



# **COOPERHIDRO**

**POLITICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E  
USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS.**

A Diretoria da Cooperhidro usando de suas atribuições resolve instituir essa política, com a finalidade de atualizar as normas e procedimentos relativos à administração, controle das operações da Cooperativa. Esta política estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como responsabilidades, controles e revisões para atendimento à resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.539/16.

Somos uma cooperativa de crédito criada no DAEE há mais de 35 anos e que hoje, além dos funcionários do DAEE, atende aos funcionários das demais empresas gestoras de recursos hídricos do Estado de São Paulo e da CDHU. Nossa principal característica é, através da ajuda mútua, da solidariedade, e de um processo contínuo de educação e conscientização, gerar e oferecer serviços financeiros e benefícios aos nossos cooperados, sempre com um atendimento humanizado e voltado para o bem comum. Um pequeno banco, sem fins lucrativos, regulamentado pelo Banco Central do Brasil e administrado pelos próprios cooperados.

O princípio ético é fundamental para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade que deve prevalecer acima de qualquer interesse pessoal. Tendo em vista que tais objetivos dependem da satisfação dos Cooperados e que os Cooperados são ativos intangíveis da Cooperhidro, a confiabilidade nos Produtos e nos Colaboradores e a credibilidade da cooperativa são os elementos mais importantes e essenciais do relacionamento entre COOPERHIDRO e COOPERADO. Neste sentido, a cooperativa conduz suas atividades e relacionamento com os Cooperados observando os padrões éticos e as práticas de mercado, de maneira a alcançar a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de tradição, segurança, solidez e eficiência.

➤ **Informações Necessárias**

Importante à observância conforme a Legislação vigente através da Resolução 4.539/16 do Conselho Monetário Nacional Código de Ética.

## 1. INTRODUÇÃO

Os Colaboradores, no relacionamento com Cooperado, devem:

- ✓ Conduzir suas atividades com observância dos princípios de ética, responsabilidade, transparência e competência,
- ✓ Conhecer as Políticas que regem a cooperativa, e,
- ✓ Zelar pela credibilidade da cooperativa.

A COOPERHIDRO está comprometida com o atendimento de qualidade e a construção de relacionamentos produtivos de longo prazo com o Cooperado. Portanto, consistentemente, promovemos a cultura que incentiva o relacionamento cooperativo, buscando zelar pelos princípios cooperativistas de origem; e, garantindo a conformidade e a legitimidade dos Produtos com a legislação aplicável (leis, resoluções, instruções e políticas e normativos internos).

Os Produtos da cooperativa são adequados de acordo com o perfil dos Cooperados, o atendimento permanentemente, estimula a prestação de informações a respeito dos Produtos de forma clara, completa e precisa, atendendo todas as demandas. Através de análise das necessidades dos nossos Cooperados que são expostas na hora da solicitação, o analista realizará uma avaliação detalhada da necessidade do cooperado e dará a orientação referente ao produto que melhor se encaixa a situação. Objetivando a manutenção de um relacionamento transparente e claro com os cooperados, a Cooperhidro trabalhar para desenvolver produtos adequados às expectativas dos diversos perfis e necessidades de realização. Para que nossos cooperados tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela COOPERHIDRO, todas as informações relacionadas às características destes produtos e serviços devem ser disponibilizadas através dos canais de comunicações disponíveis como site, murais e qualquer tipo comunicação estabelecidos, zelando pelo respeito permanente e pela preservação da civilidade, da cortesia e da empatia. Esses preceitos são as bases que adotamos.

A consistência de rotinas e procedimentos operacionais, pertinentes ao relacionamento com os Cooperados, é certificada por meio de manuais de procedimento e boas práticas, programa de treinamento, de forma a orientar e capacitar Colaboradores para um atendimento de qualidade, agilidade, eficiência, ética e transparência. A satisfação dos Cooperados e a qualidade dos Produtos são responsabilidade dos Colaboradores, e são asseguradas por uma equipe dedicada e pronta para atender as necessidades dos Cooperados.

