(27) 3132-4320 | gerencia@credes.com.br
Av. João Batista Parra, nº 633,
Edifício Enseada Office - Loja 01
Praia do Suá - Vitória - ES / CEP 29052-123

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DOS PODERES EXECUTIVOS NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO CREDES

Aprovada em reunião da DIREX em 30/09/2026

SUMÁRIO

4. GOVERNANÇA 3
4.11. Política Institucional de Relacionamento 3
4.11.1. Introdução 3
4.11.2. Aplicabilidade 3
4.11.3. Papéis e Responsabilidades 4
4.11.3.1. Diretoria Executiva 4
4.11.3.2. Responsáveis pelo Atendimento 4
4.11.4. Diretrizes 4
4.11.5. Portabilidade 5
4.11.6. Canais de Relacionamento 5
4.11.7. Valores Organizacionais 6
4.11.8. Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento 7
4.11.9. Disposições Gerais 8

4. GOVERNANÇA

4.11. Política Institucional de Relacionamento

4.11.1. Introdução

Esta Política estabelece diretrizes aplicáveis ao relacionamento com associados e usuários de produtos e serviços da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Públicos dos Poderes Executivos no Estado do Espírito Santo crede, nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação. Consolida diretrizes, objetivos, valores organizacionais, papéis, responsabilidades e mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos, em observância à Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, em sua redação vigente, inclusive as alterações introduzidas pela Resolução CMN nº 5.117, de 25 de janeiro de 2024.

Considerando o porte, a natureza e a complexidade das operações da **CREDES**, classificada como cooperativa de crédito clássica, a Política é aplicada de forma proporcional ao seu modelo de negócio e ao perfil de seu público. A CREDES não realiza atendimento a não associados, sendo o associado o público-alvo dos produtos e serviços disponibilizados. A Cooperativa opera, entre outros serviços próprios de sua atividade, com aporte de capital e operações de crédito nas modalidades de crédito consignado e crédito pessoal, observadas as normas aplicáveis.

4.11.2. Aplicabilidade

Esta Política aplica-se a todos os responsáveis pela sua implementação e pelo relacionamento com os associados, inclusive:

i. Aos responsáveis pelo atendimento e tratamento de demandas dos associados;
ii. Aos Diretores Executivos e Conselheiros Fiscais, no âmbito de suas atribuições;
iii. Aos prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com associados, quando aplicável.

A atuação dos responsáveis deve observar os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, assegurando tratamento justo e equitativo, inclusive quanto às vulnerabilidades associadas ao perfil de relacionamento.

4.11.3. Papéis e Responsabilidades

4.11.3.1. Diretoria Executiva

I. Conduzir suas atividades 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.
II. promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados; e
III. dispensar tratamento justo e equitativo aos associados, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

4.11.3.2. Responsáveis pelo Atendimento e Prestadores de Serviços

I. Atender aos associados com observância dos princípios desta Política, prestar informações claras, precisas e tempestivas, registrar e tratar adequadamente as demandas e comunicar à Diretoria Executiva eventuais falhas, recorrências ou situações atípicas identificadas.

4.11.4. Diretrizes

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, aliás, práticas estas essenciais em qualquer situação.

São objetivos desta Política: assegurar tratamento justo e equitativo; promover transparência e adequada prestação de informações; garantir que produtos e serviços sejam compatíveis com as necessidades, interesses e objetivos dos associados; assegurar tratamento tempestivo das demandas; e manter mecanismos de acompanhamento capazes de identificar e corrigir deficiências no relacionamento.

A confiança do associado é o maior bem que uma instituição prima. É responsabilidade de todos na cooperativa primar o atendimento ao associado sempre com o princípio do bom atendimento aos associados.

Na contratação de operações e na prestação de serviços, a CREDES deve assegurar a adequação dos produtos e serviços às necessidades, interesses e objetivos dos associados; a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações; a legitimidade das operações; a prestação de informações claras e precisas para a tomada de decisão; a utilização de redação clara e objetiva nos documentos destinados aos associados; e a tempestividade, sem barreiras ou procedimentos desarrazoados, no atendimento de demandas, na extinção de relações contratuais e na transferência de relacionamento, quando aplicável.

O atendimento presencial será assegurado aos associados, sem impedimento, recusa, dificuldade ou restrição indevida, observadas as exceções regulamentares aplicáveis. A CREDES deverá manter, em suas dependências, informação visível e legível quanto à realização ou não de atendimento a não associados e, quando houver, aos serviços disponibilizados, conforme a Resolução CMN nº 4.949/2021.

4.11.5. Portabilidade

A portabilidade de crédito, entendida como a transferência de operação de crédito da instituição credora original para instituição proponente, por solicitação do devedor, será assegurada aos cooperados nos termos da Resolução CMN nº 5.057, de 15 de dezembro de 2022, em sua redação vigente, e da regulamentação complementar aplicável.

