



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da
ASCAR/EMATER RS - CRESAL**

Aprovada em reunião do Conselho de Administração

Data: 12/04/2024

Número da ata: 374

Versão: 02

4. ^{BP} *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*

Política de Relacionamento com Associados

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	03
2. DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	03
3. PRINCÍPIOS.....	DOS 03
3.1 Diretrizes para um atendimento de qualidade.....	03
4. DO GERENCIAMENTO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS.....	04
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA INSTITUIÇÃO.....	04
5.1. Compromisso da alta administração.....	04
6. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSOCIADO.....	04
7. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO.....	05
8. DOS PROCEDIMENTOS.....	06
8.1. Identificação e qualificação de associados para fins de início e manutenção de relacionamento.....	06
8.2. Admissão de sócios.....	06
8.3. Demissão de sócios.....	06
8.4. Eliminação de sócios.....	06
8.5. Integralização de Quota capital.....	07
8.6. Restituição de Quota capital.....	08
8.8. Da contratação e da prestação de serviços.....	08
8.9. Do atendimento presencial.....	09
8.10. Concessão de crédito.....	09
9. PRODUTOS E SERVIÇOS OFERTADOS.....	09
9.1. Empréstimo.....	10

Política de Relacionamento com Associados

9.2. Aplicação.....	24
9.3. Serviço de convênio médico e odontológico.....	27
9.4. Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços.....	28
9.5. Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços.....	28
9.6. Divulgação e publicidade de produtos e de serviços.....	29
9.7. Canais de comunicação.....	29
10. SISTEMÁTICA DE COBRANÇA EM CASO DE INADIMPLEMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATADAS.....	30
10.1. Procedimentos de cobrança.....	30
11. COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS ASSOCIADOS EM BASES DE DADOS.....	32
11.1. Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços.....	33
11.1.2. Fontes de dados pessoais.....	33
11.1.3. Dados pessoais que tratamos.....	33
11.1.4. Por que precisamos e como tratamos os dados pessoais.....	33
11.1.5. Sobre o compartilhamento de dados pessoais.....	34
11.1.6. Terceiros que usam seus dados pessoais por motivos legais.....	34
11.1.7. Sobre a retenção e término do tratamento dos dados pessoais.....	34
11.1.8. O uso de cookies.....	35
11.1.9. Direitos sobre os dados pessoais.....	35
11.1.9. Não fornecimento dos dados pessoais.....	36
11.1.10. Os dados pessoais estarão seguros.....	36
11.1.11. Como os dados pessoais são tratados.....	36

Política de Relacionamento com Associados

11.1.12.	Alterações	em	nossa	política	de	
privacidade.....						37
12. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....						37
13. EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL RELATIVA A PRODUTOS E SERVIÇOS.....						37
13.1. Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações.....						37
13.2. Transferência de relacionamento para outra instituição.....						37
14. METAS E INCENTIVOS PARA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....						37
15. PROGRAMA DE TREINAMENTO DE EMPREGADOS E PRESTADORES DE SERVIÇOS QUE DESEMPENHEM						
ATIVIDADES	AFETAS	AO	RELACIONAMENTO	COM		
ASSOCIADOS.....						38
16. GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO A ASSOCIADOS, INCLUSIVE O REGISTRO E O TRATAMENTO DE						
DEMANDAS.....						38
16.1.	Indicadores	de	satisfação	dos		
associados.....						38
16.2.		Avaliação		de		
efetividade.....						39
16.3.	Correção	de	eventuais	deficiências		
identificadas.....						39
16.4.	Acompanhamento	de	controle	e	de	
riscos.....					mitigação	de
						39
17. DISPOSIÇÕES FINAIS.....						39

1. INTRODUÇÃO

A Política de Relacionamento com associados da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores das ASCAR/EMATER RS – CRESAL é, fundamentalmente, a tradução da forma como a Cooperativa atua, refletindo a transparência e o comprometimento e demonstrando os esforços que ela realiza para colocar nossos cooperados como prioridade em se tratando de respeito e foco na orientação, bem como, responsabilidades, controles e revisões para atendimento à Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.949/21.

A Política de Relacionamento com associados tem como principal objetivo criar um relacionamento sólido com seus cooperados, aumentando os respectivos graus de satisfação e proporcionando uma aproximação contínua.

O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade.

2. DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Política de Relacionamento com Associados

A Política de relacionamento com associados da CRESAL, dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com seus associados efetivos e em potencial.

Conforme previsto no Estatuto desta Cooperativa, o atendimento é exclusivo a associados.

Para efeito desta Política, o relacionamento com associados abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

As disposições desta política devem ser internamente amplamente disseminadas, com o intuito de nortear todas as práticas, inerentes ao relacionamento entre a CRESAL e seus associados.

3. DOS PRINCÍPIOS

A CRESAL no relacionamento com associados, deve conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Para isso requer, entre outras, as seguintes ações:

- I. Promover a cultura organizacional incentivando o relacionamento cooperativo e equilibrado com sócios; e
- II. Dispensar tratamento justo e equitativo a sócios, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

3.1 Diretrizes para um atendimento de qualidade

A Cooperativa busca prestar seus serviços e comercialização de produtos, conforme as seguintes diretrizes:

- a) Atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;
- b) Compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do cooperado;
- 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 cooperado;
- f) Qualidade no atendimento: serviço esperado X serviço oferecido;
- g) Tangibilidade: facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- h) Confiabilidade/Credibilidade: habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão;
- i) Receptividade: disposição para ajudar o cooperado e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta;
- j) Garantia: conhecimento e cortesia do colaborador e sua habilidade em transmitir segurança;
- k) Empatia: cuidado em oferecer atenção individualizada aos sócios.

4. DO GERENCIAMENTO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS

A Política de relacionamento com associados da CRESAL é compatível com a natureza da instituição e com o perfil de seus sócios. Consolida as diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com a Resolução 4.949/21.

Política de Relacionamento com Associados

A CRESAL deve assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais relacionados ao relacionamento com associados, bem como sua adequação à esta política.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA INSTITUIÇÃO

Todas as áreas envolvidas terão o papel de atender as necessidades e responsabilidades que a Resolução 4.949/21 traz em relação a satisfação dos associados, e o compromisso com os objetivos da instituição.

5.1. Compromisso da alta administração

A satisfação do associado não é de responsabilidade exclusiva da área de atendimento, todas as áreas precisam estar comprometidas com o objetivo de prestar um atendimento com qualidade. Para que a instituição tenha de fato foco na satisfação do cooperado, é necessário que a alta direção da entidade se comprometa com este objetivo, promovendo:

- a) Envolvimento da Direção;
- b) Revisão sistemática de processos e normas;
- c) Disponibilidade e atualização constante de informações;
- d) Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;
- e) Suporte e valorização da Área de atendimento;
- f) Satisfação do associado como meta corporativa.

É importante lembrar que a área de atendimento com o cooperado é o espelho da gestão e reflete a imagem da entidade. Para garantir que o objetivo seja alcançado, é preciso estar sempre atento, realizar o acompanhamento constante do nível de qualidade percebido pelo sócio.

6. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSOCIADO

O associado terá direito a:

- a) Tomar parte nas Assembleias, discutir e votar os assuntos que nela forem tratados, com as restrições dos artigos 31 e 32 do Estatuto da CRESAL;
- b) Votar e ser votado para cargos sociais, salvo nos impedimentos legais e estatutários;
- c) Propor ao Conselho de Administração e às Assembleias Gerais as medidas que julgar convenientes ao interesse social;
- d) Efetuar as operações objeto da Cooperativa de acordo com este Estatuto e as normas estabelecidas;
- e) Retirar capital, juros e sobras, conforme a respectiva conta corrente e o balanço do exercício em que se deu a demissão, eliminação ou exclusão, sempre depois de ter sido este aprovado pela Assembleia Geral;
- f) Inspecionar na Sede Social, em qualquer tempo, os livros de atas e de matrículas e, os livros e papéis de contabilidade, de balanços, contas e documentos que lhe digam respeito;
- g) Pedir demissão em qualquer tempo.

O associado se obriga a:

- a) Subscrever e integralizar as quotas-partes de capital, de acordo com o determinado neste Estatuto;
- b) Zelar pelos interesses morais e materiais da Cooperativa;
- c) Satisfazer pontualmente os compromissos que contrair com a Cooperativa;

Política de Relacionamento com Associados

- d) Cumprir fielmente as disposições estatutárias, respeitando as deliberações tomadas pela Assembleia Geral ou pelos órgãos administrativos;
- e) Ter sempre em vista que a Cooperativa é obra de interesse comum, ao qual não se deverá sobrepor o interesse individual isolado;
- f) Pagar sua parte nas perdas apuradas em balanço na proporção das operações que houver realizado com a Cooperativa.
- g) Atualizar suas informações cadastrais anualmente na cooperativa.

O associado responderá subsidiariamente pelas obrigações sociais para com terceiros até o limite do valor das quotas-partes que subscrever, responsabilidade que só poderá ser invocada depois de judicialmente exigida da Cooperativa. Esta obrigação, perdurará para os demitidos, eliminados ou excluídos, até quando forem aprovadas as contas do exercício em que se deu a retirada.

A responsabilidade do associado perdura para o demitido, eliminado ou excluído, por prejuízos verificados na Cooperativa até a data da aprovação, por Assembleia Geral, do balanço do exercício em que ocorreu a demissão, eliminação ou exclusão.

7. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Compõe a estrutura de atendimento da CRESAL:

- Área de relacionamento própria;
- Cadastro atualizado dos associados;
- Sistema de informação para apoio ao atendimento;
- Processos identificados, definidos e padronizados pelas áreas responsáveis;
- Infraestrutura adequada (conexão com a internet, telefone, computador, impressora e mobiliário);
- Plano de contingência e continuidade dos serviços, como por exemplo, backup de atendimento;
- Recursos Tecnológicos para Monitoramento e Indicadores de Desempenho.

8. DOS PROCEDIMENTOS

8.1. Identificação e qualificação de associados para fins de início e manutenção de relacionamento

Para que seja realizada adequadamente a identificação e qualificação de sócios e daqueles que desejam se associar, serão exigidos a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Ficha de Admissão preenchida e assinada (para novos sócios);
- b) Ficha de atualização cadastral preenchida e assinada (para sócios);
- c) Preenchimento de Formulário de Pessoa Politicamente Exposta;
- d) Preenchimento de Formulário de Pessoa ocupante de cargos público;
- e) Documento de identificação com foto e CPF; e
- f) Comprovante de renda.

Para fins de identificação da formação de grupo econômico, o interessado em se associar deverá ser questionado verbalmente e assinalar na ficha de inscrição, caso possua cônjuge, que seja sócio da Cooperativa.

Política de Relacionamento com Associados

Feita a interposição de recurso, os efeitos da eliminação ficarão suspensos até a deliberação da Assembleia Geral.

A morte da pessoa física, a incapacidade civil, se não for legalmente suprida, a perda do vínculo comum que lhe facultou ingressar na Cooperativa, e a dissolução da pessoa jurídica importam na exclusão do associado.

O associado demitido, eliminado ou excluído, terá direito a retirar, sem prejuízo da responsabilidade que lhe competir, ou que lhe couber pelo capital realizado, juros e sobras, conforme respectiva conta corrente e o balanço do exercício em que se deu a demissão, eliminação ou exclusão sempre depois de aprovado este pela Assembleia Geral.

As obrigações dos associados falecidos, contraídas com a sociedade e as oriundas de sua responsabilidade como associado, em face de terceiros, passarão aos herdeiros, até o limite das forças da herança, prescrevendo, porém, após um ano do dia da abertura da sucessão.

Os herdeiros têm direito ao capital e sobras do associado falecido, conforme a respectiva conta corrente e o último balanço procedido no ano da morte, podendo ficar sub-rogado nos direitos sociais do falecido, se de acordo com o presente Estatuto, puderem fazer parte da Cooperativa.

Ocorrendo simultaneamente muitas demissões, eliminações ou exclusões, de modo a acarretar dificuldades financeiras à Cooperativa, pela retirada do capital social, o Conselho de Administração poderá estabelecer que a restituição seja feita em parcelas mensais não menores de 10% (dez por cento) do respectivo capital realizado pelo associado, pagáveis a partir da data da Assembleia geral do exercício em que se deram as retiradas.

O associado não poderá votar em assunto de seu interesse particular, embora permitida sua participação nos debates.

8.5. Integralização de Quota capital

A quota-parte é indivisível, intransferível a não associados e não poderá ser negociada de modo algum e nem dada em garantia para terceiros. Seu valor responderá sempre como segunda garantia pelas obrigações que o associado contrair com a cooperativa, por operações diretas ou em favor de outro associado.

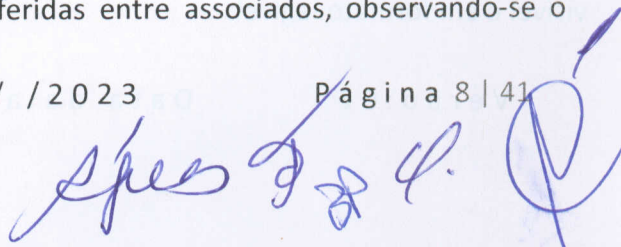
O capital será sempre realizado em moeda corrente nacional, devendo o associado integralizar no ato da subscrição pelo menos 20% (vinte por cento) do valor das quotas-partes que subscrever e o restante dentro de um ano.

Ao ser admitido, cada sócio deverá subscrever uma parte de capital social, não podendo, entretanto, subscrever mais do que 1/3 (um terço) do capital social.

Para aumento contínuo de capital na cooperativa, cada associado subscreverá R\$ 30,00 (trinta reais) na adesão e integralizará mensalmente, através de desconto em folha de pagamento, débito em conta de depósito ou boleto, o valor mínimo de R\$10,00 (dez reais) limitado ao teto individual correspondente a 1/3 (um terço) do capital da sociedade.

Para atualização do valor de subscrição, assim como da integralização mensal, deverá ser submetido à deliberação da Assembleia Geral Ordinária.

Depois de integralizadas, as quotas-partes poderão ser transferidas entre associados, observando-se o limite do capital, estabelecido no Estatuto Social

Handwritten signature in blue ink and a circular stamp, likely an official seal or approval mark, located at the bottom right of the page.

Política de Relacionamento com Associados

8.6. Restituição de Quota capital

A restituição de quotas de capital depende, inclusive, da observância dos limites de patrimônio exigíveis na forma da regulamentação vigente, sendo a devolução parcial condicionada, ainda, à autorização específica do Conselho de Administração ou, na sua ausência, da diretoria.

Na eventualidade do sócio aposentado vir a se desligar da ASCAR e permanecer na CRESAL poderá optar pelo resgate de até 50% do capital social.

8.8. Da contratação e da prestação de serviços

A CRESAL, na contratação de operações e na prestação de serviços, deve assegurar:

- I. Adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos sócios;
- II. Integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- III. Prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte dos sócios, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- IV. 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 público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.
- V. Encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização; e
- VI. Tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:
 - a) O atendimento a demandas de sócios, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços;
 - b) A extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos; e
 - c) A transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.

8.9. Do atendimento presencial

A CRESAL não poderá impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, aos seus associados, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

A Cooperativa atende exclusivamente associados, não realizando atendimento a não sócios. Esta informação deverá estar divulgada em suas dependências, em local visível e em formato legível.

Ainda, a CRESAL não possui guichê de caixa em suas dependências, dessa forma não recebe ou paga valores em espécie ou cheque. Esta informação deve estar divulgada em suas dependências, em local visível e em formato legível.

Política de Relacionamento com Associados

8.10. Concessão de crédito

O associado poderá obter ou garantir empréstimo somente após, transcorrido o prazo mínimo de 90 (noventa) dias de atividades na EMATER/RS-ASCAR, FAPERS, ASAE, CRESAL, AGC, ASAPAS e Associação dos Extensionistas Sociais Rurais;

As solicitações de empréstimos serão feitas pelo cooperado pessoalmente, via telefone, através do site ou e-mail.

Os montantes e os prazos serão gradativamente ampliados de acordo com a soma dos recursos disponíveis. Em suas operações ativas (empréstimos) não poderá concentrar em um só devedor mais de 10% (dez por cento) de seu PL;

A concessão de crédito a membros dos Órgãos Estatutários deverá observar critérios idênticos aos utilizados para os demais associados;

Cada linha de crédito terá seus limites pré-estabelecidos com base nas decisões e critérios adotados pela Diretoria Executiva.

Todas as exceções serão analisadas e aprovadas pelo Conselho de Administração e registradas em Ata de reunião.

9. PRODUTOS E SERVIÇOS OFERTADOS

A Cooperativa disponibiliza linhas de crédito e aplicação, que visam atender as necessidades dos associados, buscando o bem estar, a realização pessoal, profissional com encargos e condições diferenciadas, em relação aos oferecidos no mercado financeiro.

A CRESAL disponibiliza aos seus associados os seguintes produtos financeiros:

- a) Empréstimos; e
- b) Aplicações.

Como serviços a Cooperativa oferece a inclusão no convênio médico e odontológico junto a UNIMED, para os sócios que tiverem interesse.

A implantação de novos produtos, serviços e benefícios só devem ocorrer após a realização de estudos que contemple além da viabilidade os riscos envolvidos, e devem ser aprovados pelo Conselho de Administração da CRESAL.

Todos os documentos que comprovem a contratação ou solicitação de produtos, serviços financeiros devem ser assinados pelos associados e devem estar conferidos e validados pelo atendente. A documentação deve ficar arquivada na Cooperativa por no mínimo 5 (cinco) anos.

Os produtos e serviços podem ser solicitados através dos canais de relacionamento da Cooperativa, mencionados nesta política, observados as formalizações necessárias para cada pedido.

As informações relevantes de cada produto e serviço devem ser disponibilizadas anteriormente a contratação ou solicitação, cujas dúvidas deverão ser sanadas e registradas conforme demanda.

9.1. Empréstimo

Os produtos empréstimos ofertados pela Cooperativa são os seguintes:

Política de Relacionamento com Associados

I – CrediPessoal - Parcelamento até 12 meses	
a. Modalidade	Empréstimo
b. Finalidade	Crédito pessoal.
c. Limite individual	Até 10 (dez) vezes o valor do capital integralizado.
d. Prazo	Em até 12 (doze) parcelas mensais.
e. Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f. Garantias	Consignação em folha de pagamento ou débito em conta corrente.
g. Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 25% (vinte e cinco por cento) da renda bruta para cooperado com débito em conta corrente, ou boleto. <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i> <u>De cadastro:</u> Negativas de registros de crédito (SPC, cheques devolvidos, protestos, insolvência civil e SCR). <u>De capital:</u> Capital integralizado, na data da concessão, de no mínimo, 10% (dez por cento) do valor bruto da operação.
h. Garantia adicional	Em caso de enquadramento insuficiente, de cadastro, poderá ser proposta uma garantia adicional: apresentação de avalista/devedor solidário.
i. Taxa de juros	<u>1,8% a.m. (Um virgula oito por cento ao mês).</u>
j. Formalização	- Ficha cadastral atualizada; - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal (cooperados com desconto em folha); - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal, ou último em se tratando de Previdência Oficial; ou Declaração de Imposto de Renda-Exercício anterior e/ou atual; (cooperados sem desconto em folha); - Cédula de Crédito Bancário (CCB);
k. Liberação	Mediante aprovação do crédito e cumprimento da formalização exigida.

