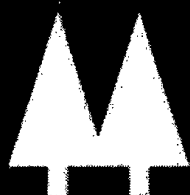


21 de junho  
de 2022



**SULCREDI**

Força de quem coopera

# Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

GESTÃO ESTRATÉGIA 2022  
CONSELHO ADMINISTRATIVO

SULCREDI/CREDILUZ – AV. CASTELO BRANCO, 570 – ABELARDO LUZ - SC

Versão 2.0



## Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. DEFINIÇÕES.....	4
3. OBJETIVOS.....	4
4. PRINCÍPIOS .....	5
5. DIRETRIZES .....	5
6. PERFIL DOS ASSOCIADOS E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	6
6.1 ASSOCIADOS E USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS .....	6
6.2 RELATÓRIO DE INFORMAÇÃO DOS ASSOCIADOS E USUÁRIOS .....	6
7. ABRANGÊNCIA DA ATUAÇÃO.....	6
8. PAPEIS E RESPONSABILIDADES .....	7
8.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL AOS ASSOCIADOS E USUÁRIOS .....	7
8.2 RESPONSABILIDADES .....	7
9. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E USUÁRIOS .....	8
9.1 ADMISSÃO DE ASSOCIADOS.....	8
9.2 DEMISSÃO, ELIMINAÇÃO OU EXCLUSÃO DE ASSOCIADOS .....	9
9.3 CAPITAL DO ASSOCIADO.....	9
9.4 CONCESSÃO DE CRÉDITO.....	9
9.5 MODALIDADES DE CRÉDITOS.....	10
9.6 AMORTIZAÇÃO PARCIAL OU TOTAL.....	10
9.7 ATRASO.....	10
9.8 TARIFAS .....	10
9.9 ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	10
9.10 CANAIS DE RELACIONAMENTO.....	10
10. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	11

## 1. APRESENTAÇÃO

Esta Política visa padronizar acerca das normas e diretrizes da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa e estabelecer princípios e diretrizes que norteiam o relacionamento desde o seu primeiro atendimento até a definição das estratégias de atendimento e negócios, do desenvolvimento dessas e da pré-contratação, contratação, e pós contratação de produtos e serviços.

O Princípio ético é fundamental para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade que deve prevalecer acima de qualquer interesse pessoal.



# POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS



## 2. DEFINIÇÕES

Para fins da Política, entende-se por:

- 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, bancário ou financeiro, oferecido ou distribuído pela Sulcredi/Crediluz.
- Produto (s): todo e qualquer produto ou serviço, bancário, financeiro, securitário ou de investimento (conta corrente, cheque especial, empréstimos, com garantia ou não, cartão de crédito e débito, financiamento de veículos, empréstimo consignado, seguros, previdência, fundos de investimento), desenvolvido, oferecido ou distribuído pela Cooperativa.
- Colaborador (es): todos os funcionários e colaboradores da Sulcredi/Crediluz, independente de cargo ou posição, e todos e quaisquer terceirizados contratados pela Cooperativa para desempenhar funções afetas a relacionamento com os clientes.

## 3. OBJETIVOS

A sustentabilidade dos negócios e a perenidade da instituição são os objetivos estratégicos de longo prazo da Sulcredi/Crediluz.

Tendo em vista que tais objetivos dependem da satisfação dos clientes e que os clientes são ativos intangíveis na Cooperativa, a confiabilidade nos produtos e nos colaboradores e a credibilidade da instituição são os elementos mais importantes e essenciais do relacionamento entre a Sulcredi/Crediluz e seus clientes.

Neste sentido, a Cooperativa conduz suas atividades e relacionamento com os clientes observando os mais altos padrões éticos e as melhores práticas de mercado, de maneira a alcançar a convergência de interesses da Cooperativa e dos clientes e a consolidação da imagem institucional de tradição, segurança, solidez e eficiência.

