



**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE  
RELACIONAMENTO COM CLIENTES  
E USUÁRIOS DA COOPERATIVA DE  
ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS  
EMPREGADOS DE  
ESTABELECIMENTOS  
HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

## **1. APRESENTAÇÃO**

Esta Política tem como objetivo definir princípios a serem observados pela Cooperativa de Crédito Sulcred no que se refere ao relacionamento com seus Associados / Clientes e Usuários, durante as fases de pré contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviço.

**Resumo:** Trata-se do instrumento formal que define a política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários no âmbito da SULCRED, para atendimento das exigências impostas pelo Banco Central do Brasil.

## **2. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS**

### **2.1 Comportamento Ético Interno e Externo**

Os colaboradores da Cooperativa devem ter a convicção de que os exercícios de suas atividades profissionais serão sempre baseados em princípios éticos, de responsabilidade, transparência e diligência, proporcionando a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. A cooperativa buscará ainda o desenvolvimento e expansão de seus negócios através da transparência, inclusive no que diz respeito a sua relação com cooperados, da manutenção de sua reputação de solidez e integridade, respeito às leis institucionais. As atitudes e comportamentos de cada envolvido deverá sempre refletir sua integridade pessoal e profissional, jamais colocando em risco a segurança financeira, patrimonial e a imagem da cooperativa, ainda se comprometem a observar, no mínimo, os seguintes comportamentos éticos

Exercer as funções de forma honrada e com caráter íntegro;

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE  
ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)



Agir, sempre, como se estivesse administrando negócios pessoais atuar sempre em defesa dos melhores interesses da entidade;

Manter sigilo sobre negócios e operações da entidade;

Comportar-se de forma que as atitudes reflitam integridade pessoal e profissional;  
Agir de forma que não haja risco para a própria segurança financeira e patrimonial e nem da entidade;

Avaliar cuidadosamente situações que possam caracterizar conflito entre os interesses próprios e o da entidade;

Avaliar situações que não sejam aceitáveis no ponto de vista ético, mesmo que não causem prejuízos perceptíveis à entidade;

Evitar inadimplência pessoal;

Não usar cargo, função ou informações sobre negócios e assuntos da entidade para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;

Não aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, favores ou presentes de caráter pessoal, que resultem de relacionamentos com a entidade e que possam influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros;

Evitar qualquer atitude que discrimine pessoas, em contatos particulares ou profissional, em função de cor, sexo, religião, origem, classe social, idade ou capacidade física;

Evitar ou indicar a contratação de parentes ou levar outras pessoas a indicá-los;

Não usar quaisquer recursos físicos ou financeiros da entidade, para fins particulares;

Não dar tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal

## **2.2 Conduta Profissional**

Os colaboradores da Cooperativa se comprometem, ainda, a observar as condutas pessoais mais praticadas nos relacionamentos institucionais, conforme apresentados abaixo, bem como obedecer às principais regras de conduta profissional apresentadas a seguir:

I – Reconhecer honestamente os erros cometidos, corrigindo e evitando-os no futuro;



- II – Questionar atitudes e orientações contrárias aos princípios e aos valores da entidade;
- III – Apresentar críticas construtivas e sugestões para aprimorar a qualidade dos processos de trabalhos;
- IV – Buscar soluções que atendam aos interesses da entidade;
- V – Manter cortesia e eficiência nos relacionamentos;
- VI – Transmitir informações claras, precisas e transparentes;
- VII – Apresentar respostas, mesmo que negativas, de forma adequada e no prazo esperado;
- VIII – Comunicar-se de forma precisa, transparente e oportuna;
- IX – Guardar sigilo de informações relevantes;
- X – Colaborar para que haja respeito e que predomine o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores da entidade e a busca por resultados;
- XI – Dar exemplo, ao gerir pessoas, sendo modelo de conduta para a equipe;
- XII – Reconhecer o mérito de cada um e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existente, segundo as características competências e contribuições de cada profissional.
- XIII – Defender os interesses da entidade, com confiança nos padrões de atuação;
- XIV – Observar os mais elevados princípios éticos e o respeito às leis e às normas vigentes;
- XV – Basear-se em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da entidade na escolha e contratação de fornecedores;
- XVI – Evitar negócios com fornecedores de reputação duvidosa;
- XVII – Evitar comentários que possam se transformar em boatos e afetar a imagem da cooperativa.

