

1. DEFINIÇÃO

Esta Instrução Normativa, devidamente aprovada pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração, estabelece princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços, bem como responsabilidades e controles para atendimento à resolução 4949 de 30 de setembro de 2021 do Conselho Monetário Nacional.

2. OBJETIVO

Estabelecer orientações para as atividades de relacionamento com cooperados, usuários de produtos e de serviços, aumentando os seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma aproximação contínua. Neste sentido, a Cooperativa conduz suas atividades e relacionamento com cooperados observando as melhores práticas de mercado, de maneira a alcançar a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de tradição, segurança, solidez e eficiência.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

As tarefas descritas nesta IN se aplica a todos que fazem parte ou poderão a vir fazer parte da Cooperativa, compreendendo:

- Colaboradores;
- Conselheiros e Diretores;
- Prestadores de serviços (nos casos em que há relacionamento com os cooperados);
- Cooperados: ativos, afastados, inativos e seus beneficiários;
- Empresas conveniadas à Cooperativa;
- Cooperados em potencial (demais colaboradores das empresas conveniadas que ainda não são sócios da Cooperativa).

4. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

4.1 Colaboradores Cooperativa: É de obrigação de todas as áreas e colaboradores, executarem, observarem e cumprirem as normas que constam nesta IN.

4.2 Prestadores de Serviços: Estarem comprometidos a manter absoluto sigilo no

tocante às informações, aos dados e documentos recebidos dos nossos cooperados e da Cooperativa.

- 4.3 Diretoria Executiva:** Estabelecer o perfil de clientes e usuários que compõem o público alvo para os produtos e serviços disponibilizados. Instituir mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos relacionados à implementação e ao monitoramento do cumprimento desta política. Propor, em conjunto com a gerência, programas de treinamento para os funcionários que desempenham atividades ligadas ao relacionamento com os cooperados, prestadores de serviços e usuários. Definir diretor responsável que atuará na avaliação, aprovação ou reprovação das mudanças e desenvolvimento dessa Política conforme os critérios, documentação e informações apresentados.

Conforme artigo 10º resolução 4.949/21, foi indicado no Unicad Diretor Responsável pela Política de Relacionamento com Clientes.

- 4.4 Conselho de Administração:** Aprovar em ata a Política Institucional de Relacionamento com os usuários de produtos e serviços financeiros da Cooperativa, em conformidade com a legislação atual. Resolver as situações não previstas por esta Instrução Normativa.

- 4.5 Conselho Fiscal:** Acompanhar a execução desta IN.

5. NORMAS GERAIS

Objetivando a manutenção de um relacionamento transparente, honesto, claro e tempestivo com os seus clientes, a Cooperativa deve trabalhar para que esteja sempre apta a desenvolver serviços adequados às expectativas dos diversos perfis e necessidades dos seus usuários. Tendo em vista que tais objetivos dependem da satisfação dos cooperados que são os proprietários e ao mesmo tempo usuários dos seus serviços, as pessoas vinculadas à Cooperativa devem:

- a) Zelar pela imagem institucional da instituição;
- b) Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as áreas internas, bem como com os cooperados;
- c) Ofertar ou recomendar serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos cooperados;
- d) Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os cooperados;
- e) Prestar informações de forma clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões;

f) Fornecer de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade;

g) Eliminar barreiras, critérios ou procedimentos improcedentes para a extinção da relação contratual relativa a serviços;

h) Preservar o sigilo das informações, assegurando a confidencialidade e a segurança das informações, ressalvados os casos previstos em lei.

6. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

De acordo com o artigo 6º da Resolução CMN Nº 4949/2021, as instituições mencionadas no artigo 1º da resolução devem manter uma política institucional de relacionamento com clientes e usuários que consolide diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com o disposto no artigo 2º. Nesse contexto, o planejamento estratégico é fundamental para a instituição, pois permite definir metas claras, alinhar esforços e recursos para alcançar os objetivos estabelecidos, e promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos aos cooperados. A Cooperativa elaborou seu planejamento estratégico, sendo ele o Anexo 2 da presente IN.

7. PERFIL DOS CLIENTES E USUÁRIOS QUE COMPÕEM O PÚBLICO-ALVO PARA OS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

O perfil dos clientes e usuários que compõem o público-alvo da Cooperativa deve ser constituído por pessoas físicas que estejam na plenitude de sua capacidade civil, concordem com o Estatuto Social da Cooperativa, preencham as condições nele estabelecidas e sejam empregados ou prestem serviços em caráter não eventual à Companhia Brasileira de Metalurgia e Mineração, em conformidade ao inciso III do artigo 1º do Estatuto Social.

8. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

8.1 IDENTIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE CLIENTES E DE USUÁRIOS

8.1.1 IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES

Para início e manutenção de relacionamento, na elaboração do cadastro do cooperado, devem ser solicitados os documentos legais e normativamente exigidos, tais como RG, CPF, Comprovante de residência e ainda, avaliada a qualidade das informações e documentos apresentados, garantindo a sua veracidade. Deverá ainda ser informado se é uma Pessoa Exposta Politicamente e além disso, o cooperado deverá assinar o documento de proposta de admissão, concordando e dando veracidade as informações prestadas a cooperativa.

No caso de admissão de cooperados pessoa jurídica, os documentos de identificação deverão abranger as pessoas físicas autorizadas a representá-la, bem como seus proprietários e/ou controladores, respeitando as diretrizes constantes no Estatuto Social.

A Cooperativa mantém permanentemente o cadastro atualizado de seus cooperados, nos termos de instruções emanadas das autoridades competentes (Resolução 4753/2019 e Circular 3978/20), portanto, sempre ao preencher uma proposta de crédito, o colaborador deverá atualizar: rendimentos, estado civil, telefone, ocupação profissional, endereço completo, e-mail e seu enquadramento na condição de pessoa exposta politicamente. Poderá ainda ser atualizada demais informações do cooperado se julgar necessário.

Os referidos cadastros deverão ser conservados durante a permanência no quadro de cooperados, e no caso de desligamento, este cadastro deverá ser mantido no período mínimo de cinco anos contados a partir do primeiro dia do encerramento de contas.

Sempre que necessário, será realizada consulta sobre a veracidade, idoneidade e atualidade das informações para posterior validação das informações prestadas.

8.1.2 QUALIFICAÇÃO DE CLIENTES

Para a qualificação do cooperado, a Cooperativa solicitará na realização de operações de crédito, o comprovante de renda mais recente, de forma que a capacidade financeira do cliente possa ser avaliada.

A qualificação do cooperado será avaliada de forma permanente em cada movimentação financeira com a Cooperativa e caso necessário, poderão ser solicitados documentos adicionais, que deverão ser anexados na Cédula de Crédito.

Os procedimentos de qualificação também incluem:

a) a localização geográfica;

- b) saldo empréstimo x capital;
- c) a verificação do cooperado como pessoa exposta politicamente, bem como pessoas em condição de representantes de pessoas expostas politicamente, familiar ou estreito relacionamento com estes;
- d) a verificação de cooperados com partes relacionadas;
- e) informações ao Coaf;

Se enquadrado nas situações acima mencionadas serão adotados procedimentos e controles internos compatíveis com a sua classificação, e avaliado pela Diretoria Executiva o real interesse no início e manutenção de relacionamento com o possível cooperado.

Cada possível cooperado será qualificado de acordo com a tabela de qualificação do cooperado. (Item 8.1.2 da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo).

Após a classificação o possível cooperado poderá:

- I – Ter seu pedido de cadastro negado;
- II – Sofrer medidas restritivas, mediante a indisponibilidade de determinados serviços ou a limitação do valor das transações;
- III – Ter o monitoramento reforçado;
- IV – Ter o bloqueio ou término de relacionamento.

A classificação do cooperado deverá ser revista sempre que houver alterações no perfil de risco do cooperado.

8.2 CONCEPÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da CBMM Ltda é classificada pelo Bacen como cooperativa de capital e empréstimo, sendo portanto, o seu único serviço financeiro, as operações de empréstimos concedidas aos seus cooperados.

As políticas para concessão de crédito oferecida pela Cooperativa aos seus cooperados constam na Instrução Normativa 004 – Aprovação de Limite de Crédito e Instrução Normativa 005 – Operações de Crédito, e podem ser alteradas a qualquer momento por deliberação da Diretoria Executiva e com aprovação do Conselho de Administração.

A implantação de novos produtos e serviços, deve ser aprovada pela Diretoria Executiva, após estudo realizado pelos profissionais da Cooperativa que contemple além da viabilidade, os riscos envolvidos.

8.3 OFERTA, RECOMENDAÇÃO, CONTRATAÇÃO OU DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS

A Cooperativa deve assegurar que a oferta, direta ou indireta, de produtos e serviços seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos cooperados.

Os serviços são oferecidos de forma contínua e equitativa, de acordo com avaliação de crédito e capacidade de pagamento de cada cooperado, e podem ser contratados de forma física através da assinatura do contrato, ou pela Plataforma do ClickSign, com assinatura digital, legalmente reconhecida.

