



1. Objetivo

1.1 Estabelecer diretrizes que norteiam o relacionamento com o cliente e usuários desde a definição e desenvolvimento das estratégias de atendimento e negócios até o seu primeiro atendimento, na CAIXA, seja na pré-contratação, contratação ou pós-contratação de produtos e serviços.

1.2 Propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da CAIXA.

2. Motivação

2.1 Atendimento à Resolução CMN nº 4.949 de 30/09/2021, que dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

2.2 Aderência aos objetivos estratégicos “Consolidar a CAIXA como o maior banco de Varejo do país” e “Fortalecer a governança, rentabilidade e eficiência”.

3. Vigência

3.1 A vigência desta política é de 05 (cinco) anos, ou quando o(s) gestor(es) identificar(em) necessidade de aprimoramento, considerando o ambiente regulatório, contexto macroeconômico, necessidade estratégica ou quando identificada necessidade de adequação a novos quesitos legais ou estratégicos, além de eventual determinação advinda de órgãos reguladores e de fiscalização, ou por solicitações do colegiado que aprovou a matéria.

4. Diretrizes

4.1 Ética, responsabilidade e transparência nas relações

4.1.1 As relações da CAIXA com seus clientes e usuários são orientadas pela Ética, com respeito aos direitos humanos universais e são pautadas pela transparência, inclusive com a disponibilização de informações com a devida clareza, precisão e tempestividade.

4.1.2 As relações estabelecidas pela CAIXA com clientes, usuários e parceiros comerciais e parceiros institucionais são orientadas pela ética e integridade, propiciando a convergência de interesses e confiabilidade nas relações.

4.1.3 A CAIXA atua na promoção de um ambiente organizacional pautado por condutas responsáveis, que visem resguardar a Empresa de ações e atitudes inadequadas à sua



missão e imagem, zelando pelo patrimônio público e consolidando uma imagem de credibilidade junto aos seus clientes e usuários.

4.1.4 A CAIXA disponibiliza aos seus clientes, usuários e parceiros comerciais e parceiros institucionais informações claras, precisas e tempestivas a respeito de produtos e serviços, especialmente sobre cobranças e valores de tarifas que subsidiam a tomada de decisão pelos clientes e usuários, resguardadas as informações de caráter sigiloso.

4.1.5 A CAIXA prima pela preservação da integridade física de clientes e usuários em seu ambiente, assim como de seus dados e informações.

4.1.6 A CAIXA zela pela obrigação de não usar ou revelar a terceiros informações sigilosas referentes a seus clientes e usuários, inclusive as constantes nos cadastros sociais e financeiros sob a sua guarda, salvo nos casos previstos na legislação vigente.

4.1.7 A CAIXA disponibiliza condições de acessibilidade, que proporcionem comodidade e respeito aos clientes e usuários.

4.1.8 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade;
- Diretoria Executiva Pessoas;
- Corregedoria.

4.2 Diligência

4.2.1 Atendimento com zelo, presteza e prontidão aos clientes e usuários de forma a propiciar experiências positivas.

4.2.2 A CAIXA não impõe barreiras para o cancelamento de produtos e serviços, assim como a transferência/portabilidade para outra instituição financeira, e permite a liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações, respeitadas as condições contratuais pactuadas e a legislação vigente.

4.2.3 A CAIXA dispensa tratamento tempestivo nas situações de contingências envolvendo produtos, canais, serviços ou atendimento aos clientes e usuários.

4.2.4 Na comercialização e manutenção de produtos e serviços, bem como na prestação de serviços delegados, a CAIXA atua para minimizar eventuais impactos negativos aos clientes e usuários, decorrentes de falhas/ erros de seus produtos/serviços, realizando o ressarcimento imediatamente, se for o caso.

4.2.5 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Estratégia da Rede de Varejo;
- Diretoria Executiva Clientes e Captação;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;



- Diretoria Executiva Serviços de Governo;
- Diretoria Executiva Produtos de Governo.

4.3 Tratamento justo

4.3.1 A CAIXA prima por um atendimento apropriado aos clientes e usuários respeitando as suas especificidades, buscando relacionamentos equilibrados e contínuos.

