



**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E
USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS
FINANCEIROS**

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO3

2 – APLICABILIDADE3

3 – OBJETIVO3

4 – ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES3

5 – DIRETRIZES5

6 – PRODUTOS, SERVIÇOS FINANCEIROS E OUTROS5

7 – CANAIS DE RELACIONAMENTO8

8 – ATENDIMENTO COM QUALIDADE12

9 – ESTRUTURA ATUAL12

10 – DIFERENCIAL DESEJADO.....13

11 – COMPROMISSO DOS GESTORES14

12 – PRÉ-CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS-CONTRATAÇÃO14

13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS18

1 – INTRODUÇÃO

A política estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com os associados e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como, as alçadas de responsabilidades, controles e revisões em atendimento à Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

O princípio ético é necessário 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.

2 – APLICABILIDADE

A política se aplica a todos que fazem ou poderão fazer parte da **COOPERATIVA DE CRÉDITO COOPHARMA**, a saber:

- Aos profissionais de atendimento (quadro próprio);
- Ao coordenador administrativo;
- Aos prestadores de serviços;
- Aos diretores e conselheiros fiscais;
- Aos associados ativos, afastados, inativos;
- Aos associados em potencial que ainda não são sócios da Cooperativa.

3 – OBJETIVO

A política visa definir com os funcionários e dirigentes, as diretrizes que estabeleçam as etapas de execução de suas funções na Cooperativa, no que tange ao relacionamento com o cliente denominado “**associado**”.

A política tem como objetivo principal, criar um relacionamento sólido e duradouro com os associados, aumentando os seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma relação próxima e contínua.

4 – ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

A Diretoria da Cooperativa indicou o Diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução nº 4.949/2021 ao Banco Central do Brasil, conforme o cadastro no Unicad.

Cabe ao Diretor responsável pela Política Institucional de Relacionamento com Associados e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros:

- a) Estabelecer e acompanhar as diretrizes deliberadas pela Diretoria;
- b) Responsável pela implantação e a implementação dos processos de aprimoramento do relacionamento com os associados;
- c) Informar à Diretoria, periodicamente, sobre as medidas tomadas, bem como o resultado alcançado;
- d) Promover padrões de integridade, ética, responsabilidade, transparência e diligência;
- e) Disseminar a importância do relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados e usuários;
- f) Assegurar a adequação dos produtos e serviços oferecidos às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos associados;
- g) Garantir a confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas;
- h) Promover programa de treinamento aos funcionários da Cooperativa;
- i) Assegurar a comunicação necessária sobre a política;
- j) Garantir o cumprimento dos mecanismos de acompanhamento, controle, mitigação de riscos e demais princípios e procedimentos adotados conforme as diretrizes formalizada na presente política.

A Diretoria é responsável pela aprovação e revisão da Política Institucional de Relacionamento com Associados e Usuários, verificando a sua eficiência e eficácia, propondo melhorias ou adequações, de forma a atingir os objetivos propostos.

Cabe a Alta Administração da Cooperativa conduzir, definir responsáveis e prever a disseminação interna de suas disposições.

A Cooperativa enfatiza que, a condução de suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência devem ser compromissos constantes de todos os dirigentes e funcionários, no sentido de buscar a integridade, credibilidade, segurança, competência e a seriedade nas relações estabelecidas, reduzindo os riscos de imagem, conformidade legal e operacional.

Desta forma, consta em nossa declaração - Termo de Ciência e Responsabilidade, as diretrizes tratadas nesta política que deverá ser, obrigatoriamente, preenchido por todos os funcionários e dirigentes que ingressarem na Cooperativa.

