



CREHNOR

Simples, do seu jeito.

Política de Relacionamento com Associados e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros

Cooperativa de Crédito, Poupança e Serviços Financeiros
de Agricultores e Aeroportuários do Brasil

Rua Cel. Guilherme de Paula, 1111, Centro
Laranjeiras do Sul - Paraná

Sumário

1	Conceito	3
2	Objetivos	3
2.1	Objetivos Gerais da Política	3
2.2	Objetivos específicos da Política	3
3	Responsável pela Política de Relacionamento	4
4	Estrutura Organizacional e Responsabilidades	4
5	Mecanismos de acompanhamento e monitoramento, controle e mitigação de riscos com vistas a assegurar a implementação das disposições dessa política	5
5.1	Avaliação de efetividade da Política	5
6	Divulgação e transparência	6
7	Concepção e Aplicação de Novos Produtos e Serviços	6
8	Aplicação e Metodologia	6
9	Revisão	8
10	Considerações Gerais	8
11	Aprovação	8

Atendendo ao disposto da Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021 do Banco Central do Brasil, o Conselho de Administração definiu a seguinte Política de Relacionamento com Associados e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da CREHNOR.

1 Conceito

A presente Política de Relacionamento tem o objetivo de estabelecer as diretrizes de relacionamento da Cooperativa com seus associados e demais usuários de seus produtos e de seus serviços. As diretrizes têm como objetivo conduzir as atividades da Cooperativa com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e o reforço de sua imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

2 Objetivos

2.1 Objetivos Gerais da Política

A presente Política de Relacionamento tem o objetivo de estabelecer as diretrizes de relacionamento da Cooperativa com seus associados e demais usuários de seus produtos e serviços. As diretrizes visam conduzir as atividades da Cooperativa, com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e o reforço de sua imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

A Política de Relacionamento abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e serviços e aplica-se a todos os associados, clientes, colaboradores, parceiros e prestadores de serviços da Crehnor, em todos os canais de relacionamento e atendimento.

A instituição estabelece, por meio desta Política, diretrizes que asseguram o tratamento adequado, transparente e eficiente no atendimento aos clientes, conforme previsto no art. 6º da Resolução CMN nº 4.949/2021. São definidos canais acessíveis e eficazes para contato, solicitação de informações, registro de reclamações e resolução de demandas. As manifestações dos clientes são devidamente registradas, tratadas com prioridade e respondidas dentro de prazos previamente estabelecidos, garantindo o respeito aos direitos dos usuários e o aprimoramento contínuo dos serviços. As interações são conduzidas com clareza, objetividade e respeito, de forma a fortalecer a confiança e o vínculo entre a instituição e seus clientes.

2.2 Objetivos específicos da Política

- a) Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- b) Garantir transparência na oferta de produtos e serviços;
- c) Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, abrangendo:

- Prestação de informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;
 - O atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva; e
 - A inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.
- d) Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços;
- e) Asseverar o tratamento adequado de reclamações e sugestões.

3 Responsável pela Política de Relacionamento

O Conselho de Administração é o responsável pela implementação e cumprimento desta Política de Relacionamento, por aprovar e acompanhar as ações de controle, que deverá ser revista anualmente. As áreas de Atendimento, Comunicação, Ouvidoria e Controles Internos atuam de forma integrada para assegurar que os princípios aqui estabelecidos sejam respeitados em todos os pontos de contato com clientes e associados.

4 Estrutura Organizacional e Responsabilidades

A Política de Relacionamento com os associados e usuários abrange as ações de todas as áreas da cooperativa, envolvendo na execução e acompanhamento o Conselho de Administração, Diretor Responsável e a Área de Negócios. A Política abrange também os aspectos relacionados à experiência dos associados e usuários ao longo de toda a jornada de relacionamento com a cooperativa, incluindo a usabilidade dos canais de atendimento, acessibilidade das informações e resposta adequada às demandas.

Conselho de Administração: delibera sobre a Política de Relacionamento e a avalia, no mínimo, uma vez por ano, verificando e revisando sua eficiência e eficácia, propondo melhorias ou adequações para atingir o objetivo proposto. Deve manifestar-se expressamente sobre os relatórios e comunicados emitidos pela área responsável pela aplicação da política, supervisionando sua execução e assegurando a implementação tempestiva de ações corretivas sempre que identificadas deficiências. A responsabilidade pela atualização deste documento e sua revisão periódica é do Conselho, em conformidade com as boas práticas de governança.

Diretor Responsável: responsável por executar as ações definidas nesta política e pelas deliberações do Conselho de Administração, garantindo que o relacionamento da cooperativa com seus associados e usuários siga os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Cabe ao presidente assegurar o treinamento da equipe e supervisionar a criação, aplicação e acompanhamento dos produtos e serviços oferecidos.

