



**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM
ASSOCIADOS, CLIENTES E USUÁRIOS
DE PRODUTOS E SERVIÇOS
FINANCEIROS**

	PO 011	Cooperativa de Crédito Sulcredi Âmplea	Versão: 04
		Política de Rel. com Associados, Clientes e Usuários de Prod. e Serv. Financeiros	

SUMÁRIO

1 OBJETIVO.....	3
2 BASE REGULATÓRIA INTERNA E EXTERNA.....	3
3 ABRANGÊNCIA.....	3
4 DEFINIÇÕES GERAIS.....	3
5 PRINCÍPIOS.....	4
6 DIRETRIZES.....	4
6.1 OFERTA E CONTRATAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	4
6.2 RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO AO CLIENTE PÓS-CONTRATAÇÃO.....	5
6.3 DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL.....	5
6.4 DA DISSEMINAÇÃO DA POLÍTICA.....	6
7 DISPOSIÇÕES FINAIS.....	6

	PO 011	Cooperativa de Crédito Sulcredi Âmplea	Versão: 04
		Política de Rel. com Associados, Clientes e Usuários de Prod. e Serv. Financeiros	

1 OBJETIVO

1.1 Definir as diretrizes e princípios que orientam a atuação da Sulcredi Âmplea no relacionamento com associados, clientes e usuários, no que se refere à oferta e à prestação de produtos e serviços.

2 BASE REGULATÓRIA INTERNA E EXTERNA

Resolução CMN nº 4.949 de 30 de setembro de 2021: Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

3 ABRANGÊNCIA

3.1 Esta política aplica-se a todos os colaboradores da Cooperativa, independentemente do nível hierárquico, bem como aos dirigentes estatutários, membros da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração, estagiários, aprendizes, terceiros e prestadores de serviços que atuem em seu nome, incluindo parceiros que mantenham relacionamento com associados, clientes ou usuários.

3.2 Sua aplicação abrange todas as áreas e canais de atendimento da Cooperativa, sejam físicos ou digitais, incluindo agências, atendimento telefônico, aplicativos, internet banking, ouvidoria e demais canais de comunicação disponibilizados.

3.3 Esta Política contempla o relacionamento com associados, clientes e usuários de produtos e serviços financeiros em todas as etapas da jornada, incluindo, fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação, inclusive, o tratamento de solicitações, reclamações e eventual encerramento do relacionamento.

4 DEFINIÇÕES GERAIS

Associados, clientes e usuários: toda e qualquer pessoa física ou jurídica com perfis admitidos no Estatuto da Sulcredi Âmplea, que possa adquirir, contratar ou usar ou que tenha usado, contratado ou adquirido qualquer produto ou serviço financeiro oferecido ou distribuído pela cooperativa, em qualquer de seus canais de distribuição;

Colaborador: todo e qualquer empregado ou administrador da Sulcredi Âmplea, independente de cargo ou posição, e todo e qualquer agente terceirizado contratado pela

	PO 011	Cooperativa de Crédito Sulcredi Âmplea	Versão: 04
		Política de Rel. com Associados, Clientes e Usuários de Prod. e Serv. Financeiros	

Sulcredi Âmplea para desempenhar funções afetas ao relacionamento com associados, clientes e usuários;

Contratação: momento em que se estabelece um acordo entre as partes, com definição de condições, responsabilidades e formalização do vínculo;

Produto: todo e qualquer produto ou serviço financeiro, ou de investimento ofertado e disponibilizado aos clientes da Sulcredi Âmplea;

Relacionamento com Clientes e Usuários: constituído pelas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços financeiros.

Serviço: prestação contínua de atendimento ou execução de atividades voltadas a atender necessidades ou demandas;

Pós-Contratação: período posterior à formalização do contrato, destinado ao acompanhamento do cumprimento do que foi acordado e à gestão de eventuais ajustes ou ocorrências;

Pré-Contratação: período que antecede a formalização do contrato, envolvendo análise, negociação e definição das condições que orientarão o acordo.

5 PRINCÍPIOS

5.1 A Sulcredi Âmplea, no relacionamento com Associados, Clientes e Usuários observará os seguintes princípios:

- a) Ética: atuação pautada na integridade e observância dos princípios morais e normativos em todas as relações estabelecidas;
- b) Responsabilidade: atuação responsável voltada à proteção dos interesses dos associados/clientes;
- c) Transparência: clareza nas informações sobre quaisquer produtos, serviços e seus respectivos riscos;
- d) Diligência: Adoção de postura proativa e diligente na condução de todas as etapas do relacionamento, assegurando o atendimento tempestivo às demandas, sem imposição de barreiras indevidas aos associados, clientes e usuários.

