



# **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE E USUÁRIOS**

**RESOLUÇÃO BACEN 4.539 DE 24 11 16**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo  
Dos Empregados do Grupo Paramount**

<b>Aprovado em reunião do conselho de</b>	10/03/2021	<b>Ata</b>	206	<b>Versão: 003</b>
<b>Aprovado em reunião do conselho de</b>	12/08/2020	<b>Ata</b>	198	
<b>Atualizado em reunião do conselho de</b>	24/06/2020	<b>Ata</b>	196	

## Índice

1. Introdução.....	4
2. Aplicação.....	4
3. Abrangência da Atuação .....	4
4. Papéis e Responsabilidades .....	4
5. Áreas Envolvidas .....	5
Compromisso da alta administração.....	5
Canais de relacionamento.....	6
Comunicação.....	6
Estrutura de atendimento.....	6
Recursos tecnológicos para monitoramento e indicadores de desempenho....	6
Capacitação da equipe.....	7
Diretrizes para um atendimento de qualidade.....	7
6. Procedimentos de Gestão.....	8
Admissão de cooperados.....	8
Desligamento e readmissão de cooperados.....	9
Eliminação ou exclusão de um cooperado.....	10
Cooperado afastado.....	10
Saldo de capital do Cooperado.....	11
Concessão de crédito.....	11
7. Produtos e serviços.....	12
Limites.....	14
Amortização parcial ou total.....	14
Renegociações.....	14
Inadimplência e cobrança.....	14
Extinção da relação contratual.....	15
Metas e incentivos atrelados ao desempenho de empregados e terceiros....	15
8. Canais de comunicação.....	15
Telefone.....	15

E-mail.....	15
Site.....	16
Ouvidoria.....	16
Canal de denúncia de indício de ilicitudes.....	16
9. Privacidade e segurança das informações.....	17
Fontes de dados pessoais.....	17
Dados pessoais que tratamos.....	18
Por que precisamos e como tratamos os dados pessoais.....	18
Sobre o compartilhamento de dados pessoais.....	19
Sobre a retenção e término do tratamento dos dados pessoais.....	19
O uso de cookies.....	20
Direitos sobre os dados pessoais.....	20
Não fornecimento dos dados pessoais.....	21
Os dados pessoais estarão seguros.....	21
Como os dados pessoais são tratados.....	21
Responsabilidades do associado.....	22
Alterações em nossa política de privacidade.....	22
9. Disposições Gerais .....	22
10. Aprovação .....	22

## **1. INTRODUÇÃO**

A Política de Relacionamento com o Cliente da Paracred 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 nr4.539/16.

A Política de Relacionamento com o Cliente tem como principal objetivo criar um relacionamento sólido com os cooperados da Paracred, aumentando os seus 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. APLICAÇÃO**

É aplicável aos Cooperados efetivos e em potencial, Colaboradores, Terceiros, Estagiários, Prestadores de Serviços, Diretores e Conselheiros da Paracred.

## **3. ABRANGÊNCIA DA ATUAÇÃO**

Esta política visa o estabelecimento e a manutenção de um relacionamento transparente, honesto, claro e tempestivo com os cooperados, a Paracred deve trabalhar para que esteja sempre apta a desenvolver produtos financeiros adequados às expectativas dos diversos perfis de sócios. Também possibilitar a realização de poupança, através da integralização de capital.

Para que nossos cooperados tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela Paracred, todas as informações relacionadas às características destes produtos e serviços devem ser disponibilizadas através dos canais de comunicações disponíveis como, murais e qualquer tipo comunicação estabelecida com os participantes da Cooperativa.

A Paracred deve ter uma postura ética, zelando pelo respeito permanente e pela preservação da civilidade, da cortesia e da empatia. Esses preceitos são as bases que adotamos para com nossos cooperados.

## **4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

A Paracred 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, conseqüentemente de potencializar o relacionamento com eles.

A Paracred 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 Paracred 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 Paracred, deve haver identificação e informação clara do objetivo da ação.

