



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Razão Social: Cooperativa de Crédito dos Metalúrgicos do ABC – CREDABC

CNPJ: 05.740.092/0001-60

Endereço: Rua João Basso, 231, 1º andar, sala 102, Centro, São Bernardo do Campo - SP, CEP: 09721-100

Data de Constituição: 23/05/2003

Autorização de Funcionamento pelo Banco Central: Sim

Registro JUCESP: NIRE 35400074850

Normativas e Regulamentações Aplicáveis:

Resolução CMN nº 4.949/2021 - Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

1. OBJETIVO

A presente Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Crédito dos Metalúrgicos do ABC – CREDABC tem por objetivo estabelecer as diretrizes, princípios, responsabilidades e procedimentos aplicáveis ao gerenciamento do relacionamento com seus cooperados, nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços financeiros, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.949/2021.

Considerando o porte, a natureza e a simplicidade das operações realizadas pela CREDABC, caracterizada como cooperativa singular clássica, com atuação concentrada nas operações de capital social, empréstimos e poupança, esta política busca assegurar que o relacionamento com os cooperados seja conduzido de forma ética, transparente, responsável e diligente, promovendo tratamento justo e equitativo.

A CREDABC não realiza atendimento a não associados, sendo o cooperado o único público de relacionamento institucional. Dessa forma, todas as diretrizes aqui estabelecidas estão voltadas exclusivamente à proteção, à orientação e ao adequado atendimento dos cooperados, respeitando seu perfil, suas necessidades e eventuais vulnerabilidades.

Os produtos ofertados possuem baixa complexidade financeira, sendo predominantemente operações de crédito com recursos próprios da cooperativa, formado por capital social integralizado pelos cooperados, o que reforça a necessidade de convergência de interesses entre cooperativa e cooperado, princípio fundamental do modelo cooperativista.

A presente política também tem como finalidade:

- I. Garantir clareza e transparência nas informações prestadas;
- II. Assegurar a adequação dos produtos às necessidades dos cooperados;
- III. Estabelecer responsabilidades internas no âmbito do relacionamento;

Razão Social: Cooperativa de Crédito dos Metalúrgicos do ABC – CREDABC

CNPJ: 05.740.092/0001-60



- IV. Promover a cultura organizacional voltada ao bom atendimento;
- V. Fortalecer a imagem institucional de credibilidade, segurança e confiança.

Dessa forma, a CREDABC reafirma seu compromisso com a ética, a prudência, a honestidade, o respeito e a responsabilidade na condução de suas atividades, consolidando um relacionamento cooperativo sólido e sustentável com seus associados.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a:

- I. Diretoria Executiva
- II. Colaboradores
- III. Prestadores de serviços
- IV. Cooperados
- V. Potenciais cooperados elegíveis

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Diretoria Executiva

Compete à Diretoria Executiva da CREDABC:

- a. Aprovar, revisar e assegurar a implementação desta Política Institucional de Relacionamento, garantindo sua aderência à Resolução CMN nº 4.949/2021 e às demais normas aplicáveis;
- b. Conduzir as atividades da cooperativa com observância dos princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência e tratamento justo e equitativo aos cooperados;
- c. Assegurar que os produtos e serviços ofertados (capital social, empréstimos e poupança) sejam adequados ao perfil e às necessidades dos cooperados, respeitando sua capacidade financeira e eventuais vulnerabilidades;
- d. Garantir que o atendimento prestado seja realizado de forma clara, objetiva e acessível, promovendo a convergência de interesses entre cooperado e cooperativa;
- e. Supervisionar o registro, o tratamento e a solução das demandas recebidas, inclusive reclamações, assegurando tempestividade e rastreabilidade;
- f. Monitorar indicadores relacionados ao relacionamento com cooperados, avaliando a efetividade da política e promovendo ajustes quando necessário;
- g. Assegurar que os colaboradores cedidos recebam orientação adequada quanto às diretrizes desta política;
- h. Designar formalmente o Diretor responsável perante o Banco Central do Brasil pelo cumprimento das obrigações previstas na regulamentação.



Colaboradores e Prestadores de Serviço

Compete aos colaboradores e eventuais prestadores de serviços:

- a. Atender os cooperados com observância dos princípios de ética, transparência, responsabilidade e diligência;
- b. Prestar informações claras, completas e adequadas quanto às condições dos produtos e serviços oferecidos;
- c. Registrar adequadamente as demandas, solicitações e reclamações recebidas, encaminhando-as à Diretoria quando necessário;
- d. Manter sigilo e confidencialidade sobre as informações dos cooperados, utilizando-as exclusivamente para fins institucionais;
- e. Atuar com postura imparcial, respeitosa e cooperativa, contribuindo para a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da CREDABC;
- f. Comunicar imediatamente à Diretoria qualquer situação que possa representar risco ao adequado relacionamento com cooperados.