A fim de prestar um bom atendimento, cordial, organizado, ágil, humanizado e transparente valorizando sempre seus associados, os colaboradores da cooperativa quem mantém relacionamento direto com cliente, deverão realizar curso voltados especificamente para o atendimento ao público no mínimo a cada 3 (tres) anos.

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)



## 2.3 Da contratação e da prestação de Serviços

Somos uma cooperativa de crédito que atua com liberação de Empréstimos consignados em folha de pagamento e empréstimo pessoal e captação Capitalização mensal e espontânea exclusivamente aos nossos associados, que podem ser funcionários ou prestadores de serviço às empresas conveniadas. Sua forma de atuação é amplamente divulgada nos principais canais de atendimento, incluindo todas as linhas de crédito e taxas aplicadas. Todas as Políticas, Normas e Manuais estão disponíveis na sede da cooperativa no Manual de Controles Internos. Os produtos ofertados estão de acordo, com as necessidades, os interesses e aos objetivos de nossos associados.

As políticas dos produtos, serviços e benefícios oferecidos pela Cooperativa aos seus associados, acima mencionados, estão descritos nos regulamentos internos. As políticas poderão ser alteradas a qualquer momento, bem como, a implementação de novos produtos, por deliberação dos órgãos de administração da SULCRED. Para que os associados tenham de forma rápida, fácil e constante acesso as informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela SULCRED, constam em nosso site [www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br), via internet, as suas características.

O cadastro referente aos associados é realizado no atendimento, lembrando que, os dados cadastrais são de uso interno e exclusivo da Cooperativa. A Cooperativa mantém o controle das informações fornecidas pelos seus associados, de forma a preservar a sua integridade e atender aos padrões de segurança, confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes. As informações dos associados deverão ser utilizadas de forma adequada e mantida em sigilo com o objetivo sempre de beneficiá-los. A SULCRED não comercializa, cede ou troca os dados de seus associados.

O (A) cooperado (a) deverá ter ciência e autorizar o uso de seus dados pessoais, em concordância com a Lei nº 13.853/2019 – Lei Geral de Proteção de Dados. A coleta de dados será realizada por meio do preenchimento da ficha de adesão/proposta de admissão e entrega de cópias dos documentos exigidos, que tem por finalidade possibilitar a adesão como ASSOCIADO (A) e operações junto a COOPERATIVA, para fins estatísticos e gerenciais internamente, envio de mensagens e email/ WhatsApp, obrigações legais, fornecedores, empresas de cobrança e bancos. Os dados ficarão arquivados em meios digitais e físicos, sendo utilizados ou somente guardados – Servidor/Software SULCRED, SISTEMA PRODAF (Operacional), por tempo indeterminado.

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)



A cooperativa realiza a prestação de informações de forma clara e precisa, realizando divulgação dos direitos e deveres (responsabilidade). No que se refere a Execução das operações custos, ônus, penalidades e eventuais riscos existentes são incluídos de forma clara e precisa no contrato de empréstimo e no manual de controles internos.

É realizada a utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovante 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.

É realizada a identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de depósito e contas de pagamento pré-paga, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições de diferentes arranjos de pagamento.

A cooperativa somente poderá encaminhar instrumento de pagamento/cobrança ao domicílio do associado em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização aplicáveis.

A cooperativa realizará um atendimento de forma tempestiva e com inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:

I – o atendimento a demandas de associados, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativas a operações e serviços.

II – a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo cancelamento de contrato, desde que o associado tenha cumprido suas obrigações legais perante a cooperativa.

III – a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável

## **2.4 Identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento**

Para início e manutenção de relacionamento, o associado deverá apresentar a cooperativa foto legível dos documentos de Identidade e CPF ou CNH, Comprovante de renda e residência mais recente (Máximo de 30 dias).

Sempre que necessário será solicitado ao associado o envio de comprovantes atualizados. A qualificação do cliente, será através das Planilhas de Gestão de Atendimento x Risco e Classificação de Risco por cliente, ao final de cada semestre, será emitido parecer de acompanhamento através dos relatórios de Controles Internos, Compliance e PLD, e Gestão Integrado de Riscos.

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150

CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)



## **2.5 Concepção de Produtos e Serviços**

A implantação de novos produtos e serviços deve ser estudada pelo Conselho de Administração, no qual deverá apresentar sua viabilidade e perfil de risco. Sua aprovação deverá ser registrada em Ata de Reunião do Conselho de Administração.