5 – DIRETRIZES

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

A confiança do associado é o maior bem que a Cooperativa prima e para isto acontecer, contamos com as seguintes diretrizes, de forma a garantir a qualidade do atendimento cuja responsabilidade é de todos:

- a) Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos internos;
- b) Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- c) Zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
- d) Exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- e) Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os participantes e mantendo-os bem informados;
- f) Buscar, continuamente os resultados que visem à satisfação dos associados;
- g) Preservar o sigilo das informações na relação atendente/associado;
- h) Assegurar a qualidade do atendimento, conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela Alta Administração da Cooperativa.

6 – PRODUTOS, SERVIÇOS FINANCEIROS E OUTROS

A Cooperativa, considerando o porte e a complexidade de suas operações, com características de “capital e empréstimo”, dispõe aos seus associados os seguintes produtos e demais serviços:

- Capitalização mensal;
- Empréstimos consignados em folha de pagamento;

- Compra Cooperada;
- Descontos – Veículo 0Km – Chevrolet;
- Bilheteria.com;
- Aquário de São Paulo;
- Cidade da Criança;
- Turma da Mônica;
- Hopi Hari;
- Wet'n Wild.

As informações, as características, os procedimentos e os critérios dos produtos, serviços e benefícios oferecidos aos associados, acima mencionados, estão descritos nos regulamentos internos, devidamente aprovados pela Diretoria e disponíveis no site e recinto da Cooperativa.

As políticas poderão ser alteradas a qualquer momento, bem como, a implementação de novos produtos, por deliberação da Diretoria da **COOPHARMA**.

Para que os associados tenham de forma rápida, fácil e constante, o acesso as informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa (além do site, via internet), adotamos as seguintes medidas:

a) Na integração de novos empregados, realizada de forma online pelo RH (Recursos Humanos) da empresa participante que organiza a agenda e reunião com os envolvidos, inclusive, com a participação da Cooperativa.

Nesta breve apresentação, a Cooperativa apresenta e convida os novos integrantes para conhecer a **COOPHARMA**, a tirarem as suas dúvidas, informando sobre o funcionamento e os produtos oferecidos.

No encerramento da reunião (integração), a Cooperativa envia a ficha de adesão por e-mail e havendo interesse na associação, o futuro associado deverá preencher, informar os dados cadastrais e assinar os documentos necessários para efetivar a sua inscrição.

b) A **COOPHARMA** também, envia, periodicamente, para os que ainda não se tornaram sócios, o convite de associação por e-mail.

Além da ficha de adesão, a Cooperativa, por meio de formulário digital, deverá obter informações visando entender o perfil de cada associado, considerando as suas características e complexidade para que sejam ofertados de forma adequada, as necessidades, interesses e objetivos dos clientes, sendo lhes transmitidas de maneira clara, tempestiva e objetiva.

O cadastro referente aos associados é realizado no atendimento e os dados cadastrais são de uso interno e exclusivo da **COOPHARMA**.

A Cooperativa mantém o controle das informações fornecidas pelos seus associados, de forma a preservar a sua integridade e atender aos padrões de segurança, confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente.

As informações dos associados deverão ser utilizadas de forma adequada e mantida em sigilo, com o objetivo sempre de beneficiá-los. A **COOPHARMA** não comercializa, cede ou troca os dados de seus associados.

O associado deverá ter ciência e autorizar o uso de seus dados pessoais, em concordância com a Lei Geral de Proteção de Dados. A coleta de dados será realizada por meio do preenchimento da ficha de adesão/proposta de admissão e a entrega de cópias dos documentos exigidos, que tem por finalidade possibilitar a adesão como associado e operações junto à Cooperativa, para fins estatísticos e gerenciais internamente, envio de mensagens, e-mail, WhatsApp, obrigações legais, fornecedores, empresas de cobrança e bancos. Os dados ficarão arquivados em meios digitais e físicos, sendo utilizados ou somente guardados – Servidor/Software **COOPHARMA**, SISTEMA FÁCIL, por tempo indeterminado (quando previsto nas normas emitidas pelo órgão regulador).

Os prestadores de serviços e funcionários deverão estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e documentos recebidos dos associados.