### ➤ **CONSCIÊNCIA COOPERATIVA**

*“Conhecer e aceitar os princípios do cooperativismo e o funcionamento da cooperativa é o primeiro passo para criar uma consciência cooperativa no quadro de cooperados, o que vai permitir entender a importância e o peso da responsabilidade de cada*

*um dentro do grupo e desta forma poder colaborar efetivamente para o sucesso da instituição. Fazer parte de uma cooperativa de crédito é integrar-se a um grupo de pessoas que acredita na ajuda mútua e na solidariedade e que juntos vão buscar o que há de melhor em serviços e benefícios financeiros para o grupo. Por isso é muito importante entender e cumprir o seu papel enquanto usuário e proprietário dessa empresa para que ela possa sempre estar crescendo e melhorando a vida das pessoas e você possa usar da melhor forma todos os serviços e benefícios que ela oferece.”*

## **APLICABILIDADE**

Esta política se aplica a todos que fazem parte da Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidos de Recursos Hídricos do Estado de São Paulo - COOPERHIDRO, compreendendo:

- ✓ Colaboradoras do Atendimento;
- ✓ Colaboradora do Operacional;
- ✓ Gerência;
- ✓ Diretoria;
- ✓ Conselho Fiscal;
- ✓ Prestadores de serviços e parceiros;
- ✓ Associados: ativos, aposentados, funcionários e inativos;
- ✓ Pessoas Jurídicas conveniadas à Cooperativa;
- ✓ Cooperados em potencial (demais funcionários das empresas que ainda não são sócios da Cooperativa).

***Na COOPERHIDRO todos nós desenvolvemos com a satisfação em participar de todos os processos que envolva o relacionamento com o cooperado.***

## **2. RESPONSABILIDADES**

As áreas envolvidas terão o papel de atender as necessidades e responsabilidades que a Resolução 4.539/16 traz em relação à satisfação do cliente e o compromisso com os objetivos da cooperativa.

A Diretoria Executiva aprova à política de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros, nomeando o **Diretor Presidente** como responsável pela aplicabilidade, garantia e aderência da instituição e dos Colaboradores a essa Política.

### **2.1 Áreas Envolvidas**

O envolvimento e compromisso da **Diretoria Executiva** da cooperativa são primordiais, para que a cooperativa tenha de fato foco na satisfação do cooperado é necessário que

a alta direção se comprometa com este objetivo, promovendo:

- Realizar a revisão sistemática de processos e normas;
- Disponibilizar e atualizar constantemente as informações;
- Garantir a qualidade do atendimento;
- Suporte e valorização da Área de Relacionamento;
- Criar programas de Metas;
- Satisfação do Participante como meta corporativa;
- Excelência na Prestação do Serviço;
- Atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;
- Compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do cooperado;
- Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas, garantindo o retorno das informações ao cooperado.

#### **Qualidade no atendimento: serviço esperado X serviço oferecido**

A administração é responsável pela aplicabilidade dos processos e procedimentos elaborados nos manuais de boas práticas, a cada área, em consonância com a Resolução e a Política. Ficando a cargo de o Diretor Administrativo orientar a Gerência dos cumprimentos a serem tomados.

#### **Compliance, Riscos Operacionais e Controles Internos.**

Assegurar a conformidade com a Resolução e a Política e a consistência de processos, procedimentos e manuais de boas práticas, coordena o desenvolvimento do programa de treinamento de Colaboradores, disseminar a Política, coordena o desenvolvimento de mecanismos para controle e mitigação dos riscos e ferramentas de aferição de métricas, estatísticas e indicadores, para subsidiar planos de ação para falhas operacionais, monitorar a aderência à Política e avaliar, periodicamente, eventuais inconsistências.

**A Gerência Administrativa Financeira:** é necessário total conhecimento dos produtos, serviços e benefícios da COOPERHIDRO. O mesmo ficará responsável por garantir que os respectivos Colaboradores sejam treinados e capacitados de forma que contribuam no crescimento da cooperativa e na distribuição de Produtos aos cooperados.

## **2.2 PAPÉIS DE RESPONSABILIDADES:**

### ✓ **AUDITORIA INTERNA:**

A COOPERHIDRO contratou a Nara-Koiseki Auditores Independentes para auditar e testar, periodicamente, os mecanismos para acompanhamento, controle e mitigação de riscos estabelecidos nas Políticas, bem como a sua eficácia, efetividade e avaliar a adequação com a conformidade dos processos, procedimentos e manuais de boas práticas.