## **2.6 Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços**

Os produtos e serviços são oferecidos de forma contínua e equitativa, de acordo com avaliação de crédito e capacidade de pagamento de cada associado, e podem ser contratados de forma física através da assinatura do contrato.

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

Deverá a Cooperativa manter a segurança das operações dos associados atendendo aos requerimentos e padrões mínimos, e garantindo que estejam de acordo com as responsabilidades da instituição pautadas com as regulamentações e leis que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional da Cooperativa. Controlamos o acesso dos colaboradores, dos Conselheiros, e fornecedores aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços, assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelos associados

## **2.8 Cobrança de Tarifas em decorrência da prestação de serviços**

Nas operações de Crédito são cobradas as seguintes taxas:

- I. Taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos;
- II. IOF–Imposto sobre operações financeiras (Taxa repassada integralmente para o governo)
- III. Tendo em vista o alto custo com despesas bancárias, poderá o conselho de Administração decidir em reunião a possibilidade de cobrança individual dos custos com TED (Transferência Eletrônica de Disponível) para liberação dos empréstimos, em até 100% (cem) por cento do valor cobrando pelo Banco ao qual a cooperativa possui relacionamento.

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)



### **3. Divulgação de Produtos, Serviços Financeiros e Outras Ofertas:**

Os produtos e serviços são oferecidos de forma contínua, e divulgados de forma transparente, através de panfletos disponíveis aos associados na sede da cooperativa, site: [www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br) e whatsapp.

#### **3.1 Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em base de dados**

A coleta de informações ocorrerá principalmente através do aplicativo whatsapp, onde prosseguirá para o tratamento das informações através da atualização cadastral, ou análise de crédito e as informações serão armazenadas através de planilhas de gestão de atendimento e cadastro, através do software syscoop32. O arquivamento dos documentos relativo ao atendimento é forma organizada e na sede da cooperativa. Para manutenção continua da base de dados, a cooperativa realizará o monitoramento dos atendimentos e solicitações de documentos atualizados sempre que necessário.

#### **3.2 Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e tratamento das demandas.**

A gestão de atendimento ao cliente é realizada através da planilha em ordem cronológica, onde permanece registrado as principais informações relativas ao atendimento e avaliação interna de risco. O relacionamento com o associado ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da Cooperativa e seu público, a saber:

#### **3.3 Canais de atendimento**

Os Canais de Atendimento são disponibilizados para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, os quais são monitorados, sendo as demandas levadas para ciência da Gerência.

Entende-se por Canais de Atendimento os meios que a Cooperativa de Crédito SULCRED disponibiliza para trocar informações com os Associados/Clientes e Usuários, tais como:

- 1. SAA – Serviço de Atendimento ao associado;**
- 2. Site;**
- 3. Canal de Ouvidoria**
- 4. RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – BACEN;**
- 5. Canal de Denúncias;**
- 6. Reclame Aqui;**
- 7. Consumidor.GOV**

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)



➤ **Atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à Cooperativa, situada na Rua: Drº Raulino de Oliveira, 47, – Centro – Cachoeiro de Itapemirim – ES, CEP: 29300-150;

➤ **Atendimento eletrônico/site:** atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via e-mails – [sulcred@sulcred.coop.br](mailto:sulcred@sulcred.coop.br); [www.sulcred.coop.br/ouvidoria](http://www.sulcred.coop.br/ouvidoria) e consultas sobre os produtos oferecidos pela Cooperativa no site da [www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br), via internet. Tem também, no site, campo para o envio de mensagens à Cooperativa;

O acesso ao site é disponibilizado a todos.

O internet banking é acessível por meio de login e senha que será cadastrado pelo próprio associado após o desconto da primeira cota capital no caminho: <https://sulcred.nossacooperativa.com.br/syscoopweb/sulcred/login#/>.

➤ **Atendimento por correspondência:** disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações, sugestões por meio de cartas e outros;

➤ **Canais alternativos:** atendimento a demandas específicas por meio de WhatsApp Corporativo – (28) 99946-4127 e 28 99941-4646.

➤ **Canais internos:**

➤ O Canal de Ouvidoria é disponibilizado no site da Cooperativa de Crédito SULCRED para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações. Todas as demandas são monitoradas pelo Diretor de Ouvidoria e apresentadas para ciência do Conselho de Administração.

A Ouvidoria tem a função de atuar como canal de comunicação entre a Cooperativa de Crédito SULCRED e os Associados/ Clientes e Usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil, e seus procedimentos estão detalhados no Manual da Ouvidoria.

