

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Resolução CCS 358

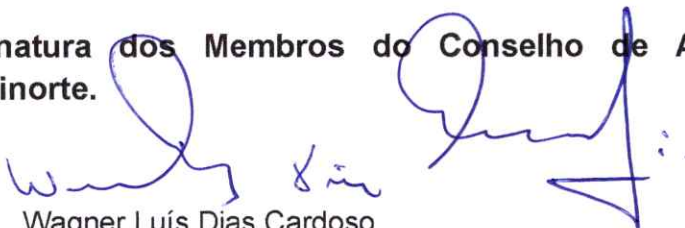
APROVADO EM REUNIÃO DO CA DO DIA 30 DE SETEMBRO DE 2025

Cooperativa de Crédito Credinorte LTDA – SICOOB CREDINORTE

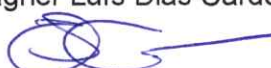
CNPJ: 64.276.058/0001-45
Rua Paracatu, nº 200 – Centro
Nanuque-MG, CEP: 39.860-000

Esta Política foi aprovada na Reunião do Conselho de Administração 30/09/2025, entrando em vigor e gerando seus efeitos imediato.

Assinatura dos Membros do Conselho de Administração do Sicoob Credinorte.



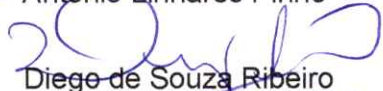
1. Wagner Luís Dias Cardoso



2. Victor Saúde Caires



3. Antônio Linhares Pinho



4. Diego de Souza Ribeiro



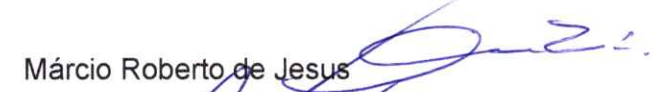
5. Flávio Fernandes de Deus



6. Franklin Robson Dias da Silva



7. Marcelo Carvalho de Oliveira



8. Márcio Roberto de Jesus



9. Nilo Caiado Fraga Neto

Resolução CCS 358

Atualiza instrumentos de regulação do Sicoob.

O Conselho de Administração do CCS, em sua 133ª reunião, realizada em 20/8/2025, decidiu:

Art. 1º Atualizar as seguintes políticas institucionais, organizadas nos seguintes temas, disponíveis em *Intranet do Sicoob* → *Menu* → *Normativos* → *CCS* → *Políticas*:

Nome	Tema
Política de Rateio de Despesas do Sicoob Confederação	Apoio e Sustentação ao Negócio
Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários	
Política Institucional sobre Partes Relacionadas	Governança
Política Institucional de Recuperação de cooperativas do Sicoob	
Política Institucional de Gerenciamento de Capital	
Política Institucional de Controles Internos e Conformidade	Gestão de Riscos e Controles
Política Institucional de Prevenção e Combate a Fraudes	
Política Institucional de Privacidade e Gestão de Dados Pessoais	

Parágrafo único. As demonstrações das alterações dos conteúdos estão apresentadas como anexos, disponíveis na opção *Download de Anexos* (📎) desta Resolução, na intranet do Sicoob.

Art. 2º Esta Resolução é destinada às entidades do Sicoob.

Brasília/DF, 2 de setembro de 2025

Miguel Ferreira de Oliveira
Conselho de Administração
Presidente

#RESTRITA#

1/1

**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 ~~centrais e singulares~~ do Sicoob que adotaram o estatuto-padrão (disponível no Manual de Governança Corporativa), com e deve ser levada ao conhecimento dos respectivos órgãos de administração, ~~mediante registro~~ 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) ~~deverá ser~~ divulgada internamente, por meio dos canais de comunicação ~~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 [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;

#RESTRITA#

Atualizada em 2/9/2025 – R Resolução CCS 358

1/4



~~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.~~

- 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 ~~a missão~~, 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 **Universidade Corporativa do Sicoob** 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.

