



JUNHO DE 2026

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E USUÁRIOS

COOPERALPINA
COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA FIAÇÃO ALPINA



CONFIAR, COOPERAR E CRESCER

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
5.3.1	COBRANÇA DE TARIFAS PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	5
5.4.	ATENDIMENTO E CANAIS DE COMUNICAÇÃO	6
5.4.1	MONITORAMENTO DE DEMANDAS EXTERNAS	6
5.5.	LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DAS OBRIGAÇÕES E DÍVIDAS	6
5.6.	PORTABILIDADE DE CRÉDITO	7
5.7.	PROCEDIMENTOS DE COBRANÇAS EM CASO DE INADIMPLÊNCIAS	7
5.8.	DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADES DE PRODUTOS DE SERVIÇOS	7
5.9.	COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS ASSOCIADOS E USUÁRIOS.....	8
5.9.1.	REQUISITOS DE SEGURANÇA	8
5.10.	INDICADORES E AVALIAÇÃO DE EFETIVIDADE DA POLÍTICA	8
6.	TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO	9
7.	PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	9
8.	ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018	9
9.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	9
10.	REFERÊNCIAS NORMATIVAS.....	10
11.	DA VIGÊNCIA	10

CONFIAR, COOPERAR E CRESCER

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 Crédito Mútuo dos Empregados da Fiação Alpina - Cooperalpina** 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 relacionamento com associados e usuários de produtos e de serviços financeiros oferecidos pela Cooperativa.

3. CONCEITOS

Para esta política são definidos:

- a) associados: pessoas associadas à Cooperativa;
- b) usuários: pessoas não associadas a Cooperativa, mas que utilizam os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa;
- c) produto: produtos e serviços financeiros oferecidos pela Cooperativa, conforme normativos internos.

4. RESPONSABILIDADES

A Cooperalpina é uma cooperativa singular, classificada como 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 da empresa patrocinadora Alpina Têxtil.

4.1. DIRETORIA

São responsabilidades da Diretoria

- a) aprovar esta Política de Relacionamentos com Associados e Usuários;
- b) garantir a qualidade do atendimento com monitoramento dos resultados;
- c) valorizar e dar suporte à área de relacionamento com associados e usuários de produtos e serviços

CONFIAR, COOPERAR E CRESCER

- d) atuar em conformidade com esta política e com a legislação/regulamentação aplicável;
- e) indicar um diretor responsável pelo cumprimento desta política.

4.2. DIRETOR RESPONSÁVEL – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

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

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

4.3. ÁREA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E USUÁRIOS

São responsabilidades da Área de Relacionamentos com Associados e Usuários de Produtos e Serviços (atendimento):

- 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;

CONFIAR, COOPERAR E CRESCER

- 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 da Diretoria 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 por finalidade assegurar 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;

CONFIAR, COOPERAR E CRESCER

- 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

A Área de Relacionamentos com Associados e Usuários (atendimento), 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 com as diretrizes normativas relacionados ao cadastro estabelecida pela Cooperativa.

5.3.1 COBRANÇA DE TARIFAS PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A Cooperalpina não realiza a cobrança de tarifas pela prestação de serviços aos seus associados e usuários, observando os princípios cooperativistas, a transparência e o tratamento justo e equitativo no relacionamento.

CONFIAR, COOPERAR E CRESCER

A eventual instituição de cobrança de tarifas somente poderá ocorrer mediante prévia deliberação dos órgãos competentes, atualização desta Política e ampla divulgação aos associados e usuários, em conformidade com a regulamentação vigente.

5.4. ATENDIMENTO E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Cooperativa oferece atendimento presencial em pontos localizados dentro da empresa patrocinadora. Além disso, disponibiliza aos associados e usuários os seguintes canais de atendimento:

- a) Central de Atendimento: telefone e WhatsApp;
- b) Aplicativo Cooperalpina
- c) Site <https://cooperalpina.com/>;
- d) Canal de Ouvidoria e de Denúncias <https://speaksafely.com/company/fncc>;

Os canais de atendimento têm como finalidade promover comunicação efetiva e aprimorar o relacionamento com associados e usuários.

