



2025

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS  
FUNCIONÁRIOS DA VIAÇÃO NOSSA SENHORA DO AMPARO LTDA.  
COPERFAMP

# POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Avenida Prefeito Joaquim Mendes, 1643,  
Parte, Araçatiba, Maricá, RJ,  
CEP 24.902-100  
Email: [coperfamp@coperfamp.com.br](mailto:coperfamp@coperfamp.com.br)  
(21) 99521-5927  
(21) 2634-7400 Ramal 7416

## **1- CONCEITO**

Esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Da Viação Nossa Senhora Do Amparo LTDA – COPERFAMP tem por base estabelecer os princípios, diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais que norteiam o relacionamento do cliente institucional da cooperativa e usuários de produtos e de serviços financeiros desta instituição cooperativa, com base nas normas do Banco Central do Brasil, previstas na Resolução 4.949, de 30/09/2021.

A cooperativa tem por princípio que seus empregados, prestadores de serviços e membros estatutários devem pautar seu relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.

## **2- APLICABILIDADE**

Esta Política se aplica a todos que diretamente se relacionam com a COPERFAMP, compreendendo: Membros Estatutários; Colaboradores; Prestadores de Serviços; Parceiros e o quadro social.

## **3- OBJETIVOS**

Esta Política tem como objetivo manter a confiabilidade nos produtos e serviços, bem como a credibilidade da COPERFAMP, contribuindo, para a promoção de uma cultura organizacional capaz de incentivar o relacionamento cooperativo e equilibrado com o quadro social.

## **4- RELACIONAMENTOS COM CLIENTE E USUÁRIOS**

As pessoas vinculadas a COPERFAMP, devem:

- Zelar pela imagem institucional da Cooperativa nos atendimentos, de modo a assegurar que este padrão priorize e fidelize os clientes e usuários em seus relacionamentos com a Cooperativa;
- Prestar informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, esclarecendo sobre direitos e deveres, responsabilidades, custos ou

ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na contratação das operações e na prestação de serviços;

- Prestar atendimento justo e equitativo a todos os associados, atuando de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes e usuários;
- Divulgar informações e esclarecimentos com redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade das operações ou serviços, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, datas, locais e demais condições inerentes às operações;
- Fornecer de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre a excelência na qualidade e a satisfação nos atendimentos;
- Atender com a preservação do sigilo das operações dentro das normas e legislação vigentes, de modo a manter a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas;
- Procurar sempre estar atualizados sobre os serviços oferecidos, de modo a poder prestar informações seguras aos clientes e usuários nas suas tomadas de decisões.

## 5- ABRANGÊNCIA

A presente política aplica-se a quem diretamente se relacionar com a cooperativa, devendo ser observada pelos seus membros.

A cooperativa deve envidar os melhores esforços para que as suas orientações junto aos seus colaboradores estejam alinhadas com as orientações da presente Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitos.

## **6- ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES**

É responsabilidade dos membros da Diretoria da COPERFAMP, analisar, alterar e aprovar a presente Política e suas alterações.

Cabe a Diretoria determinar um Diretor Responsável que atuará na avaliação e aprovação das atualizações para o desenvolvimento dessa Política, conforme os normativos vigentes, critérios, documentação e informações apresentadas.

O Diretor Responsável disseminará a programação interna de treinamento dos empregados, colaboradores e prestadores de serviços para desempenhar as atividades que afetam o relacionamento com clientes e usuários, juntamente com o apoio da Gerência.

## **7- CANAIS DE RELACIONAMENTO**

A COPERFAMP, disponibiliza em seu sítio eletrônico os canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, críticas e reclamações, e que são os seguintes:

- **Sítio eletrônico da Cooperativa:** [www.coperfamp.com.br](http://www.coperfamp.com.br);
- **Canal de Ouvidoria:** Através do convênio firmado com a FENACRED, a cooperativa possui componente organizacional de ouvidoria para registro de demandas e mediação de conflitos, através do 0800 042-0851 e o sítio eletrônico <https://fenacred.com.br/ouvidoria/> , dispondo de ouvidor devidamente certificado;
- **Canal de Comunicação de Indícios de Ilícitude:** Também Através do convênio firmado com a FENACRED, a cooperativa possui esse canal para registro de demandas, através do sítio eletrônico [https://fenacred.com.br/canal\\_de\\_denuncia/](https://fenacred.com.br/canal_de_denuncia/). As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando assegurar a proteção do denunciante;
- **Atendimento Presencial, e-mail, telefone e WhatsApp:** A COPERFAMP, se dispõe a prestar atendimento presencial, por e-mail, telefone e WhatsApp aos seus associados.

