



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 CCS;
- c)** é aprovada pelo Conselho de Administração do Sicoob Confederação;
- d)** tem aplicação imediata pelas cooperativas centrais e singulares do Sicoob e deve ser levada ao conhecimento dos respectivos órgãos de administração, mediante registro em ata;
- e)** deverá ser divulgada internamente no âmbito das entidades do Sicoob;

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

- a)** *entidades do Sicoob*: as cooperativas centrais e singulares, e o 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)** *Centro Cooperativo Sicoob (CCS)*: tem por finalidade representar institucionalmente o Sistema e é responsável pelas normas, políticas, condutas, processos, pelas tecnologias, pelos produtos, serviços e pelas marcas de todo o Sistema.



- d) *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;
 - e) *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 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, 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 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, 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.



Controle de Atualizações

Data	Instrumento de Comunicação	Situação
25/7/2024	<u>Link CCS RES CCS 288</u> <u>Link Cooperativas RES CCS 288</u>	Atualizada
28/7/2023	<u>Link CCS RES CCS 195</u> <u>Link Cooperativas RES CCS 195</u>	Ratificada
16/5/2022	<u>Link CCS RES CCS 099</u> <u>Link Cooperativas RES CCS 099</u>	Atualizada
11/10/2017	<u>Link CCS – RES Sicoob Confederação 205</u> <u>Link Cooperativas – RES Sicoob Confederação 205</u>	Instituída