

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E
USUÁRIOS DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS FINANCEIROS**

Conteúdo

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVOS	4
3. RESPONSABILIDADES	5
4. PROCEDIMENTOS	6
4.1 CONCEPÇÃO, DESENVOLVIMENTO E REQUISITOS DE SEGURANÇA	6
4.2 OFERTA, RECOMENDAÇÃO, CONTRATAÇÃO OU DISTRIBUIÇÃO	6
4.3 TARIFAS E CUSTOS	7
4.4 DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE	7
4.5 INFORMAÇÕES DOS COOPERADOS	8
4.6 GESTÃO DO ATENDIMENTO	8
4.7 CRÉDITO, COBRANÇA, LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA E INADIMPLEMENTO	8
4.8 EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL E TRANSFERÊNCIA DE RELACIONAMENTO PARA OUTRA INSTITUIÇÃO	10
4.9 METAS E INCENTIVOS AO DESEMPENHO DE COLABORADORES	10
4.10 MONITORAMENTO	10
4.11 TREINAMENTO	11
5. AUDITORIA	12
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

1. INTRODUÇÃO

A POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM COOPERADOS E USUÁRIOS DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS FINANCEIROS DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA NESTLÉ – CREDI NESTLÉ tem por finalidade definir princípios a serem observados no relacionamento com os cooperados, usuários de produtos e de serviços financeiros oferecidos pela cooperativa.

Essa política é constituída em atendimento as Resolução nº 4.539/16 de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade aos **princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência** abrangendo as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços da cooperativa.

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA NESTLÉ – CREDI NESTLÉ** é uma cooperativa singular, classificada como “capital e empréstimo”, segmentada como “S5”, trata de uma cooperativa restrita, que opera oferecendo empréstimos lastreados no capital de seus cooperados, que são apenas pessoas físicas enquadradas como colaboradores com o vínculo trabalhista das empresas do Grupo Nestlé, empregados da própria Cooperativa, do Grêmio Nestlé, da Fundação Nestlé de Previdência Privada – FUNEPP e Froneri Brasil Distribuidora de Sorvetes e Congelados Ltda.

Na construção dessa Política a **CREDI NESTLÉ** adotou os parâmetros considerando as características e complexidade das operações e dos cooperados como usuários dos serviços financeiros.

2. OBJETIVOS

O objetivo desta política é estabelecer as orientações para as atividades de relacionamento com cooperados, usuários de produtos e de serviços, ser conduzidas com observância de **princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência**, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de **credibilidade, segurança e competência** da **CREDI NESTLÉ**.

Tendo em vista que tais objetivos dependem da satisfação dos Cooperados que são os proprietários e ao mesmo tempo são os usuários dos serviços executados na cooperativa na posição de clientes.

A confiabilidade dos cooperados nos Produtos e nos Colaboradores gera credibilidade que é o elemento mais importantes e essencial do relacionamento entre a na **CREDI NESTLÉ** e com os usuários.

Neste sentido, a **CREDI NESTLÉ** conduz suas atividades e relacionamento com cooperados observando as melhores práticas de mercado, de maneira a alcançar a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de tradição, segurança, solidez e eficiência

A **CREDI NESTLÉ** seguirá as seguintes providências para alcançar os objetivos dessa política:

- a) promover cultura organizacional incentivando relacionamento cooperativo e equilibrado com os cooperados e usuários dos serviços da cooperativa;
- b) dispensar tratamento justo e equitativo a cooperados e usuários;
- c) assegura a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços;
- d) a prestação de informações ocorre de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;

- e) o atendimento as demandas dos cooperados e usuários é feita de forma tempestiva;
- f) Inexistem barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- g) Inexistem barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cooperados e usuários .

3. RESPONSABILIDADES

O Conselho de Administração com o objetivo de acompanhar as mudanças que poderão afetar de maneira significativa os objetivos da cooperativa deve aprovar, revisar e alterar a **Política Institucional de Relacionamento com Cooperados e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros**.

A DIRETORIA determinará um DIRETOR RESPONSÁVEL que atuará na avaliação, aprovação ou reprovação das **Mudanças e Desenvolvimento dessa Política** conforme os critérios, documentação e informações apresentados com apoio da Gência.

O DIRETOR RESPONSÁVEL garantirá, juntamente com a GERÊNCIA, que ocorra a **disseminação interna com programa de treinamento dos empregados, colaboradores e prestadores de serviços** para desempenhar as atividades que afetam o relacionamento com clientes e usuários.