4. PRINCÍPIOS OPERACIONAIS DO RELACIONAMENTO

O relacionamento da CREDABC com seus cooperados é fundamentado na confiança mútua, na transparência das informações e na responsabilidade na condução das operações. O atendimento prestado não se limita à cordialidade ou à simples prestação de informações, devendo refletir postura ética, clareza comunicacional, diligência operacional e comprometimento com os interesses do cooperado.

A confiança do cooperado constitui ativo essencial da cooperativa, sendo dever de todos os envolvidos nas atividades institucionais zelar pela qualidade do atendimento, pela precisão das informações prestadas e pelo cumprimento das condições pactuadas.

A CREDABC adota modelo de relacionamento alinhado aos princípios cooperativistas, priorizando:

- I. Transparência na comunicação;
- II. Respeito às condições contratuais estabelecidas;
- III. Tratamento justo e equitativo;
- IV. Orientação adequada quanto às características dos produtos.

No âmbito da contratação e da prestação de serviços, deve ser assegurada a adequação dos produtos ofertados — capital social, empréstimos e poupança — às necessidades e à capacidade financeira do cooperado, observando-se os limites definidos nas normas internas e na Política de Crédito.

As operações realizadas deverão observar:

- I. Integridade e legitimidade formal;



- II. Conformidade com normas internas e regulamentares;
- III. Segurança e confidencialidade das informações;
- IV. Registro adequado das transações realizadas.

O atendimento presencial é garantido nas dependências da cooperativa, sem imposição de barreiras ou restrições desarrazoadas, assegurando acesso direto ao cooperado sempre que necessário. O atendimento telefônico complementa essa estrutura, garantindo acessibilidade e proximidade.

A atuação institucional deverá sempre buscar a convergência de interesses entre cooperado e cooperativa, fortalecendo a imagem de credibilidade, segurança e responsabilidade da CREDABC.

5. CARACTERIZAÇÃO INSTITUCIONAL

A Cooperativa de Crédito dos Metalúrgicos do ABC – CREDABC é cooperativa singular de crédito, regularmente constituída e autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, atuando em conformidade com a legislação aplicável e com seu Estatuto Social.

A CREDABC possui estrutura operacional simplificada, compatível com seu porte e perfil de risco, caracterizando-se como cooperativa de crédito clássica, com atuação restrita aos seus cooperados.

Suas atividades concentram-se exclusivamente na oferta de:

- I. Capital Social;
- II. Operações de Empréstimo;
- III. Poupança.

As operações de crédito são realizadas com recursos próprios da cooperativa, formados principalmente pela integralização de capital pelos cooperados, observando critérios prudenciais, capacidade de pagamento e normas internas estabelecidas.

A cooperativa:

- I. Não realiza portabilidade de crédito;
- II. Não efetua transferência estruturada de relacionamento para outras instituições;
- III. Não comercializa produtos financeiros complexos;
- IV. Não atende não associados.

O atendimento é realizado por meio de canais presenciais e telefônicos, sendo assegurado acesso direto ao cooperado, sem imposição de barreiras desarrazoadas.

A governança é exercida pela Diretoria Executiva, responsável pela supervisão das atividades, pelo cumprimento das obrigações regulamentares e pela implementação das

políticas institucionais. Os colaboradores que atuam na cooperativa estando sujeitos às diretrizes internas e aos princípios estabelecidos nesta política.

A presente Política de Relacionamento foi estruturada considerando a natureza, o porte e a complexidade das operações realizadas, observando o princípio da proporcionalidade regulatória.

6. PRINCÍPIOS NORTEADORES

A CREDABC conduzirá suas atividades institucionais com base em princípios que orientam a atuação responsável e equilibrada no relacionamento com seus cooperados, observando a regulamentação vigente e a natureza cooperativista da instituição.