**Canal de Ouvidoria:** atendimento através do telefone 0800 042 0851, ou pelo site: <https://www.sulcred.coop.br/ouvidoria> ou ainda, pelo WhatsApp: 289994641-27 e 28 99941-4646. O atendimento deste canal é de segunda a sexta-feira, das 10h às 12h e das 14h às 16h.

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)





O Canal de Denúncias tem o propósito de oferecer meios de comunicação para que associados, clientes, usuários, parceiros e fornecedores relatem possíveis indícios de condutas ilícitas ligadas às atividades da Cooperativa de Crédito SULCRED.

As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificada, assegurando a proteção de quem utiliza os produtos e serviços da cooperativa. Todo o processo segue as diretrizes estabelecidas no Regulamento do Canal de Indícios de Ilícitude.

**Canal de Denúncias: atendimento através do telefone 0800 042 0851, ou pelo site, [https:// https://www.sulcred.coop.br/ouvidoria](https://www.sulcred.coop.br/ouvidoria) atendimento deste canal é de segunda a sexta-feira, das 10h às 12h e das 14h às 16h.**

### **RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – BACEN**

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, disponibilizado pelo Banco Central do Brasil, é uma ferramenta que permite o registro de reclamações e denúncias relacionadas a instituições financeiras. Por meio desse sistema, a SULCRED tem acesso às demandas apresentadas pelos cidadãos e pode oferecer esclarecimentos, buscar soluções e aprimorar seus serviços, garantindo maior transparência e eficiência no atendimento.

### **Reclame Aqui**

A plataforma Reclame Aqui funciona como um canal independente de interação entre os associados e a Cooperativa. Por meio dos registros feitos no site, a Cooperativa toma conhecimento das manifestações dos usuários e oferece os devidos esclarecimentos, buscando solucionar as questões apresentadas e aprimorar a qualidade dos seus serviços.

### **Consumidor.GOV**

A plataforma do Consumidor.gov é um sistema de serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre associados e a SULCRED para registro de reclamações de consumo. Essa plataforma consiste em uma alternativa ágil e acessível para o associado resolver, por meio da internet, seu problema diretamente com a SULCRED.

### **3.3 Monitoramento:**

Para fins de monitoramento do atendimento realizado, através dos filtros dos canais internos, a Cooperativa elabora e emite um Relatório Anual de Monitoramento de Reclamações, informando as demandas ocorridas no período de cada exercício e em caso positivo, as diretrizes e tratativas adotadas para solução de cada demanda de ouvidoria ou denúncia. A Cooperativa irá emitir este relatório e consolidar com as informações dos Canais Externos.

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](https://www.sulcred.coop.br)



➤ **Canais externos:**

➤ **Consultas:** a Cooperativa realiza consultas aos órgãos externos como, redes sociais, site <https://www.consumidor.gov.br>, Reclame Aqui/Google, RDR Bacen e Procon.

➤ **3.4 Monitoramento:**

para fins de monitoramento do atendimento realizado, através dos filtros dos canais externos, a Cooperativa elabora e emite um Relatório Anual de Monitoramento de Reclamações, informando as demandas ocorridas no período de cada exercício e em caso positivo, as diretrizes e tratativas adotadas para solução de cada demanda. A Cooperativa irá emitir este relatório e consolidar com as informações dos Canais Internos.

**3.4 Sistemática de cobrança em caso de inadimplência de obrigações contratadas**

As regras e procedimentos de cobrança, em caso de inadimplência das obrigações contratadas, estão definidas na Política de Gerenciamento de Risco de Crédito e na Política de Empréstimo. Adicionalmente os contratos de empréstimo contêm cláusulas específicas sobre casos de inadimplência do associado ou ex-associado no descumprimento de quaisquer obrigações contratadas.

**3.5 Extinção da relação Contratual e liquidação antecipada de dívidas.**

Para liquidação de empréstimo a cooperativa fornece o desconto total, recebendo apenas juros apropriados até a data de liquidação, da mesma forma é utilizado para antecipação das parcelas.

Os Associados/ Clientes e Usuários poderão amortizar ou liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os profissionais da Cooperativa de Crédito SULCRED; os associados ativos deverão contatar a área de atendimento da Cooperativa <https://www.sulcred.coop.br/fale-conosco> , e os ex-associados deverão entrar em contato com a área de Cobrança no e-mail [sulcred@sulcred.coop.br](mailto:sulcred@sulcred.coop.br) ou telefone 28 3521-6017/ 28 99946-4127 (Wahtpaza).

