



**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS
SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE PORTO ALEGRE**

CNPJ 03.990.888/0001-45
Registro na OCERGS nº 1.244

Cert. De Autorização BACEN No 0011027892
NIRE43400082760

Política Institucional de Relacionamento com Associados e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros

COOPERPOA

- Atualizado pelo Conselho de Administração em 25/06/2026 e em conformidade as Resolução CMN nº 4949/2021.

AVENIDA ALBERTO BINS, 325, SALA 95 9º ANDAR – CENTRO HISTÓRICO – POA/RS
CEP. 90030-142-Fone: 51- 3284.2600
OUVIDORIA : 0800 800 1010

[Handwritten signatures in blue ink]

Política Institucional de Relacionamento com associados e usuários de produtos e de serviços financeiros

I – Aplicabilidade

Esta Política Institucional é aplicável aos associados e em potencial, funcionários, terceirizados, Diretores e Conselheiros da COOPERPOA.

O conteúdo desta Política destina-se a COOPERPOA e é **compatível com a natureza da Cooperativa e com o perfil de seus associados assim como as demais políticas instituídas.**

II – Objetivos Gerais e Princípios

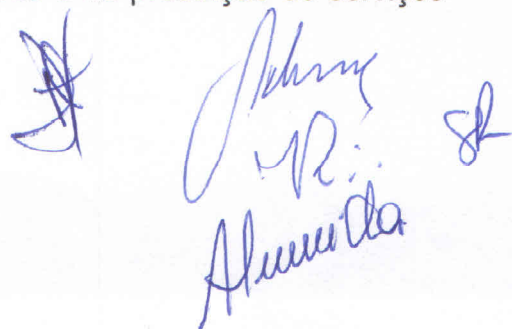
Atendendo as Resoluções CMN nº 4949 e 5182 do Banco Central do Brasil, a COOPERPOA edita e divulga sua Política Institucional de Relacionamento com associados e usuários de produtos e de serviços financeiros com o objetivo primordial de criar com o associado um relacionamento sólido e duradouro aumentando o grau de satisfação e proporcionando uma relação ainda mais próxima do associado da COOPERPOA.

Os objetivos gerais desta Política são os seguintes:

- Preservar o sigilo das informações na relação entre a Cooperativa e o associado em consonância à Política de LGPD da COOPERPOA;
- Zelar pela consolidação da imagem da COOPERPOA despertando cada vez mais credibilidade, segurança e competência ao olhar do associado;
- Prestar o atendimento ao associado com informações precisas e claras esclarecendo todas as dúvidas levantadas passando confiança ao associado;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas;
- Realizar o atendimento das demandas dos associados de forma tempestiva;
- Adequar os produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários.

III – Procedimentos

A COOPERPOA com relação à contratação de operações e na prestação de serviços deve assegurar:

Three handwritten signatures in blue ink are visible in the bottom right corner of the page. The signatures are stylized and appear to be of different individuals.

- Identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência;
- Utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza da operação ou do serviço, em contratos, extratos, comprovantes de forma a permitir a identificação de prazos, valores, encargos, multas e demais condições;
- Integridade, segurança e sigilo das operações realizadas.

IV – Divulgação e disseminação da Política de Relacionamento com o associado

A COOPERPOA indicará diretor responsável por esta Política Institucional registrando seu nome no sistema UNICAD/BACEN.

A COOPERPOA promoverá a divulgação e disseminação interna das disposições desta Política aos seus funcionários e associados através de informativo interno e o site da Cooperativa.

V – Capacitação dos funcionários

Os funcionários responsáveis pelo atendimento devem ser capacitados por um programa de treinamento estabelecido pelos gestores da Cooperativa, com temas voltados ao relacionamento com os associados.

Pontos a serem observados:

- Atendimento personalizado e qualificado, mesmo à distância;
- Informações transparentes, precisas e corretas;
- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao cooperado.

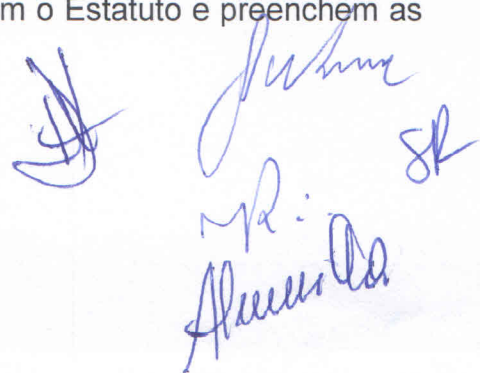
VI – Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com associados

- **Procedimentos de Gestão**

A COOPERPOA institui, a partir da aprovação desta Política, as regras básicas dos serviços prestados aos associados objetivando primordialmente a transparência e a diligência da Instituição. Também se faz necessário ressaltar que todas as regras gerais estão embasadas e consolidadas pelo Estatuto Social da Cooperativa.

