

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E USUÁRIOS

Sumário

1.	OBJETIVO	2
2.	APLICABILIDADE	2
3.	CONCEITOS	2
4.	RESPONSABILIDADES	2
5.	DIRETRIZES	4
5.1.	PRÉ – CONTRATAÇÃO	4
5.1.1.	CONTRATAÇÃO	4
5.2.	PÓS – CONTRATAÇÃO	5
5.3.	PROCEDIMENTOS GERAIS	5
5.4.	ATENDIMENTO E CANAIS DE COMUNICAÇÃO	5
5.4.1.	CENTRAL DE ATENDIMENTO	5
5.4.2.	APLICATIVOS	6
5.4.3.	SITE	6
5.4.4.	CANAL DE OUVIDORIA	6
5.4.5.	CANAL DE DENUNCIAS	6
5.5.	COBRANÇAS DE TARIFAS	6
5.6.	LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DAS OBRIGAÇÕES E DÍVIDAS	7
5.7.	PORTABILIDADE DE CRÉDITO	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
5.8.	PROCEDIMENTOS DE COBRANÇAS EM CASO DE INADIMPLENCIAS	7
5.9.	DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADES DE PRODUTOS DE SERVIÇOS	7
5.10.	COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS ASSOCIADOS E USUÁRIOS ..	8
5.10.1.	REQUISITOS DE SEGURANÇA	8
6.	TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO	8
7.	PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	8
8.	ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018	9
9.	PERIODICIDADE DA REVISÃO	9
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	9
11.	APROVAÇÃO	9
12.	REFERÊNCIAS NORMATIVAS	9
13.	CONTROLES DE ATUALIZAÇÕES	10



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E USUÁRIOS

1. OBJETIVO

Esta Política de Relacionamentos com Associados e Usuários tem como objetivo definir princípios a serem observados pela **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Colorado** no que se refere ao relacionamento com associados e usuários de produtos e de serviços financeiros oferecidos pela Cooperativa.

Estabelece orientações para que as atividades de relacionamento com associados e usuários de produtos e de serviços sejam conduzidas com observância de princípios, ética, responsabilidades, transparência e diligência, propiciando a união de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da Cooperativa.

2. APLICABILIDADE

É aplicável a todos os componentes da estrutura organizacional que estejam envolvidos direta ou indiretamente com processo de relacionamentos com associados e usuários de produtos e de serviços financeiros oferecidos pela Cooperativa.

3. CONCEITOS

Para esta política são definidos:

- a) associados: pessoas associadas a Cooperativa;
- b) usuários: pessoas não associadas a Cooperativa, mas que utilizam os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa;
- c) produto: todo e qualquer produto ou serviço financeiro oferecido pela Cooperativa (empréstimo, com garantia ou não, financiamento de veículos, empréstimo consignado, outros).

4. RESPONSABILIDADES

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Colorado** é uma cooperativa singular, classificada Capital e Empréstimos e segmentada como “S5”, que opera oferecendo empréstimos lastreados no capital de seus associados, os quais são pessoas físicas enquadradas como empregados com vínculo trabalhista das empresas **do Grupo Colorado**.

4.1. DIRETORIA EXECUTIVA

São responsabilidades **Diretoria Executiva**:

- a) aprovar esta Política de Relacionamentos com Associados e Usuários;
- b) garantir a qualidade do atendimento com monitoramento dos resultados;
- c) atuar em conformidade com esta política e com a legislação/regulamentação aplicável;



- d) indicar um diretor responsável pelo cumprimento desta política.

4.2. DIRETOR RESPONSÁVEL

São responsabilidades do diretor responsável pelo relacionamento com associados e usuários de produtos e serviços:

- a) certificar a qualidade do atendimento, com monitoramento dos resultados;
- b) dar suporte a área de atendimentos aos associados;
- c) alterar esta política sempre que se fizer necessário e apresentar para apreciação dos demais diretores;
- d) analisar e identificar necessidades de aprimoramento nos processos relacionados a esta política;
- e) definir os processos e procedimentos e elaborar manuais de boas práticas, aplicáveis a cada área, em consonância com as regulamentações vigentes e esta política;
- f) orientar a prospecção, a oferta, a recomendação, a contratação e a distribuição de produtos aos associados e usuários;
- g) garantir que os empregados sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento determinado pela Cooperativa.