4.3.2 A CAIXA trata seus clientes e usuários de forma justa e equitativa, repudiando vendas de produtos e serviços desnecessários e/ou arbitrários ao interesse dos clientes ou usuários, cotações acima do aceitável e quebra de acordos.

4.3.3 A CAIXA reconhece os clientes e usuários de forma individualizada em suas interações, respeitando as suas peculiaridades e vulnerabilidades.

4.3.4 A CAIXA, em suas ações de cobrança de contratos inadimplentes, prima pelo respeito ao cliente e repudia qualquer cobrança abusiva.

4.3.5 A CAIXA na solução de conflitos com seus clientes e usuários pauta-se, preferencialmente, por intermédio da negociação e conciliação.

4.3.6 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Estratégia da Rede de Varejo;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Clientes e Captação;
- Diretoria Jurídica.

4.4 Qualidade no atendimento

4.4.1 O atendimento com qualidade é dever de todos os colaboradores da CAIXA (empregados, prestadores de serviços e canais parceiros).

4.4.2 A CAIXA prima pela melhoria constante dos seus processos, visando uma maior eficiência no atendimento aos clientes e usuários, assim como o alcance dos objetivos estratégicos.

4.4.3 A CAIXA estreita relacionamento com seus clientes e usuários desenvolvendo ações estratégicas para cada nicho de mercado.



4.4.4 A CAIXA avalia permanentemente as reclamações dos clientes, a fim de utilizá-las, de forma proativa, como instrumentos para a melhoria do atendimento, produtos, serviços e processos.

4.4.5 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Estratégia da Rede de Varejo;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Clientes e Captação.

4.5 Sustentabilidade no relacionamento com clientes

4.5.1 A CAIXA zela pela construção de relacionamentos convergentes e de longo prazo com seus clientes, usuários, parceiros comerciais e parceiros institucionais.

4.5.2 A CAIXA, quando do desenvolvimento das estratégias, da expansão dos negócios e de ações de inovação, prima pela sustentabilidade nas relações com seus clientes, usuários, parceiros comerciais e parceiros institucionais.

4.5.3 A CAIXA prima pela melhoria constante de processos, visando a redução de custos e a maior eficiência na execução dos negócios, agregando valor nas suas relações com os clientes, usuários parceiros, mediante o reconhecimento de sua opinião.

4.5.4 A CAIXA identifica as necessidades e vulnerabilidades de cada cliente e usuário considerando todo o ciclo do relacionamento.

4.5.5 A CAIXA estabelece práticas de gestão para fortalecer seu ambiente de controle, zelando pela continuidade dos negócios e mitigação de prejuízos aos clientes e à imagem da CAIXA.

4.5.6 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade;
- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Estratégia da Rede de Varejo;
- Diretoria Executiva Clientes e Captação;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Serviços de Governo;
- Diretoria Executiva Produtos de Governo.

4.6 Educação financeira e inclusão social

4.6.1 A CAIXA zela pela orientação aos colaboradores, clientes e usuários para o consumo consciente de seus produtos e serviços, bem como promove a cidadania e democratização do acesso a produtos e serviços financeiros, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade, a redução das desigualdades sociais e para a mitigação da condição de vulnerabilidade de clientes e usuários.



4.6.2 A CAIXA, por atuar como banco comercial e, também, como agente de políticas públicas, dispõe de modelos específicos de classificação de vulnerabilidades.

4.6.3 Os clientes, de acordo com o nível de vulnerabilidade, são segmentados em graduações, que são consideradas para adequação das ações endereçadas aos clientes, as quais, por sua vez, devem mitigar os riscos de vulnerabilidade.

4.6.4 A CAIXA, considerando seu papel social, preza pela saúde financeira dos seus clientes, auxiliando-os a consumirem de maneira consciente, atuando no sentido de prevenir o superendividamento ou a superar situação de insolvência, inclusive promovendo ações de educação financeira.

4.6.5 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Estratégia da Rede de Varejo;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Clientes e Captação.

4.7 Adequação de produtos, serviços e canais ao perfil do cliente e usuário

4.7.1 Os produtos e serviços comercializados pela CAIXA, assim como a sua estrutura de canais, guardam aderência com o perfil de seus clientes e usuários.