A Cooperativa definiu as seguintes regras gerais de procedimentos desta Política:

1) Admissão de cooperativados: Poderão associar-se à Cooperativa, todos aqueles que, estando na plenitude de sua capacidade civil, concordem com o Estatuto e preencham as condições nele estabelecidas.



Handwritten signatures in blue ink, including a large signature on the left and several smaller ones on the right, some with initials like 'SR'.

A ficha de admissão é examinada e aprovada pela Diretoria Executiva e após cumprida todas as disposições do Estatuto, o cooperado adquire todos os direitos e assume os deveres e obrigações decorrentes da lei.

2) Atualização cadastral dos associados: É feita no atendimento da Cooperativa através de todos os seus canais de relacionamento com o associado. Os dados cadastrais dos associados são de uso interno cujo tratamento deverão ter o consentimento destes conforme determina a Lei nº 13.709/2018.

3) Produtos e serviços oferecidos pela COOPERPOA: Podem ser solicitados através dos canais de relacionamento ao associado.

4) Desligamento, eliminação ou exclusão de associado: O Estatuto Social da COOPERPOA estabelece as regras decorrentes do desligamento de associados respeitando seus direitos e deveres em conformidade à Lei nº 5.764 de 16/12/1971.

A demissão do associado não poderá ser negada, dar-se-á a seu pedido, em requerimento formal, que a comunicará ao Conselho de Administração em próxima reunião ordinária.

5) Devolução de capital de associado demitido, eliminado ou excluído: A restituição será feita sempre após a aprovação, pela Assembleia Geral, do balanço do exercício financeiro em que se deu o desligamento, podendo, a juízo do Conselho de Administração, ser parcelada em até 12 (doze) meses, através de prestações mensais, iguais e sucessivas.

Em qualquer hipótese, a devolução do capital social está condicionada à manutenção da estabilidade econômico-financeira e de solidez patrimonial da Cooperativa.

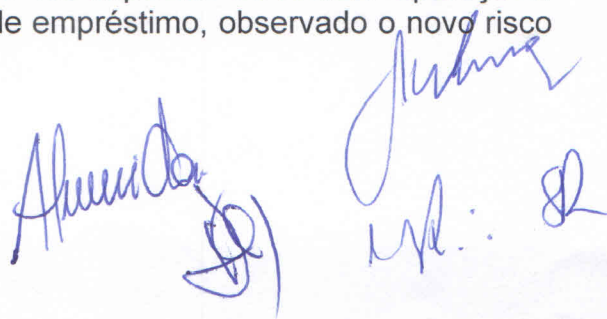
6) Integralização de capital: Visando o aumento contínuo do Capital Social, o associado integralizará mensalmente o valor mínimo de R\$ 20,00 (vinte reais). Em 17/08/2017, o Conselho de Administração autorizou o aumento da contribuição mensal para R\$ 30,00 (trinta reais) para novos associados.

7) Concessão de Crédito: A concessão de crédito aos associados obedece no que couber a Política de Concessão de Crédito da COOPERPOA e está de acordo com normas determinadas pelo Banco Central do Brasil. A Cooperativa dispõe de mural situado na sede da COOPERPOA com as informações atualizadas ao associado contendo as regras, os juros remuneratórios e os prazos aplicados nos empréstimos.

8) Renegociação de operações de crédito: O associado poderá renovar (renegociar) seus contratos de mútuos quando estes já tiverem 50% (cinquenta por cento) de suas prestações pagas ou a critério do Comitê de Crédito da Cooperativa por motivos citados na Política de Crédito da COOPERPOA.

9) Capital mínimo para a operação de crédito: Para cada operação de crédito concedida ao novo cooperado será exigida a integralização de capital equivalente a 5% (cinco por cento) do valor do empréstimo contratado.

10) Inadimplência e cobrança: O associado que por algum motivo atrasar o pagamento da parcela de empréstimo e se tornar assim inadimplente fica impedido de realizar operações. Após a inadimplência, será analisada nova solicitação de empréstimo, observado o novo risco de crédito do associado.



