

Relatório Anual 2024

***Sicredi
Liberdade***



Novas Agências

Velocidade no Processo de Expansão

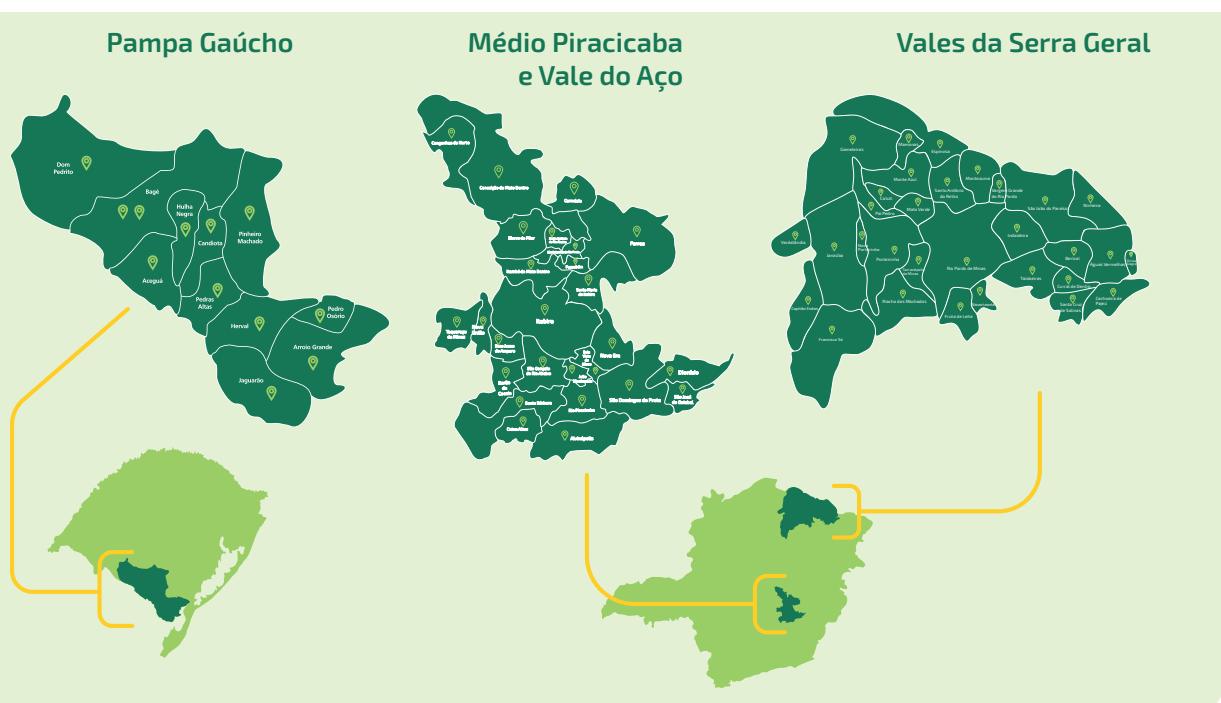
Em 2024, a Sicredi Liberdade celebrou um marco importante em sua trajetória de crescimento: a inauguração de quatro novas agências nas cidades de Barão de Cocais, Santa Bárbara, Conceição do Mato Dentro e Congonhas do Norte, todas em Minas Gerais. Essas aberturas são um reflexo do nosso ousado projeto de expansão, com foco no Médio Piracicaba e no Vale do Aço, duas regiões



que se destacam como grandes polos econômicos do Brasil.



O Vale do Aço, com sua força mineradora de relevância internacional, é um território que abriga a história da Vale, em Itabira, e é o coração pulsante da indústria do ferro e aço no país. Em João Monlevade, por exemplo, encontra-se a maior siderúrgica do Brasil, a ArcelorMittal Aços Longos, que impulsiona a economia não apenas local, mas globalmente.