Esta política tem como objetivo principal criar um relacionamento sólido e duradouro com os associados da Sulcredi/Crediluz, aumentando seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma relação próxima e contínua, com os seguintes objetivos:

- Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do Código de Ética, legislação vigente, estatuto social e regimento interno;
- Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando a qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento dos prazos;
- Zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
- Exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;

# POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS



- Prestar o serviço com segurança, precisa e clareza, esclarecendo os associados e mantendo-os bem informados;
- Buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos associados;
- Preservar o sigilo das informações na relação atendente/associado;
- Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela cooperativa.

## **4. PRINCÍPIOS**

Os colaboradores, no relacionamento com os clientes, devem conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência, competência e diligência, sempre observando a política e zelando pela reputação e credibilidade da Cooperativa.

A Cooperativa está comprometida com o atendimento de qualidade e a construção de relacionamentos produtivos e de longo prazo com clientes. Portanto, consistentemente, promove uma cultura institucional que incentiva o relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes. Busca o seu tratamento justo e equitativo pela instituição e garante conformidade e a legitimidade dos Produtos com a legislação aplicável (leis, resoluções, instruções e políticas e normativos internos).

A Cooperativa assegura a adequação dos produtos aos perfis dos clientes, por meio dos processos de conhecimento de seus clientes, 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 que devem satisfazer.

A Sulcredi/Crediluz estimula a prestação de informações a respeito de produtos 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 desarrazoados para o término de relação contratual, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição.

A satisfação dos clientes e a qualidade dos produtos são de responsabilidades dos colaboradores e cooperativa, e são asseguradas por uma equipe dedicada, ágil, flexível e pronta para atender as necessidades dos clientes e com um portfólio completo de produtos.

## **5. DIRETRIZES**

O desenvolvimento de um produto deve levar em consideração o perfil dos clientes que compõem o quadro social da cooperativa, avaliando suas características e sua complexidade e verificando a adequação do produto ao seu público alvo. O processo de adequação abrange as necessidades dos clientes, durante o processo de desenvolvimento são considerados os requisitos de segurança e a legislação aplicável, bem como às solicitações dos órgãos reguladores e autorreguladores competentes que interfiram nas especificações dos produtos.

A cooperativa deve assegurar que a oferta, direta ou indireta, por meio de qualquer canal de atendimento, seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes. Durante o atendimento os colaboradores devem se comportar de maneira apropriada e transparente, agindo sempre com boa fé e orientando os clientes quanto as características dos produtos, inclusive custos, juros, encargos e dos efeitos da utilização do produto para os associados. Os esclarecimentos e informações devem ser precisas, corretas e fidedignas a possibilitar que o cliente simule as condições efetivas do produto.

Nas fases de pré-contratação e contratação de produtos e serviços da Cooperativa, os associados são sempre informados sobre os serviços que compõem cada pacote de produtos e seus devidos valores. Na pós-contratação os funcionários da cooperativa estão orientados e preparados para auxiliar seus associados e usuários perante suas dúvidas.

É de responsabilidade do funcionário executar procedimentos que devem nortear a prospecção, oferta e recomendação que envolvem a pré-contratação, a contratação e a pós-contratação de produtos aos associados.

## **6. PERFIL DOS ASSOCIADOS E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS**

### **6.1 ASSOCIADOS E USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS**

São classificados como Pessoas Jurídicas, Pessoas Físicas, menores de idades e Pessoas Exposta Politicamente – PEP, conforme Política de PLD/FT.

Estão impedidos para abertura de conta corrente conforme Estatuto Social Art. 10, §3º:

- Pessoas jurídicas que possam exercer concorrência com a Cooperativa.

### **6.2 RELATÓRIO DE INFORMAÇÃO DOS ASSOCIADOS E USUÁRIOS**

O relatório onde constam as informações sobre o associado:

- Cadastro do associado, retirado no sistema operacional da FÁCIL informática.