No lançamento de novos produtos e serviços ou modificações relevantes dos já existentes na Cooperativa, conforme o porte e a complexidade dos negócios da **COOPHARMA**, deve-se considerar o processo decorrente da análise de perfil dos associados.

A **COOPHARMA** não cobra tarifas em decorrência da prestação de serviços de seus produtos e serviços oferecidos .

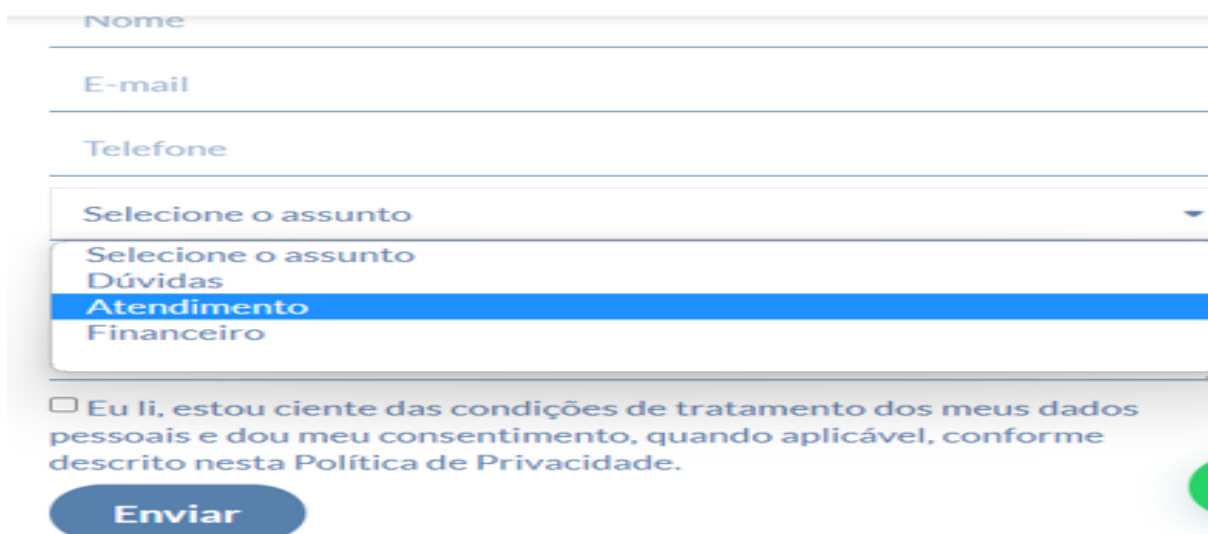
7 – CANAIS DE RELACIONAMENTO

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

- **Atendimento telefônico:** atendimento disponível aos associados por meio dos números (11-5189-7936/7754/7964), de **segunda** a **quinta**, das **8h** às **17h**, e na **sexta-feira**, das **8h** às **15h**, que permite a realização de chamadas, esclarecimento das dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas;
- **Atendimento presencial:** atendimento na sede da Cooperativa, todas as **quartas-feiras**, situada na **Av. Doutor Chucri Zaidan, 296; 9º e 11º andar – Torre Z; Vila Cordeiro - São Paulo – SP; CEP: 04583-110;**
- **Atendimento eletrônico/site:** atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via e-mail – contato@coopharma.com.br e informações ou acompanhamentos sobre os produtos oferecidos pela Cooperativa no site da **COOPHARMA**, via internet www.coopharma.com.br.