Durante o atendimento (seja oferta, recomendação ou contratação) de serviços, os colaboradores devem se comportar de maneira apropriada e transparente, agindo sempre com boa-fé e orientando os cooperados quanto às características do serviço, inclusive custos, juros e encargos, e dos efeitos da sua utilização para o cooperado.

8.4 REQUISITOS DE SEGURANÇA AFETOS A PRODUTOS E SERVIÇOS

Mantemos a segurança das operações dos cooperados atendendo aos requerimentos e padrões, garantido que estejam de acordo com as responsabilidades da instituição relacionadas com as regulamentações ou leis que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional da Cooperativa.

Controlamos rigorosamente o acesso dos colaboradores internos e prestadores de serviços aos sistemas e mantemos parametrizações de produtos e serviços, assegurando integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelo cliente.

8.5 COBRANÇA DE TARIFAS EM DECORRÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Nas operações de crédito são cobradas as seguintes taxas:

1. Taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos;
2. IOF – Imposto sobre operações financeiras;
3. CAD – Custas de alienação no detran.

Tendo em vista o alto custo com despesas bancárias, poderá o Conselho de Administração decidir em reunião a possibilidade de cobrança individual dos custos com TED/PIX (Transferência Eletrônica de Disponível), confecção de boletas eletrônicas e etc, para liberação dos empréstimos em até 100% (cem) por cento do valor cobrado pelo Banco ao qual a cooperativa possui relacionamento.

8.6 DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Os produtos e serviços são publicados de forma transparente e em meios de comunicação adequados, como por exemplo, mídias digitais, mídia impressa entre outros.

8.7 COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS CLIENTES

A coleta dos dados dos clientes será realizada no início do relacionamento com o cliente e atualizada sempre que preenchida uma proposta de crédito. As informações prestadas pelos cooperados têm validade de 1 (um) ano.

Os dados do cooperado serão armazenados durante a vigência de seu relacionamento com a Cooperativa, podendo excepcionalmente serem armazenados, caso haja requisição legal ou regulatória, por um período não inferior a 5 (cinco) anos após o primeiro dia do encerramento de contas e não inferior a 10 (dez) anos nas situações previstas pela Política de Combate e Prevenção ao Crime de Lavagem de Dinheiro.

8.8 GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO A CLIENTES E USUÁRIOS/MEDIÇÃO DE CONFLITOS

Disponibilizamos no site da instituição canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

SITE:

A Cooperativa em seu site, www.coopcredmais.com, disponibiliza:

- Pesquisa de satisfação dos cooperados;
- Canal de Ouvidoria;
- Canal de Denúncias e Ilícitudes;
- Fale Conosco;

Além de informações referentes a Empréstimos, Governança Corporativa, Educação Financeira, Demonstrações Contábeis, Campanhas realizadas pela Cooperativa e demais conteúdos que sejam relevantes para os cooperados.

OUVIDORIA:

A Cooperativa possui canal de ouvidoria próprio, através do telefone 0800-033-0529, com ouvidor devidamente certificado que está disponível para atuar em qualquer tipo de dúvida por parte do cooperado, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

CANAL DE DENÚNCIAS E ILICITUDES:

A Cooperativa disponibiliza este canal para comunicação de indícios de atos de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas as atividades da instituição. Caso haja alguma denúncia um membro de cada Conselho (Administração e Fiscal) juntamente com um colaborador da Cooperativa receberão por e-mail o motivo da denúncia, que deverão tomar as medidas cabíveis para a solução.

FALE CONOSCO:

A Cooperativa disponibiliza ainda em seu site o Formulário Fale Conosco para sugestões, dúvidas e reclamações.

Além dos canais mencionados acima, a Cooperativa se dispõe a prestar atendimento presencial, telefônico e por Whatsapp aos seus cooperados.

Conforme §5, do artigo 5, da resolução nº 4949 de 30/09/2021, informamos que não realizamos nenhum tipo de atendimento relacionado a oferta de crédito à não cooperados.

REDES SOCIAIS

Buscando por melhoria no relacionamento com nossos clientes, a Cooperativa utiliza o Instagram como meio de comunicação com os cooperados. Periodicamente são publicadas novidades da Cooperativa nos stories e feed.

8.9 SISTEMÁTICA DE COBRANÇA EM CASO DE INADIMPLEMENTO

O cooperado que por algum motivo atrasar o pagamento da parcela de empréstimo será comunicado de sua pendência, bem como deverá negociar com a Cooperativa a data de regularização.

Para efetuar a cobrança serão seguidas as diretrizes da IN 006 – Política de Cobrança de Créditos em Atraso.