Setor de Negócios: responsável por orientar a diretoria quanto às condições comerciais, bem como capacitar e acompanhar sua equipe no relacionamento com os associados e demais usuários dos produtos e dos da cooperativa. Cabe a área comercial e à sua equipe atuar no relacionamento direto com associados e usuários, sendo que as demandas não atendidas pela

gerência devem ser enviadas, tempestivamente, às alçadas superiores. A área comercial também deve garantir que existam canais adequados de atendimento e acolhimento de reclamações, promovendo a devida resposta às manifestações recebidas e mantendo registros para fins de análise crítica e melhoria contínua.

5 Mecanismos de acompanhamento e monitoramento, controle e mitigação de riscos com vistas a assegurar a implementação das disposições dessa política

O cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política será objeto de monitoramento contínuo, com a utilização de métricas e indicadores adequados à sua natureza e complexidade. A efetividade da política será avaliada periodicamente, com a identificação e a correção tempestiva de eventuais deficiências detectadas.

Os mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos serão submetidos a testes periódicos realizados pela auditoria interna, de forma consistente com a estrutura de controles internos da instituição.

Todos os dados, registros e informações relacionados aos mecanismos de controle, aos processos de monitoramento e às avaliações da auditoria interna serão devidamente armazenados e mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

5.1 Avaliação de efetividade da Política

Para assegurar a efetividade da presente Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, a Cooperativa desenvolverá e manterá atualizados métricas, indicadores e procedimentos específicos de avaliação, em consonância com o disposto no art. 9º da Resolução CMN nº 4.949/2021. Os principais indicadores adotados incluem:

- Índice de satisfação do cliente (NPS ou CSAT), com periodicidade anual, avaliando a percepção dos cooperados quanto à qualidade do atendimento, clareza das informações prestadas e resolução de demandas;
- Tempo médio de resposta a reclamações registradas via canais oficiais (ouvidoria, SAC, atendimento);
- Taxa de resolução efetiva de demandas, considerando a proporção de manifestações solucionadas dentro do prazo regulamentar e com retorno satisfatório ao cliente;
- Índice de reincidência de reclamações, com foco na identificação de falhas persistentes em processos de atendimento ou comunicação;
- Monitoramento de penalidades aplicadas por órgãos reguladores ou autossupervisão (ex: Banco Central, BACEN Jud, Sistema CCS), associadas ao relacionamento com clientes;
- Volume e perfil de manifestações na ouvidoria, com análise qualitativa e quantitativa anual;
- Pesquisas periódicas (anônimas ou nominais) sobre transparência, acessibilidade e simplicidade no relacionamento com os canais da cooperativa.

A área responsável consolidará os resultados em relatório anual de avaliação da política, com identificação de pontos críticos, boas práticas, planos de ação corretiva e oportunidades de melhoria. Esse relatório será submetido à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, como subsídio à revisão da política e à melhoria contínua da experiência do cooperado.

6 Divulgação e transparência

As diretrizes desta Política devem ser amplamente divulgadas entre todos os colaboradores da cooperativa, garantindo a compreensão e aplicação coerente no atendimento aos associados. As condições de relacionamento, incluindo direitos, deveres, produtos e serviços, devem ser apresentadas de forma clara, acessível e transparente aos associados e usuários, promovendo um ambiente de confiança, alinhado à Resolução CMN nº 4.949/2021.

7 Concepção e Aplicação de Novos Produtos e Serviços

A concepção de novos produtos e serviços deve envolver, obrigatoriamente, a Presidência e a Área Comercial, assegurando que tais iniciativas estejam alinhadas com os princípios desta Política. Todos os produtos e serviços devem ser testados previamente em versões de homologação, com aplicação controlada em amostras representativas, a fim de validar suas condições e parâmetros operacionais e de relacionamento. Cabe à Diretoria Operacional redigir, aplicar e divulgar os normativos correspondentes a cada novo produto ou serviço. A implantação e divulgação desses produtos e serviços somente poderá ocorrer após a aprovação pelas alçadas competentes, com o devido registro em manuais e/ou procedimentos operacionais. Após essa aprovação, a Gerência de Negócios é responsável por capacitar a equipe envolvida, assegurando que os aspectos relacionados ao relacionamento com associados e usuários estejam devidamente contemplados. A concepção e o desenvolvimento devem ainda considerar a adequação às características, perfil e necessidades dos associados, promovendo uma experiência positiva e segura. Toda comunicação deverá empregar linguagem clara e objetiva, alinhada à Resolução CMN nº 4.949/2021.

8 Aplicação e Metodologia

Todos os produtos e serviços ofertados, recomendados, contratados ou distribuídos pela Cooperativa deverão seguir os princípios desta Política e estar em conformidade com seu código de Ética, bem como com os Princípios Cooperativos que a regem. Especificamente, a presente Política estabelece as seguintes definições, válidas para produtos e serviços de parceiros operados pela cooperativa:

Perfil dos Clientes – Para cada produto e serviço oferecido, a cooperativa estabelecerá o perfil dos clientes (contendo a identificação e qualificação de clientes e usuários) que compõem o público-alvo, considerando suas características e complexidade, necessidades e objetivos financeiros. Este perfil incluirá informações relevantes como: Nível de conhecimento sobre

produtos e serviços financeiros; Tolerância a riscos; e Capacidade de pagamento.