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

A Paracred 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.

## **5. ÁREAS ENVOLVIDAS**

Todas as áreas envolvidas terão o papel de atender as necessidades e responsabilidades que a Resolução 4.539/16 traz em relação a satisfação do cliente, e o compromisso com os objetivos da instituição.

### **Compromisso da alta administração**

Conforme já mencionado, 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:

- Envolvimento da Direção;
- Revisão sistemática de processos e normas;
- Disponibilidade e atualização constante de informações;
- Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados.
- Suporte e valorização da Área de atendimento.
- 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.

### **Canais de relacionamento**

A busca pela ampliação e aperfeiçoamento dos canais de relacionamento com o associado deve ser contínua, pois, somente desta forma a Cooperativa vai poder estar cada vez mais próxima de seu público e cumprindo seu principal objetivo que é assegurar serviços com qualidade. A Paracred disponibiliza a todos os seguintes canais:

- Atendimento telefônico;
- Atendimento presencial;
- Atendimento eletrônico (Através de e-mail);

### **Comunicação**

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

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.

Ainda que uma comunicação seja norteadada por exigências legais, a Paracred deve trabalhar que seu conteúdo seja claro e relevante.

### **Estrutura de atendimento**

Compõe a estrutura de atendimento da Paracred:

- 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**

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 (benefícios, institutos, concessões, empréstimos, etc.;
- Prazo de processamento de atualizações cadastrais;
- Índice de satisfação dos associados;
- Percentual de solicitações pendentes.

### **Capacitação da Equipe**

Os funcionários responsáveis pelo atendimento devem ser capacitados anualmente por um programa de treinamento estabelecido pelos gestores da Cooperativa, com temas voltados a gestão da carteira de clientes, cultura organizacional e relacionamento.

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.

### **Diretrizes para um atendimento de qualidade**

A Cooperativa busca prestar seus serviços norteados pelas seguintes diretrizes:

- Atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;
- Compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do cooperado;
- Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;

- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao cooperado;
- Qualidade no atendimento: serviço esperado X serviço oferecido;

É importante ressaltar que os requisitos, assim como os diferenciais desejados apresentados nesta Política estão em consonância com Resolução do Conselho Monetário Nacional.

**Tangibilidade:** facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

**Confiabilidade/Credibilidade:** habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão.

**Receptividade:** disposição para ajudar o cooperado e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta.

**Garantia:** conhecimento e cortesia do colaborador e sua habilidade em transmitir segurança.

**Empatia:** cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

## **6. PROCEDIMENTO DE GESTÃO**

Os procedimentos de gestão estão baseados nas normas e procedimentos que a Paracred adota para apresentar diretrizes claras para todas as partes envolvidas e principalmente do cooperado.

### **Admissão de cooperados**

O ingresso e a permanência no quadro social da Cooperativa são livres a todos aqueles que desejam utilizar seus serviços prestados, desde que aceitem seus propósitos sociais e preencham as condições legais, estatutárias e regimentais. Para se tornar um cooperado o candidato deverá estar enquadrado nos Artigos do Estatuto Social.

No momento da admissão do associado, é realizada uma apresentação verbal sobre o funcionamento e principais aspectos da Paracred, bem como, seus serviços, vantagens e são esclarecidas eventuais dúvidas. Complementando a apresentação, é entregue um manual no qual consta de forma escrita e resumida, os principais aspectos da Cooperativa e do cooperativismo.

Para ser admitido o colaborador deverá apresentar os seguintes documentos:

- Ficha de Admissão preenchida e assinada;
- Preenchimento de Formulário de Pessoa Politicamente Exposta.
- Documento de identificação.



- Comprovante de renda.

Após admissão na Cooperativa:

- A Ficha de Admissão é examinada e aprovada pela Diretoria Executiva.
- Integralizar as quotas partes do capital que lhe corresponder nos termos e condições do Estatuto Social e Política de Capitalização.