4. PROCEDIMENTOS

4.1 CONCEPÇÃO, DESENVOLVIMENTO E REQUISITOS DE SEGURANÇA

O desenvolvimento de produto leva em consideração o perfil dos usuários que compõem o público-alvo do produto disponibilizado, avaliando suas características e sua complexidade e verificando a adequação do Produto ao público-alvo.

A adequação ao perfil ao usuários é mandatória para todo e qualquer Produto disponibilizado pela **CREDI NESTLÉ**.

O processo de adequação do produto deve abranger as necessidades dos usuários nas fases de pré-contratação, efetiva contratação, pós-contratação e eventual encerramento do relacionamento, seja, por exemplo, quitação, antecipada ou não.

Adicionalmente, durante o processo de desenvolvimento de Produto, devem ser 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.

4.2 OFERTA, RECOMENDAÇÃO, CONTRATAÇÃO OU DISTRIBUIÇÃO

A CREDI NESTLÉ deve assegurar 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 cooperados.

Durante o atendimento (seja oferta, distribuição ou pós-venda) de produtos, os colaboradores devem se comportar de maneira apropriada e transparente, agindo sempre com boa-fé e orientando os cooperados quanto às características do Produto, inclusive custos, juros e encargos, e dos efeitos da utilização do produto para o cooperado.

Os colaboradores devem informar e esclarecer, adequadamente e com base no perfil do cooperados, todas as características e os riscos de cada Produto, garantindo o enquadramento do cooperados no perfil do público alvo utilizado.

Eventual não enquadramento deve ser transparente para o cooperado, inclusive quando o não enquadramento for constatado posteriormente à contratação.

Os esclarecimentos e informações devem ser precisas, corretas e fidedignas e possibilitar que o cooperados simule as condições efetivas do produto.

Os cooperados devem estar sempre ciente de que a contratação de cada produto pode ser feita de forma individualizada.

4.3 TARIFAS E CUSTOS

A **CREDI NESTLÉ** não cobra tarifa para liberação de empréstimo nem para qualquer outra operação ou atividade na cooperativa.

4.4 DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE

A divulgação ou publicidade das ofertas de produtos e serviços devem utilizar uma linguagem simples e clara, permitir fácil leitura, especialmente pelos meios eletrônicos, e ser audível nas contratações por voz, identificando a **CREDI NESTLÉ**.

A divulgação ou publicidade da oferta deve ser sempre direcionada aos Cooperados que se enquadrem no público-alvo do produto específico e incluindo todas as relevantes do produto ou serviços, conforme documento interno de aprovação do produto ou serviços.

4.5 INFORMAÇÕES DOS COOPERADOS

A coleta, o tratamento e a manutenção de informações relacionadas aos cooperados são conduzidas pela **CREDI NESTLÉ** com responsabilidade, ética, lealdade e organização, sempre observando o sigilo das informações e a normas relativas a proteção de dados e sua privacidade.

4.6 GESTÃO DO ATENDIMENTO

Todas as demandas, reclamações e sugestões dos Cooperados são devidamente registradas e recebem número de protocolo para sua identificação(CRM), análise e tratamento formal e adequado quando efetuados nos canais (ouvidoria e atendimento cliente). E o sistema contempla o arquivo das gravações das ligações no período de 3 meses.

Os Colaboradores devem informar, diligentemente, os cooperados sobre dúvidas, reclamações e providências necessárias.

Os cooperados devem ser atendidos de maneira receptiva e os Colaboradores devem tratar, efetiva e sistematicamente, as demandas, reclamações e sugestões recebidas, garantindo o retorno das informações ao Cooperado e a solução adequada das ocorrências registradas.

Eventuais conflitos entre os cooperados e a **CREDI NESTLÉ** são apropriadamente mediados pela área de Ouvidoria, com o intuito de obtenção de solução definitiva para a demanda ou a reclamação.

4.7 CRÉDITO, COBRANÇA, LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA E INADIMPLEMENTO

No processo de oferta de crédito aos cooperados, a **CREDI NESTLÉ** disponibiliza, previamente à contratação, todos os termos e condições aplicáveis ao Produto e Serviço ofertado, incluindo a possibilidade de simulação pelo cooperado, de modo a propiciar a livre e consciente tomada de decisão, e ofertas de crédito mais adequadas aos interesses, necessidades e objetivos dos cooperados.

