

1. Esta Política institucional de comunicação e marketing:

- a) é elaborada por proposta da área de Comunicação e Marketing da Confederação Nacional das Cooperativas do Sicoob (Sicoob Confederação), entidade definida como responsável pela coordenação, supervisão e assessoramento na execução dos projetos de comunicação e marketing do Sicoob;
- b) é aprovada nos âmbitos da Confederação Nacional das Cooperativas do Sicoob – Sicoob Confederação, do Banco Cooperativo do Brasil S/A – Bancoob, das cooperativas centrais e singulares do Sicoob, pelos respectivos órgãos de administração (Conselho de Administração ou, na ausência desse, Diretoria);
- c) é revisada anualmente por proposta da área de Comunicação e Marketing do Sicoob Confederação, em decorrência de fatos relevantes e por sugestões encaminhadas pelas cooperativas centrais e singulares e pelo Bancoob;
- d) é acompanhada pelo Comitê de Comunicação e Marketing, cuja constituição e funcionamento estão definidos em regulamento próprio, composto por integrantes do Sicoob Confederação, de cooperativas centrais e do Bancoob;
- e) visa estabelecer diretrizes aplicáveis ao posicionamento estratégico de comunicação e marketing das entidades integrantes do Sicoob.

2. O manual derivado desta política é revisado, no mínimo anualmente, por proposta da área de Comunicação e Marketing do Sicoob Confederação e por sugestões encaminhadas pelas cooperativas centrais e singulares e pelo Bancoob.

3. São responsabilidades do Sicoob Confederação:

- a) coordenar a discussão e propor, com fundamento no Planejamento Estratégico do Sicoob e nas normas aplicáveis e nas manifestações do Comitê de Comunicação e Marketing, política de comunicação e marketing e manual derivado desta política, bem como as revisões subsequentes;
- b) supervisionar o cumprimento desta política e das normas derivadas pelas entidades integrantes do Sicoob e orientar as cooperativas centrais na supervisão das respectivas cooperativas singulares associadas;
- c) monitorar e orientar o uso adequado da Marca Sicoob, adotando mecanismos para o gerenciamento do risco de imagem;
- d) participar das discussões dos projetos de marketing de produtos e serviços sistêmicos coordenados pelo Bancoob, zelando pela aderência às diretrizes estabelecidas nesta política;
- e) coordenar a elaboração e a implantação, observadas as manifestações do Comitê de Comunicação e Marketing, de campanhas institucionais, de modelos de comunicação corporativa e de projetos de marketing social que

- f) envolverem a aplicação da Marca Sicoob e tenham abrangência sistêmica;
- f) coordenar a elaboração de veículos de comunicação institucional impressos ou eletrônicos, de circulação e veiculação nacional;
- g) acompanhar e orientar, por intermédio das cooperativas centrais, na elaboração e na implantação de veículos de comunicação, de campanhas e de projetos de marketing social de aplicação local ou regional;
- h) coordenar a execução de pesquisas de imagem e a implantação de programas de relacionamento com associados e clientes;
- i) coordenar, orientar e supervisionar serviços de assessoria de imprensa em âmbito nacional;
- j) coordenar a elaboração e a execução de projetos de endomarketing de aplicação sistêmica e assessorar as demais entidades do Sicoob nos projetos de aplicação regional e local;
- k) desenvolver, manter e gerenciar o portal eletrônico institucional do Sicoob;
- l) avaliar e decidir pela realização de parcerias comerciais e pelo patrocínio de eventos de alcance nacional.

4. São responsabilidades do Bancoob:

- a) aderir e cumprir as diretrizes contidas nesta política e as instruções regulamentadas no manual derivado desta política;
- b) participar da discussão e da revisão desta política e do manual derivado desta política, apresentando ao Sicoob Confederação, quando julgado oportuno, proposições de aprimoramento;
- c) participar das discussões dos projetos de comunicação e marketing coordenados pelo Sicoob Confederação, apresentando, quando julgado oportuno, proposições de aprimoramento;
- d) coordenar campanhas sistêmicas de marketing de produtos e serviços, sob o desenvolvimento do Sicoob Confederação;
- e) coordenar a realização de pesquisas de demandas por produtos e serviços financeiros;
- f) desenvolver produtos e serviços financeiros compatíveis com a demanda, a regulamentação aplicável, as condições operacionais e as estratégias comerciais, a serem disponibilizados sistemicamente pelo Bancoob ou pelas cooperativas centrais e singulares;
- g) coordenar a discussão da definição de metas sistêmicas de negócios para produtos e serviços financeiros;

- h) coordenar a implantação e desenvolver os programas de capacitação da força de vendas das entidades do Sicoob;
- i) desenvolver, manter e gerenciar o portal eletrônico de negócios do Sicoob;
- j) coordenar o desenvolvimento e a manutenção do portfólio sistêmico de produtos e serviços.