### ✓ **OUVIDORIA:**

A COOPERHIDRO contrata prestação de serviços técnico e assistenciais através do Sicoob Central Cecresp, entidade cooperativa de segundo grau, nos termos do art.

17, inciso VII, alínea “a”, da Resolução C.M.N. n. 4.433/15, na melhor forma de direito, intermediará serviços de Ouvidoria por meio de Termo de Adesão do convênio para compartilhamento e utilização do componente organizacional de ouvidoria único mantido no Bancoob.

Terá como canal de atendimento o Sicoob Central Cecresp - Ouvidoria do Sistema Sicoob serviço de ligação gratuita através do 0800 725 09 96 ou através do endereço eletrônico [www.ouvidoriasicoob.com.br](http://www.ouvidoriasicoob.com.br). Os canais de comunicação da Ouvidoria são divulgados em especial através dos seguintes meios: quadro social, correspondências, manuais, formulários e página eletrônica da internet <http://www.cooperhidro.org.br/contato>. Esse canal de comunicação de Ouvidoria tem a responsabilidade de administrar todas as manifestações dos nossos cooperados, sejam elas de reclamação, informações, críticas sugestões e dúvidas. Todas as informações devem ser analisadas e tratadas adequadamente.

**É importante lembrar que a Área de atendimento com o cooperado é o espelho da gestão e reflete a imagem da Entidade.**

#### **1. CAPACITAÇÃO DA EQUIPE:**

Os colaboradores que desempenham atividades que envolvam diretamente relacionamento com cooperado são, devidamente, treinados e qualificados. Os treinamentos e as capacitações contam com materiais de apoio e ferramentas tecnológicas adequadas. Estão sempre baseados no aperfeiçoamento contínuo, mantendo os colaboradores com o mais alto padrão e qualidade. As Políticas, os processos, procedimentos e manuais de boas práticas ficam a disposição em todos os canais de acesso, inclusive no site da cooperativa. <http://www.cooperhidro.org.br/controles-internos.aspx>. Desta forma, os colaboradores sempre estarão atualizados e cientes das melhores práticas para a condução dos relacionamentos com cooperado e da postura condizente com os princípios e valores da COOPERHIDRO.

#### **2. COMUNICAÇÃO:**

A COOPERHIDRO deve transmitir informações completas a respeito dos produtos e serviços por ela oferecidos aos seus cooperados. Os materiais de comunicação e as ações da COOPERHIDRO são transmitidos de forma clara, objetiva, transparente e sucinta, sempre em conformidade com as leis do País.

O relacionamento com o cooperado ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o cooperado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da Cooperativa e seu público, como:

1	<b><u>Atendimento telefônico:</u></b> atendimento disponível aos cooperados por meio de contato telefônico, permitindo o esclarecimento de dúvidas sobre os produtos, serviços e benefícios oferecidos pela Cooperativa, acolher reclamações, sugestões e solicitações diversas.
2	<b><u>Atendimento presencial:</u></b> atendimento aos cooperados que se dirigem

	pessoalmente a nossa central administrativa, ou a qualquer representante.
3	<b><u>Atendimento eletrônico:</u></b> atendimento através de e-mail.
4	<b><u>Serviço de Atendimento ao Cooperado (“SAC”):</u></b> atender as demandas dos Cooperados, referentes às informações, dúvidas, reclamações ou cancelamentos de Produtos e identificar outras demandas apresentadas, buscando as soluções necessárias para melhor atender as necessidades.
5	<b><u>WhatsApp:</u></b> Para facilitar a comunicação em larga escala, de forma automática, simples, rápida e eficiente.
6	<b><u>Atendimento por correspondências:</u></b> disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações e sugestões por meio de carta.

Todas as informações sobre o funcionamento e as políticas da Cooperativa estão disponíveis no site para consulta dos cooperados e demais interessados. Os telefones para contato com o atendimento também estão disponíveis no site, o que inclui o telefone da Ouvidoria (quando necessário). Há também no site uma área para o envio de mensagens à Cooperativa e acesso ao nosso Facebook.

Todos os novos cooperados recebem um informativo: **“Conheça um pouco do que é, como funciona, e o que faz a nossa Cooperativa de Crédito”**, explicando, de forma mais resumida, todo o funcionamento e as políticas da Cooperativa. Ficando, o mesmo, conhecido como **“Manual do Cooperado”**, disponível de forma eletrônica no site.