O acesso para promover a liquidação parcial ou total do empréstimo e dará pelo o modulo de empréstimo do syscoop32.

Não é permitido a utilização de capital para quitação/amortização de empréstimo de associados ativos.

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)



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

É permitido ao associado à liquidação antecipada de dívidas. Para isso é necessário realizar a consulta do saldo de liquidação antecipado através do whatsapp, realizar o pagamento via transferência bancária para conta corrente da cooperativa, e apresentar o comprovante de liquidação para devida conciliação bancária.

### **3.7 Portabilidade de crédito**

Os Associados / Clientes e Usuários poderão solicitar a transferência de suas operações de crédito da SULCRED para outras instituições mediante formalização da solicitação de transferência.

Os Associados / Clientes e Usuários também podem solicitar a transferência de suas operações de crédito de outras instituições para a SULCRED mediante formalização da solicitação de transferência.

Para estes procedimentos é solicitado que o Associado / Cliente e Usuário contate a área de atendimento da Cooperativa <https://sulcred.coop.br/postos-de-atendimento>. O Associado / Cliente e Usuário deverão fornecer as informações do contrato de empréstimo que deseja realizar a portabilidade.

Para os casos de portabilidade de outras instituições para a SULCRED, o Atendimento realizará a análise de crédito. Se aprovada, a portabilidade será processada pelo sistema bancário, garantindo agilidade e segurança na transferência.

### **3.7 GESTÃO DE RISCOS – Acompanhamento, controle e mitigação.**

A gestão de riscos está voltada à redução ao mínimo do efeito das perdas referindo-se ao planejamento, organização, direção e controle do capital humano e dos recursos financeiros e materiais, assim mitigando ao máximo os possíveis risco.

O processo de gestão de riscos será acompanhado através dos relatórios semestrais unificados de Controles Internos, Compliance e PLD, e relatório de gestão de risco integrado, 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 de sua efetividade; e

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)



IV – a identificação e a correção de eventuais deficiências.

§ 1º - os mecanismos acima devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição;

§ 2º - 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 5 anos.

### **3.8 Sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e terceiros**

Visando atender o art. 8º, I da Resolução 4.949/21, que dispõe sobre política institucional de relacionamentos com Clientes e usuários de produtos e serviços financeiros. A Cooperativa deverá elaborar semestralmente o plano de metas e incentivos ao desempenho de empregados e prestadores de serviços que atuem em seu nome.

Os colaboradores da Cooperativa deverão atender as metas aprovadas no plano, visando a progressão da cooperativa e o aumento do quadro social, do capital dos associados, e da carteira de crédito de forma pulverizada.

### **3.9 Declaração de ciência ao código de ética e conduta profissional**

Todos os colaboradores e membros estatutários da Cooperativa devem tomar ciência e praticarem o seu conteúdo, além disso assinar o Termo de Compromisso dos funcionários, membros do Conselho de Administração e membros do Conselho Fiscal da Cooperativa.

### **4.1 Do atendimento Presencial a Clientes ou Usuários**

É vedado as instituições referidas impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível em outros canais. As cooperativas de crédito devem informar em suas dependências, em local visível e em formato legível, se realizam atendimento a não associados e quais os serviços disponibilizados.

### **Considerações Finais**

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)



Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente disponibilizados.

Esta política é divulgada para os Associados / Clientes e Usuários em <https://www.sulcred.coop.br/politicas/22> e internamente por e-mail no âmbito da Cooperativa de Crédito SULCRED [sulcred@sulcred.coop.br](mailto:sulcred@sulcred.coop.br). Quando houver conflitos e divergências nos relacionamentos com Associados / Clientes e Usuários devem prevalecer as normas Legais vigentes.

## **5. APROVAÇÃO**

Esta POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS foi aprovada pelo Conselho de Administração da SULCRED por ocasião da reunião realizada em aprovada pelo Conselho de Administração da SULCRED em 18 de março de 2022 e atualizada abril de 2025.

Maria Eliane Conterini  
Presidente

Marcelo de Oliveira Santos  
Secretário

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DE ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SULCRED.**

Rua Doutor Raulino de Oliveira, 47, Centro, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – CEP 29.300-150  
CNPJ nº 31.746.993/0001-79 | (28) 3521-6017 | (28) 3521-5653 | (28) 99946-4127 |

[www.sulcred.coop.br](http://www.sulcred.coop.br)