



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

1. APRESENTAÇÃO

A Política de Relacionamento com Clientes da Cooperativa de Crédito Rural Seara - Crediseara, segue a Resolução do Banco Central do Brasil (Bacen), nº 4.949 de 30 de setembro de 2021. A mesma compreende desde a fase inicial do relacionamento, na qual são colhidas as primeiras informações, avaliada e atestada a veracidade das mesmas através de procedimentos internos, bem como, nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços oferecidos e disponibilizados pela Cooperativa.

Este processo possibilita estabelecer um vínculo de confiança no que se refere, especialmente, a capacidade financeira e patrimonial do cliente, podendo futuramente haver concessões de empréstimos e financiamentos, bem como a utilização de todos os demais produtos e serviços ofertados e disponibilizados pela Crediseara.

A presente Política, destina-se a todos os funcionários e gestores da Crediseara e é de inteira responsabilidade destes tomar conhecimento e cumprir as suas determinações. Ainda, destina-se a clientes e prestadores de serviços, este último, aplica-se para quem desempenha atividades relacionada a Política de Relacionamento com Clientes na Crediseara e é dever da Cooperativa informar os mesmos sobre as suas tratativas.

2. DEFINIÇÕES

Para fins desta Política, entende-se por:

2.1 Cliente(s)

Todo e qualquer cliente ou usuário, pessoa física ou jurídica, independente da renda, faturamento, patrimônio ou segmento, que possa adquirir, contratar ou usar ou que tenha usado, contratado ou adquirido qualquer produto ou serviço, oferecido ou distribuído pela Crediseara.

2.2 Produto(s)

Todo e qualquer produto ou serviço, bancário e financeiro (conta corrente, cheque especial, empréstimo, cartão de crédito e débito, financiamentos,



seguros, cobrança bancária e aplicações financeiras), desenvolvido, oferecido ou distribuído pela Crediseara.

2.3 Funcionários

Todos e quaisquer funcionários da Crediseara, independente de cargo ou posição, e todos e quaisquer terceirizados contratados pela Cooperativa para desempenhar funções afetas a relacionamento com os clientes.

3. OBJETIVO

Visando atender as instruções contidas na Resolução 4.949/2021, a presente Política tem como objetivos:

- I. Estabelecer técnicas, determinar e divulgar diretrizes e regras para obtenção das informações dos clientes, visando o cumprimento dos processos internos, que devem ser seguidas pelos funcionários e gestores da Crediseara, seja no início de relacionamento, bem como, nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços oferecidos e disponibilizados pela Cooperativa;
- II. Conduzir suas atividades e relacionamento com clientes observando os mais altos padrões éticos e as melhores práticas de mercado, de maneira a alcançar a convergência de interesses da Crediseara e de clientes e a consolidação da imagem institucional de tradição, segurança, solidez e eficiência.

4. DOS PRINCÍPIOS

Como metodologia habitual e padronizada da Crediseara, ao realizar suas atividades diárias e corriqueiras, a atuação é sempre prezando em princípios básicos de ética, responsabilidade, transparência e diligência, que fazem parte da Cooperativa, bem como de seus gestores e funcionários. Princípios estes, que são fundamentais para o crescimento sólido e evolutivo da Crediseara, possibilitando transmitir imagem com credibilidade, segurança e competência para seus usuários.

A Crediseara está comprometida com o atendimento de qualidade e a construção de relacionamentos produtivos e de longo prazo com os seus



clientes. Portanto, consistentemente, promove uma cultura institucional que incentiva o relacionamento cooperativo e equilibrado com os seus clientes, busca o seu tratamento justo e equitativo pela instituição e garante a conformidade e a legitimidade dos produtos e serviços com a legislação aplicável (leis, resoluções, instruções e políticas e normativos internos).

A Cooperativa assegura a adequação dos produtos e serviços aos perfis dos clientes, por meio dos processos de conhecimento do seu perfil profundo, de concepção e desenvolvimento de produtos e de avaliação detalhada de clientes e produtos, de forma a oferecer, sugerir, contratar e distribuir o produto mais adequado para cada cliente. Os produtos são pensados em termos das necessidades dos clientes.

Permanentemente, a Crediseara estimula a prestação de informações a respeito de produtos e serviços de forma clara, completa e precisa e o atendimento de demandas de clientes de forma tempestiva e conclusiva. Da mesma forma, não impõe barreiras ou impeditivos para o término de relação contratual, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição.

A consistência de rotinas e procedimentos operacionais, pertinentes ao relacionamento com clientes, é certificada por meio de manuais de procedimentos específicos, bem como da realização de treinamento, de forma a orientar e capacitar funcionários para um atendimento com qualidade, agilidade, eficiência, ética e transparência na oferta, distribuição e pós-venda de Produtos.