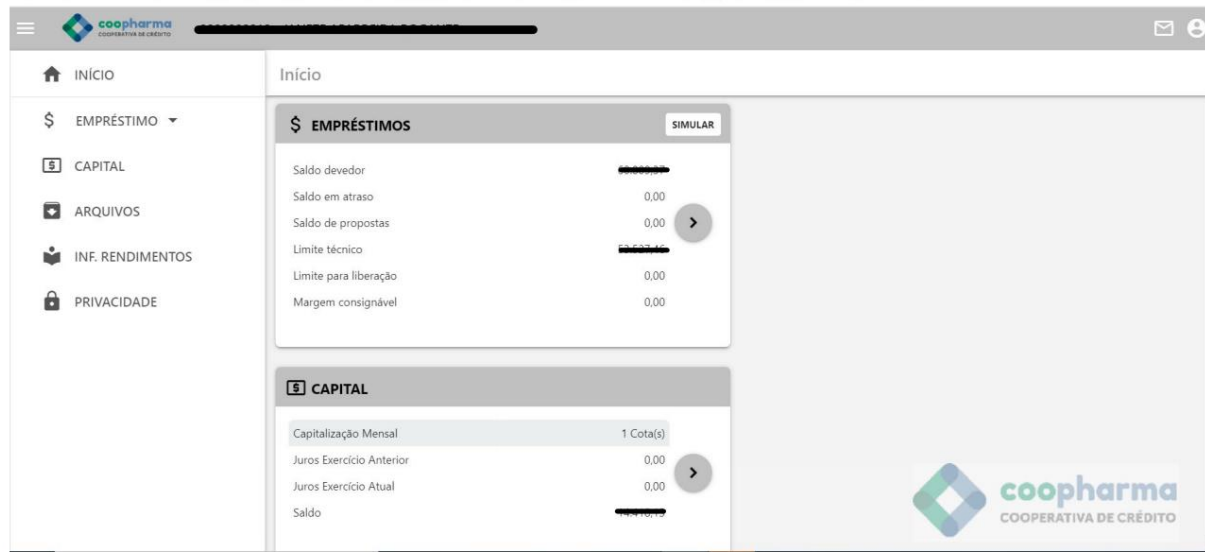
Tem também, no site, campo para o envio de **mensagens** à Cooperativa e **autoatendimento** via FacWeb conforme demonstrado abaixo:

a) Na **COOPHARMA** há um espaço para você tirar suas dúvidas, dar sugestões, fazer críticas e trazer melhorias para nosso serviço:



The image shows a web form for contacting COOPHARMA. It includes input fields for 'Nome', 'E-mail', and 'Telefone'. Below these is a dropdown menu labeled 'Selecione o assunto' with options: 'Selecione o assunto', 'Dúvidas', 'Atendimento' (highlighted in blue), and 'Financeiro'. At the bottom, there is a checkbox with the text 'Eu li, estou ciente das condições de tratamento dos meus dados pessoais e dou meu consentimento, quando aplicável, conforme descrito nesta Política de Privacidade.' and a blue 'Enviar' button.

b) No ícone da página, a Cooperativa dispõe de autoatendimento conforme destacado abaixo para consultas, simulações de empréstimos, entre outras:



INÍCIO

EMPRÉSTIMOS SIMULAR

Saldo devedor	
Saldo em atraso	0,00
Saldo de propostas	0,00
Limite técnico	
Limite para liberação	0,00
Margem consignável	0,00

CAPITAL

Capitalização Mensal	1 Cota(s)
Juros Exercício Anterior	0,00
Juros Exercício Atual	0,00
Saldo	



Extrato de capital

1 mês

EXTRATO DE CAPITAL
TITULAR: [REDACTED]

CONTA: 0000000010
PERÍODO: 11/09/2022 ATÉ 11/10/2022

Data	Descrição	Valor	Saldo
10/09/2022	Saldo Anterior	0,00	
30/09/2022	Integralização de Capital	28,00	



Simulação de Empréstimo

- selecionar -

- COMPRA COOPERADA
- EMPRÉSTIMO PESSOAL
- PARCELA ÚNICA
- REFINANCIAMENTO

Saldo devedor:	
Saldo em atraso:	0,00
Saldo de propostas (geral):	0,00
Limite técnico:	
Limite Disponível (geral):	0,00
Margem consignável:	0,00

- **Canais alternativos:** atendimento a demandas específicas por meio de **WhatsApp Corporativo – (11) 96949-5111**;
- **Atendimento em outra localidade (Campinas-SP):** A Cooperativa não possui Posto de Atendimento, no entanto, um funcionário está prestando assistência aos associados, de forma presencial, nesta localidade, mensalmente.
- **Atendimento à distância (Montes Claros-MG e Joinville-SC):** A Cooperativa presta assistência aos associados, de forma virtual, nestas localidades.