### 3. DIRETRIZES

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, aliás, práticas estas essenciais em qualquer situação.

A confiança do cooperado é o maior bem que uma instituição Cooperativa deve cultivar e é responsabilidade de todos na Cooperativa priorizarem o bom atendimento aos seus cooperados seguindo essas diretrizes:

1	Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos internos;
2	Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
3	Zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
4	Exercer atuação direta nas necessidades dos cooperados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
5	Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os cooperados e mantendo-os bem informados;
6	Buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos cooperados;
7	Preservar o sigilo das informações na relação atendente/cooperado;

8	Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela cooperativa;
9	A Cooperativa não comercializa, cede ou troca os dados de seu cliente. Depoimentos, divulgação de dados e da imagem, propriamente dita, somente devem, em qualquer situação, ser utilizados, mediante a autorização prévia por partes de nossos cooperados;
10	Todos os parceiros comerciais, fornecedores e colaboradores devem estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos nossos cooperados;
11	Em todos os contatos ativos com os cooperados realizados pela COOPERHIDRO, deve haver identificação e informação clara do objetivo da ação;
12	Em caso de manifestação de contrariedade por parte do COOPERADO na manutenção de recebimento de contato, a COOPERHIDRO deve registrar e acatar a solicitação do cooperado, salvo casos de exigências legais.

#### 4. PRODUTOS, SERVIÇOS E BENEFÍCIOS:

Na qualidade de instituição financeira regulamentada e fiscalizada pelo Banco Central, a COOPERHIDRO pode oferecer a seus cooperados, produtos, serviços e benefícios financeiros que correspondam às necessidades dos nossos cooperados. Além disso, a COOPERHIDRO desenvolve produtos e serviços ligados de forma específica a seu compromisso com os cooperados e com o desenvolvimento sustentável, tratando-se de produtos desenvolvidos com a finalidade que contemplam o impulso e o desenvolvimento socioambiental das comunidades locais e a proteção do meio ambiente.

**PRODUTOS** - Todos os produtos da COOPERHIDRO e suas características deverão passar por atualizações todas as vezes que se fizer necessário, mediante aprovação da Diretoria.

**Aplicações Financeiras** - Uma carteira de aplicações a prazo com remuneração de 100% do CDI, independente do valor aplicado, e uma aplicação programada que permite ao cooperado formar o seu 14º salário, com remuneração anual maior que a poupança, são investimentos a disposição dos cooperados. Dessa forma, o cooperado que tem um pouco mais ajuda aqueles que estão precisando de dinheiro, pois o recurso aplicado é utilizado dentro da própria cooperativa, gerando mais empréstimos. Por isso só pode aplicar na cooperativa quem é cooperado.

**Empréstimos** - A Cooperhidro opera com diversas linhas de crédito com taxas e prazos diferenciados, adequados ao perfil econômico dos cooperados e suas necessidades e com condições bem mais vantajosas que o mercado. E o mais importante, sem burocracia, taxas ou qualquer forma de compromisso para obtenção do crédito. Com base no comprometimento da renda mensal, todo cooperado tem direito ao crédito, desde que atenda as exigências do regimento da cooperativa.

**Créditos Especiais** - Criadas de acordo com as necessidades e o perfil dos cooperados, a cooperativa opera diversas linhas de crédito especiais com prazos e taxas honestas e vantajosas, para incentivar o cooperado a melhorar sua qualidade de vida. Também para o cooperado que cumpre rigorosamente suas obrigações e para o cooperado aniversariante a cooperativa oferece linhas de crédito específicas, com mais vantagens e condições.

**Antecipações** - Na cooperativa, o cooperado pode antecipar o seu 13º salário, suas férias e sua devolução de imposto de renda com taxas e condições muito especiais. Para cada tipo de produto existirá um perfil de tomador do crédito. Caberá a Diretoria observar as características dos produtos, prazos e garantias, quanto à adequação da sua atividade, finalidade da operação e viabilidade/necessidade do recurso pleiteado.

**SERVIÇOS** - A Cooperativa intermedia sem qualquer custo ao cooperado, junto às empresas parceiras, a prestação dos **serviços** abaixo relacionados.