Assim, são disponibilizados os canais de atendimento para atendimento, esclarecimentos de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, Aos quais as demandas são monitoradas, registradas nos controles internos e levadas ao conhecimento da Diretoria quando necessário.

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

5.4.1 MONITORAMENTO DE DEMANDAS EXTERNAS

A Cooperativa realiza consultas semestrais aos canais externos de reclamações compatíveis com sua estrutura e forma de atuação, incluindo o RDR do Banco Central, PROCON e ReclameAQUI, quando aplicável.

Caso sejam identificadas reclamações ou manifestações, estas serão analisadas, tratadas e registradas em relatório interno para acompanhamento e adoção das providências cabíveis.

O acompanhamento do RDR ocorre por meio das comunicações oficiais encaminhadas pelo Banco Central do Brasil..

5.5. 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.

CONFIAR, COOPERAR E CRESCER

5.6. PORTABILIDADE DE CRÉDITO

Os associados e usuários poderão solicitar a transferência de suas operações de crédito para outras instituições mediante manifestação por carta de transferência e utilização de transferência eletrônica realizada por empresa contratada.

5.7. PROCEDIMENTOS DE COBRANÇAS EM CASO DE INADIMPLÊNCIAS

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

- a) A área de relacionamento com associados e usuários (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 redivisão 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, Facebook, Instagram* etc.;
- b) mídia impressa: quadros de aviso.

CONFIAR, COOPERAR E CRESCER

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.

5.10. INDICADORES E AVALIAÇÃO DE EFETIVIDADE DA POLÍTICA

A Cooperalpina avalia periodicamente a efetividade da Política de Relacionamento com Associados e Usuários por meio de indicadores compatíveis com seu porte, complexidade e modelo de negócios, em conformidade com a regulamentação vigente. Considerando que os serviços de Ouvidoria e Canal de Denúncias são prestados por entidade especializada, a avaliação de efetividade contempla os relatórios periódicos fornecidos por essa entidade.

A avaliação de efetividade considera, no mínimo, os seguintes indicadores e informações:

- a) quantidade de reclamações, sugestões e demandas registradas nos canais de atendimento, ouvidoria e canal de denúncias;
- b) registros de ocorrências relacionadas ao atendimento aos associados e usuários, quando aplicável;
- c) acompanhamento dos relatórios de ouvidoria emitidos pela entidade responsável;
- d) monitoramento de demandas internas relacionadas à qualidade do atendimento e ao cumprimento das diretrizes desta Política;
- e) registros de descumprimento ou necessidade de aprimoramento dos procedimentos de relacionamento com associados e usuários.

Os resultados da avaliação de efetividade poderão ser consolidados em relatórios internos, preferencialmente em base anual, e apresentados à Diretoria, sempre que aplicável, com o objetivo de subsidiar decisões, propor melhorias e garantir a aderência contínua às diretrizes desta Política.

CONFIAR, COOPERAR E CRESCER

A periodicidade da avaliação observará, no mínimo, o ciclo anual, podendo ser realizada em períodos inferiores sempre que identificado fato relevante.

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.

O acompanhamento do treinamento e capacitação de empregados, bem como a ações de disseminação desta política são formalizadas em reunião da Diretoria.

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. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política é divulgada para os associados e usuários 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 permanecer à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

CONFIAR, COOPERAR E CRESCER

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

As diretrizes estabelecem que devemos atuar de forma consistente e cooperativa com os associados, sempre em conformidade com princípios de ética, responsabilidade, transparência, competência e diligência. Nosso objetivo é garantir um tratamento justo e equitativo a todos os cooperados.

10. 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. <i>(Revogado pela Resolução CMN nº 4.949, de 01 de agosto de 2021)</i>
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).

11. DA VIGÊNCIA

Esta resolução entrará em vigor a partir de **01 de junho de 2026**, e vigorará por prazo indeterminado. Ela revoga as Políticas anteriores.

Cabe à Diretoria alterar esta política a qualquer tempo, sem aviso prévio e decidir sobre casos omissos e/ou assuntos não contidos nesta política.

Morungaba, 26 de maio de 2026.