A **COOPHARMA** dispõe aos associados, o aplicativo para acompanhar a sua situação junto à Cooperativa (disponível na App Store para iPhone e Android). É possível, visualizar extratos de empréstimos em andamento e também, o limite disponível para novas contratações. O saldo e o extrato de capital, também, estarão sempre atualizados e facilmente, acessíveis.

Destacamos abaixo, as principais funcionalidades disponíveis, atualmente:

EMPRÉSTIMO

- Visualização de saldos e limites;
- Resumo e extrato de contratos;
- Simulação de empréstimo simples.

CAPITAL

- Visualização de saldos;
- Visualização do extrato.



A Cooperativa disponibiliza canais próprios, em parceria com a FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, o qual é filiada, por meio de adesão ao convênio firmado de prestação de serviço e Termo de Compromisso para a **Ouvidoria e Denúncias – Indícios de Ilícitude**.

A estrutura da Ouvidoria na FNCC é composta por:

- a) Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC);
- b) Ouvidor – FNCC;
- c) Prestador de Serviço;
- d) Cooperativas.

A Contato Seguro é responsável pela disponibilização do sistema de Ouvidoria que poderá ser acessado pela Cooperativa no Painel Administrativo da empresa, por meio do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/>, a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

O Sistema da Contato Seguro é constituído pelo canal de comunicação denominado “*Canal de Ouvidoria*” que permanece disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) Por telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) **0800 800 5656**, com acesso gratuito;
- b) Pela Internet: pelo endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;
- c) Por Aplicativo: o App Contato Seguro é um aplicativo gratuito nas plataformas IOs e Android (**Apple Store e Google Play**) para acesso via smartphones e tablets, no qual os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

A divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e formas de acessos, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços, estão localizados na internet, no site da **COOPHARMA** aos associados e ao público. Informamos também, nos extratos de empréstimos, capital e contratos de nossos associados.

8 – ATENDIMENTO COM QUALIDADE

A **COOPHARMA** segue os requisitos para um atendimento de qualidade que englobam:

- a) Comunicação: habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- b) Postura: reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao associado;
- c) Conhecimento e capacitação: informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- d) Relacionamento: capacidade de interagir e acolher o associado;
- e) Comprometimento: proatividade no atendimento das demandas dos associados buscando superar as expectativas;
- f) Disponibilidade: condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

A **COOPHARMA**, a fim de aperfeiçoar os processos de atendimento, deverá realizar, periodicamente, pesquisa de satisfação com os associados (local, espaço e ambiente, postura e conhecimento técnico dos funcionários, qualidades dos equipamentos e serviços, padrão no atendimento, linguagem acessível, clareza das informações, pontualidade, agilidade, confiança, produtos ofertados), por meio de questionários, visando à conquista da sua fidelidade ao uso dos seus produtos e serviços.

9 – ESTRUTURA ATUAL

A Cooperativa conta com a seguinte estrutura:

- Área de relacionamento própria;
- Cadastro atualizado dos associados;
- Sistemas de informação para apoio ao atendimento;

- Processos identificados, definidos e padronizados;
- Suporte aos processos e demandas de atendimento;
- Infraestrutura adequada, como telefone, computador, impressora, mobiliário e conexão de internet;
- Plano de contingência e continuidade dos serviços (ex.: incêndio, falta de energia elétrica, queda de rede, pessoal, infraestrutura, entre outras situações).