Para fins de identificação da formação de grupo econômico, o associado no momento da associação deverá ser questionado verbalmente e assinalar na ficha de inscrição, caso possua cônjuge, que seja sócio da Cooperativa.

As operações de crédito realizadas com os cooperados estarão sujeitas a carência de 90 dias.

A Diretoria deverá recusar a admissão do candidato a cooperado, quando não atender aos requisitos básicos de ingresso e de permanência no quadro social.

Uma vez cumprida todas as disposições anteriores, o cooperado adquire todos os direitos e assume todos os deveres e obrigações decorrentes de lei, do Estatuto Social, deste Regimento Interno e das deliberações tomadas pela Cooperativa.

#### **Desligamento e readmissão de cooperados**

**Desligamento Voluntário:** A Cooperativa não poderá negar o recebimento do pedido. O cooperado deverá entregar na Cooperativa pedido por escrito de desligamento original e devidamente assinado.

O cooperado só poderá solicitar o desligamento, caso não tenha contratos de empréstimo ativos e/ou não esteja avalizando nenhum contrato. A devolução do capital será realizada até o último dia útil do mês posterior a realização da Assembleia Geral Ordinária que poderá acontecer nos 4 (quatro) primeiros meses do ano subsequente a data do desligamento.

O valor será depositado na conta corrente do cooperado. Vale lembrar que a informação bancária atualizada para depósito é de total responsabilidade do cooperado.

**Readmissão:** O cooperado poderá retornar a cooperativa após 365 dias da data de saída da Cooperativa.

**Desligamento por perda de vínculo empregatício:** A Cooperativa deverá proceder à liquidação de todas as operações de crédito, sendo proibida qualquer liberação de valores a partir da data da demissão.

O cooperado receberá o saldo de capital numa única parcela no mesmo dia em que ocorreu o desligamento, sendo depositado em conta corrente em seu nome.

**Readmissão:** Poderão ser reativados os cooperados desligados por perda de vínculo empregatício, mediante a readmissão no Grupo Paramount.

Após o preenchimento de uma nova ficha de admissão, o limite de empréstimo será baseado e aplicado com as regras de uma nova admissão. O cooperado deverá respeitar o período de carência de 3 (três) meses para solicitação de um novo crédito.

### **Eliminação ou exclusão de um cooperado**

Eliminação do Cooperado é aplicada por infração a Lei, ao Estatuto Social e/ou ao Regimento Interno. Além dos motivos de direito, a Diretoria Executiva será obrigada a eliminar o cooperado que:

Venha exercer qualquer atividade considerada prejudicial à Cooperativa, praticar atos que desabone o conceito da mesma.

Faltar com o cumprimento das obrigações assumidas com a Cooperativa e/ou causar-lhe prejuízo.

A eliminação em virtude de infração legal ou estatutária, será decidida em reunião da Diretoria Executiva e o que ocasionou a eliminação deverá constar em Ata o tratamento do caso.

A eliminação cabe recurso com efeito suspensivo, dentro do prazo de trinta dias, após sua eliminação, dirigido à primeira Assembleia Geral.

Devolução do Capital: No caso de eliminação ou exclusão, o cooperado terá direito à restituição do capital efetivamente integralizado com juros corrigido dentro do período ou deduzindo-se as perdas que tiverem sido registradas e de seus débitos junto a Cooperativa, que se tornam vencidos e exigíveis no acerto de contas. A restituição será feita no mesmo dia em que se deu o desligamento, sendo efetivada de uma só vez. Ocorrendo eliminação ou exclusão em número tal, que as restituições possam ameaçar a estabilidade econômico-financeira da Cooperativa, esta poderá restituí-las mediante critérios que, definidos pela Diretoria Executiva, resguardem sua continuidade. É vedado alienar quotas-partes ou dá-las em penhor, a cooperados ou a terceiros, mas o seu valor corresponderá sempre como garantia pelas obrigações que o cooperado assumir com a Cooperativa, por operações diretas ou favor de outro cooperado (avalista). É vedado distribuir qualquer espécie de benefício às quotas-parte do capital, excetuando-se remuneração anual limitada ao valor da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - Selic para títulos federais conforme Lei Complementar 130 do art. 7º. Desde que previsto no Estatuto Social, a Cooperativa poderá estabelecer regras referentes a resgates eventuais de quotas de capital, quando de iniciativa do cooperado.