Congonhas do Norte - MG

Na Sicredi Liberdade, temos o orgulho de estar presentes fisicamente em todos esses municípios, com agências abertas e prontas para atender aos cidadãos e empresas da região. Nosso compromisso vai além do simples



Conceição do Mato Dentro - MG

“A inauguração de quatro novas agências em Minas Gerais reforça o caminho para onde a Sicredi Liberdade está indo: o caminho do desenvolvimento. Estamos crescendo, levando o nosso modelo de negócio para novas cidades, levando o que nos move, que o cooperativismo, cada vez mais longe. Acreditamos que o futuro é cooperativo, portanto, seguimos levando o cooperativismo enquanto modelo de negócio cada vez mais longe.”

Juliano Oliveira, Diretor Executivo

“Viabilizar a inauguração e quatro novas agências em um ano é um trabalho feito por muitas mãos. A operação não parou enquanto inaugurávamos novas agências, muito pelo contrário, tomou robustez e velocidade, cresceu e entregou para os municípios de Barão de Cocais, Santa Bárbara, Conceição do Mato Dentro e Congonhas do Norte, quatro agências da Sicredi Liberdade. Temos muito orgulho de estarmos, junto com Minas Gerais, construindo uma sociedade mais próspera.”

Letícia Bosque,
Diretora de Operações

atendimento: administramos recursos, proporcionamos crédito e investimentos em diversos segmentos, contribuindo para o crescimento sustentável e a geração de riquezas que geram prosperidade para o estado de Minas Gerais.

Essa expansão não é apenas uma estratégia de negócios, mas um reflexo do nosso propósito de fortalecer ainda mais o desenvolvimento local, garantindo que cada cidade e cada comunidade se beneficie das oportunidades de crescimento que estamos trazendo para essa região vibrante e de enorme potencial.



Santa Bárbara - MG

Nossa Sede, nossa Liberdade



A obra da nova sede da Sicredi Liberdade, localizada no município de Bagé/RS, iniciada em meados de 2023, já tem data marcada para ser concluída. No primeiro semestre de 2025, estará com as novas instalações prontas, oferecendo um ambiente moderno, tecnológico, amplo e aconchegante para nossas pessoas colaboradoras, associados e também para toda a comunidade.

Inspirada na modernidade e voltada para o futuro, a nova sede foi projetada para atender aos legados do passado, às necessidades do presente e aos desafios do amanhã. No primeiro piso, celebramos nossas memórias e raízes, pois o Sicredi é a primeira instituição financeira cooperativa do Brasil, com mais de 102 anos de história. Nossa cooperativa, a Sicredi Liberdade, uma das 103 que formam o sistema Sicredi, nasceu há mais

de 43 anos, no agronegócio, da união de 20 produtores rurais que se reuniram com o propósito de transformar o cenário financeiro local.

No segundo piso, temos o presente! A história que estamos construindo, por meio de muitas mãos e, especialmente, neste novo tempo. Vivemos um período de expansão massiva, com um olhar voltado para a abundância e a grandiosidade do que está por vir. No presente, temos o compromisso de ampliar nossa atuação: saímos de 11 municípios no Rio Grande do Sul para 68 municípios, sendo 57 deles em Minas Gerais.