Política de Relacionamento com Associados

l. Renovação	Poderá ser avaliada, desde que a operação esteja adimplente e transcorrido, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial contratado, condicionado a nova liberação em no máximo 3 (três) vezes.
m. Repactuação	A repactuação do saldo devedor poderá ser concedida pelo Comitê de Crédito, mediante solicitação formalizada pelo Cooperado.
n. Condição especial	Poderá ser dispensado do cumprimento do item "Enquadramento", o cooperado que apresentar saldo de capital superior ao valor solicitado somado aos seus demais compromissos com a Cooperativa.
o. Quantidade de operações ativas:	Ilimitado
p. Riscos da operação	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização.
q. Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este produto interessar, desde que, cumpram os requisitos previstos no Estatuto Social e regulamento interno de crédito.

II – CrediPessoal - Parcelamento de **13 a 24 meses**

a. Modalidade	Empréstimo
b. Finalidade	Crédito pessoal.
c. Limite individual	Até 10 (dez) vezes o valor do capital integralizado.
d. Prazo	De 13 (treze) até 24 (vinte e quatro) parcelas mensais.
e. Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f. Garantias	Consignação em folha de pagamento ou débito em conta corrente.
g. Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 25% (vinte e cinco por cento) da renda bruta para cooperado com débito em conta corrente, ou boleto. <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i> <u>De cadastro:</u> Negativas de registros de crédito (SPC, cheques devolvidos, protestos,

III – CrediPessoal - Parcelamento de 25 a 36 meses	
a. Modalidade	Empréstimo
b. Finalidade	Crédito pessoal.
c. Limite individual	Até 10 (dez) vezes o valor do capital integralizado.
d. Prazo	De 25 (vinte e cinco) até 36 (trinta e seis) parcelas mensais.
e. Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f. Garantias	Consignação em folha de pagamento ou débito em conta corrente.
g. Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 25% (vinte por cento) da renda bruta para cooperado com débito em conta corrente, ou boleto. <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i> <u>De cadastro:</u> Negativas de registros de crédito (SPC, cheques devolvidos, protestos, insolvência civil e SCR). <u>De capital:</u> Capital integralizado, na data da concessão, de no mínimo, 10% (dez por cento) do valor bruto da operação.
h. Garantia adicional	Em caso de enquadramento insuficiente, de cadastro, poderá ser proposta uma garantia adicional: apresentação de avalista/devedor solidário.
i. Taxa de juros	<u>3,0% a.m. (Três por cento ao mês).</u>
j. Formalização	- Ficha cadastral atualizada; - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal (cooperados com desconto em folha); - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal ou o último em se tratando de Previdência Oficial; ou Declaração de Imposto de Renda-Exercício anterior e/ou atual; (cooperados sem desconto em folha); - Cédula de Crédito Bancário (CCB);
k. Liberação	Mediante aprovação do crédito e cumprimento da formalização exigida.

Política de Relacionamento com Associados

l. Renovação	Poderá ser avaliada, desde que a operação esteja adimplente e transcorrido, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial contratado, condicionado a nova liberação em no máximo 3 (três) vezes.
m. Repactuação	A repactuação do saldo devedor poderá ser concedida pelo Comitê de Crédito, mediante solicitação formalizada pelo Cooperado.
n. Condição especial	Poderá ser dispensado do cumprimento do item "Enquadramento", o cooperado que apresentar saldo de capital superior ao valor solicitado somado aos seus demais compromissos com a Cooperativa.
o. Quantidade de operações ativas:	Ilimitado
p. Riscos da operação	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização.
q. Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este produto interessar, desde que, cumpram os requisitos previstos no Estatuto Social e regulamento interno de crédito.

IV – CrediCapital – Até 12 meses

a. Modalidade	Empréstimo
b. Finalidade	Crédito pessoal.
c. Limite individual	Até o valor do capital integralizado.
d. Prazo	Em até 12 (doze) parcelas mensais.
e. Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f. Garantias	Débito em conta corrente.
g. Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 35% (trinta e cinco por cento) da renda bruta para cooperado com débito em conta corrente, ou boleto. <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i>
h. Garantia adicional	Não exigida.
i. Taxa de juros	1,6% a.m. (Um virgula seis por cento ao mês), acrescidos de juros de mora de 1% a.m..

Política de Relacionamento com Associados

j.	Formalização	- Ficha cadastral atualizada; - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal (cooperados com desconto em folha); - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal; ou Declaração de Imposto de Renda-Exercício anterior e/ou atual; (cooperados sem desconto em folha) ou o último em se tratando de Previdência Oficial; - Cédula de Crédito Bancário (CCB);
k.	Liberação	Mediante aprovação do crédito e cumprimento da formalização exigida.
l.	Renovação	Não permite.
m.	Repactuação	Não permite.
n.	Condição especial	Poderá ser dispensado do cumprimento do item "Enquadramento", o cooperado que apresentar saldo de capital superior ao valor solicitado somado aos seus demais compromissos com a Cooperativa.
o.	Quantidade de operações ativas:	O número de operações ativas é limitado ao valor do Capital.
p.	Riscos da operação	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização.
q.	Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este produto interessar, desde que, cumpram os requisitos previstos no Estatuto Social e regulamento interno de crédito.

V – CrediCapital – De 13 a 24 meses

a.	Modalidade	Empréstimo
b.	Finalidade	Crédito pessoal.
c.	Limite individual	Até o valor do capital integralizado.
d.	Prazo	De 13 (treze) até 24 (vinte e quatro) parcelas mensais.
e.	Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f.	Garantias	Consignação em folha de pagamento ou débito em conta corrente.
g.	Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 35% (trinta e cinco por cento) da renda bruta

Política de Relacionamento com Associados

	para cooperado com débito em conta corrente, ou boleto. <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i>
h. Garantia adicional	Não exigida.
i. Taxa de juros	2,2% a.m. (dois vírgula dois por cento ao mês), acrescidos de juros de mora de 1% a.m (um por cento ao mês).
j. Formalização	- Ficha cadastral atualizada; - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal (cooperados com desconto em folha); - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal; ou Declaração de Imposto de Renda-Exercício anterior e/ou atual; (cooperados sem desconto em folha) ou o último em se tratando de Previdência Oficial; - Cédula de Crédito Bancário (CCB);
k. Liberação	Mediante aprovação do crédito e cumprimento da formalização exigida.
l. Renovação	Não permite.
m. Repactuação	Não permite.
n. Condição especial	Poderá ser dispensado do cumprimento do item "Enquadramento", o cooperado que apresentar saldo de capital superior ao valor solicitado somado aos seus demais compromissos com a Cooperativa.
o. Quantidade de operações ativas:	O número de operações ativas é limitado ao Valor do Capital.
p. Riscos da operação	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização.
q. Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este produto interessar, desde que, cumpram os requisitos previstos no Estatuto Social e regulamento interno de crédito.

VI – CrediCapital Consignado – Até 12 meses

a. Modalidade	Empréstimo
b. Finalidade	Crédito pessoal.

Política de Relacionamento com Associados

c.	Limite individual	Até o valor do capital integralizado.
d.	Prazo	Em até 12 (doze) parcelas mensais.
e.	Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f.	Garantias	Consignação em folha de pagamento.
g.	Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 50% (cinquenta por cento) da renda bruta comprovada para cooperado com desconto em folha de pagamento ; <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i>
h.	Garantia adicional	Não exigida.
i.	Taxa de juros	1,5% a.m. (Um virgula cinco por cento ao mês), acrescidos de juros de mora de 1% a.m. .
j.	Formalização	- Ficha cadastral atualizada; - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal (cooperados com desconto em folha); - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal; ou Declaração de Imposto de Renda-Exercício anterior e/ou atual; (cooperados sem desconto em folha) ou o último em se tratando de Previdência Oficial; - Cédula de Crédito Bancário (CCB);
k.	Liberação	Mediante aprovação do crédito e cumprimento da formalização exigida.
l.	Renovação	Não permite.
m.	Repactuação	Não permite.
n.	Condição especial	Poderá ser dispensado do cumprimento do item "Enquadramento", o cooperado que apresentar saldo de capital superior ao valor solicitado somado aos seus demais compromissos com a Cooperativa.
o.	Quantidade de operações ativas:	O número de operações ativas é limitado ao valor do Capital.
p.	Riscos da operação	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização.
q.	Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este produto interessar, desde que, cumpram os requisitos previstos no Estatuto Social e regulamento

Política de Relacionamento com Associados

	interno de crédito.
--	---------------------

VII – CrediCapital Consignado – De 13 a 24 meses

a.	Modalidade	Empréstimo
b.	Finalidade	Crédito pessoal.
c.	Limite individual	Até o valor do capital integralizado.
d.	Prazo	De 13 (treze) até 24 (vinte e quatro) parcelas mensais.
e.	Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f.	Garantias	Consignação em folha de pagamento.
g.	Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 50% (cinquenta por cento) da renda bruta comprovada para cooperado com desconto em folha de pagamento; <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i>
h.	Garantia adicional	Não exigida.
i.	Taxa de juros	2,2% a.m. (dois vírgula dois por cento ao mês), acrescidos de juros de mora de 1% a.m (um por cento ao mês).
j.	Formalização	- Ficha cadastral atualizada; - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal (cooperados com desconto em folha); - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal; ou Declaração de Imposto de Renda-Exercício anterior e/ou atual; (cooperados sem desconto em folha) ou o último em se tratando de Previdência Oficial; - Cédula de Crédito Bancário (CCB);
k.	Liberação	Mediante aprovação do crédito e cumprimento da formalização exigida.
l.	Renovação	Não permite.
m.	Repactuação	Não permite.
n.	Condição especial	Poderá ser dispensado do cumprimento do item “Enquadramento”, o cooperado que apresentar saldo de capital superior ao valor solicitado

Política de Relacionamento com Associados

	somado aos seus demais compromissos com a Cooperativa.
o. Quantidade de operações ativas:	O número de operações ativas é limitado ao Valor do Capital.
p. Riscos da operação	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização.
q. Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este produto interessar, desde que, cumpram os requisitos previstos no Estatuto Social e regulamento interno de crédito.