5. São responsabilidades das cooperativas centrais:

- a) aderir e cumprir as diretrizes contidas nesta política e as instruções regulamentadas no manual derivado desta política;
- b) participar da discussão e da revisão desta política e do manual derivado desta política, apresentando ao Sicoob Confederação, quando julgado oportuno, proposições de aprimoramento;
- c) supervisionar o cumprimento desta política e do manual operacional derivado desta política pelas cooperativas singulares associadas, empreendendo as ações preventivas e corretivas, quando for o caso;
- d) participar das discussões dos projetos de comunicação e marketing coordenados pelo Sicoob Confederação e pelo Bancoob, apresentando, quando julgado oportuno, proposições de aprimoramento;
- e) orientar as cooperativas singulares associadas na implantação das campanhas e dos projetos de comunicação e marketing coordenados pelo Sicoob Confederação e pelo Bancoob;
- f) participar dos programas de capacitação da força de vendas coordenados pelo Bancoob e se responsabilizar pelo treinamento do quadro próprio e das cooperativas singulares associadas;
- g) coordenar, orientar e supervisionar serviços de assessoria de imprensa em âmbito regional;
- h) coordenar a elaboração e a implantação de campanhas institucionais, de campanhas de produtos e serviços, de modelos de comunicação corporativa e de projetos de marketing social que envolva a Marca Sicoob em âmbito regional, respeitando o padrão sistêmico;
- i) coordenar a elaboração de veículos de comunicação institucional impressos ou eletrônicos, de circulação e veiculação regional;
- j) auxiliar o Sicoob Confederação no monitoramento e na orientação do uso adequado da Marca Sicoob pelas respectivas cooperativas singulares, adotando mecanismos para o gerenciamento do risco de imagem;
- k) avaliar e decidir pela realização parcerias comerciais e pelo patrocínio de

eventos de alcance regional e local;

- l) munir a Confederação e o Bancoob de informações para o desenvolvimento dos projetos e atividades de comunicação e marketing.

6. São responsabilidades das cooperativas singulares:

a) aderir e cumprir as diretrizes contidas nesta política e as instruções regulamentadas no manual derivado desta política;

b) participar da discussão e da revisão desta política e do manual derivado desta política, apresentando ao Sicoob Confederação, por intermédio da cooperativa central a que estiver associada, quando julgado oportuno, proposições de aprimoramento;

c) participar das discussões dos projetos de comunicação e marketing coordenados pelo Sicoob Confederação e pelo Bancoob, apresentando, por intermédio da cooperativa central a que estiver associada, quando julgado oportuno, proposições de aprimoramento;

d) implantar, sob a orientação da cooperativa central a que estiver associada, as campanhas e os projetos de comunicação e marketing sistêmicos coordenados pelo Sicoob Confederação e pelo Bancoob;

e) implantar as campanhas e os projetos de comunicação e marketing regionais coordenados pela cooperativa central a que estiver associada;

f) elaborar e implantar campanhas de comunicação locais, sob a orientação da cooperativa central a que estiver associada, respeitando o padrão sistêmico, que não colidam ou se sobreponham às ações coordenadas pelo Sicoob Confederação, pelo Bancoob e pela cooperativa central;

g) participar dos programas de capacitação da força de vendas coordenados pelo Bancoob e se responsabilizar pelo treinamento do quadro próprio;

h) munir a cooperativa central a que estiver associada de informações para o desenvolvimento dos projetos e atividades de comunicação e marketing.

7. Os projetos de comunicação e marketing do portfólio sistêmico de produtos e serviços financeiros estão baseados em material de apoio padronizado, confeccionados e distribuídos de maneira comercialmente estratégica, racional e ambientalmente responsável.

8. As campanhas institucionais de comunicação do Sicoob são realizadas por meio da definição de agenda anual, contemplando inclusive datas comemorativas.

9. As campanhas de divulgação institucional têm como foco a disseminação da cultura do cooperativismo de crédito no Brasil, a sustentabilidade econômica e ambiental e a responsabilidade social, a consolidação e o fortalecimento da Marca Sicoob e a divulgação do portfólio de produtos e serviços das cooperativas do Sicoob.

10. Complementam esta política e a ela se subordinam os manuais e demais normativos que regulam a comunicação e o marketing no âmbito de todas as entidades do Sicoob.

Política institucional de Comunicação e Marketing do Sistema Sicoob aprovada em reunião do Conselho de Administração no dia 29/07/2011.

José Fúlvio Cardoso
Diretor-Presidente

Vicente de Paulo Lopes Cançado
Diretor-Administrativo

João Batista Araújo de Oliveira
Diretor-Financeiro

Conselheiros Vogais:

Adauto Aquino

Célia Cardoso Gontijo Silva

Geraldo Raimundo Gontijo

Ivan José da Costa

José Nunes Rodrigues

Maria Terezinha Cardoso Brandão