4.3. ÁREA DE ATENDIMENTOS COM ASSOCIADOS E USUÁRIOS

São responsabilidades da Área de Atendimentos com Associados e Usuários de Produtos e Serviços:

- a) zelar pelo cumprimento desta política e, quando assim se fizer necessário, acionar as demais áreas da Cooperativa para consultar sobre situações que envolvam conflito com esta política, bem como necessidade de melhorias identificadas;
- b) manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético com os associados e usuários dos produtos e serviços em consonância com o Código de Ética e Conduta;
- c) garantir a confidencialidade das informações dos associados e usuários dos produtos e serviços construindo e preservando uma relação de confiança;
- d) cumprir à risca o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços aos associados e usuários dos produtos e serviços;
- e) manter controle rigoroso das informações fornecidas pelos associados e usuários de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente;
- f) comprometer a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos associados e usuários;
- g) acompanhar as deliberações *Diretoria Executiva* em relação aos assuntos de relacionamento com associados e usuários dos produtos e serviços da Cooperativa, emitindo os procedimentos que deverão ser adotados;



- h) avaliar a qualidade e efetividade dos processos e metodologias identificando e corrigindo eventuais deficiências e propondo melhorias;
- i) buscar continuamente conhecer os associados e usuários dos produtos e serviços da Cooperativa, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências necessárias;
- j) acompanhar as propostas de início de relacionamento dando especial atenção aos associados identificados como Pessoas Expostas Politicamente (PEP).

5. DIRETRIZES

As diretrizes desta Política de Relacionamentos com Associados e Usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação com associados e usuários de produtos e de serviços.

A Cooperativa tem como estratégia e posicionamento uma atuação com iniciativas que visam manter os associados e usuários como foco de suas atenções e no centro das suas decisões e ainda visa promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados e usuários.

Tem observância permitir um tratamento justo e equitativo a associados e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

5.1. PRÉ – CONTRATAÇÃO

A Cooperativa elabora produtos e serviços pautados no perfil dos associados e usuários considerando suas características e complexidades.

5.1.1. CONTRATAÇÃO

A Cooperativa na contratação dos produtos e prestação de serviços assegura aos associados e usuários:

- a) adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos associados e usuários;
- b) integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- c) prestação de forma clara e precisa, das informações necessárias aos associados e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- d) utilização de redação clara, objetiva em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições estabelecidas pela Cooperativa;
- e) atender as demandas de associados e usuários incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços, extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos e a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.



5.2. PÓS – CONTRATAÇÃO

Na área responsável, após a contratação, providenciará o acesso tempestivo dos associados e usuários aos contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos aos produtos ou serviços contratados.

Os documentos disponibilizados pela Cooperativa deverão conter a totalidade das informações sobre o produto ou serviço contratado.

No caso de transações de pagamentos ou transferências deverão ser apresentados recibos, extratos, comprovantes e quaisquer outros casos seja necessário.

5.3. PROCEDIMENTOS GERAIS

Os **associados** devem atender as condições dispostas no Estatuto Social e demais regras disponíveis para cada tipo de produto e serviço contratado.

Os **usuários** devem atender as condições estabelecidas pela Cooperativa nos normativos internos disponíveis para cada tipo de produto e serviço contratado.

Para a utilização dos produtos e serviços da Cooperativa os associados e usuários devem providenciar as informações cadastrais de acordo as diretrizes normativas relacionados ao cadastro estabelecida pela Cooperativa.

5.4. ATENDIMENTO E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Cooperativa realiza atendimento presencial em sua sede, localizada na Usina Colorado, e também na unidade da Central Energética Morrinhos, de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 17h00. Além do atendimento presencial, estão disponíveis aos associados e usuários os seguintes canais de atendimento: Aplicativo CREDCOL, Canal de Ouvidoria e Canal de Denúncias.

Os canais de atendimento têm como finalidade potencializar o uso das informações dos associados e usuários e fazer fluir uma comunicação para atendimento efetivo aprimorando os relacionamentos entre as partes.

Assim, são disponibilizados os canais de atendimento para atendimento, esclarecimentos de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, os quais são monitorados e as demandas são levadas para ciência da **Diretoria Executiva**.

Entende-se por canais de atendimento, as ferramentas que a Cooperativa disponibiliza para trocar informações com os associados e usuários.

5.4.1. CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento é uma das ferramentas que acontece a interação entre a Cooperativa e seus associados e usuários. Na Cooperativa essa interação acontece via telefônica, Instagram, e WhatsApp.



É objetivo da Cooperativa atender os associados e usuários sempre com muita atenção, com educação, paciência e, com a capacidade para resolver os problemas apresentados, bem como oferecer um tempo estimado para essa resolução desses problemas.