10 – DIFERENCIAL DESEJADO

A Cooperativa conta para atendimento aos seus associados:

- a) Excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância (trabalho remoto – home office);
- b) Compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do associado;
- c) Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- d) Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
- e) Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado;
- f) Qualidade no atendimento: serviço esperado x serviço oferecido.

Com isso é necessário que haja a capacitação da equipe, onde é destacado:

- Atualização técnica e tecnológica sistemática;
- Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- Transformação de informação em conhecimento.

Citamos a seguir o que é considerado importante no perfil dos funcionários que atendem os associados:

- a) Pessoais: afetividade, dinamismo, pró atividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão;

b) Escolaridade e Competências: Formação adequada ao cargo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas Windows (Word, Excel, Outlook, Power Point), desejável conhecimento do sistema cooperativa de crédito.

Para atender aos seus objetivos, a área de atendimento dispõe de recursos (tecnológicos para monitoramento e indicadores de desempenho) que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- Processos e mecanismos de aferição de resultados (posição de quantidade dos associados em relação ao potencial de crescimento, pesquisa de satisfação junto aos associados, perfil do associado por meio de formulário digital, canal de ouvidoria);
- Controles gerenciais (desempenho, atendimento, reclamações e outros).

11 – COMPROMISSO DOS GESTORES

Conforme já mencionado, a satisfação do associado não é de responsabilidade exclusiva do setor de atendimento.

Entretanto, para que a instituição tenha de fato foco na satisfação do associado, é necessário que, a Alta direção da Cooperativa se comprometa com este objetivo, promovendo:

- Envolvimento da direção;
- Revisão sistemática de processos e normas;
- Disponibilidade e atualização constante de informações;
- Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;
- Suporte e valorização da área de relacionamento;
- Satisfação do associado como meta corporativa.

12 – PRÉ-CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS-CONTRATAÇÃO

A Cooperativa disponibiliza canais de relacionamento para facilitar a adesão dos associados aos produtos e serviços financeiros por meio de convênios firmados com as Empresas Participantes da Merck Sharp & Dohme Farmacêutica, Diosynth Produtos Farmo-Químicos, Merck Sharp & Dohme Saúde Animal Ltda, Organon Farmacêutica Ltda e Sistema de Identificação Animal Ltda.

Para os funcionários das unidades das Empresas Participantes se tornarem sócios da Cooperativa e usufruírem dos produtos e serviços oferecidos, é necessário, preencherem a proposta de admissão, bem como, atenderem aos critérios mínimos de associação descritos no Estatuto Social e normas internas da Instituição.

Podem também, se associar à Cooperativa:

- a) Empregados da própria Cooperativa e pessoas físicas que a ela prestem serviço em caráter não eventual, equiparadas aos primeiros para os correspondentes efeitos legais;
- b) Empregados e pessoas físicas prestadoras de serviço em caráter não eventual às entidades associadas à Cooperativa e às entidades de cujo capital a Cooperativa participe.

A atividade de cadastro é de grande importância na Cooperativa, visto que, está relacionada com o registro das informações dos associados, sendo instrumento de minimização de riscos. Na elaboração do cadastro e nas suas atualizações, a Cooperativa solicita os documentos legais, onde é avaliada a qualidade das informações e dos documentos apresentados, garantindo a sua veracidade.

A Cooperativa não poderá iniciar relação ou realizar transação quando não for possível a completa identificação do associado.

Os cadastros serão mantidos e conservados no período de, no mínimo, 5 (cinco) anos a partir do encerramento da transação financeira e os negócios mantidos com a Cooperativa.

As fichas matrículas/adesão/proposta de admissão serão guardadas pelo tempo de existência da Cooperativa e à disposição ao órgão fiscalizador.