A satisfação dos clientes e a qualidade dos produtos são de responsabilidade dos funcionários, e são asseguradas pela Crediseara, que possui uma equipe dedicada, ágil, flexível e pronta para atender as necessidades dos clientes e com um portfólio completo de produtos.

5. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA

Para assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes, bem como sua adequação à Política a Crediseara adota os seguintes procedimentos:



5.1 Concepção, desenvolvimento e requisitos de segurança

O desenvolvimento de um Produto leva em consideração o perfil dos clientes que compõem o público-alvo do Produto disponibilizado. O processo de adequação do Produto abrange as necessidades dos clientes nas fases de pré-contratação, efetiva contratação, pós-contratação e eventual encerramento do relacionamento, seja, por exemplo, quitação, antecipada ou não, de empréstimo, encerramento de conta corrente e associação, ou, ainda, cancelamento de cartão de crédito. Adicionalmente, durante o processo de desenvolvimento de Produto, são considerados os requisitos de segurança e a legislação aplicável, bem como às solicitações dos órgãos reguladores e autorreguladores competentes que interfiram nas especificações do Produto.

5.2 Oferta, recomendação, contratação ou distribuição

A Crediseara assegura que a oferta, direta ou indireta, por meio de qualquer canal presencial ou remoto, de Produtos seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes. Durante o atendimento (seja oferta, distribuição ou pós-venda) de Produtos, o comportamento dos funcionários ocorre de maneira apropriada e transparente, agindo sempre com boa-fé e orientando os clientes quanto às características do Produto, inclusive custos, juros e encargos, e dos efeitos da utilização do Produto para o cliente.

Os funcionários são responsáveis por informar e esclarecer, adequadamente e com base no perfil do cliente, todas as características e os riscos de cada Produto, garantindo o enquadramento do cliente no perfil do público-alvo utilizado. Eventual não enquadramento deve ser transparente para o cliente, inclusive quando o não enquadramento for constatado posteriormente à contratação. Os esclarecimentos e informações devem ser precisas, corretas e fidedignas e possibilitar que o cliente simule as condições efetivas do Produto. O cliente deve estar sempre ciente de que a contratação de cada Produto pode ser feita de forma individualizada.



5.3 Tarifas e custos

Os clientes são, adequadamente, informados sobre os termos de contratação, indicando a composição dos custos e tarifas das operações, a periodicidade de pagamento e a faculdade do cliente em relação a adesão aos produtos e serviços.

5.4 Divulgação e publicidade

A divulgação ou publicidade da oferta de Produto utiliza linguagem simples e clara, permitir fácil leitura, especialmente pelos meios eletrônicos. A divulgação ou publicidade da oferta é direcionada aos clientes que se enquadrem no público-alvo do Produto específico e é incluída todas as informações relevantes do Produto, conforme documento interno.

5.5 Coleta, tratamento e manutenção de informações de clientes

A coleta, o tratamento e a manutenção de informações relacionadas aos clientes são conduzidas pela Crediseara com responsabilidade, ética, lealdade e organização, sempre observando o sigilo das suas informações e da sua privacidade.

5.6 Gestão do atendimento, incluindo registro e tratamento de demandas e mediação de conflitos

Todas as demandas, reclamações e sugestões de clientes são devidamente analisadas e tratadas adequadamente. Os funcionários, são responsáveis por informar, de maneira rápida, eficaz e responsável, os clientes sobre dúvidas, reclamações e providências necessárias. Os clientes são atendidos de maneira receptiva e os funcionários tratam, efetiva e sistematicamente, as demandas, reclamações e sugestões recebidas, garantindo o retorno das informações ao cliente e a solução adequada das ocorrências registradas. Em caso de não resolução de conflitos entre os clientes e a Crediseara a situação é mediada pela área de Ouvidoria, com o intuito de obtenção de solução definitiva para a demanda ou a reclamação.



5.7 Crédito, cobrança, liquidação antecipada e inadimplemento

No processo de oferta de crédito aos clientes, a Crediseara disponibiliza, previamente à contratação, todos os termos e condições aplicáveis ao Produto ofertado, incluindo a possibilidade de simulação pelos clientes, de modo a propiciar a livre e consciente tomada de decisão, e ofertas de crédito mais adequadas aos interesses, necessidades e objetivos dos clientes. Para contratação de empréstimos de curto prazo e com taxas de juros mais elevadas, tais como cheque especial ou adiantamento a depositante, a Crediseara comunica ao cliente sobre a utilização do crédito de forma consciente e que determinadas ofertas de crédito se destinam somente ao uso emergencial.

A Crediseara prioriza, sempre que possível e de acordo com as necessidades de cada cliente, empréstimo ou modalidades de crédito com garantias, em detrimento de outras modalidades, com características e finalidades semelhantes, mas com taxas de juros mais elevadas. A Crediseara esclarece para os clientes, de forma clara, precisa e objetiva as consequências do inadimplemento de obrigações. A Crediseara acata as solicitações de liquidação antecipada, total ou parcialmente, dos clientes, com redução proporcional dos juros. A Crediseara adota procedimentos para atender os pedidos de negociação de dívidas, pautados por critérios de justiça, equidade, transparência, sustentabilidade e diligência.

