

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM
CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E DE
SERVIÇOS FINANCEIROS
CREDI NESTLÉ**

1. INTRODUÇÃO

A Política de Relacionamento com Cooperados e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da **Cooperativa de Economia de 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 CMN nº 4.949/2021 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 **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 importante e essencial do relacionamento entre a na **CREDI NESTLÉ** com seus cooperados/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/usuários dos serviços da cooperativa;
- b) dispensar tratamento justo e equitativo a cooperados/usuários;
- c) assegurar 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/usuários é feito de forma tempestiva;
- f) inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- g) inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido dos cooperados e usuários .

3. RESPONSABILIDADES

A Diretoria Executiva com o objetivo de acompanhar as mudanças que poderão afetar de maneira significativa os objetivos da cooperativa deve aprovar, revisar e alterar a Política de Relacionamento com Cooperados e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros.

A Diretoria Executiva definirá 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 dos cooperados/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 eventuais liberações de 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/usuários.

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/usuário.

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 dos cooperados/usuários no perfil do público alvo utilizado.

Eventual não enquadramento deve ser transparente para o cooperado/usuário, 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/usuários simulem as condições efetivas de utilização do produto.

Os cooperados devem estar sempre cientes 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/usuários que se enquadrem no público-alvo do produto específico, incluindo todas as informações relevantes do produto ou serviço, conforme documento interno de aprovação do produto ou serviço.

4.5. Informações dos Cooperados/Usuários

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/usuários são devidamente registradas e recebem número de protocolo para sua identificação, análise e tratamento formal e adequado quando efetuados nos canais (Ouvidoria e Atendimento ao Cliente, RDR e Reclame Aqui).

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.

Para os sistemas que contemplem gravações de áudio, o arquivo das gravações das ligações fica disponível para trilha de auditorias e eventuais consultas pelo prazo de 5 (cinco) anos.

4.6.1. Tratamento dos registros de reclamações

A cooperativa realiza o monitoramento tempestivo de registros de reclamações em todos os canais disponíveis, seguindo as diretrizes legais pertinente a cada um deles.

a) RDR

Os registros de reclamações de RDR são informados à cooperativa e o tratamento da demanda inicia-se após o recebimento deste registro. Assim que ocorre a recepção do registro, este é compartilhado tempestivamente com a gerência administrativa da cooperativa a fim de que a avaliação seja tratada como prioridade para solução.

Após análise e classificação quanto a procedência, o registro é salvo digitalmente em diretório específico, contemplando o plano de ação adotado.

Em seguida a resposta ao reclamante é avaliada pela gerencia administrativa e sendo aprovada, é encaminhada ao reclamante no endereço de e-mail informado.

Para este trâmite definimos como prazo de até 3 (três) úteis.

Os registros de reclamações por meio deste canal são apresentados mensalmente à

Diretoria executiva e ao Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias.

b) Ouvidoria

Para este tipo de registro de reclamações, a Credi Nestlé utiliza os serviços da Contato Seguro, a qual gerencia os registros e prazos, além de disponibilizar os relatórios exigidos pela legislação vigentes.

No aspecto operacional, seguimos as diretrizes definidas no Manual de Ouvidoria.

Os registros de reclamações por meio deste canal são apresentados mensalmente à Diretoria executiva e ao Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias.

c) Reclame Aqui

A Credi Nestlé tem registro no site do Reclame Aqui [Reclame Aqui - Pesquise antes de comprar. Reclame. Resolva](#). Desse modo, quando ocorrem registros neste canal, a cooperativa recebe a notificação para acesso à página e ter ciência do registro para o devido tratamento.

Assim que ocorre a recepção do registro, este é compartilhado tempestivamente com a gerência administrativa da cooperativa a fim de que a avaliação seja tratada como prioridade para solução.

Após análise e classificação quanto a procedência, o registro é salvo digitalmente em diretório específico, contemplando o plano de ação adotado.