São princípios norteadores:

- I. Ética e Integridade – Atuação pautada na honestidade, na boa-fé e na conformidade com normas internas e regulamentares, vedadas práticas abusivas ou que possam comprometer a confiança institucional.
- II. Transparência Informacional – Prestação de informações claras, precisas e adequadas quanto às características, condições, riscos e custos dos produtos e serviços ofertados.
- III. Diligência Operacional – Condução cuidadosa das operações, com observância de critérios prudenciais, registros adequados e tratamento tempestivo das demandas dos cooperados.
- IV. Responsabilidade Social e Cooperativista – Atuação alinhada aos princípios do cooperativismo, priorizando o interesse coletivo e a sustentabilidade da cooperativa.
- V. Respeito às Vulnerabilidades – Consideração das condições individuais dos cooperados, especialmente quanto à sua capacidade financeira e compreensão das operações realizadas.
- VI. Cooperação e Mutualidade – Reconhecimento de que os cooperados são simultaneamente usuários e participantes da cooperativa, exigindo alinhamento de interesses e gestão prudente dos recursos comuns.

A convergência de interesses entre cooperado e cooperativa constitui elemento estruturante do modelo de atuação da CREDABC, orientando decisões, condutas e procedimentos no âmbito do relacionamento institucional.

7. DIRETRIZES DO RELACIONAMENTO

As diretrizes a seguir estabelecem os procedimentos mínimos a serem observados pela CREDABC nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação, assegurando conformidade regulatória, clareza nas relações contratuais e adequada gestão do relacionamento com os cooperados.



I. Pré-Contratação

Na fase que antecede a formalização de qualquer operação, a CREDABC deverá assegurar que o cooperado receba informações suficientes para a tomada de decisão consciente, observando:

- a) Disponibilização clara e objetiva das características dos produtos ofertados (capital social, empréstimos e poupança);
- b) Esclarecimento quanto a encargos, prazos, condições de pagamento e eventuais penalidades;
- c) Orientação quanto às responsabilidades assumidas;
- d) Verificação prévia da elegibilidade e da capacidade de pagamento, conforme critérios definidos na Política de Crédito;
- e) Ausência de indução ou recomendação inadequada ao perfil do cooperado.

II. Contratação

Na formalização das operações, deverão ser observados procedimentos que assegurem segurança jurídica e transparência, incluindo:

- a) Utilização de instrumentos contratuais redigidos em linguagem clara e compatível com a complexidade dos produtos;
- b) Identificação expressa de valores, taxas aplicáveis, prazos e condições financeiras;
- c) Formalização documental adequada, com registro e arquivamento conforme normas internas;
- d) Registro da operação em sistema interno, garantindo rastreabilidade e integridade das informações.

III. Pós-Contratação

Após a formalização das operações, a CREDABC deverá manter estrutura de atendimento voltada à adequada gestão do relacionamento, contemplando:

- a) Disponibilização de informações relativas às operações ativas, quando solicitadas;
- b) Atendimento tempestivo a dúvidas, solicitações ou manifestações;
- c) Possibilidade de liquidação antecipada das obrigações, com observância da redução proporcional de encargos, quando aplicável;
- d) Processamento de pedidos de cancelamento ou encerramento contratual sem imposição de barreiras desarrazoadas;

- e) Tratamento responsável de situações de inadimplência, com comunicação adequada e observância de práticas não abusivas.

8. CANAIS DE RELACIONAMENTO

A CREDABC mantém canais de atendimento compatíveis com seu porte, estrutura operacional e perfil de seus cooperados, assegurando acesso direto, adequado e tempestivo às informações relativas aos produtos e serviços ofertados.

O atendimento ao cooperado é realizado por meio dos seguintes canais:

I. Atendimento Presencial

Realizado nas dependências da cooperativa, durante o horário regular de funcionamento, garantindo acesso direto ao cooperado para:

- a) Solicitação de informações;
- b) Formalização de operações;
- c) Esclarecimento de dúvidas;
- d) Registro de reclamações, sugestões ou manifestações.

O atendimento presencial é assegurado sem imposição de restrições indevidas quanto à quantidade de solicitações ou operações, observadas as normas internas e regulamentares aplicáveis.

II. Atendimento Telefônico

Disponibilizado para:

- a) Esclarecimento de dúvidas;
- b) Informações sobre produtos e serviços;
- c) Acompanhamento de solicitações;
- d) Registro preliminar de manifestações.

As demandas recebidas por telefone, quando necessário, serão formalizadas internamente para fins de controle e acompanhamento.

III. Ouvidoria Conveniada

A CREDABC disponibiliza acesso à Ouvidoria conveniada, destinada à reanálise de demandas que não tenham sido solucionadas nos canais ordinários de atendimento, observadas as normas regulamentares aplicáveis.

IV. Canais Externos

O cooperado poderá, a seu critério, recorrer aos canais externos previstos na regulamentação vigente, tais como:

- a) Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil;

b) Órgãos de defesa do consumidor, quando aplicável.