### **Cooperado afastado**

Cooperado Afastado: Poderão permanecer como cooperados aqueles que se afastarem por motivo de doença, acidente de trabalho, contudo os mesmos deverão honrar seus compromissos financeiros como, as parcelas de empréstimos/financiamentos contraídos sob pena de serem cobrados dentro das

normas legais, no entanto, fica desobrigado de realizar a integralização de cotas de capital. Será vedada e estará suspensa temporariamente a partir da data do afastamento de todas as liberações de crédito com o mesmo, até seu retorno definitivo.

### **Saldo de capital do cooperado**

O Capital Social da cooperativa, representado por quotas-partes, é ilimitado quanto ao máximo, não podendo ser inferior aos dispositivos legais, conforme determina o Estatuto Social.

Para aumento contínuo de seu capital social, o cooperado obriga-se subscrever e integralizar mensalmente, a partir de sua filiação, valores entre R\$ 10 (dez) reais e R\$ 150,00 (cento e cinquenta) reais, podendo o associado alterar o valor sempre que tiver interesse dentro dos limites máximo e mínimo, mediante solicitação formal.

A quota - parte é indivisível e intransferível a não cooperados, não podendo ser negociada nem dada em garantia a terceiros.

O valor de saldo de capital do cooperado responderá sempre como garantia pelas obrigações que o mesmo assumir com a Cooperativa por operações diretas ou favor de outro associado.

O total integralizado na conta de capital do cooperado será remunerado, nas seguintes bases:

Juros de acordo com a Taxa SELIC anual, mais o que lhe couber no rateio anual das sobras financeiras do Balanço da Cooperativa de Crédito.

Será incorporado ao capital do associado anualmente os valores referentes aos juros ao capital conforme art. 7º da lei complementar 130.

### **Concessão de crédito**

A política de empréstimos será definida pela Diretoria Executiva e executada pelo gerente e demais colaboradores da Cooperativa de Crédito.

A área de Crédito será diretamente subordinada ao Gerente e a Diretoria Executiva.

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

Os montantes e os prazos serão gradativamente ampliados de acordo com a soma dos recursos disponíveis. Em suas operações ativas (empréstimos/financiamentos) não 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 pelo Gerente da Cooperativa, aprovadas pela diretoria, levadas ao conhecimento do Conselho de Administração e registradas em Ata de reunião.

## 7. PRODUTOS E SERVIÇOS

A Cooperativa disponibiliza unicamente linhas de crédito, que visam atender as necessidades dos associados, buscando o bem estar, a realização pessoal, profissional com taxas de juros e condições diferenciadas, em relação aos oferecidos no mercado financeiro. A seguir um resumo as linhas de crédito disponíveis aos associados:

<b>Linha:</b>	<b>Vale gás</b>
<b>Taxa</b>	0%
<b>Limite:</b>	2 Vales por mês
<b>Tipo:</b>	Financiamento
<b>Prazo:</b>	Dois parcelas

<b>Linha:</b>	<b>Sacola Econômica</b>
<b>Taxa</b>	0%
<b>Limite:</b>	Dois sacolas por mês
<b>Tipo:</b>	Financiamento
<b>Prazo:</b>	Dois parcelas

<b>Linha:</b>	<b>Empréstimo pessoal</b>
<b>Taxa</b>	De 1 à 6 parcelas: 1.8% a.m. De 7 à 12 parcelas: 2,0% a.m. De 13 à 24 parcelas: 2,3% a.m. De 25 à 48 parcelas: 2,5% a.m.
<b>Limite:</b>	Conforme estabelecido RICEF
<b>Tipo:</b>	Empréstimo consignado
<b>Prazo:</b>	De 1 a 48 parcelas