Em seguida a resposta ao reclamante é avaliada pela gerencia administrativa e sendo aprovada, é registrada no mesmo canal, em campo específica para resposta do reclamado.

Para este trâmite definimos como prazo de até 1 (um) dia útil.

Os registros de reclamações por meio deste canal são apresentados mensalmente à Diretoria executiva e ao Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias.

d) Reclamações em canais internos ou presencialmente na cooperativa

A rede social interna workplace é monitorada diariamente e, havendo quaisquer registros que denotem reclamação ou mesmo insatisfação, este registro é informado para gerência administrativa, que avaliará qual tratamento a ser dado.

Em caso de reclamação procedente, sendo registro via workplace, e-mail da cooperativa ou presencial, tal registro é salvo digitalmente em diretório específico, contemplando o

plano de ação adotado.

Em seguida, a resposta ao reclamante é avaliada pela gerência administrativa e sendo aprovada, é encaminhada ao e-mail do cooperado, informado em seu cadastro.

Para este trâmite definimos como prazo de até 1 (um) dia útil, contado do dia de observação da reclamação no workplace, recepção do e-mail ou presença na cooperativa, respectivamente.

Os registros de reclamações por meio deste canal são apresentados mensalmente à Diretoria executiva e ao Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias.

e) Procon

Em caso de reclamações no Procon, a cooperativa iniciará o tratamento imediatamente após a recepção da notificação daquela autarquia.

O tratamento será de acordo com orientação jurídica de modo que a cooperativa cumpra todos os tramites legais e resguarde a imagem e marca da cooperativa e do conglomerado Nestlé.

Eventuais conflitos entre os cooperados e a **CREDI NESTLÉ** são apropriadamente mediados pela gestão da cooperativa e, conforme o caso, 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 pelos 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/usuário 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, considerando também, as regulamentações legais vigentes.

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 podem contemplar incentivos negativos para o caso de descumprimento das regras da Política.

Políticas de incentivos, caso existam, não devem prever remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas de Produtos.

4.10. Monitoramento

Na **CREDI NESTLÉ**, as atividades e operações relativas ao relacionamento com clientes são: (i) monitoramento da aderência à Política pelos colaboradores e prestadores de serviços, (ii) acompanhamento de métricas, 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) mensurar a efetividade da Política, dos processos, dos procedimentos, dos manuais de boas práticas e dos controles.

O monitoramento é através da ferramenta específica, através da análise das ligações e da 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 Unidade de Atendimento e de Relacionamento com o Cooperado/Usuário, os colaboradores são selecionados pelas habilidades 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/usuário são, apropriadamente, treinados e qualificados em relação a regulamentação vigente e a Política, além dos processos, procedimentos e boas práticas aplicáveis em 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 contêm 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**, bem como termos de adesão específicos, de forma a sempre manter os colaboradores atualizados e cientes das melhores práticas para a condução dos relacionamentos com cooperados/usuários 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 e outras auditorias obrigatórias e a testes periódicos consistentes com os controles internos da **CREDI NESTLÉ**.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política poderá ser revisada a cada 2 (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 um período 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 Executiva.

7. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES

Descrição	Item atualizado	Data
Instituição da política		23/06/2021
Atualização de regulamentação	Revisão Geral e atualização de regulamentação vigente	31/10/2022

Atualização e inclusão de aprimoramento de processos relacionados com monitoramento do registro de reclamações	4.6.1	27/10/2023
Inclusão do termo Auditorias obrigatórias como complemento, uma vez que os documentos não estão disponíveis apenas para Auditoria interna	5	27/10/2023

PROTOCOLO DE AÇÕES

Este é um documento assinado eletronicamente pelas partes, utilizando métodos de autenticações eletrônicas que comprovam a autoria e garantem a integridade do documento em forma eletrônica. Esta forma de assinatura foi admitida pelas partes como válida e deve ser aceito pela pessoa a quem o documento for apresentado. Todo documento assinado eletronicamente possui admissibilidade e validade legal garantida pela Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001.