Cobrança de Tarifas –As tarifas cobradas pela cooperativa devem ser previamente aprovadas pela Diretoria Executiva (se houver) ou pelo Conselho de Administração, devidamente registradas junto ao Banco Central do Brasil, e amplamente divulgadas de forma clara, precisa e acessível em todos os canais físicos e digitais da cooperativa, de modo a permitir que os associados tenham pleno conhecimento dos custos envolvidos nos produtos e serviços contratados.

Divulgação e Publicidade – Os produtos e serviços da Cooperativa são divulgados em seus canais de atendimento e de relacionamento, bem como em sua página de Internet. A elaboração de campanhas de Publicidade é realizada em conformidade com os princípios éticos do mercado de publicidade e propaganda, primando pela informação assertiva e verdadeira quanto às condições dos produtos e serviços da Cooperativa.

Coleta, Tratamento e Manutenção de dados – Todos os dados coletados de associados e usuários de produtos e serviços da Cooperativa seguem a legislação quanto ao sigilo bancário e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como estão sob a proteção dos Termos de Uso e Política de Privacidade da Cooperativa, disponíveis em suas unidades de atendimento, bem como em sua página na internet. Toda a equipe da Cooperativa está comprometida mediante termo de sigilo e responsabilidade quanto ao uso dos dados de seus associados e usuários.

Gestão do Atendimento – A gestão do atendimento prestado é de responsabilidade da Gerência de Negócios, sendo que as demandas de associados e usuários deve ser tempestivamente tratada por sua equipe, devendo os casos não resolvidos serem enviados às instâncias superiores. As demandas que, porventura, os associados queiram registrar, deverão ser registradas nas unidades de atendimento da Cooperativa ou em sua página na internet, sendo responsabilidade da Coordenação Operacional receber estas demandas e dar o devido encaminhamento. A cooperativa não impõe restrição ao atendimento presencial, sendo disponível o atendimento em outros canais.

Mediação de Conflito - Antes da mediação pelo Conselho de Administração, as demandas não resolvidas devem ser encaminhadas à Ouvidoria da Cooperativa, em conformidade com o fluxo de atendimento de segunda instância, conforme previsto nas boas práticas regulatórias.

Cobrança em caso de inadimplência – A cobrança de situações de inadimplência é realizada pela equipe de atendimento, vinculada ao Setor de Operações, sob supervisão do Conselho de Administração, em conformidade com os manuais e procedimentos da cooperativa, bem como aos instrumentos normativos vigentes no País. Nesse sentido, a Cooperativa, na obrigação de reaver os valores a ela devidos, realiza o devido processo de cobrança, mas sempre com respeito aos associados, zelando pelo sigilo bancário e buscando construir soluções para as pendências, em conformidade com suas normas e seu código de ética. Assim, a cobrança deverá ser realizada com respeito à dignidade do associado, considerando eventuais situações de vulnerabilidade e buscando, sempre que possível, soluções conciliatórias, respeitando os

princípios da transparência, diligência, equidade.

Livre adesão e Extinção da relação contratual – O setor responsável pela elaboração dos manuais e procedimentos dos produtos e serviços da cooperativa deve zelar para que os termos e condições destes não possuam prerrogativas que dificultem a livre decisão dos associados e usuários, em consonância com o princípio cooperativista da livre adesão. Os procedimentos para encerramento de relacionamento contratual devem ser simples, acessíveis e não onerosos, respeitando o direito do associado à livre desvinculação.

Liquidação Antecipada e Transferência de Relacionamento – As liquidações antecipadas, bem como as transferências de relacionamento para outras instituições, devem ser garantidas aos associados e usuários, cumprindo as condições da legislação vigentes e dos instrumentos jurídicos firmados com a Cooperativa.

Sistemas de Metas e Incentivos – Os sistemas de metas e incentivos devem ser planejados e executados em conformidade com o Código de Ética e Conduta da Cooperativa, garantindo que nenhuma meta represente risco à integridade do relacionamento com o associado. É vedada qualquer forma de pressão que possa comprometer o atendimento ético, responsável e equitativo, sendo prioridade a preservação dos interesses e da confiança dos usuários.

9 Revisão

Esta política deverá ser revisada periodicamente, com periodicidade mínima anual, ou sempre que houver alteração normativa ou institucional relevante.

10 Considerações Gerais

Todos os níveis desta estrutura devem acompanhar as práticas nos manuais e procedimentos da cooperativa e terão a missão de estabelecer e consolidar a cultura do bom relacionamento na cooperativa.

Para aprovação de produtos e serviços da cooperativa, o Conselho de Administração deve utilizar de mecanismos de avaliação que atestem o cumprimento do estabelecido nessa Política de Relacionamento.

11 Aprovação

Esta Política foi revisado e aprovado na reunião do Conselho de Administração realizada em 31 de maio de 2025, conforme.

Laranjeiras do Sul, PR, 31 de maio de 2025.