<b>Linha:</b>	<b>Empréstimo pessoal- Limite especial</b>
<b>Taxa</b>	De 1 à 6 parcelas: 1.8% a.m. De 7 à 12 parcelas: 2,0% a.m. De 13 à 24 parcelas: 2,3% a.m. De 25 à 48 parcelas: 2,5% a.m.
<b>Limite:</b>	Conforme estabelecido RICEF
<b>Tipo:</b>	Empréstimo consignado
<b>Prazo:</b>	De 1 a 48 parcelas

<b>Linha:</b>	<b>Financiamento</b>
<b>Taxa</b>	1,7% a.m.
<b>Limite:</b>	Conforme estabelecido RICEF
<b>Tipo:</b>	Empréstimo consignado
<b>Prazo:</b>	De 1 a 48 parcelas

<b>Linha:</b>	<b>Financiamento – Limite especial</b>
<b>Taxa</b>	1,7% a.m.
<b>Limite:</b>	Conforme estabelecido RICEF
<b>Tipo:</b>	Empréstimo consignado
<b>Prazo:</b>	De 1 a 48 parcelas

Um detalhamento mais aprofundado sobre as linhas de crédito é disponibilizado no Regimento interno de concessão de empréstimos/financiamentos (RECEF), disponível a todos os associados.

As políticas podem contidas no “RICEF” podem ser alteradas a qualquer momento por deliberação do Conselho de Administração da Paracred.

A implantação de novos produtos, serviços e benefícios, após estudo realizado pelos profissionais da Cooperativa que contemple além da viabilidade, os riscos envolvidos, deve ser aprovado pelo Conselho de Administração da Paracred.

Exceto as taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos/financiamentos, não há cobrança de tarifas ou taxas pela utilização dos produtos, serviços e benefícios.

A Cooperativa não poderá criar barreiras, critérios ou procedimentos que impeça a portabilidade do crédito contratado para outra instituição.

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, serviços e benefícios 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, serviço e benefício devem ser disponibilizadas anteriormente a contratação ou solicitação, cujas dúvidas deverão ser sanadas e registradas conforme demanda.

### **Limites**

O Limite para as liberações de empréstimos/financiamentos será sempre calculado sobre o saldo de capital integralizado no momento da solicitação. O limite inicial para todos os sócios e operações, exceto Sacola econômica e vale gás que possui regramento próprios, será a diferença do saldo de capital mais vinte e cinco por cento, menos o saldo devedor.

O limite poderá ser ampliado de 3 (três) à 10 (dez) vezes o valor do seu capital menos saldo devedor, conforme cada linha de crédito, desde que o associado cumpra regras específicas tais como:

Estar como sócio ativo no mínimo a 12 (doze) meses;

Estar classificado como nível de risco “A”;

O valor das parcelas do empréstimo/financiamento solicitado ser inferior a 30% de sua renda, menos os descontos não trabalhistas de seu contracheque apresentado;

O associado que não se encaixar nas regras acima, poderá ampliar seu limite desde que, apresente avalista (sócio da Cooperativa, com capacidade de avalizar) como garantia.

### **Amortização parcial ou total**

O cooperado poderá amortizar seu saldo devedor total ou parcial através de depósito bancário na conta da Cooperativa, sempre nas datas informadas pela cooperativa, até período de fechamento da folha de pagamento.

### **Renegociações**

O sócio poderá solicitar renegociação de seus contratos quando estes já tiverem 50% (cinquenta por cento) de suas prestações pagas, ou quando o valor solicitado for igual ou superior ao saldo do contrato a ser refinanciado.

### **Inadimplência e cobrança**

O cooperado que por algum motivo atrasar o pagamento da parcela de empréstimo, será comunicado de imediato conforme o processo estabelecido na Política de Cobrança e fica impedido de realizar operações.

Será informado o prazo para quitar sua dívida, caso contrário serão aplicadas as sanções previstas.