- A cooperativa não realiza atendimento à não associados, salvo por solicitação da empresa conveniada.

## **8- COMPETÊNCIAS DOS MEMBROS QUE COMPÕE A ESTRUTURA DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE E USUÁRIO**

### **- Diretoria**

A Diretoria é o órgão estatutário responsável pela administração da cooperativa, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto Social e Regimento Interno da COPERFAMP.

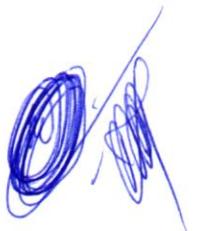
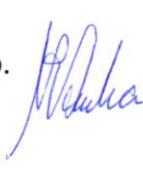
### **- Funcionários**

A COPERFAMP possui atualmente 02 funcionários cedidos pela empresa parceira, que são responsáveis pela coleta das informações e contratação das operações financeiras. São também responsáveis por promoverem a cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados e dispensar tratamento justo e equitativo aos associados.

## **9- PROCEDIMENTOS DA GESTÃO**

### **9.1 Admissão do Cooperado**

- a. A adesão é concedida ao pretendente que atenda as condições estatutárias mediante preenchimento da proposta de adesão e apresentação dos documentos exigidos (matrícula funcional, contracheque, RG, CPF e comprovante de residência).
  - A proposta é assinada pelo Cooperado e pelo Diretor presidente.
  - A adesão é cadastrada no sistema, gerando número de registro na Cooperativa e no sistema operacional.
  - O contrato de adesão é assinado pelo Cooperado.



- A relação dos Cooperados Admitidos é conferida em Reunião de Diretoria e anexada a Ata de reunião.
- A ficha cadastral deve ser arquivada por, no mínimo, 5 anos.
- O Conferente declara que teve acesso as propostas de admissão e a relação dos associados admitidos no período de acordo com conferência anexa.

## **9.2 Desligamento de Cooperados e devolução de capital**

9.2.1 - A empresa intermediadora comunica o desligamento do colaborador/nosso cooperado através de comunicado escrito/email e solicita saldo devedor de empréstimo e situação do associado.

9.2.2 - Quando o Cooperado solicita seu desligamento, o que se dá através de uma solicitação por escrito assinada pelo mesmo.

9.2.3 - Em ambos os casos (9.2.1 e 9.2.2) o sócio é excluído do quadro social e é feita a sua exclusão do associado da folha.

9.2.4 - Quando o Cooperado não cumpre com suas obrigações, como por exemplo: capitalização, parcelas de empréstimos, e outros, a Cooperativa pode, depois de decisão de Diretoria e lavrada em ata, proceder a sua eliminação do quadro social, fazendo constar o fato que ocasionou essa eliminação na ficha do ex-cooperado.

9.2.5 - Todos os descontos são acatados com o repasse da folha, com exceção dos afastados, neste caso, aguarda-se o retorno do mesmo, permanecendo o capital na Cooperativa.

9.2.6 - É realizado o encontro de contas entre o saldo de capital e o saldo de empréstimos e outros saldos, conforme consta no Contrato de Empréstimo.

9.2.7 - Nos casos de pedido de desligamento, exclusão ou eliminação, o associado deve ser zerado, ou seja, passa a ser ex-associado e o saldo de capital existente deverá ser transferido para Capital de Ex-associados.

9.2.8 - Após a formalização do desligamento, o capital é devolvido, na sua totalidade ou em até 10 parcelas conforme nosso estatuto, após a realização da assembleia, no ano seguinte.

## **9.3 Concepção de produtos e serviços**

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Da Viação Nossa Senhora Do Amparo LTDA – COPERFAMP está classificada como “Capital e Empréstimo”, sendo esses, os únicos serviços financeiros oferecidos ao seu quadro social.