Os canais disponibilizados são periodicamente avaliados quanto à sua efetividade, compatibilidade com o porte da cooperativa e aderência às disposições regulamentares.

9. GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO DO RELACIONAMENTO

Com o objetivo de assegurar a aderência das práticas institucionais às diretrizes estabelecidas nesta Política, a CREDABC mantém mecanismos de acompanhamento e monitoramento proporcionais à sua estrutura, porte e complexidade operacional.

Considerando que a cooperativa atua exclusivamente com cooperados elegíveis e opera com produtos de baixa complexidade (capital social, empréstimos e poupança), o gerenciamento do relacionamento é direcionado ao público-alvo definido em seu Estatuto Social e normas internas.

O monitoramento do relacionamento contempla:

- I. Registro e acompanhamento das demandas recebidas por meio dos canais de atendimento;
- II. Análise de reclamações, sugestões e manifestações formais;
- III. Avaliação de ocorrências registradas junto à Ouvidoria conveniada;
- IV. Acompanhamento de eventuais registros no Sistema RDR – Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil;
- V. Verificação de situações recorrentes que possam indicar fragilidades de procedimento.

A CREDABC elabora Relatório Trimestral de Monitoramento do Relacionamento com Cooperados, contendo, no mínimo:

- I. Quantitativo de demandas recebidas;
- II. Classificação por tipo de manifestação;
- III. Prazo médio de resposta;
- IV. Eventuais registros em ouvidoria ou canais externos;
- V. Medidas corretivas adotadas, quando aplicável.

O relatório é analisado pela Diretoria Executiva, que deliberará sobre a necessidade de ajustes operacionais, aprimoramento de controles ou revisão de procedimentos.

Adicionalmente, a auditoria interna poderá realizar verificações periódicas para avaliar a consistência dos registros, a efetividade dos controles e a aderência às disposições desta Política.



Os registros e evidências relacionados ao monitoramento serão mantidos pelo prazo mínimo regulamentar aplicável.

10. CAPACITAÇÃO E DISSEMINAÇÃO INTERNA

A CREDABC assegura que os colaboradores e eventuais prestadores de serviços que desempenhem atividades relacionadas ao atendimento e ao relacionamento com cooperados tenham conhecimento das diretrizes estabelecidas nesta Política Institucional de Relacionamento.

Considerando a natureza simplificada das operações realizadas (capital social, empréstimos e poupança) e o porte da cooperativa, a capacitação ocorrerá de forma proporcional à complexidade das atividades, contemplando:

- I. Divulgação formal do conteúdo desta política;
- II. Orientação quanto às responsabilidades no atendimento;
- III. Esclarecimento sobre procedimentos de registro e tratamento de demandas;

A ciência e o compromisso com o cumprimento desta política serão formalizados mediante assinatura de Termo de Ciência, arquivado nos registros internos da cooperativa.

A Diretoria Executiva é responsável por assegurar a disseminação das disposições desta política e por promover orientações complementares sempre que identificada necessidade de aprimoramento dos procedimentos de relacionamento.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Política de Risco de Relacionamento de Clientes e Usuários deverá ser aprovada e revisada pela Diretoria Executiva da CREDABC, no mínimo a cada 2 (dois) anos, ou sempre que houver alteração normativa relevante, mudança significativa na estrutura operacional ou ocorrência de incidente relevante que justifique sua atualização.

A CREDABC manterá a documentação relacionada a esta política organizada e à disposição do Banco Central do Brasil e dos órgãos de auditoria, nos termos da regulamentação vigente

São Bernardo do Campo, 24 de novembro de 2025.

Responsáveis pela Aprovação:

Vonnie de Oliveira Silva
Diretor Presidente



Wellington Messias Damasceno
Diretor Secretário

Aroaldo Oliveira da Silva
Diretor Tesoureiro



ANEXO I

TERMO DE CIÊNCIA

Política de Relacionamento com Clientes e Usuários CREDABC – Cooperativa de Crédito dos Metalúrgicos do ABC

Declaro que recebi e tomei conhecimento da Política Institucional de Relacionamento da CREDABC, aprovada em _____.

Estou ciente de que devo cumprir as diretrizes nela estabelecidas no desempenho das minhas atividades, especialmente no atendimento e relacionamento com os cooperados.

Comprometo-me a atuar com ética, responsabilidade e respeito às normas internas da cooperativa.

Local e Data:

Nome:

CPF/CNPJ:

Empresa:

Assinatura:

Observação:

Este termo deverá ser arquivado nos registros internos da cooperativa.