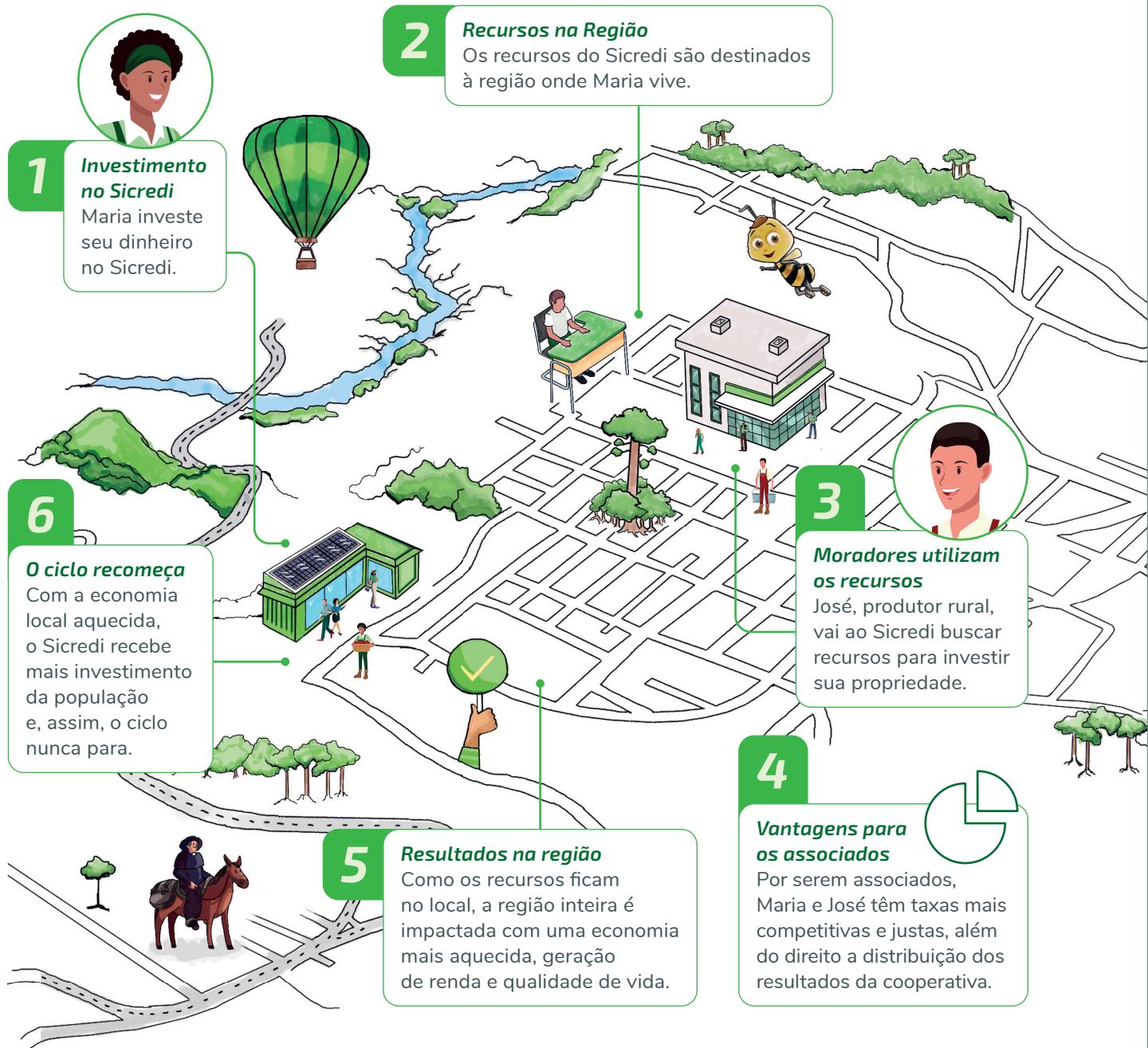
Finalmente, no terceiro piso, o futuro. O desenho de um amanhã mais próspero e sustentável, com operações que se sustentem a longo prazo. Estamos nos modernizando constantemente, utilizando



tecnologia de ponta para atender à crescente demanda, ao mesmo tempo em que profissionalizamos nossa estrutura para atender a novos segmentos. O associado continua sendo o centro de nossa operação. E o sonho de um futuro internacional? Por que não? O futuro é cooperativo, e a Sicredi Liberdade já está vivendo esse futuro.

O novo prédio, robusto e imponente, reflete o que a Sicredi Liberdade já é em 2024: uma cooperativa sólida, com mais de 200 pessoas colaboradoras e conquistas notáveis, como a concessão de mais de um bilhão em créditos e a administração de mais de um bilhão em investimentos. A atuação em dois grandes estados brasileiros é um marco significativo em nossa jornada.





O círculo virtuoso funciona de maneira simples e eficaz. É como uma roda que gira e traz benefícios para todos os envolvidos.