Para contratação de empréstimos de curto prazo e com taxas de juros mais elevadas, tais como Empréstimo Credi-já, a **CREDI NESTLÉ** sempre alerta o cooperado sobre a utilização do crédito de forma consciente e que determinadas ofertas de crédito se destinam somente ao uso emergencial.

A **CREDI NESTLÉ** prioriza, sempre que possível e de acordo com as necessidades de cada cooperado, empréstimo consignado ou modalidades de crédito com garantias, em detrimento de outras modalidades, com características e finalidades semelhantes, mas com taxas de juros mais elevadas.

A **CREDI NESTLÉ** sempre e consistentemente, esclarece para os cooperados, de forma clara, precisa e objetiva as consequências do inadimplemento de obrigações e o procedimento a ser observado para solicitação de liquidação antecipada.

A **CREDI NESTLÉ** acata as solicitações de liquidação antecipada, total ou parcialmente, dos cooperados, com redução proporcional dos juros.

A **CREDI NESTLÉ** adota procedimentos para atender os pedidos de negociação de dívidas, pautados por critérios de justiça, equidade, transparência, sustentabilidade e diligência.

A **CREDI NESTLÉ** disponibiliza planos de negociação de dívidas adequados, observando suas políticas de concessão de crédito, cobrança e renegociação específicas e as premissas de crédito responsável, que poderão incluir a remissão, total ou parcial, de tarifas, juros e/ou correção monetária.

Os Cooperados inadimplentes, assim como os adimplentes que evidenciem poder incorrer no inadimplemento, devem ter suas propostas de negociação de dívidas

devidamente tratadas pela **CREDI NESTLÉ**, de acordo com suas políticas de concessão de crédito, cobrança e negociação específicas e as premissas de crédito responsável.

4.8 EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL E TRANSFERÊNCIA DE RELACIONAMENTO PARA OUTRA INSTITUIÇÃO

A **CREDI NESTLÉ** não impõe barreiras ou impeditivos desarrazoados para terminar relação contratual das operações com o cooperado ou transferir relacionamento e as operações para outra instituição.

Em tais processos de extinção ou transferência, a **CREDI NESTLÉ** deve atuar, sempre e consistentemente, de maneira cooperativa e equilibrada com os cooperados, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, competência e diligência e buscando tratamento justo e equitativo pela instituição para todos os cooperados.

4.9 METAS E INCENTIVOS AO DESEMPENHO DE COLABORADORES

Eventuais políticas de incentivos adotadas pela **CREDI NESTLÉ** e direcionadas aos Colaboradores considera cancelamentos de contratações após sua efetivação e reclamações dos cooperados sobre vendas com vícios e contemplar incentivos negativos para o caso de descumprimento das regras da Política. Tais políticas de incentivos não devem prever remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas de Produtos.

4.10 MONITORAMENTO

A **CREDI NESTLÉ** as atividades e operações relativas ao relacionamento com clientes são: (i) monitorado a aderência à Política pelos colaboradores e prestadores de serviços, (ii) acompanhado a métricas, as estatísticas e indicadores, aferindo os resultados, avaliando, periodicamente, as pesquisas de satisfação, o desempenho, o atendimento, inclusive a qualidade das posturas dos colaboradores e as reclamações que ocorrerem na cooperativa; e, (iii) mensura a efetividade da Política, dos processos, dos procedimentos, dos manuais de boas práticas e dos

controles. O Monitoramento é através da ferramenta CRM através da análise das ligações e pesquisa de satisfação.

Os dados, os registros e as informações oriundas dos métodos de mensuração, acompanhamento e monitoramento, bem como dos controles, testes e trilhas de auditoria.

4.11 TREINAMENTO

Para área de atendimento, de relacionamento com o cooperado e os usuários de serviços financeiros, os colaboradores são selecionado pelas habilidade de relacionamento interpessoal e com as características de: iniciativa, comprometimento, flexibilidade e adequada comunicação oral e escrita;

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

O treinamento e a capacitação contém materiais de apoio e ferramentas tecnológicas adequadas.

A Política, os processos, procedimentos e manuais de boas práticas (e revisões e atualizações) devem ser destacadamente disponibilizados na Intranet da **CREDI NESTLÉ** e objeto de termos de adesão específicos, de forma a sempre manter os Colaboradores 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, de maneira à sempre preparar os Colaboradores, novos ou atuais, para o mais alto padrão e qualidade de atendimento.