A Cooperativa não impede o acesso, não recusa, dificulta ou impõe restrição no atendimento presencial em suas dependências aos associados e usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

5.4.2. APLICATIVOS

A Cooperativa disponibiliza o aplicativo Credcol com funcionalidades apresentadas de forma fácil e intuitiva para que os associados e usuários possam conhecer e utilizar os produtos e serviços.

5.4.3. SITE

Os produtos e serviços da Cooperativa estão disponíveis no caminho www.credcol.com.br.

O site é um canal de comunicação com os associados e usuários que podem ser encontrados informações gerais dos produtos e serviços disponibilizados pela Cooperativa.

O acesso ao site é disponibilizado por meio de um login e senha que poderá ser solicitado acionando os profissionais da Cooperativa via telefone ou email.

5.4.4. CANAL DE OUVIDORIA

O Canal de Ouvidoria é disponibilizado no site da Cooperativa para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

Todas as demandas são monitoradas e apresentadas para ciência da *Diretoria Executiva*.

O Canal de Ouvidoria tem a função é atuar como canal de comunicação entre a Cooperativa e os associados e usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil e seus procedimentos estão detalhados na Política de Ouvidoria.

5.4.5. CANAL DE DENÚNCIAS

O Canal de Denúncias tem como finalidade disponibilizar mecanismos de comunicação para que os associados e usuários, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) possam comunicar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da Cooperativa.

As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com os produtos e serviços da Cooperativa conforme procedimentos detalhados no Regulamento Canal de Denúncias.

O Canal de Denúncias é aplicável somente quando se tratar de questões de condutas éticas que divergem do Código de Ética e Conduta.

5.5. COBRANÇAS DE TARIFAS

A cooperativa até a presente data não faz a cobranças de tarifas.



5.6. LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DAS OBRIGAÇÕES E DÍVIDAS

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo associado e usuário será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Os associados e usuários poderão liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os profissionais da Cooperativa, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

5.7. PROCEDIMENTOS DE COBRANÇAS EM CASO DE INADIMPLENCIAS

As regras e procedimentos de cobranças em caso de inadimplência das obrigações contratadas são:

- a) A área de atendimento poderá entrar em contato com o associado e usuário inadimplente por meio dos canais de comunicação informados no ato da contratação com o intuito de propor uma renegociação;
- b) o contato deverá ser realizado em horário comercial, preferencialmente por vias eletrônicas;
- c) excepcionalmente, poderá ser enviada uma correspondência física com aviso de recebimento para o associado e usuário;
- d) a renegociação terá como objetivo estabelecer novas condições para que o associado e usuário adimpla as obrigações contratadas, podendo abranger, dentre outras medidas e conforme o produto ou serviço contratado, a prorrogação do prazo de pagamento, a redisão de parcelas e o abatimento do preço e demais encargos;
- e) a renegociação poderá ser disponibilizada ao associado e usuário inadimplente que evidencie a possibilidade de, em prazo razoável, adimplir a sua obrigação;
- f) caso a renegociação resulte improdutiva, conforme as condições contratualmente previstas na Cooperativa, o devedor será constituído em mora e, adicionalmente, a Cooperativa se reserva do direito de executar o contrato judicialmente.

A Cooperativa busca manter processo claro e transparente, informando em contrato cláusulas específicas em caso de inadimplência do associado e usuários no cumprimento de quaisquer obrigações que forem determinadas

5.8. DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADES DE PRODUTOS DE SERVIÇOS

Esta política é divulgada internamente a todos os componentes da estrutura organizacional da Cooperativa e aos associados, bem como os produtos e serviços.

As informações são publicadas de forma transparente nos meios de comunicação disponíveis pela Cooperativa:

- a) mídias digitais: *site, intranet, Instagram.*;
- b) mídia impressa: murais, jornais, cartazes entre outros.



5.9. COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS ASSOCIADOS E USUÁRIOS

A Cooperativa mantém controles rigorosos das informações fornecidas pelos associados e usuários de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com normativos e procedimentos internos relacionados ao cadastro e segurança da informação e com as legislações vigentes.

5.9.1. REQUISITOS DE SEGURANÇA

A Cooperativa mantém a segurança das informações e transações dos associados e usuários atendendo aos requisitos e padrões, garantindo que estejam de acordo com as regulamentações ou leis e formalizadas nas diretrizes de segurança da informação estabelecidos.

Os procedimentos são realizados atendendo a conformidade e a proteção de dados que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional do negócio.