Cooperativa e associados

Os associados são pessoas que se unem à nossa cooperativa de crédito e, nessa parceria, passam a ser donos do negócio, podendo ter voz ativa e poder de decisão.

Investimento na cooperativa e recursos na região

Os associados investem e poupam dinheiro em nossa cooperativa, contribuindo para que possamos oferecer recursos para as pessoas e negócios das regiões onde estamos inseridos.

Distribuição de recursos

Esses recursos podem ser utilizados para comprar uma casa, abrir um negócio ou pagar a faculdade, por exemplo, levando em consideração as necessidades e perfil financeiro de cada associado.

Economia em movimento

Os recursos utilizados para comprar, produzir e empreender não ficam parados: eles circulam na região, impulsionando a economia local. Com isso, mais empregos e serviços são criados, gerando renda e oportunidades para todos.

Resultados positivos compartilhados

À medida que os associados usam os serviços da cooperativa, resultados positivos são gerados e compartilhados com os associados, seja por meio da distribuição de resultados ou por investimentos na própria cooperativa.

Crescimento conjunto

Com melhores resultados, nossa cooperativa tem condições de oferecer taxas justas e competitivas para que outras pessoas também tenham a possibilidade de realizarem seus sonhos, além de também terem direito à distribuição de resultados.

Ao contribuir com a prosperidade conjunta de todos os envolvidos nesse ciclo, entendemos a importância da nossa atuação para promover o desenvolvimento local e melhorar a qualidade de vida das comunidades. Por isso seguimos motivados a impactar positivamente a sociedade a partir do círculo virtuoso do cooperativismo.

“

Quando estampamos nas paredes da cooperativa a frase “Construir juntos uma sociedade mais próspera”, é porque realmente acreditamos nesse propósito. O círculo virtuoso do cooperativismo demonstra que, além de possível, é altamente benéfico que o desenvolvimento social e financeiro caminhe lado a lado. A viabilidade econômica nos permite ampliar o apoio a projetos sociais, impulsionando a economia, valorizando o desenvolvimento regional e gerando ainda mais prosperidade para a comunidade e para a nossa cooperativa.

Vamos expandir o círculo virtuoso do cooperativismo para os 68 municípios em que atuamos. O futuro é cooperativo!

Wilson Dejair dos Santos Rodrigues (Madala)
Presidente da cooperativa

”



Marco Histórico: R\$ 1 Bilhão em Carteira de Crédito

Em 2024, nossa cooperativa atingiu a marca significativa de R\$ 1 bilhão em carteira de crédito, composta por operações de crédito comercial, rural e direcionado. Este crescimento representa um incremento de quase 15% em relação ao fechamento de 2023. Atualmente, contamos com mais de 38.418 operações em carteira, distribuídas nas diversas linhas de crédito que disponibilizamos aos nossos associados. Esses números

só foram possíveis graças ao trabalho dedicado das nossas 20 agências, que impactam diretamente 19 municípios. Nossa equipe de crédito está constantemente se esforçando para adequar a cooperativa ao cenário econômico atual, oferecendo linhas de crédito relevantes e taxas justas. O objetivo do Sicredi é sempre garantir a sustentabilidade do nosso negócio e o sucesso dos nossos associados.



O impacto das chuvas de abril e maio no agronegócio

O ano de 2024 foi desafiador para os nossos associados do setor agropecuário, pois o estado do Rio Grande do Sul foi atingido por fortes chuvas nos meses de abril e maio, impactando a colheita de diversos grãos e causando perdas nos rebanhos. Nossa cooperativa, a Sicredi Liberdade, utilizou mecanismos disponibilizados pelo Banco Central

(Bacen) e pelo Governo Federal para prorrogar operações de crédito rural com recursos controlados. Para os associados que não se enquadram nesses mecanismos, também oferecemos a possibilidade de renegociação de dívidas, reafirmando nosso compromisso com o setor agro e com a sustentabilidade financeira dos nossos associados.