## **7. ABRANGÊNCIA DA ATUAÇÃO**

Objetivando a manutenção de um relacionamento transparente, honesto, claro e tempestivo com os associados, a Sulcredi/Crediluz trabalha para que sempre esteja apta a desenvolver produtos adequados às expectativas dos diversos perfis do seu quadro social.

Para que nossos associados tenham acesso às informações, todos os colaboradores estão orientados e treinados para repassar as informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela Sulcredi/Crediluz a fim de sanar todas as dúvidas.



# POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS



A cooperativa tem uma postura ética, zelando pelo respeito permanente e pela preservação da civilidade, da cortesia e da empatia. Esses preceitos são bases que foram definidas para o relacionamento com os nossos associados.

## **8. PAPEIS E RESPONSABILIDADES**

A Sulcredi/Crediluz possui Ouvidoria cuja função é atuar na defesa, solução e esclarecimento dos consumidores quanto aos deveres, prevenção e soluções de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

A cooperativa está sempre em busca de informações de seus associados, com intuito de aprimorar o seu conhecimento sobre os mesmos e de potencializar o relacionamento com eles.

### **8.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL AOS ASSOCIADOS E USUÁRIOS**

- Atendimento personalizado, padronizado e com qualidade;
- Compromisso social com reflexo na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem estar do associado;
- Informações transparentes, exatas, corretas e fidedignas;
- Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas pelos meios de comunicação disponibilizados, garantindo o retorno das informações ao associado;
- Qualidade no atendimento.

### **8.2 RESPONSABILIDADES**

A satisfação do associado não é de responsabilidade exclusiva da área de atendimento, entretanto para que a Cooperativa tenha de fato foco na satisfação do associado é necessário que a Alta Administração da Cooperativa se comprometa com este objetivo, promovendo:

- Envolvimento da Direção;
- Revisão sistemática de processos e normas;
- Disponibilidade e atualização constante de informações;
- Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;
- Satisfação do associado como meta corporativa.

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:** É responsável pela avaliação, verificando sua eficácia e aprovação da política. Direciona para a Diretoria Executiva disseminar suas disposições.

**DIRETOR DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS:** Delibera sobre a política, verificando a eficácia e propondo melhorias e adequações. É responsável por garantir a aderência dos colaboradores à política.

**COLABORADORES:** são responsáveis pelo atendimento aos associados e usuários dos produtos e serviços da Cooperativa, cumprindo as diretrizes desta política. Em todo processo

# POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS



de admissão de novos funcionários, é assinado um TERMO DE ADESÃO E CIÊNCIA, onde o mesmo declara que recebeu a Política e declara cumpri-la.

**COMPLIANCE:** É responsável por garantir que a gestão e equipe sigam as normas vigentes, tem como objetivo assessorar e servir como consultor das áreas da Cooperativa para que as mesmas estejam sempre trabalhando com segurança e sem exposição a riscos desnecessários. É responsável pela elaboração e atualização dos manuais internos da Cooperativa.

**OUIDORIA:** É o canal de comunicação direto com o associado ou demais usuários de produtos e serviços da cooperativa, para que possam proceder com reclamações, elogios, sugestões e denúncias.

A área administrativa e de negócios da cooperativa devem orientar a prospecção, a oferta, a recomendação, a contratação e a distribuição de Produtos aos clientes, e garantir que seus respectivos colaboradores sejam treinados e capacitados.

## **9. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E USUÁRIOS**

### **9.1 ADMISSÃO DE ASSOCIADOS**

Podem fazer parte do quadro social da Cooperativa as pessoas físicas que desejam utilizar seus serviços e que concordam com o Estatuto Social.