A Crediseara dispõe de políticas de concessão de crédito, cobrança e negociação específicas e as premissas de crédito responsável, que poderão incluir a remissão, total ou parcial, de tarifas, juros e/ou correção monetária. Os clientes inadimplentes, assim como os adimplentes que evidenciem poder incorrer no inadimplemento, possuem suas propostas de negociação de dívidas devidamente tratadas pela Crediseara, de acordo com suas políticas de concessão de crédito, cobrança e negociação específicas e as premissas de crédito responsável.

5.8 Extinção da relação contratual, de sociedade e transferência de relacionamento para outra instituição

A Crediseara não impõe barreiras ou impeditivos para terminar relação contratual com cliente ou transferir relacionamento para outra instituição. Em tais



processos de extinção ou transferência, a Crediseara atua, sempre e consistentemente, de maneira cooperativa e equilibrada com cliente, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, competência e diligência e buscando tratamento justo e equitativo pela instituição para todos os clientes.

5.9 Metas e incentivos ao desempenho de funcionários

A Crediseara não possui metas de vendas e remuneração variável.

5.10 Monitoramento

A Crediseara monitora a aderência à Política. Além disso, acompanha métricas, estatísticas e indicadores, aferindo os resultados, avaliando, periodicamente, o desempenho, o atendimento, inclusive a qualidade das posturas dos Funcionários, bem como as reclamações. Os métodos de monitoramento e acompanhamento são testados, periodicamente, pela Auditoria Interna. Os dados, os registros e as informações oriundas do acompanhamento e monitoramento, bem como dos controles, ficarão à disposição do Bacen por de 5 (cinco) anos.

5.11 Treinamento

Os funcionários que desempenhem atividades conexas com o relacionamento com clientes são treinados e qualificados em relação a Resolução e à Política, além dos processos, procedimentos e manuais de boas práticas aplicáveis as suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos clientes em relação a oferta, distribuição e pós-venda de Produtos.

A Política, os processos, procedimentos e manuais (revisões e atualizações) são disponibilizados via Google Drive da Crediseara e objeto de termos de adesão específicos, de forma a sempre manter os funcionários atualizados e cientes das melhores práticas para a condução dos relacionamentos com clientes e da postura condizente com os princípios e valores da instituição. O treinamento e a capacitação são revistos e aperfeiçoados, continuamente, para preparar os funcionários, novos ou atuais, para o mais alto padrão e qualidade de atendimento.



6. RESPONSABILIDADES

6.1 Conselho de Administração

Aprovar a Política e suas atualizações.

6.2 Presidente

Responsável pelo cumprimento das obrigações prevista na Política de Relacionamento com Cliente.

6.3 Diretoria Executiva

Definir, de maneira apropriada, processos e procedimentos e elaborar manuais, aplicáveis a cada área, em consonância com a Resolução e a Política, orientando a prospecção, a oferta, a recomendação, a contratação e a distribuição de Produtos aos clientes e garantindo que seus respectivos funcionários sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento.

6.4 Compliance, Riscos Operacionais e Controles Internos

Assegurar a conformidade com a Resolução e a Política e a consistência de processos, procedimentos e manuais de boas práticas; disseminar a Política; coordenar o desenvolvimento de mecanismos para controle e mitigação dos riscos, estatísticas e indicadores, para subsidiar planos de ação para falhas operacionais; monitorar a aderência à Política e avaliar, periodicamente, a efetividade de dos itens acima, identificando e corrigindo eventuais deficiências.

6.5 Auditoria Interna

Auditar e testar periodicamente os mecanismos para acompanhamento, controle e mitigação de riscos estabelecidos na Política e a sua eficácia e efetividade e avaliar a adequação e a conformidade dos processos, procedimentos e manuais.



6.6 Ouvidoria

Analisar e tratar, adequada e formalmente, as reclamações dos clientes, prestar os esclarecimentos necessários aos reclamantes sobre suas demandas e providências adotadas, engajar áreas e funcionários para obter os esclarecimentos e providências necessárias para as soluções das demandas, atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os reclamantes.

7. DIVULGAÇÃO E MANUTENÇÃO

A Crediseara promove a disseminação da presente Política por meio divulgação aos seus funcionários e terceirizados contratados que desempenhem funções afetas a relacionamento com os clientes. A divulgação aos clientes ocorre nas dependências internas da Cooperativa. Além disso, a mesma é objeto de avaliação periódica.

8. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO, REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Data	Descrição
04/2020	Elaboração
05/2020 Ata 384 - CA	Aprovação
07/2021 Ata 402 - CA	Reestruturação
04/2022 Ata 415 - CA	Atualização