4.7.2 Na criação e comercialização dos produtos que integram seu portfólio, a CAIXA atua com legítimo interesse na satisfação de seus clientes, considerando também aspectos de vulnerabilidades e alcance dos seus resultados estratégicos.

4.7.3 A CAIXA valoriza a experiência do cliente em todas as suas interações com a personalização nos relacionamentos.

4.7.4 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Estratégia da Rede de Varejo;
- Diretoria Executiva Clientes e Captação;
- Diretoria Executiva Negócios de Atacado;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Fundos de Governo;
- Diretoria Executiva Serviços de Governo;
- Diretoria Executiva Produtos de Governo;
- Diretoria Executiva Habitação;
- Diretoria Executiva Administração Fiduciária e Serviços Qualificados;
- Diretoria Executiva Produtos de Varejo;
- Superintendência Nacional Loterias.

4.8 Atuação responsável de empregados e parceiros no relacionamento com clientes



4.8.1 A capacitação de empregados e parceiros comerciais promovida pela CAIXA busca focar um atendimento justo e equitativo a clientes e usuários.

4.8.2 O atendimento adequado está alinhado à Política de Pessoas, ao Modelo de Competências e ao Código de Ética.

4.8.3 O tratamento dado aos clientes é empático e cortês, atentando às necessidades destes desde a concepção até o pós-venda do produto ou serviço.

4.8.4 Os valores da CAIXA são disseminados de forma a instituir cultura organizacional favorável ao atendimento das necessidades dos clientes.

4.8.5 O atendimento dos empregados CAIXA busca garantir a satisfação dos clientes, independentemente do nicho de mercado que estejam inseridos.

4.8.6 A CAIXA realiza a capacitação dos entes públicos (Estados, Distrito Federal e Municípios) e privados na utilização e sistemas necessários à operacionalização dos produtos e serviços CAIXA e ao bom atendimento dos seus clientes.

4.8.7 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Estratégia da Rede de Varejo;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Clientes e Captação;
- Diretoria Executiva Pessoas;
- Diretoria Executiva Serviços de Governo;
- Diretoria Executiva Produtos de Governo.

5. Responsabilidades

5.1 O cumprimento desta Política é responsabilidade de todos os empregados e unidades da CAIXA.

5.2 É de responsabilidade da DECOI a disseminação desta Política e de todas as unidades da CAIXA o seu cumprimento junto aos seus empregados, empresas prestadoras de serviço e canais parceiros vinculados.

5.3 É de responsabilidade da DECOI, como unidade gestora da Política, avaliação periódica da Política e, em parceria com as unidades gestoras de atendimento, clientes, canais, produtos e serviços, a manutenção da sua implantação na CAIXA.

5.4 É de responsabilidade de todas as unidades da CAIXA avaliar os impactos desta Política nos processos, produtos, serviços, canais, clientes sob sua gestão e adotar as ações necessárias para o alinhamento das condutas à Política.

5.5 Cabe à Diretoria Auditoria Interna a responsabilidade pela realização de testes periódicos dos mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos decorrentes desta Política, enquanto unidade de 3ª Linha de Defesa.



5.6 Cabe à Diretoria responsável pela área de ações de marketing e endomarketing a divulgação desta Política.

5.7 Cabe à Diretoria responsável pela área de capacitação de pessoas realizar a capacitação dos empregados CAIXA responsáveis pelo atendimento aos clientes e usuários de produtos e serviços CAIXA, quanto ao atendimento às diretrizes desta Política.

5.8 Cabe à Diretoria Auditoria Interna a responsabilidade pela realização de testes periódicos dos mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos decorrentes desta Política, enquanto unidade de 3ª Linha de Defesa.

5.9 Cabe à DEREEL a responsabilidade por ações de marketing e endomarketing referentes à divulgação desta Política.

5.10 Cabe à VP Estratégia e Pessoas realizar a capacitação dos empregados CAIXA responsáveis pelo atendimento aos clientes e usuários de produtos e serviços CAIXA, quanto ao atendimento às diretrizes desta Política.