Chegamos em Janaúba/MG

Janaúba é um município localizado no norte de Minas Gerais, na região Sudeste do Brasil, e se destaca pela sua economia voltada principalmente para a agricultura, pecuária e comércio. A cidade é reconhecida como um importante polo regional, sendo a maior produtora de bananas do Brasil. Sua economia se caracteriza pela regularidade das vendas ao longo do ano, além de contar com infraestrutura e capacidade de produção adequadas para o desenvolvimento da agroindústria.

Sua localização estratégica facilita a distribuição de sua produção tanto para o mercado nacional quanto internacional, o que fortalece ainda mais sua posição no cenário econômico. Janaúba possui uma sólida capacidade organizacional e

condições favoráveis para o crescimento empresarial, o que abre novas oportunidades para o desenvolvimento econômico local.

Em 2023, o Produto Interno Bruto (PIB) de Janaúba foi de R\$ 351.709.824,60, com um PIB per capita de R\$ 22.157,83. Esses números consolidam a cidade como a segunda maior do Norte de Minas e a 52ª do estado, refletindo o seu papel fundamental na economia regional. Além disso, Janaúba é conhecida por suas belas formações rochosas, que fazem parte da Serra do Espinhaço, atraindo também o interesse de turistas e pesquisadores.

Por ora, o time de pessoas colaboradoras de Janaúba, que conta com dois gerentes do agronegócio, dois gerentes para pessoa jurídica, um gerente para pessoa física e uma gerente de experiência do associado, juntamente com o gerente da agência, Felipe Sperotto, está atendendo num ponto comercial no prédio da Acijan: Associação Comercial e Industrial de Janaúba, no centro da cidade, na Avenida do Comércio.

Porém, a obra da agência Sicredi Liberdade de Janaúba já começou. Pensada para ser a principal instalação da área 25, área também chamada de Vales da Serra Geral, a agência de Janaúba contará com uma moderna e robusta instalação para atender a população da cidade e também da região.

Nossa estratégia de sustentabilidade

Como um Sistema cooperativo, dedicamos especial atenção aos resultados gerados por nossas operações, especialmente aos impactos positivos promovidos para nossos associados, para o meio ambiente e para a comunidade.

Para tanto, além de nossos norteadores estratégicos — Missão, Visão e Valores, que orientam a condução do negócio — dispomos de uma sólida Estratégia de Sustentabilidade que orienta a nossa atuação, integrando as melhores práticas de gestão do mercado. Pautada nos pilares Ambiental, Social e Econômico, a estratégia demonstra o nosso foco na sustentabilidade e na longevidade do nosso negócio.

Como parte da nossa Estratégia de Sustentabilidade, estabelecemos direcionadores e temas focais, que norteiam nosso planejamento e ação para onde podemos, de fato, gerar impacto positivo.

Nossos três direcionadores de Governança – Relacionamento e Cooperativismo, Soluções Responsáveis e Desenvolvimento Local – são divididos em 12 temas focais, que são as temáticas mais relevantes para a nossa sustentabilidade, onde devemos focar nossos esforços a fim de promover o crescimento sustentável do negócio.





Com base nos temas focais, construímos os documentos e políticas sistêmicas que orientam nossa estratégia, tomada de decisão, operação e conduta.

A nossa Política de Sustentabilidade estabelece a governança para a sustentabilidade e os princípios e diretrizes aplicáveis a todos os níveis e entidades do Sistema, norteando a tomada de decisão na condução de negócios, atividades, processos e na relação com nossas partes interessadas.

Fisital: A União do Físico com o Digital



O modelo de atendimento Fisital ganhou ainda mais força! Em 2024, duas novas agências se uniram a essa jornada de modernidade e tecnologia: Arroio Grande e Jaguarão, ambas no Rio Grande do Sul.

Agora, vamos explicar de forma simples, como a gente gosta! Fisital é a junção do físico com o digital, ou seja, atendemos nossos associados no canal que eles preferirem. Quem nunca teve que resolver uma pendência bancária durante uma viagem e se deparou com a frustração de precisar resolver tudo presencialmente? Isso é algo com o qual muitos de nós já nos deparamos. O modelo Fisital chega para romper a burocracia e proporcionar soluções rápidas, onde quer que o associado esteja. Seja na agência, pelo WhatsApp Enterprise ou pelo autoatendimento,

o associado pode escolher como e onde ser atendido, sempre com agilidade e praticidade.