Podem também ser associados:

- Pessoas jurídicas em geral que pertençam aos associados e ou que exerçam atividades agropecuárias, na área de ação da Cooperativa;
- As pessoas jurídicas sem fins lucrativos, que tenham por objetivo social as mesmas ou correlatas atividades econômicas dos associados pessoas físicas;
- Seus próprios empregados e pessoas físicas que a ela prestem serviços em caráter não eventual, equiparados aos primeiros para os correspondentes efeitos legais;
- Empregados e pessoas físicas prestadoras de serviços em caráter não eventual às entidades a ela associadas e aquelas de cujo capital participe direta ou indiretamente;
- Aposentados que, quando em atividade, atendiam aos critérios estatutários de associação;
- Pais, cônjuges ou companheiros, filhos, viúvos (as), dependentes legais e pensionistas de associados vivos ou falecidos;
- Pensionistas de falecidos que preenchiam as condições estatutárias de associação.

Para adquirir a qualidade de associado o interessado deverá ter seu nome aprovado pelo Conselho de Administração da Cooperativa, subscrever e integralizar as quotas-partes sociais conforme prevê o Estatuto Social e assinar o Livro ou Ficha de Matrícula.

O Conselho Fiscal poderá recusar a admissão do interessado que apresentar restrições em órgãos de proteção ao crédito ou no Banco Central do Brasil.

Identificação de Clientes: Na admissão são solicitados alguns documentos comprobatórios referente aos seus dados pessoais. Para qualquer Pessoa Física ou Pessoa Jurídica iniciar a associação junto a cooperativa, é efetuado o levantamento das informações exigidas pelo Bacen, também são realizadas consultas aos órgãos de proteção ao crédito e scr.

Qualificação dos Clientes: Na qualificação permite que seja avaliado a capacidade financeira do associado, ou seja, incluindo a fonte de renda e bens. Para qualquer Pessoa Física ou Pessoa Jurídica iniciar seus negócios junto a cooperativa, é efetuado o levantamento das informações exigidas pelo Bacen, e em caso de tomadores de crédito, a Cooperativa tem parametrizado o cadastro socioeconômico, o qual é utilizado para análise da capacidade financeira, também são realizadas consultas aos órgãos de proteção ao crédito e scr.

## **9.2 DEMISSÃO, ELIMINAÇÃO OU EXCLUSÃO DE ASSOCIADOS**

A Demissão ocorre exclusivamente a pedido do associado.

A Eliminação ocorre quando o associado infringir dispositivos legais ou estatutários de forma que sua atuação esteja em confronto com os interesses e em prejuízo da Cooperativa.

A Exclusão ocorre quando se der a dissolução da pessoa jurídica, a morte da pessoa física, a perda da capacidade civil do associado desde que não suprima, ou ainda por deixar de atender aos requisitos estatutários de ingresso ou permanência na Cooperativa.

A demissão e a exclusão serão conhecidas pelo Conselho de Administração, sendo incluídas na ata da reunião e averbadas mediante Termo junto ao Livro ou Ficha da Matrícula.

## **9.3 CAPITAL DO ASSOCIADO**

O capital social da Cooperativa é representado por quotas-partes de todos os associados sendo ilimitado e variável quanto ao máximo, não podendo ser inferior aos dispositivos legais, conforme prevê o Art. 19º do Estatuto Social da Cooperativa.

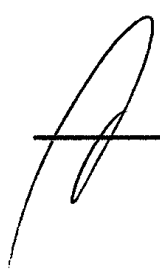
## **9.4 CONCESSÃO DE CRÉDITO**

A política de concessão de crédito está definida no Manual da Carteira de Crédito da Sulcredi/Crediluz e foi aprovada pelo Conselho de Administração da Cooperativa.

A análise de crédito inicialmente é realizada pelo Comitê de Crédito e casos excepcionais serão discutidos e analisados pela Diretoria Executiva ou Conselho de Administração conforme as regras e alçadas de liberação que constam no manual da Carteira de Crédito.

A cooperativa disponibiliza várias linhas de crédito com taxas de juro e prazos diferenciados, visando a melhor opção ao associado da forma de pagamento e comprometimento.

A concessão de crédito não faz distinção a quem quer que seja, devendo ser respeitada as condições estabelecidas e descrição de cada linha de crédito.



