

## **Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários**

1. Esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários apresenta os princípios, as diretrizes, os objetivos estratégicos e os valores organizacionais que norteiam o relacionamento com os clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros no âmbito das entidades do Sicoob.
2. Para fins desta Política, são observados os seguintes conceitos:
  - a) *Centro Cooperativo Sicoob (CCS)*: tem por finalidade representar institucionalmente o Sistema e é responsável pelas normas, políticas, condutas, processos, tecnologias, produtos, serviços e marcas de todo o Sistema. Integram o CCS:
    - a.1) Sicoob Confederação: exerce a representação institucional e lidera a tecnologia, os processos empresariais e outras atividades comuns ao Sistema;
    - a.2) Banco Sicoob: especializado no atendimento às cooperativas filiadas ao Sicoob e sistemas cooperativos parceiros;
    - a.3) Instituto Sicoob: voltado para o investimento social estratégico;
    - a.4) Sicoob DTVM: visa gerenciar os ativos financeiros por meio de fundos de investimento;
    - a.5) Sicoob Soluções de Pagamentos: empresa processadora e bandeira de cartões;
    - a.6) Sicoob Administradora de Consórcios: cuida da gestão da operação de consórcios;
    - a.7) Fundação Sicoob Previ: entidade sem fins lucrativos que oferece planos de previdência complementar;
    - a.8) Sicoob Seguradora: visa proteger vidas e patrimônios por meio de planos flexíveis e personalizados;
  - b) *Sicoob*: o CCS e as cooperativas centrais e singulares;
  - c) *clientes*: pessoas ou entidades associadas às cooperativas do Sicoob ou correntistas do Banco Sicoob, usuárias de produto(s) ou serviço(s) oferecidos(s) pelo Sicoob;
  - d) *usuários de produtos e serviços*: pessoas ou entidades não associadas às cooperativas do Sicoob e não correntistas do Banco Sicoob, usuárias de produto(s) ou serviço(s) oferecido(s) pelo Sicoob.
3. Os princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência são observados pelas entidades do Sicoob com vistas à convergência de interesses e à consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

### **Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários**

4. As diretrizes que orientam esta Política, para todos os componentes das entidades do Sicoob, estão alinhadas com a missão, a visão, os valores e o *Pacto de Ética do Sicoob*.
5. São considerados objetivos do Sicoob no tocante ao relacionamento com clientes e usuários:
  - a) prestar atendimento justo e equitativo a clientes e usuários, em todas as suas fases (pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços), constando e fazendo constar, em seus instrumentos contratuais e canais de divulgação, informações claras e precisas acerca das condições dos produtos e serviços;
  - b) disponibilizar, de forma clara e em lugar de fácil acesso, as informações quanto às características e condições de atendimento nos postos de atendimento presencial;
  - c) disponibilizar canais efetivos de comunicação, para clientes e usuários, por meio de atendimento presencial nas agências, centrais de atendimento e na Ouvidoria, observando a qualidade e tempestividade dos atendimentos, por meio de monitoramento constante;
  - d) disponibilizar e fomentar o programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços, oferecido na Trilha de Aprendizagem Relacionamento com Clientes e Usuários, pela Universidade Corporativa do Sicoob (Sicoob Universidade);
  - e) envidar esforços na implantação e disseminação desta Política no âmbito das entidades do Sicoob.
6. Além das atribuições legais e regulamentares, são responsabilidades das entidades do Sicoob com relação a esta Política:
  - a) *Sicoob Confederação*: promover, de forma sistêmica e para todas as entidades do Sicoob, cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com os cooperados/clientes e usuários;
  - b) *Banco Sicoob*: manter relacionamento estreito, cordial e transparente com as cooperativas, clientes, usuários e partes interessadas, bem como assegurar a conformidade e legitimidade no desenvolvimento e na manutenção dos produtos e serviços disponibilizados;
  - c) *cooperativas centrais*: atender, de forma clara, precisa e tempestiva, as demandas das cooperativas singulares filiadas e das partes interessadas, observando as recomendações sistêmicas;
  - d) *cooperativas singulares*: atender, de forma clara, precisa e tempestiva, as demandas dos cooperados e das partes interessadas, observando as recomendações sistêmicas.
7. As entidades do Sicoob devem, nos termos da regulamentação em vigor:

### **Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários**

---

- a) assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referentes ao relacionamento com clientes e usuários, bem como a adequação a esta Política;
  - b) instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados à implementação e ao monitoramento do cumprimento dos objetivos desta Política.
8. Esta Política é avaliada periodicamente e aprovada pelo Conselho de Administração do Sicoob Confederação.
  - 8.1 Para adesão a esta Política, as entidades do Sicoob devem aprová-la em reunião dos respectivos Conselhos de Administração ou órgãos equivalentes.
  - 8.2 Para que a presente Política seja eficiente, ela deverá ser divulgada internamente, no âmbito das entidades do Sicoob.
  9. As normas legais prevalecem sobre esta Política sempre que houver divergência ou conflito.
  10. Complementam a presente Política e a ela se subordinam todas as normas e os procedimentos operacionais que regulam o relacionamento com clientes e usuários, no âmbito das entidades do Sicoob.