Mas a gente sabe que o sabor do cafezinho do Sicredi tem algo especial, e é por isso que não abrimos mão do olho no olho, do atendimento presencial. Para aqueles que preferem o contato direto com seu gerente, estamos sempre prontos para receber e ouvir, garantindo um atendimento personalizado e de confiança.

Ser Fisital é ser completo, e é assim que nos posicionamos: como uma instituição financeira cooperativa completa, que atende a todas as necessidades de nossos associados, seja de forma digital ou presencial. A escolha é sua, o compromisso com a eficiência é nosso.

Gestão de Pessoas

Atração e Seleção

Em 2024, o time de Gestão de Pessoas expandiu o quadro de colaboradores efetivos da cooperativa em 9,6%. Isso representa a integração de 17 novos profissionais à equipe da Sicredi Liberdade, trazendo seus conhecimentos e experiências para contribuir com a construção de uma sociedade mais próspera.

Bora Crescer Juntos!

O primeiro emprego é um desafio na vida da maioria dos jovens brasileiros. A falta de experiência costuma ser um obstáculo na contratação daqueles que buscam sua primeira oportunidade de trabalho. No entanto, no Sicredi, essa realidade é diferente. Somente em 2024, 11 novos estagiários passaram a integrar a cooperativa. Acreditamos na formação de sucessores e no potencial das oportunidades geradas pela captação de novos talentos. Afinal, todo profissional precisa começar de algum lugar, não é mesmo?

Você sabia?

O programa Bora Crescer Juntos também contempla acadêmicos que precisam cumprir horas complementares para concluir seus cursos. Dessa forma, sem vínculo empregatício, os estudantes utilizam o Sicredi como um verdadeiro laboratório para o cumprimento dessas exigências curriculares. Essa iniciativa reforça o compromisso do Sicredi em caminhar ao lado da comunidade, investindo no futuro e no desenvolvimento profissional de jovens talentos.



Escola de Líderes

A Sicredi Liberdade está cada vez mais comprometida com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores. No ano de 2024, duas equipes multidisciplinares, orientadas pelo diretor executivo Juliano Oliveira, foram formadas, uma no Rio Grande do Sul e outra em Minas Gerais.



Nessa capacitação, os profissionais foram convidados a pensar grande e de forma inovadora. Novas estratégias de abordagem, visão estratégica, gerenciamento de tempo e relevância, participação no mercado, volume de negócios e muitas outras táticas de negócio foram explicitadas pelo orientador, visando melhorar a performance dos profissionais envolvidos. Essa atividade tornou-se parte da cultura da cooperativa e, para o ano de 2025, mais duas turmas estão previstas no calendário de capacitação, conduzidas pelo time de Gestão de Pessoas.

Inteligência de negócios



Uma cultura de estratégia & performance baseada em dados

A área de Inteligência de Negócios abrange temas específicos que servem de apoio para as atividades da cooperativa, são elas: Dados, Processos, Inovação e Desenvolvimento de Software.

Portal do colaborador

No ano de 2024 a área de inteligência de negócios foi reformulada. Uma nova estrutura foi montada para dar velocidade na conquista das nossas ambições. O Portal do Colaborador é um exemplo disso. A ferramenta, que vem sendo continuamente melhorada, agora, de forma instantânea permite que o colaborador tenha acesso a todos os dados necessários do associado para, por exemplo, ofertar a melhor linha de crédito ou investimento pertinente a sua situação. Isso reforça o compromisso

da Sicredi Liberdade em atender cada associado de maneira singular, entendendo primeiro suas necessidades para, posteriormente, atendê-lo da melhor maneira possível.

