiente de troca de arquivos**, observar a sequência do fluxo, os prazos aplicáveis e manter os registros necessários à rastreabilidade da operação.

6.4 Extinção da Relação Contratual

O associado poderá solicitar a extinção da relação contratual ou o encerramento dos produtos e serviços contratados, observadas as condições previstas nos respectivos contratos e na regulamentação aplicável.

Fluxo de encerramento



Após a conclusão, deverão ser mantidos os registros e documentos que comprovem a solicitação, as verificações realizadas, as providências adotadas e o encerramento da relação contratual.

7. DEVERES DOS ASSOCIADOS

Os associados deverão atuar de forma colaborativa e observar as normas internas da Cooperativa.

Constituem deveres dos associados:

- I – manter seus dados cadastrais permanentemente atualizados;
- II – fornecer informações verdadeiras e documentação válida quando solicitado;
- III – cumprir as obrigações assumidas junto à Cooperativa;
- IV – utilizar os produtos e serviços de forma responsável;
- V – observar o Estatuto Social, os regulamentos internos e as políticas institucionais;
- VI – comunicar tempestivamente qualquer alteração cadastral relevante.

8. DIRETRIZES DE ATENDIMENTO

O atendimento aos associados deverá observar os princípios estabelecidos nesta Política e no Código de Ética da Cooperativa.

Durante o atendimento deverão ser observadas, entre outras, as seguintes diretrizes:

- I – tratamento cordial e respeitoso;
- II – linguagem clara e objetiva;
- III – igualdade de tratamento entre os associados;
- IV – preservação da confidencialidade das informações;
- V – busca pela solução das demandas apresentadas;
- VI – registro das ocorrências relevantes, quando aplicável;
- VII – observância da legislação vigente e das normas internas.

9. CANAIS DE ATENDIMENTO

A CoopEricsson disponibiliza canais de atendimento compatíveis com sua estrutura operacional, permitindo que os associados possam solicitar informações, esclarecer dúvidas, registrar solicitações, reclamações, elogios ou sugestões.

Os canais poderão compreender, conforme disponibilidade da Cooperativa:

- atendimento presencial, quando aplicável;
- atendimento telefônico;
- correio eletrônico institucional;
- canais eletrônicos disponibilizados pela Cooperativa;
- demais meios oficiais de comunicação.

A divulgação dos canais de atendimento deverá permanecer atualizada nos meios institucionais utilizados pela Cooperativa.

10. TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO

A CoopEricsson compromete-se a manter comunicação clara, objetiva e tempestiva com seus associados.

As informações disponibilizadas deverão:

- utilizar linguagem de fácil compreensão;
- refletir corretamente as condições dos produtos e serviços oferecidos;
- evitar informações incompletas ou que possam induzir o associado a erro;
- observar a legislação aplicável e as normas internas.

Sempre que necessário, a Cooperativa promoverá atualizações das informações disponibilizadas aos associados.

11. TRATAMENTO DAS DEMANDAS DOS ASSOCIADOS

As solicitações, reclamações, sugestões e elogios recebidos deverão ser tratados com imparcialidade, tempestividade e respeito.

Sempre que possível, as demandas serão solucionadas no primeiro atendimento.

Quando houver necessidade de análise complementar, a demanda será encaminhada à área responsável para avaliação e resposta.

Os registros das demandas poderão ser utilizados para identificação de oportunidades de melhoria dos processos internos.

12. PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES DOS ASSOCIADOS

A CoopEricsson adotará medidas administrativas e tecnológicas destinadas à proteção das informações dos associados.

O tratamento de dados pessoais observará:

- a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- as políticas internas relacionadas à segurança da informação;
- os controles de acesso adotados pela Cooperativa;
- os contratos firmados com terceiros responsáveis pelo tratamento de dados.

As informações dos associados somente serão compartilhadas nas hipóteses autorizadas pela legislação ou mediante consentimento, quando aplicável.

13. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

A CoopEricsson realizará o acompanhamento periódico da efetividade desta Política, avaliando a qualidade do relacionamento com os associados, a adequação dos procedimentos adotados e as oportunidades de melhoria.

O monitoramento poderá considerar, entre outros aspectos:

- manifestações recebidas pelos canais oficiais;
- reclamações, sugestões e elogios;
- ocorrências registradas;
- indicadores de atendimento, quando existentes;
- resultados de pesquisas de satisfação, quando realizadas;
- recomendações da Auditoria, quando aplicável;
- planos de ação decorrentes das avaliações realizadas.

As informações obtidas servirão de base para o aprimoramento contínuo dos processos de relacionamento com os associados.

14. RESPONSABILIDADES

Diretoria Executiva

Compete à Diretoria Executiva:

- aprovar esta Política e suas revisões;
- acompanhar sua implementação;
- apoiar a melhoria contínua do relacionamento com os associados;
- assegurar que a Política permaneça compatível com as estratégias e objetivos da Cooperativa.

Gerência Administrativa

Compete à Gerência Administrativa:

- coordenar a aplicação desta Política;
- acompanhar as demandas dos associados;
- promover melhorias nos processos de atendimento;
- elaborar relatórios quando necessários;
- revisar periodicamente este documento.

Colaboradores

Compete aos colaboradores:

- observar as diretrizes desta Política;
- prestar atendimento com ética, respeito e transparência;
- preservar o sigilo das informações;
- comunicar situações que possam comprometer o relacionamento com os associados.

Prestadores de Serviços

Os prestadores de serviços que atuem em nome da Cooperativa deverão observar as diretrizes desta Política sempre que mantiverem relacionamento com associados.

15. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

O descumprimento das disposições desta Política poderá ensejar a adoção das medidas administrativas cabíveis, observadas as normas internas da Cooperativa, o Código de Ética e a legislação aplicável.

Sempre que identificado descumprimento relevante, a situação deverá ser comunicada à Diretoria Executiva para avaliação das providências necessárias.

16. REVISÃO DA POLÍTICA

Esta Política será revisada:

- anualmente;
- sempre que ocorrer alteração na legislação ou regulamentação aplicável;
- quando houver mudanças relevantes na estrutura ou nas atividades da Cooperativa;
- sempre que identificadas oportunidades de melhoria decorrentes das avaliações realizadas.

As revisões deverão ser submetidas à aprovação da Diretoria Executiva.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política complementa os demais normativos internos da Cooperativa, devendo ser observada em conjunto com o Estatuto Social, o Código de Ética e Conduta, a Política de Crédito, a Política de Compras e Contratações, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e os demais documentos institucionais aplicáveis.

Os casos omissos serão analisados pela Gerência Administrativa e submetidos, quando necessário, à deliberação da Diretoria Executiva.

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação, revogando disposições internas em contrário relacionadas ao seu objeto.

18. APROVAÇÃO

A presente **Política de Relacionamento com Associados** foi aprovada pela Diretoria Executiva da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Ericsson – Coopericsson, entrando em vigor na data de sua aprovação.

19. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES

Versão	Data	Autor da Alteração	Breve Descrição das Mudanças
1.0	14/08/2026	Kathia Kaschel – Financeiro	Criação e elaboração inicial da Política
1.1	14/08/2026	Kathia Kaschel – Financeiro	Revisão e adequação da Política à regulamentação vigente, incluindo atualização das referências normativas e dos procedimentos aplicáveis.
1.1	14/08/2026	André Brone – Gerente	Validação Gerencial da versão revisada da Política.