1. **Plano de Complementação de Aposentadoria Maxxi50:** Previdência especialmente para os cooperados com o intuito de oferecer uma complementação de aposentadoria aos servidores do Estado cujas necessidades são diferenciadas em relação a outros planos similares existentes no mercado.
2. **Cartão Farmácia Univers:** O convênio com empresas que fornecem medicamentos é uma parceria criada pela COOPERHIDRO para trazer aos cooperados o benefício de efetuar compra de medicamentos e produtos de higiene pessoal, numa extensa rede de farmácias, com prazo de até 45 dias para pagamento, sem cobrança de juros.
3. **Cartão Alimentação Grupo GPA:** O convênio com empresas de alimentação é uma parceria criada pela COOPERHIDRO para trazer aos cooperados o benefício de efetuar compra de alimentos, numa extensa rede de supermercados, com prazo de pagamento de até 45 dias para pagamento, sem cobrança de juros.

**BENEFÍCIOS** - Os diversos benefícios oferecidos pela COOPERHIDRO são regidos por regras próprias instituídas pelas empresas parceiras com quem a Cooperativa se associa. Os benefícios são um direito dos cooperados que estejam integralizando capital normalmente.

- **Seguro Prestamista** - é um seguro contratado pela COOPERHIDRO, sem custo aos cooperados, para que seja coberto, em caso de falecimento do cooperado, o saldo devedor dos empréstimos junto à cooperativa, não deixando assim que o débito recaia sobre a família do cooperado.
- **Seguro Decesso** - Popularmente conhecido como Seguro Funeral é um seguro que garante a cobertura financeira de despesas e uma assistência para as providências burocráticas necessárias ao funeral do segurado.
- **Decesso Familiar** - Seguro Funeral que garante a cobertura financeira de despesas e uma assistência para as providências burocráticas necessárias aos familiares, sendo filhos menores de 24 anos e cônjuge.
- **Assistência Jurídica** - Através da contratação de um escritório de advocacia com atuação em diversas áreas do direito, a cooperativa oferece a seus cooperados e familiares um serviço de Assistência Jurídica com consultas gratuitas e ajuizamento de ações com descontos especiais e amplas facilidades de pagamento.

- **Cursos, Seminários e Eventos de Integração** - Através de um processo contínuo de educação e orientação, a cooperativa produz e incentiva a realização de cursos, eventos e seminários gratuitos, tanto de maneira isolada, quanto em parceria com outras entidades, nas áreas voltadas à educação cooperativista, qualidade de vida, educação financeira, integração social, esportes, além de cursos profissionalizantes dirigidos aos cooperados e seus familiares.
- **Vale Peru** - Em todo final de ano a cooperativa entrega, de presente, a cada um de seus cooperados um "Vale Peru". Um cartão magnético, para compras em qualquer loja do Grupo Pão de Açúcar, ajudando na ceia de natal do cooperado com a família.

## 5. PROCEDIMENTO DE GESTÃO

Os procedimentos de gestão estão baseados nos procedimentos que a COOPERHIDRO adota como padrão operacional, demonstrando de forma clara todas as etapas em que o cooperado está envolvido.

- I. **ADMISSÃO DE COOPERADOS:** Serão admitidos como cooperados todos os servidores dos órgãos gestores de recursos hídricos do Estado de São Paulo e de outros órgãos, que estejam em atividade e descritos no art 1º, item III do Estatuto Social e todas as pessoas físicas e jurídicas descritas no artigo 3º parágrafo único do Estatuto Social.
  - ✓ **Para ser admitido o colaborador deverá apresentar:**
    - Proposta de Admissão preenchida e assinada;
    - No caso de Pessoa Politicamente Exposta, preencher anexo A.
  - ✓ **Após o recebimento da proposta de admissão:**
    - Proposta de Admissão é encaminhada para aprovação da Diretoria Executiva;
    - Cadastro de cooperado e cadastro de integralização as quotas - partes do capital que lhe corresponder nos termos e condições do Estatuto Social e Política de Capitalização.

### **DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA**

**Pessoa Física:** Cópia simples e atualizada – (comprovante de renda, CPF, RG e comprovante de residência).

***Pais do Cooperado:*** A mesma documentação descrita no item acima, mais os 3 (três) últimos comprovantes de rendimentos.