VIII – CrediTributos

a. Modalidade	Empréstimo
b. Finalidade	Parcelamento de impostos, taxas e contribuições diversas, como: IPVA, IPTU, ITBI, Imposto de Renda e taxas federais, estaduais ou municipais.
c. Limite individual	Até duas vezes o salário bruto mais 10 (dez) vezes o valor do capital integralizado.
d. Prazo	Em até 10 (dez) parcelas mensais, limitado ao exercício vigente, ou seja, o último vencimento será sempre no mês de dezembro do ano a que se refere o tributo.
e. Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f. Garantias	Consignação em folha de pagamento ou débito em conta corrente.
g. Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 30% (trinta por cento) da renda bruta comprovada para cooperado com desconto em folha de pagamento; Comprometimento de até 25% (vinte e cinco por cento) da renda bruta para cooperado com débito em conta corrente*, ou boleto*. <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i> <u>*De cadastro:</u> Negativas de registros de crédito (SPC, cheques devolvidos, protestos, insolvência civil).
h. Garantia adicional	Em caso de enquadramento insuficiente, poderá ser proposta uma

Política de Relacionamento com Associados

	garantia adicional: apresentação de avalista.
i. Taxa de juros	<u>1,2%a.m. (Um vírgula dois por cento ao mês). Havendo atrasos superiores a dez dias, os juros passarão automaticamente para os juros da "Modalidade Empréstimos Credipessoal de 01 a 12 meses".</u>
j. Formalização	- Ficha cadastral atualizada; - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal (cooperados com desconto em folha); - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal; ou Declaração de Imposto de Renda-Exercício anterior e/ou atual; (cooperados sem desconto em folha) ou o último em se tratando de Previdência Oficial; - Cédula de Crédito Bancário (CCB); - Documento de arrecadação do respectivo tributo, em nome do Cooperado.
k. Liberação	Após aprovação do crédito, mediante apresentação do documento de arrecadação do tributo devidamente quitado, ou pela quitação do documento, objeto do financiamento, pela Cooperativa.
l. Renovação	Vedada.
m. Repactuação	A repactuação do saldo devedor poderá ser concedida pelo Comitê de Crédito, mediante arrazoado formalizado pelo Cooperado, em outra linha de crédito.
n. Quantidade de operações ativas:	Ilimitado.
o. Riscos da operação	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização.
p. Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este produto interessar, desde que, cumpram os requisitos previstos no Estatuto Social e regulamento interno de crédito.

IX – CrediConsignad - Parcelamento até 12 meses

a. Modalidade	Empréstimo
b. Finalidade	Crédito pessoal.
c. Limite individual	Até duas vezes o salário bruto mais 10 (dez) vezes o valor do capital integralizado.

Política de Relacionamento com Associados

d.	Prazo	Em até 12 (doze) parcelas mensais.
e.	Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f.	Garantias	Consignação em folha de pagamento.
g.	Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 30% (trinta por cento) da renda bruta comprovada para cooperado com desconto em folha de pagamento ; <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i> <u>De cadastro:</u> Tempo de Serviço: após 90 dias da contratação.
h.	Garantia adicional	Em caso de enquadramento insuficiente, de cadastro, poderá ser proposta uma garantia adicional: apresentação de avalista/devedor solidário.
i.	Taxa de juros	<u>1,6% a.m. (Um vírgula seis por cento ao mês).</u>
j.	Formalização	- Ficha cadastral atualizada; - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal.
k.	Liberação	Mediante aprovação do crédito e cumprimento da formalização exigida.
l.	Renovação	Poderá ser avaliada, desde que a operação esteja adimplente e transcorrido, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial contratado, condicionado a nova liberação em no máximo 3 (três) vezes.
m.	Repactuação	A repactuação do saldo devedor poderá ser concedida pelo Comitê de Crédito, mediante solicitação formalizada pelo Cooperado.
n.	Condição especial	Poderá ser dispensado do cumprimento do item "Enquadramento", o cooperado que apresentar saldo de capital superior ao valor solicitado somado aos seus demais compromissos com a Cooperativa.
o.	Quantidade de operações ativas:	Ilimitado
p.	Riscos da operação	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização.
q.	Perfil do público alvo	Todos os associados a quem este produto interessar, desde que,

Política de Relacionamento com Associados

deste produto:	cumpram os requisitos previstos no Estatuto Social e regulamento interno de crédito.
----------------	--

X – CrediConsignado - Parcelamento de 13 a 24 meses	
a. Modalidade	Empréstimo
b. Finalidade	Crédito pessoal.
c. Limite individual	Até duas vezes o salário bruto mais 10 (dez) vezes o valor do capital integralizado.
d. Prazo	De 13 (treze) até 24 (vinte e quatro) parcelas mensais.
e. Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f. Garantias	Consignação em folha de pagamento.
g. Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 30% (trinta por cento) da renda bruta comprovada para cooperado com desconto em folha de pagamento; <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i> <u>De cadastro:</u> Tempo de Serviço: após 90 dias da contratação.
h. Garantia adicional	Em caso de enquadramento insuficiente, de cadastro, poderá ser proposta uma garantia adicional: apresentação de avalista/devedor solidário.
i. Taxa de juros	<u>2,4% a.m. (Dois virgula quatro por cento ao mês).</u>
j. Formalização	- Ficha cadastral atualizada; - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal.
k. Liberação	Mediante aprovação do crédito e cumprimento da formalização exigida.
l. Renovação	Poderá ser avaliada, desde que a operação esteja adimplente e transcorrido, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial contratado, condicionado a nova liberação em no máximo 3 (três) vezes.
m. Repactuação	A repactuação do saldo devedor poderá ser concedida pelo Comitê de

Política de Relacionamento com Associados

	Crédito, mediante solicitação formalizada pelo Cooperado.
n. Condição especial	Poderá ser dispensado do cumprimento do item "Enquadramento", o cooperado que apresentar saldo de capital superior ao valor solicitado somado aos seus demais compromissos com a Cooperativa.
o. Quantidade de operações ativas:	Ilimitado
p. Riscos da operação	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização.
q. Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este produto interessar, desde que, cumpram os requisitos previstos no Estatuto Social e regulamento interno de crédito.

XI – CrediConsignado - Parcelamento de 25 a 36 meses	
a. Modalidade	Empréstimo
b. Finalidade	Crédito pessoal.
c. Limite individual	Até duas vezes o salário bruto mais 10 (dez) vezes o valor do capital integralizado.
d. Prazo	De 25 (vinte e cinco) até 36 (trinta e seis) parcelas mensais.
e. Origem dos recursos	Capital social e depósitos a prazo.
f. Garantias	Consignação em folha de pagamento.
g. Enquadramento	<u>De renda:</u> Comprometimento de até 30% (trinta por cento) da renda bruta comprovada para cooperado com desconto em folha de pagamento; <i>Obs.: considerar no enquadramento, os demais comprometimentos junto à Cooperativa e outros empréstimos consignados em folha de pagamento.</i> <u>De cadastro:</u> Tempo de Serviço: após 90 dias da contratação.
h. Garantia adicional	Em caso de enquadramento insuficiente, de cadastro, poderá ser proposta uma garantia adicional: apresentação de avalista/devedor solidário.
i. Taxa de juros	<u>2,7% a.m. (Dois vírgula sete por cento ao mês).</u>

Política de Relacionamento com Associados

j.	Formalização	- Ficha cadastral atualizada; - 3 (três) últimos comprovantes de renda mensal.
k.	Liberação	Mediante aprovação do crédito e cumprimento da formalização exigida.
l.	Renovação	Poderá ser avaliada, desde que a operação esteja adimplente e transcorrido, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial contratado, condicionado a nova liberação em no máximo 3 (três) vezes.
m.	Repactuação	A repactuação do saldo devedor poderá ser concedida pelo Comitê de Crédito, mediante solicitação formalizada pelo Cooperado.
n.	Condição especial	Poderá ser dispensado do cumprimento do item "Enquadramento", o cooperado que apresentar saldo de capital superior ao valor solicitado somado aos seus demais compromissos com a Cooperativa.
o.	Quantidade de operações ativas:	Ilimitado
p.	Riscos da operação	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização.
q.	Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este produto interessar, desde que, cumpram os requisitos previstos no Estatuto Social e regulamento interno de crédito.

9.2. Aplicação

As carteiras de aplicação operacionalizados pela Cooperativa são os seguintes:

I – Nome da carteira de aplicação RDC 90% AVULSO		
a.	Modalidade	Aplicação.
b.	Finalidade	Investimento de recursos financeiros.
c.	Limite individual	Não há limite de valor a ser aplicado
d.	Prazo	Até 180 dias - 181 dias até 360 - 361 dias até 720 - Superior a 721 dias
e.	Carência	30 dias
f.	Garantias	Fundo garantidor (FGCOOP) limitado ao valor de R\$ 250.000,00.
g.	Enquadramento	Comprometimento de até 30% (trinta por cento) da renda bruta comprovada para cooperado.

