

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
POL-REL.CLI.0005.	02/05/2024	02/05/2027	2.0

## 1. INTRODUÇÃO

Conforme determina a Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, as instituições financeiras reguladas pelo Banco Central do Brasil devem implementar Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros.

Segundo a referida norma, relacionamento com cliente e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

Em cumprimento da referida norma, a COOPERATIVA DE CRÉDITO DOS EMPREGADOS DA MINERAÇÃO RIO DO NORTE – CREDNORTE, elaborou a presente política, compatível com as características da cooperativa, que se acha classificada na categoria “Capital e Empréstimo”, nos termos do Comunicado nº 28.684, de 04 de novembro de 2015, do Banco Central do Brasil.

Esta política acha-se em consonância com os princípios cooperativistas e diretrizes definidas na Missão, Visão e Valores da cooperativa, que são:

**Missão:** Gerar soluções financeiras através do rol de produtos para seus cooperados e para novos consumidores a partir 2026, por meio do cooperativismo de forma adequada e sustentável, contribuindo para o bem-estar econômico e social dos cooperados com responsabilidade socioambiental no estado do Pará.

**Visão:** Ser referência e primeira opção na busca de soluções de crédito consciente para o cooperado, fortalecer a estrutura de Governança até o ano de 2025 e ser reconhecida pela excelência dos produtos ofertados.

**Valores:**

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
POL-REL.CLI.0005.	02/05/2024	02/05/2027	2.0

- Cooperativismo;
- Transparência;
- Respeito;
- Ética;
- Comprometimento;
- Responsabilidade Social e Ambiental;
- Igualdade;
- Cidadania; e
- Neutralidade política, religiosa, gênero e racial.

Aplica-se a todo o quadro social, incluindo membros de órgãos estatutários e funcionários.

## **2. PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS**

Pelo fato de estar classificado na categoria capital e empréstimo, os produtos financeiros ofertados pela CREDNORTE limitam-se às suas linhas de crédito, enquanto os serviços são representados pelo relacionamento firmado entre a cooperativa com seus clientes e cooperados.

## **3. CONCEITOS GERAIS**

Os usuários de serviços financeiros, todos aqueles cooperados que se utilizam do relacionamento firmado com a cooperativa para aquisição de bens e serviços.

## **4. TRANSPARÊNCIA E ÉTICA**

A CREDNORTE preza pelo bom relacionamento com seus clientes e usuários de produtos e serviços por ela ofertados, e certifica-se de que todas as demandas sejam respondidas de forma transparente, honesta e tempestiva.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
POL-REL.CLI.0005.	02/05/2024	02/05/2027	2.0

Na contratação de operações de crédito prestará ao cooperado todas as informações relacionadas aos custos envolvidos.

As ações de atendimento estão sempre em desenvolvimento e são constantemente aperfeiçoadas para o melhor relacionamento com seus clientes e usuários de produtos e serviços.

## **5. CANAIS DE RELACIONAMENTO**

Para que os clientes e usuários tenham fácil e constante acesso às informações sobre produtos e serviços oferecidos pela CREDNORTE, são disponibilizados canais de relacionamento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas ou denúncias.

A CREDNORTE possui ouvidoria terceirizada cuja função é atuar na defesa dos direitos dos clientes e usuários, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

Entende-se por canais de relacionamento: Mídias Sociais, Canal de Denúncia e Canal de Ouvidoria.

Além dos canais citados, também presta atendimento presencial aos que se dirigem à cooperativa ou ao departamento de RH da Mineração Rio do Norte S/A.

## **6. COMUNICAÇÃO**

Informações completas sobre os produtos e serviços disponibilizados pela CREDNORTE são encontradas no site <https://www.crednortepr.com.br>.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
POL-REL.CLI.0005.	02/05/2024	02/05/2027	2.0

Também são divulgadas nas mídias sociais, e-mail marketing, portal da intranet e Apps.

A equipe de colaboradores é instruída a:

- i. Conduzir o atendimento de forma clara e objetiva;
- ii. Manter imparcialidade nas análises relacionadas a suas atividades de trabalho;
- iii. Fornecer informações de forma transparente, correta e fidedignas sobre as movimentações do cooperado; e
- iv. Reportar ao Conselho de Administração qualquer dúvida de cooperado que estiver fora de seus conhecimentos técnicos.

## **7. PRIVACIDADE DA INFORMAÇÃO**

A CREDNORTE mantém o controle das informações fornecidas pelo seu cooperado, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente no País.