Para a contratação do produto oferecido pela Cooperativa, é necessário que o associado realize a sua solicitação/proposta de empréstimo por meio dos canais utilizados na **COOPHARMA**. A administração com todas as informações (análise de crédito, contrato, comprovantes de rendimento, consultas ao Serasa/SCPC, documentos complementares, como PEP, declaração de propósito e SCR, se necessário e outros documentos) examina, aprova e encaminha para a análise da Diretoria, sendo liberada por 2 (dois) diretores e/ou 1 (um) diretor e 1 (um) procurador.

Autorizada a liberação do contrato de empréstimo, é feito o lançamento do valor solicitado na conta do banco indicado pelo associado pela administração da Cooperativa e posterior aprovação efetivada pelos diretores.

Os documentos que comprovam a contratação ou solicitação de produtos, serviços e benefícios devem ser assinados pelos associados, conferidos, validados pelo Coordenador da Cooperativa e aprovados pela Diretoria.

Tais documentos deverão ser guardados em local seguro e arquivadas por no mínimo 5 (cinco) anos, em atendimento as normas vigentes e à disposição dos órgãos fiscalizadores.

As solicitações de produtos ou serviços fora da política de crédito (exceções) serão analisadas pela Diretoria, sendo aprovadas por, no mínimo, 2 (dois) diretores e os assuntos tratados, as opiniões dos diretores e o resultado das deliberações serão comentados em ata, com maior riqueza de detalhes e caso necessário, será anexado documento comprobatório.

As informações de cada produto, serviço ou benefício serão disponibilizadas antes da solicitação/contratação, o qual as dúvidas deverão ser sanadas, a fim de evitar futuros transtornos e manter a confiabilidade dos controles internos. Utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao associado/cliente, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

A atualização cadastral dos associados é feita periodicamente ou conforme a sua necessidade, em atendimento as normas vigentes, a saber:

- No período de 36 (trinta e seis) meses, para os associados que não possuem empréstimos;
- No período de 12 (doze) meses, para os associados que possuem empréstimos em aberto.



Os documentos, controles e formulários, também serão revistos e atualizados em conformidade aos controles internos.

Os funcionários deverão ser capacitados por um programa de treinamento estabelecido pela administração, para melhor atendimento, sempre que for necessário, compatível com o perfil de associados e usuários da Cooperativa.

A **COOPHARMA** não poderá criar empecilhos ou procedimentos que impeça o término da relação entre a Cooperativa e o associado, exceto as condições previstas no estatuto social e/ou regulamentos internos. Também, não poderá criar dificuldades ou critérios que impeça a portabilidade do crédito contratado para outra instituição.

A **COOPHARMA** não tem apresentado registro de solicitações pelo devedor na transferência da operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente. Entretanto, para o atendimento à portabilidade de crédito, por eventual solicitação do associado, a Diretoria tomou as devidas providências, a fim de atender as exigências do órgão competente conforme determinam as Resoluções nº 4.292/13 (O disposto na Resolução nº 4.292, de 2013, aplica-se, no que couber, à portabilidade de operações de crédito realizadas com pessoas jurídicas) e nº 4.762/19 do Conselho Monetário Nacional (CMN). A Cooperativa firmou convênio com a instituição - UNIPRIME, de modo a considerar como mais um serviço disponibilizado ao associado.

O Estatuto Social aprovado em Assembleia Geral, é o documento que regulamenta as atividades da Cooperativa, deverá ser lido e seguido na íntegra por todos os envolvidos.

As políticas/regulamentos internos, onde constam as normas e procedimentos da capitalização, das operações de crédito, benefícios e outros critérios / informações, (admissão, demissão, eliminação ou exclusão de associados; direitos, deveres e obrigações), foram aprovadas, registradas em atas do Diretoria e estão disponíveis aos associados.

13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

As disposições da Lei Geral de Proteção de Dados conforme determina a Lei nº 13.709/2018 deverá ser providenciada e se aplica a todas as empresas com quem a Cooperativa se relaciona, bem como a todos os colaboradores, terceiros e dirigentes que, em algum momento, possam ter contato com os dados pessoais tratados pela ou em nome da **COOPHARMA**.