Uma cultura de tomada de decisão a partir da análise de dados

Caminhamos para a alta personalização na oferta de produtos e serviços para os nossos associados, portanto, na área de dados, a estruturação e organização das visualizações de dados, que, devido ao grande volume de telas, demandava um

grande volume de esforço por parte dos colaboradores para encontrar qualquer informação, agora, esta concentrado no PowerBi, ferramenta para análise de dados e tomada de decisões ágeis. Essa funcionalidade organizou todos os painéis de inteligência de negócios da cooperativa com uma visão centralizada de evolução de associados, recursos, crédito, resultado operacional, provisão e resultado líquido.

Na área de processos, elaboramos uma metologia de mapeamento de processos que antecipa a criação de documentos e definições que permitem maior clareza aos colaboradores referente aos processos implementados na ferramenta de workflow e facilita o desenvolvimento de automações, melhorando a qualidade e eficiência dos processos. Além disso, para cada workflow criado temos a criação de um Manual do usuário e um documento de procedimento operacional padrão (POP) que permite que novos colaboradores tenham acesso aos procedimentos sem a necessidade de estar acompanhado de outro colega, estes documentos ficam centralizados em um catálogo de processos.

A inteligência artificial como ferramenta de negócios

Na área de desenvolvimento de software e automações temos duas linhas de atuação, a criação de automações que simulam usuários humanos para a realização de operações operacionais, como atualização cadastral, algumas operações de crédito, envio de documentos para assinatura, todas conectadas aos processos mapeados e inseridos na ferramenta de



workflow. Isso colabora dando velocidade, segurança e solidez na abertura de conta, por exemplo.

Comitê de inovação

A área de Inovação, é a responsável pela criação da cultura de inovação dentro da cooperativa, permitindo melhorias incrementais em toda a atuação da cooperativa, forma de atendimentos, definição de estratégias, levantamento de dados e acompanhamento de implementações de soluções do sistema Sicredi. No ano de 2024 foi criado e estruturado o Comitê de Inovação da cooperativa com a definição de agências piloto para a criação de projetos de inovação e teste de melhorias que podem ser multiplicadas com as demais agências. Além disso, temos o acompanhamento das migrações das contas de associados pessoa física dos sistemas legado para a nova plataforma de relacionamento.

Contribuir para o desenvolvimento das comunidades



No ano de 2024, o Fundo Social da Sicredi Liberdade contemplou 168 projetos, distribuindo mais de R\$ 798.000,00 nos estados do Rio Grande do Sul e de Minas Gerais. O recurso do Fundo Social é garantido pelo estatuto da cooperativa e definido pelo conselho de administração. O percentual pode variar de 1% a 3% do resultado líquido da cooperativa, portanto, quanto maior o resultado financeiro do exercício, maior o valor destinado ao Fundo Social.

Valor destinado por
nossa cooperativa
para o RS e MG

**Mais de
R\$ 798 mil**





Nossos Norteadores

Missão

Somos um sistema cooperativo que valoriza as pessoas e promove o desenvolvimento local de forma sustentável.

Visão

Ser reconhecida como instituição financeira cooperativa com excelência em relacionamento e soluções que beneficiam nossos associados e a sociedade.

