

Política institucional de relacionamento com clientes e usuários

1. Esta Política:

- a)** apresenta os princípios, as diretrizes, os objetivos estratégicos e os valores organizacionais que norteiam o relacionamento com os clientes e usuários dos produtos e serviços financeiros no âmbito das entidades do Sicoob;
- b)** foi elaborada e é revisada, anualmente, por proposta Superintendência de

Desenvolvimento de Mercados e Canais do Centro Cooperativo Sicoob (CCS);

- c)** é aprovada pelo Conselho de Administração do CCS – Sicoob Confederação;
- d)** tem aplicação imediata pelas cooperativas do Sicoob que adotaram o estatuto-padrão (disponível no Manual de Governança Corporativa), com conhecimento do respectivo órgão de administração, registrado em ata;
 - d.1) para** as cooperativas que ainda estão em processo de adoção do estatuto padrão, a adesão deve ser aprovada pelo respectivo órgão de administração definido no estatuto;

e) é divulgada internamente, por meio dos canais de comunicação do Sicoob.

2. Para fins desta Política, são observados os seguintes conceitos:

- a)** *entidades do Sicoob:* as cooperativas centrais e singulares, e entidades do Centro Cooperativo Sicoob (CCS);
- b)** *entidades do CCS:* Sicoob Confederação, Banco Sicoob, Sicoob DTVM, Sicoob Pagamentos, Sicoob Previ, Sicoob Consórcios, Sicoob Seguradora, Instituto Sicoob e Fundo de Proteção do Sicoob;

- c) *clientes*: pessoas ou entidades associadas às cooperativas do Sicoob ou correntistas do Banco Sicoob, usuárias do(s) 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 do(s) 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 o propósito, 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, de 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 Superintendência de Educação Corporativa (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, com os clientes e usuários, e com as 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:
- 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, controle e mitigação de riscos relacionados à implementação e ao monitoramento do cumprimento dos objetivos desta Política.
8. As normas legais prevalecem sobre esta Política sempre que houver divergência ou conflito.
9. Complementam a presente Política e a ela se subordinam todas as normas internas que regulam o relacionamento com clientes e usuários, no âmbito das entidades do Sicoob.

Ratificação aprovada no Conselho de Administração ata nº 402 datada em 19/12/2025.



Jordelho João da Fonseca Rabelo
Presidente do Conselho de Administração