Política de Relacionamento com Associados

h.	Taxas cobradas	Até 180 dias 22,5% - 181 dias até 360 20,0% - 361 dias até 720 17,5% - Superior a 721 dias 15%.
i.	Correção	90% CDI
j.	Tipos de fundos de rendas, nos quais a CRESAL irá aplicar os recursos dos sócios	BANRISUL PREMIUM FI RF LP – BB RF CP Corpor. Ágil.
k.	Formalização	Apresentar a seguinte documentação: - RG/CNH - ÚLTIMO CONTRACHEQUE - COMPROVANTE DE RESIDENCIA - Assinar a cédula de Crédito Bancário (CCB);
l.	Efetivação da aplicação	Mediante crédito dos recursos a serem aplicados e cumprimento da formalização exigida.
m.	Renovação	SIM, Possibilidade de reaplicação do valor.
n.	Quantidade de operações ativas:	Não há limitação.
o.	Riscos da operação	Os principais riscos a que o fundos de investimento estão sujeitos, de modo resumido, são: (i) Risco de Mercado: possibilidade de perdas decorrentes de oscilações nos preços dos ativos financeiros e na taxa de juros, dentre outras variáveis; (ii) Risco de Liquidez: possibilidade do fundo não ter a capacidade de liquidação dos ativos financeiros em tempo hábil, na quantidade suficiente e a preço justo para honrar e/ou garantir condições para que as obrigações relativas ao pagamento dos resgates solicitados pelos cotistas sejam cumpridas no prazo estabelecido; e (iii) Risco de Crédito: possibilidade de perdas em função do emissor dos ativos financeiros ou da contraparte não honrarem suas obrigações.
p.	Perfil do público alvo deste produto:	Perfil conservador. Todos os associados a quem este produto interessar, desde que, enquadrados no perfil deste produto.

I – Nome da carteira de aplicação RDC 90% PRGRAMADA

a.	Modalidade	Aplicação.
b.	Finalidade	Investimento de recursos financeiros.

Política de Relacionamento com Associados

c.	Limite individual	Não há limite de valor a ser aplicado
d.	Prazo	Até 180 dias - 181 dias até 360 - 361 dias até 720 - Superior a 721 dias –
e.	Carência	30 dias
f.	Garantias	Fundo garantidor (FGCOOP) limitado ao valor de R\$ 250.000,00.
g.	Enquadramento	Comprometimento de até 30% (trinta por cento) da renda bruta comprovada para cooperado.
h.	Taxas cobradas	Até 180 dias 22,5% - 181 dias até 360 20,0% - 361 dias até 720 17,5% - Superior a 721 dias 15%.
i.	Correção	90% CDI
j.	Tipos de fundos de rendas, nos quais a CRESAL irá aplicar os recursos dos sócios	BANRISUL PREMIUM FI RF LP – BB RF CP Corpor Ágil.
k.	Formalização	Apresentar a seguinte documentação: - RG/CNH - ÚLTIMO CONTRACHEQUE - COMPROVANTE DE RESIDENCIA - Assinar a cédula de Crédito Bancário (CCB);
l.	Efetivação da aplicação	Mediante crédito dos recursos a serem aplicados e cumprimento da formalização exigida.
m.	Renovação	SIM, Possibilidade de reaplicação do valor.
n.	Quantidade de operações ativas:	Não há limitação.
o.	Riscos da operação	Os principais riscos a que o fundos de investimento estão sujeitos, de modo resumido, são: (i) Risco de Mercado: possibilidade de perdas decorrentes de oscilações nos preços dos ativos financeiros e na taxa de juros, dentre outras variáveis; (ii) Risco de Liquidez: possibilidade do fundo não ter a capacidade de liquidação dos ativos financeiros em tempo hábil, na quantidade suficiente e a preço justo para honrar e/ou garantir condições para que as obrigações relativas ao pagamento dos resgates solicitados pelos cotistas sejam cumpridas no prazo estabelecido; e (iii) Risco de Crédito: possibilidade de perdas em função do emissor dos ativos financeiros ou da contraparte não honrarem suas obrigações.
p.	Perfil do público alvo deste produto:	Perfil conservador. Todos os associados a quem este produto interessar, desde que

Política de Relacionamento com Associados

	enquadrados no perfil deste produto.
--	--------------------------------------

9.3. Serviço de convênio médico e odontológico

Os serviços de convênio médico e odontológico ofertados pela Cooperativa são os seguintes:

I – Convênio Plano de saúde UNIMED	
a. Modalidade	Convênio
b. Finalidade	Adesão ao Plano de Saúde UNIMED
c. Limite individual	Não há limite.
d. Carência	Não há carência.
e. Enquadramento	Não restrição.
f. Taxa cobradas	- Taxa é 7,3% sobre o valor do plano; - Tarifa bancária de R\$ 3,00.
g. Formalização	- Assinatura do contrato de convênio; - RG ou CNH - Comprovante de residência; - Último contracheque.
h. Efetivação da aplicação	Mediante cumprimento da formalização exigida.
i. Renovação	Automática
j. Riscos	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização. Falhas ou interrupções na prestação do serviço oferecido pelo conveniado.
k. Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este serviço interessar, desde que, cumpram os enquadramentos previstos.

I – Convênio Plano de saúde UNIODONTO	
a. Modalidade	Convênio
b. Finalidade	Adesão ao Plano odontológico UNIODONTO
c. Limite individual	Não há limite.

Política de Relacionamento com Associados

d.	Carência	Não há carência.
e.	Enquadramento	Não restrição.
f.	Taxa cobradas	- Taxa é 7,3% sobre o valor do plano; - Tarifa bancária de R\$ 3,00.
g.	Formalização	- Assinatura do contrato de convênio; - RG ou CNH - Comprovante de residência; - Ultimo contracheque.
h.	Efetivação da aplicação	Mediante cumprimento da formalização exigida.
i.	Renovação	Automática
j.	Riscos	O risco de operação trata-se de falhas de sistemas, seja ele por problemas técnicos, seja por brechas de segurança. E, por fim, o risco pessoal é aquele que envolve o capital humano da organização. Falhas ou interrupções na prestação do serviço oferecido pelo conveniado.
k.	Perfil do público alvo deste produto:	Todos os associados a quem este serviço interessar, desde que, cumpram os enquadramentos previstos.

9.4. Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços

A CRESAL não terceiriza, ou cede o direito de oferta, recomendação e distribuição de seus produtos e serviços a outros. Todos os serviços e produtos financeiros disponibilizados pela Cooperativa, serão ofertados, comercializados e distribuídos exclusivamente por sua equipe.

9.5. Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços

As únicas taxas cobradas pela CRESAL em decorrência da prestação de serviços, referem-se as previstas nos contratos que regem comercialização dos planos de convênios UNIMED e UNIODONTO, em que são discriminadas de forma clara e objetiva, sendo elas:

- Taxa é 7,3% a.m. sobre o valor do plano contratado;
- Taxa mensal de tarifa bancária, no valor de R\$ 3,00, referente a cobrança dos planos conveniados.

9.6. Divulgação e publicidade de produtos e de serviços

A CRESAL deve transmitir informações completas a respeito dos produtos e serviços por ela oferecidos aos seus cooperados.

Política de Relacionamento com Associados

Os materiais de comunicação e as ações promocionais da Cooperativa devem ser utilizados de forma clara, objetiva, transparente e sucinta, sempre em conformidade com as leis do País.

A divulgação e publicidade dos produtos e serviços oferecidos pela CRESAL, ocorrerá exclusivamente por iniciativa da Cooperativa, através de seu site, informativos e murais.

O envio de e-mails e contato telefônico utilizados para divulgações e ofertas, só ocorrerá para aqueles sócios que não registrarem o desejo de não receber este tipo de material, por estes meios.

9.7. Canais de comunicação

Através dos canais de comunicação os associados podem interagir com a CRESAL, a seguir detalharemos todas as formas de contato disponíveis aos associados.

- a) Telefone: Estão disponíveis telefones de contato, exclusivos para atendimento quanto a informações, solicitação de produtos e comunicação em geral.

Número: (51) 3231-0248

- b) WhatsApp: Está disponível o WhatsApp, para atendimento quanto a informações, solicitação de produtos e comunicação em geral.

Número: (51) 997657829

- c) E-mail: Está disponível e-mail de contato, para atendimento quanto a informações, solicitação de produtos e comunicação em geral.

Endereço: cresal@cresal.com.br

- d) Site: Está disponível formulário de contato no site, exclusivos para atendimento quanto a informações, solicitação de produtos e comunicação em geral.

Endereço: cresal.coop.br/contato.

- e) Ouvidoria: Este canal está disponível para o registro de reclamações sobre produtos e serviços oferecidos pela CRESAL.

Telefone: 0800 643 1517

- f) Canal de denúncia de indício de ilicitudes: Através deste canal, colaboradores, cooperados, usuários, parceiros ou fornecedores podem reportar, sem a necessidade de se identificarem, quaisquer situações relativas a indícios de ilicitudes de qualquer natureza, relacionadas às atividades da CRESAL. O Conselho de Administração da CRESAL nomeou componente organizacional específico para receber as ocorrências aqui reportadas, de forma isenta, independente, confidencial e imparcial e dar o encaminhamento às áreas competentes para o tratamento das situações, bem como reportar ao Banco Central do Brasil nos prazos estipulados.