VII – Atendimento Presencial a Associados ou Usuários

A COOPERPOA não poderá impedir o acesso, recusar ou dificultar o atendimento presencial em suas dependências, inclusive de caixa, a associados ou usuários de produtos ou serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

VIII – Mecanismos de Acompanhamento, Controle e Mitigação de Riscos

Serão utilizadas as seguintes métricas e indicadores para o acompanhamento e controle:

- Pesquisa de satisfação do associado.
- Índice de satisfação do associado.
- Relatório de Controle Gerencial (reclamações, atendimento e elogios).
- Percentual de solicitações pendentes.

IX – Definição de papéis e responsabilidades no âmbito da COOPERPOA

Setor de Atendimento: Cabe ao Setor de Atendimento a coleta de informações do associado através do preenchimento da pesquisa de satisfação quando da presença do associado na Cooperativa para a utilização dos produtos e serviços ofertados.

Gerência Administrativa: Cabe a Gerência Administrativa a elaboração do Relatório de Controle Gerencial com base nas informações da pesquisa de satisfação do associado. A Gerência analisará o índice de satisfação e encaminhará ao Diretor responsável pela Política Institucional no sistema UNICAD/BACEN.

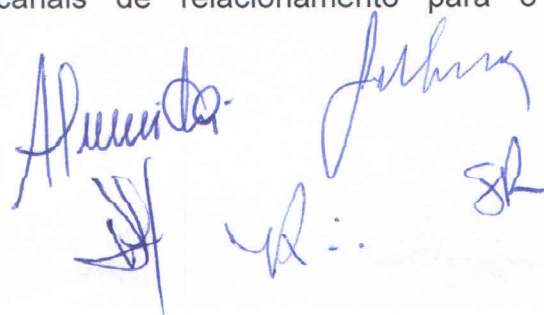
Este relatório gerencial, na falta da Gerência Administrativa, poderá ser realizado pelo Setor de Atendimento.

Diretor responsável pela Política Institucional no sistema UNICAD/BACEN: Cabe ao Diretor designado no sistema UNICAD/BACEN pela Política de Relacionamento com o Associado da COOPERPOA o papel de tomada de decisão quanto à mitigação de riscos, aperfeiçoamento de controles internos e respostas as demandas dos usuários.

Também cabe ao Diretor responsável a divulgação e disseminação interna das disposições desta Política aos seus funcionários e associados através de informativo interno e o site da Cooperativa.

X – Canais de Relacionamento para o associado

A COOPERPOA disponibiliza diferentes canais de relacionamento para o associado:



- **Atendimento telefônico:** atendimento disponível aos associados para esclarecer dúvidas sobre os produtos oferecidos pela Cooperativa e possui o número da Ouvidoria 0800 800 1010 para acolher reclamações, sugestões e solicitações diversas.
- **Atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à sede da COOPERPOA;
- **Atendimento eletrônico:** atendimento através de e-mail ou correio eletrônico;
- **Atendimento via WhatsApp:** atendimento através de contato recebido pelo aplicativo;
- **Atendimento via site:** atendimento através de contato recebido pelo site da Cooperativa.

A COOPERPOA dispõe de mural situado na sede da COOPERPOA contendo informações atualizadas ao associado incluindo as regras e juros remuneratórios aplicados nos empréstimos, direitos e deveres do associado e informações sobre sobras e perdas da Cooperativa entre outros dados importantes.

XI – Considerações Finais

- 1) A COOPERPOA deverá divulgar o número de ouvidoria em seu contrato de empréstimo e também nos extratos das operações;
- 2) Esta Política Institucional de Relacionamento com associados e usuários de produtos e de serviços financeiros será válido a contar da data da sua aprovação pelo Conselho de Administração em reunião constante em sua convocação e deverá ser objeto de avaliação e revisão pelo menos a cada (05) cinco anos ou em períodos mais curtos, de acordo com a demanda de necessidades da Cooperativa.

Conselho de Administração – ATA Nº 342/2026 de 25/06/2026:

DENISE SOARES FLORES:

SONIA REGINA PERACCHI SILVA:

JOÃO CARLOS CABREIRA DE LIMA:

JOÃO PAULO SILVA ROCHA:

LUIS GUSTAVO DE ALMEIDA:

[Handwritten signatures in blue ink corresponding to the names listed on the left]