6 DIRETRIZES

6.1 OFERTA E CONTRATAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

6.1.1 A Sulcredi Âmplea assegura que a oferta e a disponibilização de produtos e serviços

	PO 011	Cooperativa de Crédito Sulcredi Âmplea	Versão: 04
		Política de Rel. com Associados, Clientes e Usuários de Prod. e Serv. Financeiros	

estejam alinhadas ao perfil, às necessidades e à capacidade financeira dos clientes, considerando as características e o grau de complexidade de cada solução desde sua concepção até os momentos de oferta, recomendação, contratação e distribuição, sempre observando critérios de adequação e medidas de prevenção ao superendividamento, em linha com boas práticas de educação financeira.

6.1.2 Todas as informações relacionadas aos produtos e serviços, incluindo características, riscos, custos, encargos, prazos, e condições contratuais, são disponibilizadas de forma clara e precisa.

6.1.3 Além disso, a comunicação institucional, os materiais publicitários e os contratos utilizam de linguagem objetiva e acessível, evitando termos ambíguos, informações incompletas ou potencialmente enganosas. A formalização de contratos é realizada mediante registro adequado, com disponibilização ao cliente.

6.2 RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO AO CLIENTE PÓS-CONTRATAÇÃO

6.2.1 O atendimento será justo, equilibrado e sem obstáculos desnecessários, garantindo acesso a informações, cancelamentos e transferências, sempre considerando o perfil de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

6.2.2 O registro de atendimentos, reclamações e tratativas serão mantidos de forma organizada, e as práticas de atendimento, sejam presenciais ou remotas, observarão integralmente os direitos de clientes e usuários.

6.3 DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

6.3.1 A Sulcredi Âmplea busca a melhoria contínua de seus processos, promovendo maior eficiência no atendimento a associados, clientes e usuários, e garantindo o alcance dos objetivos estratégicos por meio de um atendimento ágil, eficiente e conforme os prazos estabelecidos, em todos os canais onde os produtos e serviços são disponibilizados.

6.3.2 A qualidade no atendimento é responsabilidade de todos os colaboradores envolvidos no relacionamento com clientes e usuários, sendo assegurada por meio de programas de treinamento e da disponibilização dos recursos necessários ao desempenho eficiente de suas atividades.

6.3.3 Ainda, a Sulcredi Âmplea assegura a proteção das informações pessoais e financeiras recebidas, garantindo a privacidade e o uso responsável dos dados, em estrita conformidade com a Lei nº 13.709/2018 e demais legislações aplicáveis.

	PO 011	Cooperativa de Crédito Sulcredi Âmplea	Versão: 04
		Política de Rel. com Associados, Clientes e Usuários de Prod. e Serv. Financeiros	

6.3.4 Essas ações buscam fomentar uma cultura organizacional que valorize e incentive relações equilibradas e cooperativas com associados, clientes e usuários, em consonância com os princípios que orientam a atuação da Cooperativa.

6.4 DA DISSEMINAÇÃO DA POLÍTICA

6.4.1 A Sulcredi Âmplea assegura que a presente política seja disponibilizada de forma acessível a todos os colaboradores, promovendo ampla comunicação e transparência, bem como garantindo que estes tenham ciência de seu conteúdo e possam realizar o acompanhamento quanto ao seu conhecimento e cumprimento. Sua divulgação ocorre por meio do aplicativo Podio, na área de Regulamentação Interna.

7 DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1 Esta política foi aprovada pelo Conselho de Administração e entra em vigor na data de sua publicação, devendo ser revisada de forma anual, mediante a alteração das regulamentações em que se baseia ou nos procedimentos relacionados à estrutura de relacionamento com sócios, clientes e usuários.

7.2 O documento deverá, ainda, permanecer atualizado e mantido à disposição do Banco Central do Brasil, nos termos da regulamentação aplicável.

Histórico de atualizações			
Versão	Data de aprovação	Área(s) responsável(eis) pelo desenvolvimento	Aprovado por
V0	13/12/2017	Compliance	Conselho de Administração
V1	24/03/2021	Compliance	Conselho de Administração
V2	21/03/2025	Compliance	Conselho de Administração
V3	25/04/2025	Compliance	Conselho de Administração
V4	24/04/2026	Compliance	Conselho de Administração