Em conformidade com os principais padrões éticos e morais e no intuito de proporcionar transparência na relação com os associados, parceiros, colaboradores, funcionários e fornecedores, a CRESAL disponibiliza este canal de comunicação para recepcionar denúncias de práticas que contrariam os nossos valores, bem como situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza relacionadas às atividades da CRESAL, tais como fraudes, ilegalidades, corrupção, assédio, irregularidades e não conformidade com Políticas e Normas internas.

Política de Relacionamento com Associados

A denúncia pode ser feita de forma identificada ou anônima. Caso opte pela denúncia anônima, será assegurado o anonimato nos termos da Lei.

Quando relatar uma denúncia, é muito importante que sejam fornecidas o máximo de informações que permitam apurar a veracidade dos fatos relatados (exemplo: o quê, quando, quem, como, onde, quanto e porquê), incluindo evidências formais (anexar documentos, fotos, áudios, vídeos, arquivos etc.) e nome de testemunhas que presenciaram os fatos. Os relatos vagos ou sem informações mínimas para comprovação do ocorrido podem dificultar ou inviabilizar a apuração dos fatos.

Um indício de ilicitude pode ser encaminhado da seguinte forma: O denunciante poderá encaminhar um e-mail para ouvidoria@cresal.coop.br, relatando a denúncia.

A CRESAL confirma o recebimento da denúncia e informa que dará tratamento a mesma, ressaltando que somente entrará em contato com o denunciante caso necessite de informação adicionais sobre o relato e desde que haja identificação do denunciante.

10. SISTEMÁTICA DE COBRANÇA EM CASO DE INADIMPLENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATADAS

O sistema de cobrança das operações de crédito da Cooperativa visa:

- Estabelecer critérios para a cobrança das operações de crédito concedidas aos cooperados, cumprindo os requisitos regulamentares do Bacen;
- Manter o controle das providências de cobrança das operações;
- Obter o retorno dos valores emprestados aos cooperados de forma a minimizar os custos e evitar prejuízo com as operações de crédito.

O tratamento dado ao cooperado com operações em situação de atraso/inadimplência deverá ser justo e imparcial.

O tratamento de que trata o item anterior deverá ser cortês e educado, entendido como a forma mais adequada e eficaz de abordar um cooperado, mesmo que em situação de inadimplência, não podendo se perder de vista o objetivo do trabalho de cobrança, que é de promover o retorno dos valores emprestados.

Será considerado atraso ou inadimplente a operação em que o cooperado tomador do crédito faltar com o cumprimento da obrigação ou deixar de cumpri-la pelo modo e no tempo contratados.

10.1. Procedimentos de cobrança

Detectada a situação de atraso ou inadimplência, o colaborador responsável deverá adotar o seguinte cronograma de ações de cobrança:

Item	Prazo	Procedimentos
I	Do 1º ao 14º dia de atraso	Contatar com o cooperado devedor via fone ou e-mail, informando a situação e negociando prazo e forma de regularização. Efetuar o registro do contato no "Cadastro – Histórico do Associado".

Política de Relacionamento com Associados

II	15º dia de atraso	Não sendo possível o contato por telefone ou e-mail, ou ainda, caso não haja regularização da situação até o décimo quarto dia de atraso, deverá o colaborador responsável tomar as seguintes providências: a) Emitir correspondência simples, informando que não há registro de recebimento das parcelas relativas aos contratos de crédito em seu nome e concedendo o prazo de 48 horas (quarenta e oito) para regularização da situação, ou, orientar para desconsideração do chamado, se o pagamento já tiver sido efetuado. b) Verificar as garantias da operação inadimplente. Detectando-se a existência de avalista(s), emitir correspondência ao(s) mesmo(s), dando ciência da situação. c) Efetuar o registro da ocorrência no "Cadastro – Histórico do Associado".
III	30º dia de atraso	Não se obtendo resultado com as tentativas de acordo previstas no item "II" acima descritas, deverá o colaborador responsável, emitir correspondência, com respectivo AR – Aviso de Recebimento, ao cooperado devedor, informando as penalidades previstas pela falta de cumprimento das obrigações, explicitando a possibilidade de registro junto aos órgãos de proteção ao crédito. Concedendo prazo de 5 (cinco) dias úteis para regularização da pendência afim de evitar tais procedimentos. d) Caso a operação esteja avalizada, enviar correspondência ao(s) avalista(s), dando ciência da situação. e) Após recebimento do AR: constando-se a continuidade da situação de atraso ou inadimplência, deverá o colaborador responsável, emitir relatório explicativo da situação e encaminhar ao Comitê de Crédito. f) Correspondência não recebida: caso a correspondência emitida não tenha sido recebida pelo cooperado inadimplente, por quaisquer motivos, deverá ser pesquisado o endereço atualizado, junto aos meios disponíveis, e encaminhada nova correspondência. g) Efetuar o registro da ocorrência no "Cadastro – Histórico do Associado".
IV	45º dia de atraso	Caso os procedimentos previstos nos itens anteriores não tenham surtido efeito de regularização do atraso, o colaborador responsável deverá registrar o cooperado inadimplente no SPC – Serviço de Proteção ao Crédito, bem como seu(s) respectivo(s) avalista(s). Efetuar o registro da ocorrência no "Cadastro – Histórico do Associado".
V	90º dia de atraso	Não tendo sucesso nas medidas anteriores, o colaborador responsável deverá encaminhar a(s) Cédula(s) de Crédito(s) em

Política de Relacionamento com Associados

		atraso, para execução. Efetuar o registro da ocorrência no "Cadastro – Histórico do Associado".
VI	120º dia de atraso	Elaborar relatório com histórico das tentativas de cobrança e situação completa da(s) operação(ões) em inadimplência. Emitir relatório do "Cadastro – Histórico do Associado". Validar relatório no Comitê de Crédito e posteriormente encaminhar à assessoria jurídica para os procedimentos de tentativa de cobrança extrajudicial.

11. COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS ASSOCIADOS EM BASES DE DADOS

A CRESAL deve estar sempre em busca de obter cada vez mais informações sobre seus cooperados, com o intuito exclusivo de aprimorar o seu conhecimento sobre os mesmos e, consequentemente de potencializar o relacionamento com eles.

A CRESAL deve manter controle das informações fornecidas pelos seus sócios, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes no País.

As informações dos cooperados devem ser utilizadas de maneira adequada com o objetivo maior, o de beneficiá-lo.

A CRESAL não comercializa, cede ou troca os dados de seus sócios. Depoimentos, divulgação de dados e da imagem propriamente dita somente devem, em qualquer situação, ser utilizados mediante a autorização prévia por parte dos envolvidos.

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.

Em todos os contatos ativos com os cooperados pela CRESAL, deve haver identificação e informação clara do objetivo da ação.

Em caso de manifestação de contrariedade da manutenção de recebimento de contato, a CRESAL deve registrar e acatar a solicitação do cooperado, salvo casos de exigências legais.

A CRESAL possui uma Ouvidoria própria cuja função é atuar na defesa dos direitos dos consumidores em sua relação contratual com nossos cooperados, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

11.1. Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços

A CRESAL 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.

Política de Relacionamento com Associados

Nossas políticas baseiam-se no compromisso com a transparência e o respeito nas relações com os cooperados, colaboradores, parceiros e demais envolvidos com a CRESAL. Parte desse compromisso significa proteger e respeitar a privacidade e as escolhas de todos.

11.1.2. Fontes de dados pessoais

Os Dados Pessoais são coletados através das seguintes fontes:

- a) Aplicativos móveis da CRESAL: aplicativos móveis fornecidos diretamente pela CRESAL ou através de terceiros como Google ou Apple.
- b) Site da CRESAL: todos os nossos sites podem ser utilizados para coleta de dados pessoais. Isso inclui auto atendimento e outros sites que operamos diretamente através dos nossos domínios.
- c) Atendimento ao cooperado e postos de atendimento: comunicações e atendimentos realizados através das nossas centrais de atendimentos e postos de atendimento.
- d) Correio Eletrônico: serviços utilizados para manter comunicações eletrônicas entre você e a CRESAL.
- e) Anúncios, propagandas e formulários online: interações com qualquer tipo de anúncios, propagandas e formulários online da CRESAL.
- f) Registros offline: registros preenchidos offline, distribuídos durante eventos e outras interações com a CRESAL.
- g) Dados recebidos de terceiros: incluindo, mas não limitado a redes sociais e sites de terceiros como, por exemplo, LinkedIn e similares, fontes públicas e dados recebidos durante a filiação na Cooperativa.

11.1.3. Dados pessoais que tratamos

Dados Pessoais: coletamos quando nossos serviços são utilizados, o que pode incluir, mas não limitar, dados como: nome, endereço de e-mail, endereço para correspondência, número (s) de telefone, números de contas, nome de usuário e senha, CPF, RG, números de carteira de motorista, comprovante de residência, endereço IP e dados de geolocalização.

Dados sensíveis: orientação sexual, raça, nacionalidade, dados de saúde e identificadores biométricos, são tratados mediante base legal ou quando o titular ou seu responsável legal consentir. Esse consentimento ocorre de forma específica e destacada em nossas plataformas online e aplicativos. Estes dados são tratados para fins de prevenção a fraude e garantia da segurança dos serviços.

Dados de crianças e adolescentes: são coletados apenas mediante o consentimento dos pais ou responsáveis.

Procuramos coletar ou processar informações pessoais que sejam exigidas ou permitidas por lei, necessárias para a detecção ou prevenção de crimes, para exercer ou defender os direitos legais.

11.1.4. Por que precisamos e como tratamos os dados pessoais

Durante sua interação com a CRESAL podemos coletar vários dados pessoais. Porém, somente tratamos seus dados pessoais quando houver motivos finalidades legítimas para fazê-lo, tais como:

Atender solicitações de serviços ofertados pelo Sistema CRESAL;

- a) Proteção ao crédito;
- b) Identificação e autenticação;
- c) Prevenção a fraude;
- d) Segurança dos serviços.