O acesso dos empregados e fornecedores aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços são controlados rigorosamente pela **FácilCred** garantindo e assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelo associado e usuários.

6. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

A *Cooperativa* mantém um programa de treinamento e capacitação com os profissionais que desempenhem atividades direta com os associados e usuários dos produtos e serviços.

Os empregados envolvidos com atendimento e relacionamento com os associados e os usuários são treinados e qualificados em relação a regulamentação vigente e as diretrizes desta Política, além dos processos, procedimentos e boas práticas aplicáveis as suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos associados e usuários em relação a oferta, distribuição e pós-venda de produtos.

O treinamento e a capacitação são revistos e aperfeiçoados, continuamente, de modo a fim de preparar os empregados, novos ou atuais, para o mais alto padrão e qualidade de atendimento e ainda, anualmente são realizadas ações com todos os empregados da Cooperativa disseminando as disposições desta política.

7. PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Cooperativa preza pela privacidade e segurança da informação, reconhecendo a necessidade de tratar todos os dados pessoais de forma segura, justa, respeitosa e em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Esta Política de Relacionamento com Associados e Usuários baseia-se no compromisso com a transparência e o respeito nas relações com os associados, empregados e demais envolvidos com os negócios a Cooperativa.

Parte desse compromisso significa proteger e respeitar a privacidade e as escolhas de todos.



8. ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018

Todos os procedimentos e diretrizes desta política são realizados em conformidade e observância a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

9. PERIODICIDADE DA REVISÃO

Esta política é revisada e avaliada, periodicamente, no mínimo a cada 02 anos pela Diretoria Executiva.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política é divulgada para os associados e usuários e associados e quando houver conflitos e divergências nos relacionamentos com associados e usuários devem prevalecer as normas legais vigentes.

Os dados, os registros e as informações coletadas dos relacionamentos com associados e usuários, bem como, os mecanismos de controles, processos desta política devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

A Cooperativa não impõe barreiras para terminar relação contratual das operações com os associados ou transferir relacionamento e as operações para outra instituição.

É diretrizes atuar sempre e consistentemente, de maneira cooperativa e equilibrada com os associados, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, competência e diligência e buscando tratamento justo e equitativo pela instituição para todos os cooperados.

11. APROVAÇÃO

Este normativo foi aprovado na reunião da **Diretoria Executiva**) realizada em 22/08/2025 conforme Ata de Reunião 07/2025 e passa a vigorar na data de sua publicação.

12. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Normativo	Data	Epígrafe
Resolução CMN nº 4.539	24/11/2016	Dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros. (Revogado pela Resolução CMN nº 4.949, de 01 de agosto de 2021)
Resolução CMN nº 4.949	01/08/2021	Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.
Lei nº 13.709	14/08/2018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



13. CONTROLES DE ATUALIZAÇÕES

Edição	Data	Atualizações
01/2025	15/08/2025	1ª Atualização

Guaira SP, 15 de Agosto de 2025.

Valter Marcos Lorenti – Diretor Presidente

José Antônio Pimenta – Diretor Secretário



Página de assinaturas



Valter Lorenti
442.363.368-04
Signatário



eli ferreira
041.239.898-29
Signatário

HISTÓRICO

- 20 ago 2025**
16:08:55  **CREDCOL COOPERATIVA** criou este documento. (Empresa: CREDCOL, CNPJ: 02.024.442/0001-01, Email: credcolcolorado@gmail.com, CPF: 325.343.978-00)
- 20 ago 2025**
16:13:11  **Valter Marcos Lorenti** (Email: valter.lorenti@colorado.com.br, CPF: 442.363.368-04) visualizou este documento por meio do IP 177.200.72.34 localizado em Ribeirão Preto - São Paulo - Brazil
- 20 ago 2025**
16:14:00  **Valter Marcos Lorenti** (Email: valter.lorenti@colorado.com.br, CPF: 442.363.368-04) assinou este documento por meio do IP 177.200.72.34 localizado em Ribeirão Preto - São Paulo - Brazil
- 22 ago 2025**
08:26:22  **eli norberto ferreira** (Email: eli.ferreira@colorado.com.br, CPF: 041.239.898-29) visualizou este documento por meio do IP 189.123.68.55 localizado em Ribeirão Preto - São Paulo - Brazil
- 22 ago 2025**
08:26:31  **eli norberto ferreira** (Email: eli.ferreira@colorado.com.br, CPF: 041.239.898-29) assinou este documento por meio do IP 189.123.68.55 localizado em Ribeirão Preto - São Paulo - Brazil