Serão ainda aplicadas multas de mora por atraso, conforme previsto no contrato.

Não tendo condições de quitar o valor do atraso o sócio poderá solicitar renegociação dos contratos em atraso, sem a liberações de novos valores, mantendo o número de parcelas atuais. Ao realizar este tipo de operação o associado ficará 90 (noventa) dias impedido de solicitar novos empréstimos/financiamentos.

### **Extinção da relação contratual**

A extinção da relação contratual pactuada entre o associado e a Paracred 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 Paracred, neste caso ocorrendo quando o associado é eliminado da Cooperativa ao perder o vínculo que possibilitou sua associação, conforme previsto no estatuto social.

### **Metas e incentivos atrelados ao desempenho de empregados e terceiros**

Buscando estabelecer um ambiente neutro e sem concorrências internas, a Paracred não possui incentivos atrelados ao desempenho de empregados e terceiros.

## **8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

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

### **Telefone**

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

Sapucaia do Sul: 51 3451-1199 / 51 3452-8748

Santa Isabel: 11 4657-7900 Ramal 8071

### **E-mail**

Estão disponíveis e-mail de contato, exclusivos para atendimento quanto a informações, solicitação de produtos e comunicação em geral.

Sapucaia do Sul: [eder@paracred.com.br](mailto:eder@paracred.com.br) / [atendimento@paracred.com.br](mailto:atendimento@paracred.com.br) / [Cooperativa@paracred.com.br](mailto:Cooperativa@paracred.com.br)

Santa Isabel: [atendimentosi@paracred.com.br](mailto:atendimentosi@paracred.com.br)

### **Site**

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

Endereço: [www.paracred.com.br/contato](http://www.paracred.com.br/contato).

### **Ouvidoria**

Este canal está disponível para o registro de reclamações sobre produtos e serviços oferecidos pela PARACRED.

Telefone: 0800 643 1199

e-mail: [ouvidoria@paracred.com.br](mailto:ouvidoria@paracred.com.br)

### **Canal de denuncia 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 Paracred. O Conselho de Administração da Paracred 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 PARACRED 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 PARACRED, tais como fraudes, ilegalidades, corrupção, assédio, irregularidades e não conformidade com Políticas e Normas internas.

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.

**ATENÇÃO:** Este canal não deve ser utilizado para registro de reclamações sobre produtos e serviços oferecidos pela PARACRED. Para este fim, disponibilizamos a Ouvidoria Paracred, que pode ser acessada por meio deste link: [www.paracred.com.br/ouvidoria](http://www.paracred.com.br/ouvidoria).

A Paracred 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.

Endereço: [www.paracred.com.br/Indicios-de-ilicitude](http://www.paracred.com.br/Indicios-de-ilicitude)

## **9. PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

A Paracred 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.

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

### **Fontes de dados pessoais**

Os Dados Pessoais são coletados através das seguintes fontes:

Aplicativos móveis da Paracred: aplicativos móveis fornecidos diretamente pela Paracred ou através de terceiros como Google ou Apple.



Site da Paracred: 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.

Atendimento ao cooperado e postos de atendimento: comunicações e atendimentos realizados através das nossas centrais de atendimentos e postos de atendimento.

Correio Eletrônico: serviços utilizados para manter comunicações eletrônicas entre você e a Paracred.

Anúncios, propagandas e formulários online: interações com qualquer tipo de anúncios, propagandas e formulários online da Paracred.

Registros offline: registros preenchidos offline, distribuídos durante eventos e outras interações com a Paracred.

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.

### **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.

### **Por que precisamos e como tratamos os dados pessoais**

Durante sua interação com a Paracred 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 Paracred;

Proteção ao crédito;  
Identificação e autenticação;  
Prevenção a fraude;  
Segurança dos serviços;

Caso seja necessário para os interesses legítimos da Paracred, 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 Paracred, exceto quando houver consentimento ou mediante obrigação por força de lei ou regulamento.