***Cônjuge ou companheiro (a) e filhos dependentes:*** A mesma documentação descrita no item acima, mais a certidão de casamento ou comprovação de união estável e certidão de nascimento, respectivamente, e declaração do Imposto de Renda.

**Pessoa Jurídica:** Documentação devidamente assinada pelo presidente e pelo contador da entidade, cópia simples do balanço dos dois últimos exercícios, CNPJ e ata de nomeação do responsável devidamente registrada no órgão competente.

**O proponente será considerado cooperado somente após homologação pelo Diretor Presidente ou Diretor Administrativo.**

Após o cumprimento das disposições anteriores, o cooperado adquire todos os **direitos**

e assumem todos os **deveres** e **obrigações** decorrentes de lei, do Estatuto Social, Manuais, Procedimentos Internos, Políticas e das deliberações tomadas pela Cooperativa.

II. **DEMISSÃO DE COOPERADOS:** A demissão do cooperado ocorre de forma espontânea, por sua decisão e vontade a qualquer tempo, à cooperativa não poderá negar o recebimento da solicitação que deverá ser entregue na Cooperativa por meio do preenchimento do escrito de desligamento original e devidamente assinado.

➤ *As demissões espontâneas somente serão aceitas através de solicitação expressa do cooperado em documento original devidamente assinado pelo demissionário e encaminhado à Cooperativa.*

III. **ELIMINAÇÃO:** O cooperado poderá ser eliminado em virtude de faltar ao cumprimento das obrigações assumidas com a Cooperativa, causar-lhe prejuízo ou praticar infração legal ou estatutária. Para estes casos, o motivo da eliminação deverá constar no registro de Atas de Reunião da Diretoria.

➤ *Para os casos de eliminação cabe recurso com efeito suspensivo, dentro do prazo de trinta dias, após sua eliminação, dirigido à primeira Assembléia Geral.*

IV. **EXCLUSÃO:** A exclusão de cooperado se dará por perda do vínculo comum que lhe facultou ingressar na Cooperativa, ou por falecimento.

*Além dos motivos de direito, a Diretoria Executiva será obrigada a **Eliminar** ou **Excluir** o COOPERADO que:*

*“Venha exercer qualquer atividade considerada prejudicial à Cooperativa, praticar atos que desabone o conceito da mesma. Ao tomar conhecimento do ato ou fato atribuído ao cooperado que possa acarretar sua eliminação e ou exclusão a Diretoria Executiva se encarregará de abrir imediatamente sindicância, visando à apuração dos fatos, a intensidade do dolo ou o grau da culpa praticada.”*

V. **READMISSÃO:** Cooperados demitidos só poderão retornar ao quadro da Cooperativa após cumprir carência mínima de 12 meses contados da data de demissão.

*Para aceitar a readmissão de cooperados eliminados, somente 12 meses após a quitação de débitos destes, junto à cooperativa.*

*Os readmitidos terão necessariamente novo número de matrícula e deverão se enquadrar aos itens descritos em Admissão de Cooperados.*

## **6. CAPITALIZAÇÃO**

Todo cooperado deverá integralizar mensalmente, no mínimo, o equivalente a 1% de seu salário bruto. A qualquer momento o cooperado poderá solicitar a ampliação de sua capitalização mensal, bem como fazer capitalizações adicionais para incremento de seu capital na sociedade. Sempre que for utilizada renda complementar para composição da renda total bruta do cooperado, o percentual descrito no item 1 será aplicado também sobre o valor dessa complementação.

***Só em casos excepcionais, com autorização da Diretoria devidamente registrada em Ata, o cooperado poderá ser dispensado da capitalização mensal.***

Serão considerados eliminados os cooperados que deixarem de capitalizar continuamente num **período superior a 12 meses**, desde que não se proponham a regularizar a pendência quando solicitados.

## **7. DEVOLUÇÃO DE CAPITAL**

A devolução das cotas de capital do cooperado demissionário, por mera liberalidade da diretoria, será atendida após a solicitação e obedecerá aos critérios a seguir:

- I. *Valores até R\$ 3.000,00 (três mil reais) serão devolvidos em 01 parcela;*
- II. *Valores acima de R\$ 3.001,00 (três mil e um reais) serão devolvidos em 06 parcelas.*

Os pedidos de devolução de capital deverão ser encaminhados até o dia 20 de cada mês, esclarecendo que a primeira parcela da devolução se dará no dia 20 do mês subsequente, mantendo-se a mesma data para as demais parcelas.