No seu Regimento Interno constam os produtos e serviços oferecidos pela cooperativa. Qualquer oferecimento de novos produtos e serviços, deve ser avaliado de acordo com os critérios e normas vigentes, além da análise dos riscos envolvidos, e aprovado pela Diretoria da cooperativa.

#### **9.4 Requisitos de segurança afetos a produtos e serviços**

A COPERFAMP mantém a segurança das operações dos associados, com procedimentos e controles adotados de modo a assegurar a confidencialidade e a integridade dessas operações, visando cumprir os normativos vigentes quanto ao sigilo das operações de instituições financeiras, bem como, à Política de Segurança Cibernética aprovada pela cooperativa.

#### **9.5 Divulgação e publicidade de produtos e serviços**

A COPERFAMP divulga os seus produtos de maneira objetiva e transparente através do seu site próprio, quadros informativos na empresa, Facebook, WhatsApp, entre outros.

#### **9.6 Cobrança de tarifas**

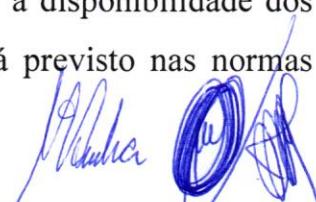
Exceto as taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos, somente o IOF – Imposto sobre Operações Financeiras é cobrado nas concessões de crédito.

Vale ressaltar que, mediante decretos do Governo, o mesmo poderá ter sua cobrança suspensa.

**9.6.1** Ao longo do período de associação, é cobrada mensalmente aos associados, a taxa administrativa destinada à manutenção de repasse dos salários de 02 colaboradoras cedidas pela empresa intermediadora, que estão à serviço em horário integral na cooperativa.

#### **9.7 Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados**

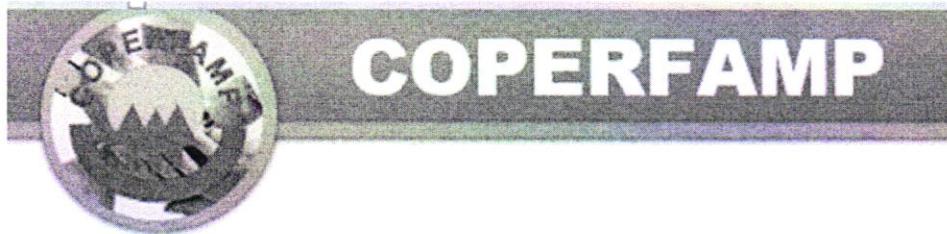
A COPERFAMP assegura a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados, conforme está previsto nas normas



vigentes, e na Política de Segurança Cibernética aprovada, visando reduzir a vulnerabilidade da Cooperativa à incidentes.

## 9.8 Concessão de Crédito

A Política de Concessão de Crédito da cooperativa, foi implementada pela Diretoria, sendo devidamente cumprida em todas as operações de concessão de crédito, e dispondo de variadas taxas de juros, linhas de crédito e prazo para pagamento.



### REGULAMENTO PARA ANÁLISE DE CRÉDITO - EMPRÉSTIMOS

**A partir de JANEIRO/2025**

Os pedidos dos novos empréstimos serão liberados de acordo com o seguinte Regulamento:

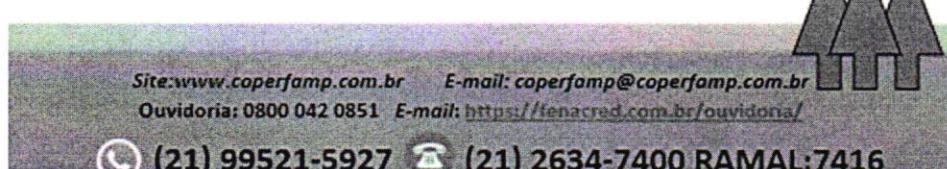
PARCELAS	JUROS
1 a 6	2%
7 a 24	3%
25 a 36	3,50%

#### Requisitos:

- 1- Ter mais de 3 meses de registro como funcionário da Viação Nossa Senhora do Amparo;
- 2- Ter saldo de capital correspondente a 3 (três) parcelas de contribuição;

