

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

---

1. Esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários apresenta princípios, diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais que norteiam o relacionamento com 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) ***Sicoob***: entidades integrantes do Sistema, como o Sicoob Confederação, as cooperativas centrais e singulares, o Bancoob e as sociedades por estes participadas;
  - b) ***clientes***: pessoas ou entidades associadas às cooperativas do Sicoob ou correntistas do Bancoob, usuárias de produto(s) ou serviço(s) oferecidos(s) pelo Sicoob;
  - c) ***usuários de produtos e serviços***: pessoas ou entidades não associadas às cooperativas do Sicoob e não correntistas do Bancoob, 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.
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 Código de Ética do Sicoob.
5. São considerados objetivos estratégicos 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);
  - b) disponibilizar canais efetivos de comunicação para clientes e usuários, observando a qualidade e tempestividade dos atendimentos, por meio de monitoramento constante;
  - c) disponibilizar e fomentar programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços, por meio da Universidade Corporativa do Sicoob (Sicoob Universidade);
  - d) 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:
  - a) ***Sicoob Confederação***: promover, de forma sistêmica e para todas as entidades do Sicoob, cultura organizacional que incentive relacionamento

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

cooperativo e equilibrado com associados/clientes e usuários, bem como assegurar a conformidade e legitimidade dos produtos e serviços do Sicoob;

- b) Bancoob: manter relacionamento estreito, cordial e transparente com as cooperativas e partes interessadas, observando as recomendações sistêmicas, bem como assegurar a conformidade e legitimidade dos produtos e serviços do Bancoob;
- 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 associados e das partes interessadas, observando as recomendações sistêmicas.

7. As entidades do Sicoob devem, nos termos da regulamentação em vigor:
  - 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 desta Política;
  - c) estabelecer o perfil dos clientes e usuários que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados.
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 procedimentos operacionais que regulam o relacionamento com clientes e usuários, no âmbito das entidades do Sicoob.