A devolução de capital será efetivada através de crédito em conta corrente do cooperado demitido ou através de cheque nominal, desde que o cooperado solicite por escrito. O valor devolvido será o montante de seu capital, até a data da devolução, desde que não existam débitos pendentes.

No caso de existência de pendências financeiras, o capital a ser devolvido poderá ser abatido para acerto total ou parcial da dívida existente, desde que o cooperado complemente o valor da dívida com recursos próprios.

**Somente incidirão sobras ou perdas referentes ao exercício encerrado, nas devoluções de capital solicitadas no período compreendido entre o encerramento do exercício comercial (31 de dezembro) e a realização da Assembleia Ordinária Anual, sendo que, quando ocorrerem, as sobras deverão ser solicitadas por escrito, em um prazo de até 90 dias após a Assembleia que aprovou a distribuição e, eventuais perdas serão cobradas através de boleto bancário logo após a Assembleia.**

*Em hipótese nenhuma será admitida devolução de capital para uso específico de abatimento de empréstimos, a não ser nos casos de demissão espontânea do cooperado.*

**Devolução do Capital de Falecido:** Em caso de falecimento do cooperado o capital será devolvido ao(s) beneficiário(s), em uma única parcela da seguinte forma:

- I. Valores até R\$ 3.000,00 (Três Mil Reais) mediante encaminhamento à cooperativa do **atestado de óbito**;
- II. Valores superiores a R\$ 3.001,00 (três mil e um reais) a devolução se dará mediante ao **parecer do departamento jurídico**.

Havendo aplicações financeiras em nome do cooperado falecido, será estabelecido os critérios para devolução conforme Política de Capital.

*\*Em casos de extrema necessidade, a serem avaliados pela diretoria, poderá ser autorizada a liberação da devolução do capital em uma única parcela, independente*

*do valor a ser resgatado, desde que seja feita pelo cooperado uma solicitação por escrito, acompanhadas das devidas comprovações documentais, que permitam a análise e decisão da diretoria.*

## 8. CARÊNCIA

Todos os benefícios oferecidos pela Cooperhidro, inclusive empréstimos, poderão ser utilizados pelo novo cooperado sem o cumprimento de período de carência.

## 9. CONCESSÃO DE CRÉDITO

A política de concessão será definida pela Diretoria Executiva e executada pelo gerente e demais colaboradores da Cooperhidro. Visando a redução do risco das operações mensais da cooperativa adotando os procedimentos para concessão de crédito a seguir:

- Documentação Exigida:** A análise será efetuada mediante a apresentação de documentos que atestem a condição atual do solicitante. São eles: Demonstrativo de Pagamento e comprovante de residência atualizado.
- Tabela de Análise de Risco de Crédito:** Será efetuada a confecção da tabela de análise mediante aos dados constantes do cadastro de cooperados, operações de crédito anteriores (se for o caso) e dados atualizados.
- Classificação de Risco:** De acordo com os dados analisados, aplicado o sistema de ponderação de pontos constantes da tabela de análise de crédito obtêm-se a pontuação e sua respectiva classificação.

As solicitações de empréstimos serão feitas pelo representante ou diretamente pelo cooperado, podendo ser utilizados todos os meios de comunicação da cooperativa. Cada linha de crédito terá critérios adotados com base nas decisões das políticas que regem a cooperativa, sendo que, todas as exceções (COMITÊ) serão analisadas pelo Gerente da Cooperativa e por um membro da diretoria, aprovadas e avaliadas pela Diretoria Executiva.

