



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM OS ASSOCIADOS

Consideramos nesta política:

ASSOCIADOS

Qualquer pessoa física associada, que adquirir ou contratar qualquer produto ou serviço financeiro, securitário distribuído pelo Sicoob CredMetal, em qualquer de nossos canais de distribuição.

PRÓDUTOS

Todo e qualquer produto ou serviço financeiro, securitário, não limitado a conta corrente, cheque especial, tarifa, empréstimo, cartão de crédito e débito, seguro, capitalização e previdência privada complementar, consorcio, poupança, ofertado pelo Sicoob CredMetal.

DIRETORES, CONSELHEIROS e FUNCIONÁRIOS

Qualquer funcionário, conselheiro ou diretor executivo, ou qualquer agente terceirizado contratado pelo Sicoob CredMetal, que desempenhe funções de relacionamento com os associados.

PRINCÍPIOS e PROCEDIMENTOS

O Sicoob CredMetal valoriza prioriza a melhoria contínua dos processos, visando contribuir com a qualidade da experiência e satisfação dos associados, crescendo de forma rentável, recorrente e sustentável. Buscamos relação de equilíbrio entre os interesses dos associados, integrando-os aos 07 Princípios Cooperativos. Conduzimos nossas atividades com observância a princípios de ética, responsabilidade (ESG), transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e consolidando a imagem do SICOOB.

RELACIONAMENTO COOPERATIVO E EQUILIBRADO

A promoção da cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados. Daremos atenção, explicaremos de forma clara e objetiva



o que somos e fazemos. Da inexistência de barreiras, critérios, incluindo fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e demais documentos inerentes.

CONFORMIDADE e LEGITIMIDADE

Garantimos integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, legitimidade nas operações contratadas, dos produtos e dos serviços prestados.

TRANSPARÊNCIA NA FORMALIZAÇÃO

Geração de transparência na formalização para os associados por meio de linguagem simples, clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou dos serviços.

GOVERNANÇA E PAPEIS E RESPONSABILIDADES

A elaboração, implementação e manutenção da Política de Relacionamento com os associados do Sicoob CredMetal compreendem:

- Aprovação da Política de Relacionamento, pelo Conselho de Administração, cabendo à Diretoria Executiva a gestão dos processos.
- Revisão periódica da Política, no mínimo, a cada 2 anos, pela Diretoria Executiva, que submeterá as alterações ao Conselho de Administração.
- Monitorar através de sistema de informações gerenciais e apresentações de gestores, os indicadores de produtos e serviços e os índices de reclamações,
- Contribuir para a elaboração de planos de ação que visam mitigar eventuais desvios à Política de Relacionamento,

GESTÃO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO

A Diretoria Executiva responsável pela Política de Relacionamento: a) monitorará a aderência da Política de Relacionamento, por meio de métricas e indicadores; b) avaliará a efetividade da Política de Relacionamento, c) Assegurará treinamento e certificação e realizará controle dos indicadores de aderência.



PAPEIS e RESPONSABILIDADES

Esta Política adota para a gestão e o controle de riscos, as responsabilidades pelo monitoramento da aderência da organização à Política de Relacionamento e as ações para adequação estão distribuídas na Gestão de Risco (administrativas/negócios/canais de atendimento), com responsabilidade primária para a gestão de riscos. Identificará, avaliar, monitorar, mitigar e comunicar os riscos. A Ouvidoria do Sicoob é o canal regulamentado, no qual o atendimento telefônico é obrigatório, e tem como finalidade resolver as demandas com tempestividade, segurança e privacidade dos clientes sobre informação, dúvida, contestação reclamação ou cancelamento de produtos. Acesso gratuito, via telefone, disponível 24 horas por dia.

Os Riscos Operacionais e Controles Internos visam desenhar, manter e desenvolver o modelo de gestão, promover o desenvolvimento da cultura cooperativista de risco operacional do Sicoob. Zelar pela manutenção e implementação do conjunto de normativos, facilitar e assegurar o cumprimento dos requerimentos mínimos para a realização de um planejamento e estimação de perdas, impulsionar que as unidades de negócio supervisionem de forma eficaz os riscos identificados, assegurar que cada risco existente na instituição esteja identificado e devidamente gerenciado pelos PA correspondentes.

DIVULGAÇÃO INTERNA

O Sicoob CredMetal compromete-se com a divulgação interna da Política de Relacionamento com os Associados, com os funcionários, conselheiros e diretores executivos.

FORMALIZAÇÃO

Todo produto ou serviço contratado, devem ser devidamente formalizados, nos termos da legislação vigente e de acordo com o regimento Interno do Conad e da Diretoria Executiva.

SEGURANÇA, SIGILO DAS TRANSAÇÕES E LEGITIMIDADE DAS OPERAÇÕES E SERVIÇOS

DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS

A divulgação ou publicidade de produtos e serviços é realizado pelo CCS e pelo próprio Sicoob CredMetal, obedecendo linguagem clara, precisa, fácil leitura, inclusive nas contratações digitais e ser audível nas contratações por voz.



CRÉDITO, COBRANÇA EM CASO DE INADIMPLEMENTO e LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA

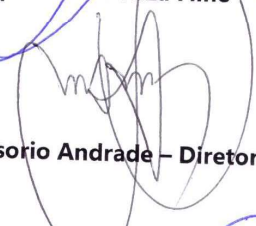
Os processos disponibilizam aos conforme suas necessidades, os termos e condições aplicáveis ao produto, incluindo a possibilidade de simulação da contratação, proporcionando a livre e consciente tomada de decisão. Os associados inadimplentes, assim como os adimplentes que evidenciem poder incorrer no inadimplemento, terão suas propostas de renegociação de dívidas tratadas, de acordo com as políticas de concessão de crédito e cobrança, que poderão incluir a remissão, total ou parcial, de tarifas, juros e/ou correção monetária. As responsabilidades do inadimplemento e suas obrigações serão explicadas aos associados. As solicitações de liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações, total ou parcialmente, nunca serão negadas, garantindo a inexistência de barreiras, critérios, respeitando a legislação vigente e as condições contratuais pactuadas.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA e SOCIAL

O Sicoob CredMetal preocupa-se com a Educação Financeira de seus Associados, visando minimizar a assimetria de informação e complementar às ações de orientação. As palestras e/ou cursos de educação financeira ministrados pelo SICOOB UNIVERSIDADE ou pelo Sicoob CredMetal, respeitam os conceitos de imparcialidade, ações de marketing, direitos e deveres dos associados.

Esta Política Institucional de Relacionamento com os Associados foi aprovada em reunião da Diretoria Executiva em reunião dia 04 de agosto de 2025 – ATA 381.


Milton Baptista de Souza Filho – Diretor Presidente


Manoel Osorio Andrade – Diretor Administrativo


Mauro Lobiano Parra – Diretor Operacional