#### Condições adicionais

- a) Será liberado com base no saldo de capital mais porcentagem do salário base do associado, conforme tabela abaixo:  
FAIXA 1 - SALDO DE CAPITAL DE R\$ 50,00 A R\$ 1000,00 + 30% DO SALÁRIO BASE;  
FAIXA 2 - SALDO DE CAPITAL DE R\$ 1001,00 A R\$ 3000,00 + 40% DO SALÁRIO BASE;  
FAIXA 3 - SALDO DE CAPITAL ACIMA DE R\$ 3000,00 + 50% DO SALÁRIO BASE;
- b) Os empréstimos só poderão ser renegociados após quitação de 30% das parcelas.
- c) O valor da prestação não pode ultrapassar a margem consignável de 30% (trinta por cento) do salário base;
- d) Funcionário com pensão alimentícia: O valor da pensão será deduzido do salário e aplicados os 30% sobre este valor;
- e) Os empréstimos para conselho de administração/diretoria e funcionários devem cumprir o mesmo regulamento.
- f) Casos que não se enquadrem neste regulamento serão analisados pelo Diretoria Executiva.



## 9.8.1 Sistemática de Cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas

A COPERFAMP inicia a cobrança com uma comunicação eletrônica pelo WhatsApp, depois por telefone e por carta registrada. A COPERFAMP contratou a CREDIT SOLUÇÕES, empresa especializada na cobrança de títulos vencidos de cooperativas de crédito.

O serviço foi devidamente implantado, cabendo a cooperativa encaminhar empréstimos vencidos para cobrança, independentemente da data do seu vencimento, mas conforme régua de atraso e periodicidade de envio previamente acordada entre as partes, além das informações cadastrais de seus associados, bem como os detalhes das operações, possibilitando a rápida localização do devedor.

Conforme está previsto no contrato firmado, a CREDIT SOLUÇÕES obriga-se a manter confidenciais as informações fornecidas pela cooperativa, comprometendo-se em mantê-las em sigilo, e respondendo por eventuais perdas e danos diretos e indiretos ou emergentes, bem como danos morais caso haja lesiva divulgação.

#### **9.8.2 Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações**

O associado poderá amortizar parte de seu saldo devedor ou liquidar seu empréstimo de forma antecipada, através de transferência bancária, dependendo do valor, em espécie, PIX, boleto, na conta corrente da COPERFAMP, a partir do contato através dos seus canais oficiais de comunicação.

#### **9.8.3 Transferência de relacionamento para outra instituição financeira, a pedido do cliente**

A COPERFAMP classificada na modalidade “capital e empréstimo”, sendo esses os únicos serviços financeiros a serem oferecidos ao seu quadro social.

O associado poderá a qualquer momento liquidar seu empréstimo, acionando a cooperativa através dos canais oficiais, para que seja informado o valor para essa quitação e as formas de pagamento, sendo de livre escolha buscar os serviços de outras instituições financeiras.

### **10-EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL RELATIVA A PRODUTOS E SERVIÇOS**

A extinção da relação contratual referente ao produto/serviço oferecido pela cooperativa, que no caso da COPERFAMP é captar/conceder empréstimos, se dará por meio das cláusulas estabelecidas no contrato da concessão de empréstimos e na Política vigente.

## **11-DISPOSIÇÕES FINAIS**

A cooperativa indicou o Diretor Administrativo como Responsável pela Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários.

Essa Política será divulgada a todos que diretamente se relacionamento com a cooperativa.

Essa política deverá ser objeto de revisões e atualizações sempre que for necessário ou exigido por meio de novos normativos, devendo ser mantida à disposição do Banco Central do Brasil e auditorias por 5 (cinco) anos.

Esta versão original da Política de Institucional da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Viação Nossa Senhora Do Amparo Ltda – COPERFAMP, foi revisada em março de 2025 e aprovada em reunião de diretoria de 07/03/2025.

Maricá, 07 de março de 2025.

---

  
Maria Edinalva Oliveira da Silva  
Diretor Presidente

---

  
Maria da Conceição Nascimento dos Santos  
Diretor Operacional

---

  
Maria de Fátima Ruas Galvão  
Diretor Administrativo