8.10 RESCISÃO CONTRATUAL RELATIVA A PRODUTOS E SERVIÇOS

A rescisão contratual relativa ao único serviço oferecida ao cooperado, o empréstimo, deverá seguir as regras descritas nas cláusulas do contrato assinado pelo cooperado.

8.11 LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DE DÍVIDAS OU OBRIGAÇÕES

O cooperado poderá liquidar suas dívidas a qualquer momento, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

Para isso o cooperado deverá realizar a consulta antecipadamente do saldo de liquidação, realizar o pagamento via transferência bancária ou Pix para conta corrente da cooperativa, e apresentar o comprovante de liquidação para devida conciliação bancária.

8.12 TRANSFERÊNCIA DE RELACIONAMENTO PARA OUTRA INSTITUIÇÃO

Por se tratar de uma cooperativa na modalidade capital/empréstimo e seu único produto oferecido aos cooperados ser o empréstimo, o cooperado poderá a qualquer momento liquidar seu contrato e solicitar uma nova operação de crédito em outra instituição financeira.

Após solicitação, o cooperado será devidamente orientado quanto aos valores e forma de pagamento para quitação do(s) contrato(s) de crédito.

9. SISTEMA DE METAS E INCENTIVO AO DESEMPENHO DE COLABORADORES

Visando atender o art. 8º, I da Resolução 4.949/21, que dispõe sobre Política Institucional de Relacionamentos com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros, a Cooperativa deverá elaborar anualmente o plano de metas e incentivos ao desempenho de funcionários que atuem em seu nome.

Os colaboradores deverão atender as metas aprovadas no plano, visando à progressão da cooperativa, aumento do quadro social, do capital dos cooperados e da carteira de crédito de forma pulverizada.

O plano anual de metas deverá ser protocolado junto à Sintracoop e posteriormente no Ministério do Trabalho.

10. GESTÃO DE RISCOS – ACOMPANHAMENTO, CONTROLE E MITIGAÇÃO

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários será utilizada para assegurar:

- A implementação de suas disposições;
- A avaliação de sua efetividade; e
- A identificação e correção de eventuais deficiências.

Dessa forma, visando alcançar seus objetivos e, se integrar aos demais sistemas de governança, a Cooperativa deve realizar:

- a) Pesquisa de Satisfação anual, com avaliação do índice de satisfação dos associados;
- b) Avaliações técnicas periódicas da equipe de atendimento; e
- c) Acompanhamento de reclamações, denúncias, sugestões que surgirem na Cooperativa.

As eventuais deficiências identificadas deverão ter plano de ação elaborado e as ações definidas serão executadas de forma a garantir a melhoria nos processos.

11. PROGRAMA DE TREINAMENTO

As diretrizes constantes nesta Política serão objeto de ações de treinamento e capacitação dirigida aos colaboradores da Cooperativa.

Os colaboradores que desempenhem atividades conexas com o relacionamento com cooperado/usuário são, apropriadamente, treinados e qualificados em

relação a regulamentação vigente e a Política, além dos processos, procedimentos e boas práticas aplicáveis em suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos cooperados.

A política, os processos e procedimentos (e revisões e atualizações) devem ser disponibilizados aos colaboradores, de forma a sempre mantê-los atualizados e cientes das melhores práticas para a condução dos relacionamentos com cooperados e da postura condizente com os princípios e valores da instituição.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta Política poderá ser revisada a cada 2 (dois) anos ou em periodicidade menor, caso necessário, em decorrência de alterações na regulamentação e/ou legislação aplicável ou, ainda, para refletir alterações nos procedimentos internos.

O Diretor Responsável pela Política de Relacionamento com Clientes e Usuários (Art.10º - Resolução 4.949) é o Diretor Financeiro.

O acompanhamento, o monitoramento, os processos, os procedimentos e os manuais de boas práticas conexos, ficarão à disposição do Banco Central do Brasil por um período de 5 (cinco) anos.

Caberá ao Conselho de Administração resolver as situações não previstas por esta Instrução Normativa.

13. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Coleta	Indexação	Acesso	Arquivo	Armazenagem	Manutenção	Tempo	Disposição
Política de relacionamento com clientes e usuários	Cooperativa	Cronológica/ Por período	Via Cooperativa	Físico	Arquivo Cooperativa	Funcionários	Indeterminado	Descarte

14. ANEXOS

Anexo 1 – Histórico das Revisões

Anexo 2 – Planejamento Estratégico

Anexo 3 – Relatório Anual de Acompanhamento e Efetividade dos Indicadores

15. VIGÊNCIA

A presente **Instrução Normativa** entra em vigor a partir do dia 24/07/2025.