5. AUDITORIA

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle e processos devem ser submetidos pela Auditoria Interna a testes periódicos consistentes com os controles internos da **CREDI NESTLÉ**. a testes e emitir opinião.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política poderá ser revisada a cada dois anos ou em periodicidade menor, caso necessário, em decorrência de alterações na regulamentação e/ou legislação aplicável ou, ainda, para refletir alterações nos procedimentos internos.

O acompanhamento, o monitoramento, os processos, os procedimentos e os manuais de boas práticas conexos, ficarão à disposição do Banco Central do Brasil por de 5 (cinco) anos.

Quaisquer situações não previstas nesta política e que fujam da alçada das equipes envolvidas devem ser submetidas à apreciação da Diretoria.

Aprovada na reunião do Conselho de Administração 23/06/2021

São Paulo, 23 de junho de 2021.

Marcos Valentim Baccarin Diretor Presidente	Francisco Gonçalves Neto Diretor Administrativo	Raimundo César Gomes Diretor Operacional
Douglas D. S.O. Sartori Conselheiro		Carlos Eduardo Marinho Conselheiro

PROTOCOLO DE AÇÕES

Este é um documento assinado eletronicamente pelas partes. O documento eletrônico é garantido pela medida provisória 2200-2, de 24 de agosto de 2001, que estabelece que todo documento em forma eletrônica tem assegurada a autenticidade, integridade e validade jurídica desde que utilize certificados digitais padrão ICP-Brasil.

Data de emissão do Protocolo: 01/07/2021

Dados do Documento

Tipo de Documento BACEN Auditoria
Referência Política Relacionamento com Clientes
Situação Vigente / Ativo
Data da Criação 30/06/2021
Validade 30/06/2021 até Indeterminado
Hash Code do Documento FD7B646EDA4A65C47D0CA4E9C250012A5CA33CCCF13238930F82C73D328584EB

Assinaturas / Aprovações

Papel (parte) Diretoria (Outorgantes Procuração NÃO Eletrônica)

Relacionamento 62.562.012/0001-67 - Credi Nestlé

Representante	CPF
Francisco Gonçalves Neto	144.039.528-44
Ação:	Assinado em 30/06/2021 17:28:33 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 172.68.25.254
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/91.0.4472.101 Safari/537.36 Edg/91.0.864.48
Localização	Latitude: -23.601151098802603/ longitude: -46.67038715343029
Tipo de Acesso	Normal

Representante	CPF
Raimundo César Gomes	106.928.808-01
Ação:	Assinado em 30/06/2021 18:24:24 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 172.70.82.109
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/91.0.4472.101 Safari/537.36 Edg/91.0.864.48
Localização	Não Informada
Tipo de Acesso	Normal

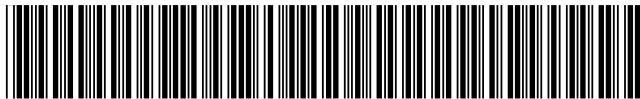
Representante	CPF
Marcos Valentim Baccarin	027.765.218-98
Ação:	Assinado em 30/06/2021 16:02:27 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 172.68.24.227
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/90.0.4430.212 Safari/537.36 Edg/90.0.818.62
Localização	Latitude: -23.642393/ longitude: -46.720638
Tipo de Acesso	Normal

Representante	CPF
Carlos Eduardo Marinho	073.864.028-05
Ação:	Assinado em 30/06/2021 20:58:41 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 172.68.24.212
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 14_6 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/14.1.1 Mobile/15E148 Safari/604.1
Localização	Latitude: -23.619508318905257/ longitude: -46.67625220520542
Tipo de Acesso	Normal

Representante	CPF
Douglas Deivid Santos de Oliveira Sartori	082.687.506-85
Ação:	Assinado em 01/07/2021 09:38:54 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 172.70.82.108
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/91.0.4472.101 Safari/537.36 Edg/91.0.864.48
Localização	Latitude: -22.828554/ longitude: -43.223595
Tipo de Acesso	Normal

A autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento podem ser verificadas através do endereço eletrônico <https://www.documentoeletronico.com.br/procelectronicahttps/validardocumentoscontent.aspx>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): **I6I2X-EBMUS-3KBB9-HZAX0**



Os serviços de assinatura digital deste portal contam com a garantia e confiabilidade da **AR-QualiSign**, Autoridade de Registro vinculada à ICP-Brasil.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelectronicahttps/validardocumentoscontent.aspx> através do código I6I2X-EBMUS-3KBB9-HZAX0