Data de emissão do Protocolo: 08/12/2023

Dados do Documento

Tipo de Documento POLÍMICAS_Normativos Internos
Referência Contrato Política Relacionamento com Clientes_27.10.2023
Situação Vigente / Ativo
Data da Criação 09/11/2023
Validade 09/11/2023 até Indeterminado
Hash Code do Documento 975BABE14D1B6BA3596BAFCC61233641957C1C903292C3F1CBA4F90FA7C39008

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 09/11/2023 01:50:54 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 108.162.212.182
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/118.0.0.0 Safari/537.36 Edg/118.0.2088.46
Localização	Não Informada
Tipo de Acesso	Normal

Representante	CPF
Marcos Valentim Baccarin	027.765.218-98
Ação:	Assinado em 09/11/2023 01:18:03 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 172.70.55.156
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 15_6_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Mobile/15E148
Localização	Latitude: -23.6402517013024/ Longitude: -46.7225785921603
Tipo de Acesso	Normal

Representante	CPF
TIAGO CASTILLO E SOUSA	094.209.376-31
Ação:	Assinado em 10/11/2023 04:38:30 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 172.71.10.73
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/118.0.0.0 Safari/537.36 Edg/118.0.2088.46
Localização	Latitude: -23.627547/ Longitude: -46.743917
Tipo de Acesso	Normal

Enquanto estiver armazenado no Portal, a autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento poderá ser verificada através do endereço <https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): **BGU8W-UHJIC-1OIDA-IEYPG**



No caso de assinatura com certificado digital também pode ser verificado no site <https://verificador.iti.gov.br/>, utilizando-se o documento original e o documento com extensão .p7s.

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

Validação de documento não armazenado no Portal QualiSign

Caso o documento já tenha sido excluído do Portal QualiSign, a verificação poderá ser feita conforme a seguir;

a.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (CADES)

A verificação poderá ser realizada em <https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar>, desde que você esteja de posse do documento original e do arquivo que contém as assinaturas (.P7S). Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://verificador.iti.gov.br/>

b.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (PADES)

Para documentos no formato PDF, cuja opção de assinatura tenha sido assinaturas autocontidas (PADES), a verificação poderá ser feita a partir do documento original (assinado), utilizando o Adobe Reader. Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://verificador.iti.gov.br/>

c.) Documentos assinados exclusivamente SEM Certificado Digital ou de forma híbrida (Assinaturas COM Certificado Digital e SEM Certificado Digital, no mesmo documento)

Para documento híbrido, as assinaturas realizadas COM Certificado Digital poderão ser verificadas conforme descrito em (a) ou (b), conforme o tipo de assinatura do documento (CADES ou PADES).

A validade das assinaturas SEM Certificado Digital é garantida por este documento, assinado e certificado pela QualiSign.

Validade das Assinaturas Digitais e Eletrônicas

No âmbito legal brasileiro e em também em alguns países do Mercosul que já assinaram os acordos bilaterais, as assinaturas contidas neste documento cumprem, plenamente, os requisitos exigidos na Medida Provisória 2.200-2 de 24/08/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e transformou o ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia garantidora da autenticidade, integridade, não-repúdio e irretroatividade, em relação aos signatários, nas declarações constantes nos documentos eletrônicos assinados, como segue:

Art. 10. Consideram-se documentos públicos ou particulares, para todos os fins legais, os documentos eletrônicos de que trata esta Medida Provisória.

§ 1º. As declarações constantes dos documentos em forma eletrônica produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil presumem-se verdadeiros em relação aos signatários, na forma do art. 131 da Lei no 3.071, de 10 de janeiro de 1916 - Código Civil.

§ 2º. O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento.

Pelo exposto, o presente documento encontra-se devidamente assinado pelas Partes, mantendo plena validade legal e eficácia jurídica perante terceiros, em juízo ou fora dele.