### **9.5 MODALIDADES DE CRÉDITOS**

A cooperativa disponibiliza várias linha de crédito, opções estas que estão descritas no Manual da Carteira de Crédito da Cooperativa, visando atender as necessidades de seus associados através do uso consciente sem que estimule aos mesmos o interesse pelo consumismo desordenado em razão das dificuldades diferenciadas no tocante a taxa de juro e prazo de pagamento.

### **9.6 AMORTIZAÇÃO PARCIAL OU TOTAL**

O associado poderá amortizar seu saldo devedor total ou parcial devidamente através de depósito bancário em sua conta corrente na Cooperativa e, sempre na data estipulada em razão de que o saldo devedor sofre atualização diariamente.

### **9.7 ATRASO**

O associado que por algum motivo atrasar o pagamento da parcela de empréstimo, será comunicado da sua pendência bem como, deverá negociar com a Cooperativa a data de regularização onde será onerado com multa e mora pelo atraso no pagamento. Sempre seguindo as regras estipuladas pelo Manual de Recuperação de Crédito da Cooperativa.

### **9.8 TARIAS**

As tarifas são aprovadas pelo Conselho de Administração e devidamente registradas no Banco Central, bem como divulgadas em suas agências de atendimento e site da Cooperativa.

Os associados sempre são informados sobre os serviços que compõem cada pacote de produtos, os preços aplicáveis a cada um, para então, a contratação de cada produto.

### **9.9 ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMACÃO**

Todos os dados coletados de associados e usuários de produtos e serviços da Cooperativa, seguem a legislação em vigor e a LGPD. Todos os funcionários estão comprometidos quanto ao sigilo bancário.

A Cooperativa, através da área de Tecnologia da Informação, estabelece em suas Políticas de Segurança, normas e regras a serem seguidas e aplicadas a pessoas, processos e tecnologia de forma a proteger as informações da cooperativa, seus associados e parceiros.

### **9.10 CANAIS DE RELACIONAMENTO**

O relacionamento com o associado ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequado as características e necessidades da Cooperativa e seu público, como:

- Atendimento presencial: atendimento aos associados que se dirigirem pessoalmente aos PAC'S da Cooperativa;

# POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS



- Atendimento Eletrônico: através do site e aplicativo da cooperativa;
  - Atendimento telefônico: atendimento disponível aos associados por meio de um número que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os serviços oferecidos pela cooperativa.
- Ouvidoria: recebimento das demandas via telefone através de 0800 ou por correspondência na cooperativa (para encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações e sugestões). A ouvidoria tem por finalidade analisar e tratar, adequada e formalmente, as reclamações dos clientes que não foram satisfatoriamente solucionadas, prestar os esclarecimentos necessários aos reclamantes sobre suas demandas e providencias adotadas. Engajar as áreas e colaboradores para obter os esclarecimentos e providencias necessárias para as soluções das demandas, atuando como mediador de conflitos entre a cooperativa e os reclamantes.
- Os telefones para contato estão disponíveis no site da Cooperativa, também há no site uma área para o envio de mensagens à Cooperativa.

Os produtos e serviços da cooperativa são divulgados em seus canais de atendimento e relacionamento, bem como em seu site. relacionamento


Esta política é divulgada no site da Cooperativa a seus clientes, usuários e terceiros e internamente através da intranet a seus funcionários e diretores.

## 10. DISPOSICÕES FINAIS

Esta Política tem por finalidade aprimorar as práticas de relacionamento entre a Sulcredi/Crediluz com seus clientes e usuários. Entra em vigor a partir da data de aprovação pelo Conselho de Administração.

Abelardo Luz – SC, 21/06/2022.

  
Denilson Luiz Rodighero  
Presidente

  
Cleder Ferreira Rodighero  
Diretor Responsável

Versão	Ata	Data Aprovação	Alterações	Editor
1.0	294	24/06/2020	Criação	Luiz Fernando de Carvalho
2.0	322	21/06/2022	Atualização	Luiz Fernando de Carvalho Jacira Rodrigues Branco