Todos os parceiros comerciais, fornecedores e funcionários estão comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos, mediante documento formalizado.

## **8. RESPONSABILIDADES**

### **8.1. Colaboradores**

Observar e zelar pelo cumprimento da presente política e, quando assim se fizer necessário, acionar o Conselho de Administração da cooperativa mediante ocorrência escrita (e-mail) para consulta sobre questões conflitantes com esta política.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
POL-REL.CLI.0005.	02/05/2024	02/05/2027	2.0

## **8.2. Comunicação e Marketing**

Observar e zelar pelo atendimento e relacionamento com os cooperados nos diversos canais de comunicação: presencial, remoto e virtual, garantindo que os valores da CREDNORTE sejam preservados, e, quando assim se fizer necessário, acionar o Conselho de Administração da cooperativa mediante ocorrência escrita (e-mail) para consulta sobre questões conflitantes com esta política.

## **8.3. Conselho de Administração**

- a) Analisar as ocorrências apresentadas, assegurar a transparência, integridade e exatidão na solução das demandas.
- b) Aprovar esta política e suas revisões.

## **8.4. Diretor Responsável**

O responsável pela Política de Relacionamento com os Clientes, conforme indicado no Unicad é o Diretor Administrativo, que deve:

- a) Elaborar, aprovar e revisar a presente política;
- b) Coordenar todas as atividades referentes ao Relacionamento com o Cliente como pré-contratação, contratação e pós contratação, programa de treinamento dos colaboradores e prestadores de serviços que desempenham atividades que afetam o relacionamento com os clientes;
- c) Planejar, disponibilizar e manter os recursos tecnológicos e materiais necessários para a operacionalização das atividades de relacionamento com clientes.

## **9. DISSEMINAÇÃO INTERNA**

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
POL-REL.CLI.0005.	02/05/2024	02/05/2027	2.0

A CREDNORTE compromete-se com a disseminação interna da Política de Relacionamento com Clientes, sendo que o documento será publicado no portal de normas e estará disponível em espaço corporativo, além de ser objeto de divulgação específica por meio dos canais eletrônicos de comunicação da cooperativa, logo após sua entrada em vigor. A Política Institucional De Relacionamento Com Clientes e Usuários De Produtos e Serviços Financeiros está à disposição do Banco Central do Brasil.

## **10. AVALIAÇÃO DE SUA EFETIVIDADE**

Mensurar a efetividade da Política de Relacionamento com Clientes, dos processos, procedimentos, manuais de boas práticas e dos controles conforme normativos do Banco Central.

## **11. PROGRAMA DE TREINAMENTOS**

O diretor responsável deve disseminar o conteúdo desta política para os colaboradores e prestadores de serviços ou terceiros contratados. Todos os novos colaboradores receberão ciência da existência desta política. Assim como, deve prever programa de treinamento a empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades pertinentes ao relacionamento com clientes e usuários.

## **12. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

Qualquer alteração/adequação será discutida em reunião do Conselho de Administração e registrada em ata.

Anualmente ou sempre que houver necessidade, será analisada com o objetivo de mantê-la sempre atualizada.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
POL-REL.CLI.0005.	02/05/2024	02/05/2027	2.0

Todas as revisões serão divulgadas aos colaboradores envolvidos e eles receberão treinamento.

Esta política entra em vigor na data de sua aprovação e vigorará por tempo indeterminado.

### 13. REFERÊNCIAS

- Resolução CMN nº 4.949/2021.
- Comunicado Bacen nº 28.684/2015.

### 14. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Quando	Motivo	Itens	Solicitante	Função	Origem
0.1	30/05/2023	Minuta para aprovação.	Todos	Alcilene	Auditora Interna	Auditoria Interna
1.0	20/07/2023	Aprovação de Política	Todos	CONAD	CONAD	CONAD
2.0	02/05/2024	Alteração	Codificação e inclusão da nova razão social	CONAD	CONAD	CONAD

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
POL-REL.CLI.0005.	02/05/2024	02/05/2027	2.0

**Aprovado em reunião do CONAD realizada dia 02/05/2024, conforme registro em ata.**

**Submetido à ciência do CONFISC em reunião realizada no dia \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, conforme registro em ata.**

\_\_\_\_\_  
Alcilene V. Cruz  
Auditora Interna

**Submetido a ciência/aprovação da AUDIN dia 02/05/2024, conforme assinatura.**