Valores

COOPERAÇÃO

A cooperação está na nossa essência

ATUAÇÃO SISTÊMICA

Atuação sistêmica é a nossa força

PESSOAS NO CENTRO

Interesse genuíno nas pessoas está em nosso coração

EVOLUÇÃO CONSTANTE

Evolução constante é nossa mentalidade

DESENVOLVIMENTO LOCAL

Desenvolvimento local é o que nos move

ÉTICA

Ética rege nosso pensamento e atuação

TRANSPARÊNCIA

Transparência alimenta nossas relações



Demonstrações financeiras

BALANÇOS PATRIMONIAIS*

ATIVO	31/12/24	31/12/23	PASSIVO	31/12/24	31/12/23
ATIVO	1.569.797	1.320.928	PASSIVO	1.287.744	1.073.372
DISPONIBILIDADES	4.065	3.836	DEPÓSITOS	767.279	649.291
INSTRUMENTOS FINANCEIROS	1.581.167	1.324.398	Depósitos à vista	187.036	149.935
Aplicações interfinanceiras de liquidez	44.897	76.650	Depósitos interfinanceiros	100.434	107.403
Títulos e valores mobiliários	582.012	390.315	Depósitos a prazo	479.809	391.953
Centralização financeira	68.354	34.121	DEMAIS INSTRUMENTOS FINANCEIROS	447.866	356.637
Relações interfinanceiras ativas	88	38	Recursos de aceites e emissão de títulos	2.052	1.590
Operações de crédito	825.294	772.651	Relações interfinanceiras	443.364	353.946
Outros ativos financeiros	60.522	50.623	Obrigações por repasses	1	-
PROVISÕES PARA PERDAS ESPERADAS ASSOCIADAS AO RISCO DE CRÉDITO	(47.758)	(31.532)	Outros passivos financeiros	2.449	1.101
OUTROS ATIVOS	4.760	5.055	PROVISÕES P/RISCOS CÍVEIS, TRIB. E TRABALHISTAS	1.309	1.842
IMOBILIZADO DE USO	25.562	17.592	OUTROS PASSIVOS	71.290	65.602
INTANGÍVEL	2.001	1.579	PATRIMÔNIO LÍQUIDO	282.053	247.556
TOTAL DO ATIVO	1.569.797	1.320.928	CAPITAL SOCIAL	101.294	84.943
			RESERVAS DE SOBRAS	173.546	149.436
			SOBRAS OU PERDAS ACUMULADAS	7.213	13.177
			TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	1.569.797	1.320.928

DEMONSTRAÇÕES DE SOBRAS OU PERDAS*

	01/07/24 a 31/12/24	01/01/24 a 31/12/24	01/01/23 a 31/12/23
INGRESSOS E RECEITAS DA INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA	100.111	193.142	173.180
Operações de crédito	64.636	129.619	120.083
Resultado de títulos e valores mobiliários	31.398	56.795	48.162
Resultado das aplicações compulsórias	41	56	28
Ingressos de depósitos intercooperativos	4.036	6.672	4.907
DISPÊNDIOS E DESPESAS DA INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA	(58.523)	(121.089)	(91.306)
Operações de captação no mercado	(27.327)	(52.916)	(54.055)
Operações de empréstimos e repasses	(16.995)	(32.324)	(21.861)
Provisões para perdas esperadas associadas ao risco de crédito	(14.201)	(35.849)	(15.390)
RESULTADO BRUTO DA INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA	41.588	72.053	81.874
OUTROS INGRESSOS E RECEITAS/DISPÊNDIOS E DESPESAS OPERACIONAIS	(19.604)	(35.265)	(27.479)
Ingressos e receitas de prestação de serviços	13.912	26.589	25.806
Rendas de tarifas bancárias	2.996	5.965	6.026
Dispêndios e despesas de pessoal	(12.859)	(24.122)	(21.539)
Outros dispêndios e despesas administrativas	(13.941)	(25.341)	(24.348)
Dispêndios e despesas tributárias	(167)	(346)	(251)
Outros ingressos e receitas operacionais	5.651	8.376	6.332
Outros dispêndios e despesas operacionais	(15.196)	(26.386)	(19.505)
RESULTADO OPERACIONAL	21.984	36.788	54.395
RESULTADO ANTES DA TRIBUTAÇÃO SOBRE O LUCRO	21.984	36.788	54.395
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	312	-	-
Provisão para Imposto de Renda	190	-	-
Provisão para Contribuição Social	122	-	-
PARTICIPAÇÕES NAS SOBRAS	(1.485)	(3.146)	(3.715)
SOBRAS OU PERDAS ANTES DAS DESTINAÇÕES	20.811	33.642	50.680



Fale Sicredi com a **Liberdade**

Sua opinião faz a diferença

CRÍTICAS

SUGESTÕES

ELOGIOS



*Aponte para o QR Code
e avalie nosso atendimento.
Ou entre em contato pelo
WhatsApp (51) 3358-4770*

Opção 6 - Sugestão de Melhorias/Reclamações