Todos os procedimentos e diretrizes desta política são realizados em conformidade com a política interna de privacidade e dados da **COOPHARMA**, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

As observações e ocorrências, assim como as ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em atas do Diretoria conforme reunião realizada no mês.

A política deverá ser revisada, sempre que necessário, ou se houver mudança significativa, sendo aprovada pela Diretoria e registrada em ata de reunião.

A Política foi submetida à apreciação da Diretoria, que analisou criteriosamente, discutiu e aprovou em sua totalidade.

São Paulo, 17 de novembro de 2022.



Electronically signed by: Carlos Kanji
Cesar Kamijo
Reason: Approved
Date: Nov 18, 2022 09:57 GMT-3

Carlos Kanji César Kamijo
Diretor Presidente



Electronically signed by: Jose Angelo
Françolin
Reason: Approved
Date: Nov 21, 2022 10:11 GMT-3

José Angelo França
Diretor Administrativo



Electronically signed by: Rubio Vinicius de
Marcantonio
Reason: Approved
Date: Nov 21, 2022 09:38 GMT-3

Rubio Vinicius de Marcantonio
Diretor Operacional

POLITICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO v171122

Final Audit Report

2022-11-21

Created:	2022-11-17
By:	Janete Aparecida Rogante (janete_rogante@merck.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAAdtdBtPhCzgi3sElw6rQ78eH18BVWujrm

"POLITICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO v171122" History

-  Document created by Janete Aparecida Rogante (janete_rogante@merck.com)
2022-11-17 - 8:44:13 PM GMT
-  Document emailed to Carlos Kanji Cesar Kamijo (carlos_kanji@merck.com) for signature
2022-11-17 - 8:44:58 PM GMT
-  Email viewed by Carlos Kanji Cesar Kamijo (carlos_kanji@merck.com)
2022-11-18 - 1:26:12 AM GMT
-  Carlos Kanji Cesar Kamijo (carlos_kanji@merck.com) verified identity with Adobe Acrobat Sign authentication
2022-11-18 - 12:57:04 PM GMT
-  Document e-signed by Carlos Kanji Cesar Kamijo (carlos_kanji@merck.com)
Signing reason: Approved
Signature Date: 2022-11-18 - 12:57:04 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to Rubio Vinicius de Marcantonio (rubio_marcantonio@merck.com) for signature
2022-11-18 - 12:57:06 PM GMT
-  Email viewed by Rubio Vinicius de Marcantonio (rubio_marcantonio@merck.com)
2022-11-19 - 2:03:03 AM GMT
-  Rubio Vinicius de Marcantonio (rubio_marcantonio@merck.com) verified identity with Adobe Acrobat Sign authentication
2022-11-21 - 12:38:52 PM GMT
-  Document e-signed by Rubio Vinicius de Marcantonio (rubio_marcantonio@merck.com)
Signing reason: Approved
Signature Date: 2022-11-21 - 12:38:52 PM GMT - Time Source: server



Document emailed to Jose Angelo Francolin (joseangelo_francolin@merck.com) for signature

2022-11-21 - 12:38:53 PM GMT



Email viewed by Jose Angelo Francolin (joseangelo_francolin@merck.com)

2022-11-21 - 1:10:07 PM GMT



Jose Angelo Francolin (joseangelo_francolin@merck.com) verified identity with Adobe Acrobat Sign authentication

2022-11-21 - 1:11:45 PM GMT



Document e-signed by Jose Angelo Francolin (joseangelo_francolin@merck.com)

Signing reason: Approved

Signature Date: 2022-11-21 - 1:11:45 PM GMT - Time Source: server



Agreement completed.

2022-11-21 - 1:11:45 PM GMT



Adobe Acrobat Sign