Jose Vander Firmino Gonçalves
Diretor Financeiro

Clodoveu Luciano Caixeta
Diretor Coordenador

HISTÓRICO DAS REVISÕES

ANEXO 1

Nº: IN 027/2025
Versão: 2.0
Página: 13/16

VERSÃO	ITEM	HISTÓRICO DA REVISÃO	DATA DA REVISÃO
1.0	Todos	Emissão do documento para atendimento aos apontamentos 209.1 e 209.2 do RAC exercício ano 2022, com aprovação do Conselho de Administração da Cooperativa através da Ata de nr 06/2023.	24.06.23
2.0	Todos	Revisão geral do documento para atendimento ao apontamento 2.1.4 do RAC exercício ano 2024, com aprovação do Conselho de Administração da Cooperativa através da Ata de nr 07/2025.	24.07.25

Planejamento Estratégico CoopCredmais

1. Análise de Situação

- **Histórico:** Cooperativa com mais de 50 anos de experiência.
- **Forças:** Experiência consolidada, confiança dos cooperados, rede de contatos extensa.
- **Fraquezas:** Necessidade de modernização, adaptação às novas tecnologias.
- **Oportunidades:** Expansão de serviços digitais, aumento da base de cooperados.
- **Ameaças:** Concorrência de bancos tradicionais e fintechs.

2. Objetivos Estratégicos

- Melhorar o relacionamento com os cooperados.
- Aumentar a satisfação dos clientes.
- Expandir a base de cooperados.

3. Ações Estratégicas

Relacionamento com Clientes e Usuários

- **Convênios:** Estabelecer parcerias visando benefícios exclusivos aos cooperados.
- **Pesquisa de Satisfação:** Realizar pesquisas anuais para entender as necessidades e expectativas dos cooperados.
- **Atendimento Personalizado:** Treinar a equipe para oferecer um atendimento mais personalizado e eficiente.
- **Comunicação Transparente:** Manter uma comunicação clara e transparente sobre produtos, serviços e mudanças na Cooperativa.

Expansão e Modernização

- **Serviços Digitais:** Desenvolver e implementar uma plataforma digital para facilitar o acesso aos serviços da cooperativa.
- **Marketing Digital:** Investir em campanhas de marketing digital para atrair novos cooperados.

Educação Financeira

- **Palestras:** Promover palestras sobre educação financeira.
- **Conteúdo Online:** Criar conteúdo educativo online, como blogs e vídeos, para ajudar os cooperados a tomar decisões financeiras acertadas.

4. Indicadores de Sucesso (KPIs)

Indicador	Meta Anual
Convênios	3 a 5
Satisfação	80% - 90%
Campanhas marketing digital	6 a 12
Tempo médio atendimento	5 a 10 minutos
Palestras educação financeira	4 a 6

4.1 Acompanhamento de Indicadores de Sucesso

Com o objetivo de garantir a efetividade das ações de relacionamento e aprimorar continuamente a experiência dos cooperados e usuários, a Cooperativa realizará o acompanhamento sistemático dos indicadores de sucesso (KPIs) relacionados ao relacionamento com o público. Esse monitoramento será formalizado através do Relatório Anual de Acompanhamento dos Indicadores (Anexo 3), que permitirá a análise dos resultados alcançados, a identificação de oportunidades de melhoria e a tomada de decisões estratégicas baseadas em dados.

Conclusão

Este planejamento estratégico visa fortalecer o relacionamento com os cooperados, modernizar os serviços oferecidos e expandir a base de cooperados, garantindo o crescimento sustentável da Cooperativa, compreendendo o período de **01/01/2026 a 24/07/2027**.

Período de Referência: ____ / ____

1. Avaliação dos Indicadores Estratégicos

Indicador	Meta Anual	Resultado Anual	Avaliação (Atingido/Parcial/Não Atingido)	Ações Corretivas (se aplicável)
Número de convênios firmados	3 a 5	_____	_____	_____
Índice de satisfação dos cooperados	80% a 90%	_____	_____	_____
Número de campanhas digitais realizadas	6 a 12	_____	_____	_____
Tempo médio de atendimento	5 a 10 minutos	_____	_____	_____
Número de palestras de educação financeira	4 a 6	_____	_____	_____

2. Análise Geral da Efetividade da Política

3. Plano de Ação para Indicadores Não Atingidos

Indicador	Ação Corretiva Proposta	Responsável	Prazo
_____	_____	_____	_____

4. Validação e Aprovação

Responsável pelo Relatório: _____

Cargo/Função: _____

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura: _____