4.11.6. Canais de Relacionamento

O relacionamento com qualquer cliente ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da **CREDES** e seu público, conforme descrito a seguir:

i. **atendimento telefônico:** atendimento disponível aos associados por meio de um número de telefone que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os planos e serviços oferecidos pela cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas. Os telefones disponibilizados pela CREDES a seus associados são: (27) 313424320

ii. **atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à **CREDES**;

iii. **atendimento por Whatsapp**: (27) 999560710; (27) 981259223; (27) 981259221;

iv. **atendimento por e-mail**: atendimento@credes.com.br

v. **atendimento por correspondências/ malote:** disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações e sugestões por meio de instrumentos diversos como: carta, telegrama e outros, proporcionando a formalização do atendimento.

Citamos a seguir o que é considerado importante no perfil da equipe que atende aos associados:

i. **Pessoais:** afetividade, empatia, dinamismo, pro atividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão.

ii. **Escolaridade e Competências:** ensino médio completo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas do pacote office.

4.11.7. Valores Organizacionais

A **CREDES** conta para atendimento aos seus associados:

i. excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;

ii. compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do associado;

iii. informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;

iv. compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;

v. tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado;

vi. qualidade no atendimento: serviço esperado x serviço oferecido.

4.11.8. Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento

Para assegurar a consistência das rotinas e dos procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com associados e sua aderência a esta Política, a CREDES deverá considerar, conforme aplicável, os processos de identificação e qualificação, concepção e oferta de produtos e serviços, segurança, cobrança de tarifas, divulgação e publicidade, tratamento e manutenção de informações, gestão do atendimento e das demandas, mediação de conflitos, cobrança de inadimplentes, extinção de relações contratuais, liquidação antecipada e portabilidade. O perfil do público-alvo deverá ser compatível com as características e a complexidade de cada produto ou serviço disponibilizado.

A CREDES não possui empregados e, nessa condição, não adota metas de desempenho de empregados. Caso venham a existir metas ou incentivos relacionados ao desempenho de pessoas ou prestadores envolvidos no relacionamento, deverá ser assegurado seu equilíbrio com as diretrizes e os valores desta Política, com tratamento adequado de eventuais desvios. O acompanhamento da efetividade será formalizado em relatório semestral submetido à Diretoria Executiva, com base, no mínimo, nas manifestações e reclamações recebidas pelos canais de atendimento, Ouvidoria e sistema RDR, quando houver.

Para fins de monitoramento, serão consideradas, conforme aplicável, as seguintes métricas e indicadores: quantidade de manifestações, reclamações e solicitações; natureza e assunto das ocorrências; recorrência de demandas; prazo de tratamento e de resposta; situação de solução ou pendência; medidas corretivas adotadas; reincidência após a correção; e ocorrências relacionadas ao fornecimento de documentos, cancelamento de contratos, liquidação antecipada e portabilidade. A Diretoria Executiva poderá definir parâmetros complementares no relatório semestral, de forma proporcional ao porte, à natureza e à complexidade da CREDES.

Os mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos deverão permitir a verificação da implementação desta Política, o monitoramento de seu cumprimento, a avaliação de sua efetividade e a identificação e correção de deficiências. Esses mecanismos serão submetidos a testes periódicos pela Auditoria Interna, consistentes com os controles internos da Cooperativa. Os

dados, registros e informações relativos aos controles, processos, testes e trilhas de auditoria deverão ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

4.11.9. Disposições Gerais

A CREDES deverá promover treinamento e orientação, com periodicidade compatível com suas atividades, às pessoas e aos prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com associados, abrangendo o conteúdo desta Política, os procedimentos de atendimento, o tratamento de demandas e as atualizações normativas aplicáveis. As disposições desta Política deverão ser disseminadas internamente.

Esta Política será objeto de avaliação periódica de sua efetividade e será revisada, no mínimo, a cada 2 (dois) anos, ou antes desse prazo quando houver alteração relevante no modelo de negócio, nos produtos e serviços, nos processos de relacionamento ou na regulamentação aplicável. A revisão deverá ser submetida à aprovação da Diretoria Executiva, com a correspondente divulgação interna e manutenção do documento à disposição do Banco Central do Brasil.

A CREDES deverá manter indicado ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução CMN nº 4.949/2021.

Este documento integra a estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos da **CREDES** e deve ser aplicado em conjunto com os demais normativos internos pertinentes. Os mecanismos de controle relacionados a esta Política deverão observar, no que couber, a Resolução CMN nº 4.968, de 25 de novembro de 2021, em sua redação vigente. A estrutura completa encontra-se no **ANEXO I - ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS**, grupo 1. Estrutura, item **1.1 - ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS**.

Vitória – ES, 30 de setembro de 2026.

VINICIUS BIS LIMA
Assinado de forma digital por VINICIUS BIS LIMA
Dados: 2026.09.30 16:02:46 -03'00'

Vinicius Bis Lima Falqueto
Diretor Presidente

DEULIRA ELIZEU DA COSTA:19027001634
Assinado de forma digital por DEULIRA ELIZEU DA COSTA:19027001634
Dados: 2026.09.30 15:53:27 -03'00'

Deulira Elizeu da Costa
Diretora Financeira