### **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 Paracred, podemos compartilhar dados pessoais com os seguintes tipos de organizações de terceiros:

Provedores de serviços: incluem companhias externas que auxiliam a Paracred a operar nosso negócio. Provedores de serviços e seus colaboradores selecionados só estão autorizados a acessar os dados pessoais, em nome da Paracred 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.

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 Paracred.

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

## **Sobre a retenção e término do tratamento dos dados pessoais**

A Paracred 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.

## **O uso de cookies**

Além dos dados fornecidos, a Paracred 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 Paracred captar os dados de:

**Geolocalização:** esse cookie é responsável por informar de qual região você está acessando as plataformas da Paracred 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.

**Analíticos:** 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 Paracred 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.

## **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 Paracred 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.

### **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 Paracred. Neste caso, produtos e serviços da Paracred podem vir a ser limitados ou mesmo suspensos. Porém, entraremos em contato com você antes que sua experiência com a Paracred possa ser afetada.

### **Os dados pessoais estarão seguros**

A informação é um ativo essencial para os negócios de uma organização, conseqüentemente, ela precisa ser adequadamente protegida. Isto é especialmente importante no ambiente de negócios e contexto atual, em que temos processos cada vez mais complexos e componentes de tecnologia cada vez mais interconectados.

Segurança da Informação é a proteção da informação contra os vários tipos de ameaças, de modo a garantir a continuidade do negócio, minimizar os riscos, maximizar o retorno sobre os investimentos e ampliar as oportunidades de negócio.

Alinhado com as melhores práticas do mercado internacional, com as resoluções e demais legislações brasileiras aplicáveis, a Paracred estabeleceu um Sistema de Gestão

de Segurança da Informação com a finalidade de preservar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade de suas informações.

### **Como os dados pessoais são tratados**

A informação pode estar presente em diversas formas, independentemente da forma ou do meio pelo qual é compartilhada ou armazenada, entretanto a Paracred utiliza a informação unicamente para a finalidade a qual foi autorizada.

A Paracred exige que todos os seus colaboradores e prestadores de serviços observem e sigam as políticas, padrões, procedimentos e orientações estabelecidas para o cumprimento da presente Política de Privacidade e Segurança da Informação.

A Paracred adota diversas tecnologias e medidas de segurança para garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade de suas informações. O acesso às informações pessoais coletadas e armazenadas pela Paracred é restrito aos colaboradores e prestadores de serviços autorizados a manipular essas informações.

### **Responsabilidades do associado**

Nossos sites e aplicativos podem ocasionalmente direcioná-lo para outros serviços externos à Paracred. Caso você seja redirecionado, certifique-se de que o provedor do serviço possui uma Política de Privacidade com a qual você concorda.

Alguns de nossos sites e aplicativos podem solicitar permissão para acessar serviços e arquivos em seu dispositivo. Lembre-se de que qualquer conteúdo enviado por você a uma de nossas plataformas de mídia social será de sua responsabilidade.

Para garantir a sua segurança, ressaltamos alguns cuidados muito importantes:

Proteja suas credenciais de acesso (senhas, assinaturas eletrônicas, códigos de segurança, etc.), elas são pessoais e intransferíveis.

Senhas de acesso, assinaturas eletrônicas ou qualquer código ou resposta de segurança somente devem ser inseridos no site institucional ou APPs oficiais da Paracred.

A Paracred não realiza o envio de mensagens contendo links para acesso, seja para atualização do módulo de segurança, atualização cadastral ou qualquer outra finalidade.

A Paracred 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.

### **Alterações em nossa política de privacidade**

A Paracred 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.

## **9. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Esta Política de Relacionamento com o cooperado deve passar por revisões anuais pela gerência e diretoria, a fim de aprimorar, constantemente, o relacionamento entre a Paracred e nossos cooperados.

As regras e condições estarão sempre à disposição dos cooperados através de nosso site e em material de comunicação.

## **10. APROVAÇÕES**

Esta Política foi aprovada pelo Conselho de Administração da Paracred e suas revisões serão anuais ou sempre que necessário.