Política de Relacionamento com Associados

Caso seja necessário para os interesses legítimos da CRESAL, exceto onde esses interesses sejam substituídos por direitos e liberdades fundamentais do titular.

O uso dos dados pessoais é essencial para que possamos verificar sua identidade e permitir o ingresso como cooperado. Também podemos usá-los para manter nossos registros atualizados, notificá-lo sobre alterações e melhorias em nossos serviços proporcionando uma melhor experiência.

Os dados pessoais não são divulgados pela CRESAL, exceto quando houver consentimento ou mediante obrigação por força de lei ou regulamento.

11.1.5. Sobre o compartilhamento de dados pessoais

Os dados pessoais poderão ser compartilhados com prestadores de serviços e esses podem ser tratados em nosso nome. Tais serviços são contratualmente restritos ou ocorrem para atender obrigações legais.

Além das entidades que fazem parte do Sistema CRESAL, podemos compartilhar dados pessoais com os seguintes tipos de organizações de terceiros:

Provedores de serviços: incluem companhias externas que auxiliam a CRESAL a operar nosso negócio. Provedores de serviços e seus colaboradores selecionados só estão autorizados a acessar os dados pessoais, em nome da CRESAL para tarefas específicas, que forem requisitadas a eles com base em nossas instruções diretas. Nossos provedores de serviços são obrigados contratualmente a manter os dados pessoais confidenciais e seguros, em casos de violação respondem solidariamente conforme a legislação vigente.

11.1.6. Terceiros que usam seus dados pessoais por motivos legais ou devido: divulgaremos seus dados pessoais a terceiros por motivos legais

Transferência de Dados Pessoais para fora do Brasil: Com o objetivo de oferecer uma elevada qualidade dos serviços e garantir alta disponibilidade de dados pessoais, pode ser necessário encaminhá-los para prestadores de serviço em outros países. Aplicamos todas as medidas organizacionais, contratuais e legais pertinentes para garantir que os dados pessoais sejam processados com segurança e exclusivamente para a CRESAL.

Ressalta-se que a CRESAL preza pela proteção dos dados pessoais em todos os níveis, com nossos prestadores de serviços adotando elevados níveis de segurança e gerenciamento de riscos.

11.1.7. Sobre a retenção e término do tratamento dos dados pessoais

A CRESAL utiliza os dados pessoais pelo tempo que for necessário, a fim de satisfazer as finalidades para quais os dados foram coletados, conforme descrito nesta política, ou para cumprir os requisitos legais aplicáveis.

Dados Pessoais usados para fornecer uma experiência personalizada serão mantidos exclusivamente pelo tempo permitido, de acordo com a legislação vigente.

Para obter mais detalhes sobre a retenção de dados pessoais, é possível realizar uma solicitação pelos canais de comunicação informados nessa política.

Destaca-se que ao término do tratamento dos dados pessoais, eles serão eliminados no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação nas situações previstas nas legislações vigentes.

11.1.8. O uso de cookies

Política de Relacionamento com Associados

Além dos dados fornecidos, a CRESAL pode captar dados de navegação por meio de "cookies". Os "cookies" identificam as interações do usuário com nosso site, tendo como principal objetivo reconhecê-lo na próxima navegação e melhorar o uso e a funcionalidade dos sites e demais serviços na web.

Esses cookies permitem o Sistema CRESAL captar os dados de:

Geolocalização: esse cookie é responsável por informar de qual região você está acessando as plataformas da CRESAL para adaptar nosso conteúdo às necessidades do usuário, dependendo da localização geográfica, e para prevenir contra possíveis fraudes.

IP: identificamos o número de endereço IP ao acessar nossos sites, a fim de aumentar a segurança, visto que, em caso de fraude, forneceremos o mesmo às autoridades competentes.

Publicidade: esses cookies identificam e exibem conteúdo publicitário a partir das preferências durante a navegação.

Análíticos: Utilizamos esses cookies para analisar a forma como utilizam o site e monitorar a performance, sendo utilizados anonimamente para efeitos estatísticos.

Caso não deseje usar cookies, é possível desativá-los. Quando possível, nossas plataformas digitais disponibilizam mecanismos para desativação.

Entretanto, ao desativar os cookies a experiência com os sites da CRESAL podem se tornar limitadas e algumas funcionalidades podem deixar de funcionar. Veja como desabilitar os cookies em cada um dos navegadores Internet Explorer / Firefox / Google Chrome / Safari.

11.1.9. Direitos sobre os dados pessoais

É direito de todos confirmar a existência, acessar, revisar, modificar, apagar, restringir o processamento dos dados e requisitar cópia dos dados existentes. Também é um direito obter informações claras sobre os Dados Pessoais e ou compartilhamento deles com terceiros.

A solicitação de portabilidade dos dados pessoais para enviar a outro fornecedor de serviço ou produto também é um direito de todos.

A qualquer momento, é possível limitar o uso e divulgação, ou revogar o consentimento a qualquer uma de nossas atividades de processamento dos dados pessoais, excetuando-se em situações previstas na legislação vigente e/ou quando tivermos bases legais para processar as informações.

Existe a possibilidade de exercer seus direitos através dos canais de comunicação informados nessa política. Destacam-se que alguns dos direitos como, exclusão, em determinados casos em que houver obrigações legais ou contratuais prévias, não poderão ser cumpridos imediatamente ao requerimento.

Quando disponíveis, nossos sites, aplicativos e serviços online podem ter uma função dedicada onde será possível revisar e editar os Dados Pessoais, bem como exercer ou solicitar seus direitos nessas plataformas.

A CRESAL faz o máximo possível para atender todas as questões que possam surgir acerca da forma que processamos os dados pessoais. Contudo, se existir alguma reclamação ou consideração sobre direitos e práticas adotadas, utilize os dados da sessão "como entrar em contato" para nos reportar.

11.1.9. Não fornecimento dos dados pessoais

Sempre que for necessário utilizar seus dados pessoais e eles não forem concedidos, podemos não ser capazes de prestar os serviços da CRESAL. Neste caso, produtos e serviços da CRESAL podem vir a ser

Política de Relacionamento com Associados

A CRESAL não entra em contato com o Cooperado, por qualquer meio, para solicitar senhas de acesso, assinaturas eletrônicas, tokens ou qualquer código ou resposta de segurança.

No caso de qualquer suspeita, entre em contato imediatamente com a Cooperativa.

11.1.12. Alterações em nossa política de privacidade

A CRESAL pode iniciar o processo de revisão e atualização dessa Política a qualquer momento sem aviso prévio, quando da necessidade de adequação às normas e legislações aplicáveis ou de mudanças nas diretrizes do Sistema.

12. Mediação de conflitos

Para mediação de conflitos a CRESAL disponibiliza aos seus associados a ouvidoria, através do telefone 0800 643 1517, que está preparada para acolher todos os tipos de reclamações, elogios e sugestões de seus associados, sobre qualquer aspecto relacionado a Cooperativa. Se comprometendo a tratar com imparcialidade e transparência as queixas, encaminhando respostas e ou soluções adequadas aos envolvidos.

13. EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL RELATIVA A PRODUTOS E SERVIÇOS

A CRESAL não impedirá ou dificultará quando for de interesse do associado antecipar, amortizar ou liquidar operações financeiras, tomadas junto a Cooperativa.

13.1. Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações

A extinção da relação contratual pactuada entre o associado e a CRESAL poderá ocorrer das seguintes formas:

- a) Conforme prazo e data previstas em contrato;
- b) Extinção antecipada por iniciativa do associado, devido a quitação antes da data prevista,
- c) Extinção antecipada por iniciativa da CRESAL, neste caso ocorrendo quando o associado é eliminado da Cooperativa, conforme previsto no estatuto social.

Para realizar a liquidação antecipada de dívidas ou obrigações, o associado deve entrar em contato com a equipe de atendimento da CRESAL, solicitar o seu saldo devedor atualizado e creditar na conta corrente da Cooperativa o valor de quitação. Após deve enviar o comprovante para a Cooperativa, de modo possibilitar a identificação e a baixa no sistema.

13.2. Transferência de relacionamento para outra instituição

A CRESAL não impedirá ou dificultará quando for de interesse do associado transferir operações financeiras, tomadas junto a Cooperativa, para outra instituição.

14. METAS E INCENTIVOS PARA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A CRESAL não incentiva a comercialização de seus produtos e serviços através do pagamento de bonificações aos seus colaboradores. A meta estabelecida é prestar um atendimento de qualidade e a Cooperativa cumprir o papel social para o qual foi criada.

Política de Relacionamento com Associados

Caso venha alterar sua política de incentivo, deverá promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho de colaboradores, com as diretrizes e os valores organizacionais previstos nesta política.

15. PROGRAMA DE TREINAMENTO DE EMPREGADOS E PRESTADORES DE SERVIÇOS QUE DESEMPENHEM ATIVIDADES AFETAS AO RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS

A CRESAL deve promover o treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com associado, com intervalo máximo de dois anos.

O treinamento deve contemplar os aspectos de boas práticas no atendimento de associados, as especificidades dos produtos comercializados e ou necessidades específicas identificadas na avaliação de efetividade.

São pontos a serem observados:

- 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.

16. GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO A ASSOCIADOS, INCLUSIVE O REGISTRO E O TRATAMENTO DE DEMANDAS

Para atender aos seus objetivos, a área de atendimento precisa dispor de recursos que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- Processos e mecanismos de aferição de resultados;
- Pesquisa de Satisfação realizada com determinada periodicidade;
- Relatórios de Controle Gerencial (desempenho, atendimento, reclamações e outros);
- Avaliações técnicas periódicas da equipe de atendimento;
- Índice de não conformidade no preenchimento ou processamento de solicitações diversas (concessões de empréstimos, aplicações, cadastro nos convênios etc.);
- Prazo de processamento de atualizações cadastrais;
- Índice de satisfação dos associados;

16.1. Indicadores de satisfação dos associados

A CRESAL utilizará indicadores com o intuito de monitorar a satisfação dos seus associados quanto aos serviços e produtos, por ela ofertados, sendo eles:

- a) Pesquisa de satisfação
Frequência de aplicação: No mínimo uma vez ao ano;
Meta: Índice de satisfação superior a 80%, das características avaliadas.
- b) Número de reclamações ouvidoria
Frequência de monitoramento: Mensal;
Meta: Inferior a 10% do número de operações.
- c) Número de reclamações PROCON

Política de Relacionamento com Associados

Frequência de monitoramento: Mensal;

Meta: Nenhuma reclamação.

- d) Número de reclamações BACEN – Monitoramento mensal;

Frequência de monitoramento: Mensal;

Meta: Nenhuma reclamação.

16.2. Avaliação de efetividade

Anualmente deverá ser avaliada a efetividade desta política, documentada em um relatório próprio, assinado pelo Diretor responsável pela área.

A efetividade será aferida pelo cumprimento, no período analisado, das seguintes diretrizes:

- a) Se a equipe de atendimento realizou curso de qualificação no período estabelecido;
- b) Se os indicadores foram acompanhados conforme previsto;
- c) Se foi realizada pesquisa de satisfação dos associados, em relação aos serviços, produtos e atendimento em geral, prestados pela CRESAL;
- d) Se o número de reclamações ficou dentro da meta esperada.

16.3. Correção de eventuais deficiências identificadas

Ao realizar a avaliação de efetividade e identificar eventuais falhas na execução desta política, e/ou o não alcance dos seus objetivos, o responsável operacional, supervisionado pelo Diretor responsável pela área, deverá:

- a) Elaborar um plano de ação, prevendo as melhorias e correções a serem implantadas, com os respectivos responsáveis e datas de execução;
- b) Submeter a aprovação do conselho de administração;
- c) Acompanhar e efetivação do plano de ação aprovado.

16.4. Acompanhamento de controle e de mitigação de riscos

Em relação à política institucional de relacionamento com associados, a CRESAL deve instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar:

- I. A implementação das suas disposições;
- II. O monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- III. A avaliação da sua efetividade; e
- IV. A identificação e a correção de eventuais deficiências.

Os mecanismos previstos acima devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição.

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

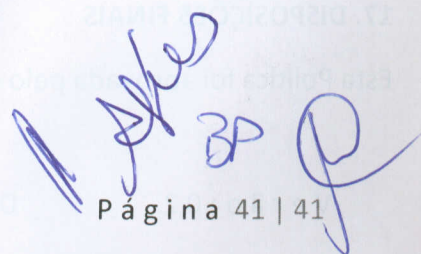
17. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política foi aprovada pelo Conselho de Administração da CRESAL.

Política de Relacionamento com Associados

O diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução 4.949/21, está devidamente registrado no UNICAD.

Toda a documentação que compreende esta Política, deverá ser mantida a disposição do Banco Central do Brasil.



TERMO DE ADESÃO

DADOS PESSOAIS

Nome Completo				Data Admissão Cooperativa	
Data de Nascimento	CPF	Carteira de Identidade	Orgão expedidor / UF	Data de Emissão	
Nacionalidade	Naturalidade / UF	Sexo	Estado Civil		
Nome do Pai		Nome da Mãe			
Endereço (Logradouro/numero/complemento)			Bairro	CEP	
Cidade / UF	Fone Residencial	Fone Celular	E-mail Pessoal		
Empresa	Local de trabalho		Matrícula		
Profissão	Fone Comercial	Ramal	E-mail Profissional		
Data de Admissão	Cargo		Renda Bruta		

DADOS BANCÁRIOS

Banco	Agência	Conta corrente
-------	---------	----------------

DADOS DO CÔNJUGE OU COMPANHEIRO(A)

Nome:	CPF:	Data de Nascimento
Profissão:	Renda:	Regime de casamento
	R\$	() Separação de Bens () Comunhão Parcial de Bens () Comunhão Universal de Bens

Autorizo, pelo presente instrumento, e na melhor forma de direito, a(s) empresas(s), em que de alguma forma estou vinculado, a recebimento de salários, aposentadoria ou pensão, e, as instituições de crédito onde mantenho conta de depósito, a descontar as importâncias que forem colocadas em cobrança contra mim, pela COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUA DOS SERVIDORES DA ASCAR/EMATER - CRESAL, em razão de obrigações que eu tenha contraído com a COOPERATIVA e por transações que com ela tenha efetuado, comprometendo-me, no entanto, a comunicar à COOPERATIVA, sobre qualquer alteração nos dados ora informados.

Autorizo o desconto de ____ quotas de capital mensalmente no valor de R\$ 1,00 (hum real) cada uma, ciente que do valor mínimo de 10 quotas capitais.

Estou ciente de que, somente poderei retirar esta autorização, com prévio conhecimento e consentimento, por escrito, da COOPERATIVA, a qual concederá se não houver nenhuma pendência de minha responsabilidade.

Autorizo também a Cooperativa, a qualquer tempo, a consultar o Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil - SCR, conforme estabelecido, sobre as informações a meu respeito, constantes naquele sistema, bem como declaro estar ciente de que a CRESAL fornecerá ao Banco Central do Brasil, para integrar o mesmo sistema, as informações sobre minhas dívidas junto à Cooperativa, assim como coobrigações por mim assumidas e das garantias por mim prestadas.

Declaro ter recebido exemplar do Estatuto Social, bem como estar ciente de seu inteiro teor, concordando com os termos do mesmo.

Responsabilizo-me pela exatidão das informações prestadas

Local e data

Assinatura do Proposto

Conta depósito Adesão:

ANEXAR: Cópia RG, CPF, comprovante Residência, Comprovante Renda

BANRISUL - Ag.0100 - Cta.07.152085.0-9

PARA USO DA COOPERATIVA:

Numero da Conta:	Aceito como associado	Ata do Conselho de Administração
VA:CONTA	() Sim () Não Na data de: ____/____/____	No. Data:
Data da Abertura:	Assinatura do Presidente	Reingresso:
		() Sim () Não
Desligamento	Na data de	Ata do Conselho de Administração
() Demissão () Exclusão ()	____/____/____	No. Data:

MEIO DE ASSOCIAÇÃO

() Indicação de outro associado	Análise Cadastral:	SCR.:	Obs.:
() Peça publicitária - Qual: _____	() Nada Consta	Valor: R\$	
() Visita da Cresal	() Consta	Situação:	
() Outro - Qual: _____			Funcionario Responsável:

FORMULÁRIO DE QUALIFICAÇÃO DO SÓCIO

DECLARAÇÃO SOBRE CONDIÇÃO DE PESSOA POLITICAMENTE EXPOSTA

As informações são de uso estritamente confidencial

Declaro, de acordo com a Lei 9.613/98 e a regulamentação complementar do Banco Central do Brasil, minha condição em relação ao enquadramento como pessoa politicamente exposta:

☐ SIM, enquadro-me como pessoa politicamente exposta.☐ NÃO me enquadro como pessoa politicamente exposta.

Caso a opção seja SIM, preencher o quadro abaixo:

Nome	Situação*	Cargo / Emprego / Função Público (a)	Período	
			De	Até

* Exemplos: proponente, esposa do proponente, procurador do proponente.

Ocupo cargo público? ☐ SIM ☐ NÃO

Caso sim, informe qual: _____

Nome completo: _____

CPF _____

Assinatura

De uso da CRESAL:

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ASSOCIADO

De acordo com as informações e documentos apresentados e conforme Análise Interna de Risco, descrita no Manual de PLDFT da CRESAL, o associado acima identificado foi caracterizado como:

Classificação	Características	Sim	Não
BAIXO risco Peso: 1,66	· Pessoa natural;	x	
	· Detentora das condições, estabelecidas no Estatuto Social da CRESAL, para se associar;	x	
	· Fácil verificação e qualificação;	x	
	· Capacidade financeira: Comprometimento da renda, com produtos financeiros, igual ou inferior a 35%;	x	
	· Residente no território nacional;	x	
	· Não residente em regiões de fronteiras;	x	
	· Não ocupante de cargo público;	x	
	· Utiliza apenas produtos identificados como de BAIXO risco, conforme Avaliação Interna de Risco;	x	
	· Pessoa não qualificada como "PEP".	x	
MÉDIO risco Peso: 3,32	· Residente em região fronteira;		x
	· Residente no exterior;		x
	· Dificil verificação e qualificação		x
	· Capacidade financeira: Comprometimento da renda, com produtos financeiros, entre a 36% e 50%		x
ALTO risco Peso: 5	· Pessoa qualificada como "PEP";		x
	· Ocupante de cargo público.		x
	· Pessoa residente no exterior.		x
	· Capacidade financeira: Comprometimento da renda, com produtos financeiros, superior a 50%;		x

☒ BAIXO risco. ☐ MÉDIO risco. ☐ ALTO risco.

Em caso de classificação for ALTO risco ou pessoa caracterizada como Politicamente Exposta:

Fica autorizada estabelecer ou manter o relacionamento:

☐ Sim. ☐ Não_____
Assinatura do Diretor responsável pelo Risco