### MODALIDADES DE CRÉDITOS:

#### Parcelado:

Linha de Crédito	Código	Prazo	Taxa Atualizada
Créd. Normal 12	<u>124</u>	Até 12 Parcelas	<u>2,29%</u>
Créd. Normal 24	<u>125</u>	Até 24 Parcelas	<u>2,59%</u>
Créd. Normal 36	<u>126</u>	Até 36 Parcelas	<u>2,89%</u>
Créd. Normal 48	<u>127</u>	Até 48 Parcelas	<u>3,19%</u>
Créd. Normal 72	<u>128</u>	Até 72 Parcelas	<u>3,59%</u>
Créd. Mais 12	<u>130</u>	Até 12 Parcelas	<u>2,09%</u>
Créd. Mais 24	<u>131</u>	Até 24 Parcelas	<u>2,39%</u>
Créd. Mais 36	<u>132</u>	Até 36 Parcelas	<u>2,69%</u>
Créd. Mais 48	<u>133</u>	Até 48 Parcelas	<u>3,09%</u>
Créd. Mais 72	<u>134</u>	Até 72 Parcelas	<u>3,39%</u>
Créd. Saúde	<u>113</u>	1 à 72	<u>1,99%</u>

Créd. Aniversário	<u>119</u>	1 à 10	<u>1,69%</u>
Créd. Especial	<u>120</u>	1 à 06	<u>1,99%</u>

**Antecipações:**

<b><u>13º Salário (104)</u></b>	Empréstimos com taxa de juros igual a 2,89% ao mês, com vencimento na data de recebimento da 2ª parcela do 13º salário. Empréstimo pessoal sem destinação.
<b><u>Férias (105)</u></b>	Empréstimos com taxa de juros igual a 2,39% ao mês, com <b>vencimento</b> na data de recebimento das férias conforme escala apresentada pelo cooperado.
<b><u>Imposto de Renda (106)</u></b>	Empréstimos com taxa de juros igual a 2,39% ao mês, com <b>vencimento</b> na data de <b>recebimento da restituição de imposto de renda</b> do cooperado, com prazo máximo <b>até 20 de dezembro do ano vigente</b> .

**Refinanciamentos:**

**Parcelamento Total de Débitos (192)** - Refinanciamento destinado ao parcelamento de todos os débitos do cooperado após cobrança amigável (Masper Cobranças), com base na 8ª cláusula; Paragrafo Terceiro do Contrato. Taxa de juros 3,59% de juros ao mês, pelo sistema Price (com restrição para novas operações). Poderá ser parcelado em até 72 parcelas mensais e consecutivas. Será mais aplicado ao caso de Eliminação/Recurso uma vez que o não cumprimento dessa linha resulta na **ELIMINAÇÃO** direta sem mais aviso.

**Parcelamento de Estornos (199)** - Empréstimo pessoal destinado ao parcelamento de débitos em atraso (estorno) do cooperado (com restrições para novas operações). Taxa de juros 3,59% de juros ao mês, pelo sistema Price (com restrição para novas operações). Poderá ser parcelado em até 72 parcelas mensais e consecutivas. Após pagamento de capital, multa e mora em atraso e análise de crédito do cooperado, conforme planilha de cálculo de risco de crédito, podendo ser incluso somente parcelas e convênios vencidos dos cooperados. Poderá efetuar o um novo refinanciamento através da linha de crédito: **192**.

**10. AMORTIZAÇÃO PARCIAL OU TOTAL**

O cooperado poderá amortizar seu saldo devedor total ou parcial através de depósito bancário na conta da Cooperhidro, sempre nas datas informadas pela cooperativa, até o período de fechamento da folha de pagamento.

**11. ATRASO**

O cooperado que por algum motivo atrasar o pagamento da parcela de empréstimo será comunicado de imediato conforme o processo estabelecido na Política de Cobrança. Será informado que ele terá um prazo para quitar sua dívida, caso contrário serão aplicadas as carências para realizar qualquer tipo de operação com a Cooperativa. Serão aplicadas multas e moras por atraso.

A Política de Relacionamento com o cooperado deve passar por revisões anuais pela gerência e diretoria, a fim de aprimorar, constantemente, o relacionamento entre a COOPERHIDRO e nossos COOPERADOS. As regras e condições estarão sempre à disposição dos cooperados através de nosso site e em materiais de comunicação.

## **12. APROVAÇÃO**

No dia 14/05/2019 a Diretoria Executiva composta pelos diretores: Jose Carlos Pissaia – Diretor Presidente; Henrique Jorge de Lima – Diretor de Controles Internos; Ricardo Belmiro – Diretor Administrativo; Luiz Antônio Moraes Martinusso – Diretor Operacional; Vinícius Ferreira Batista – Diretor Financeiro e Carlos Luiz Borges – Diretor Adjunto aprovam a **POLITICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS.**