



1. Objetivo

1.1 Estabelecer diretrizes para a atuação, gestão e tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados da CAIXA e do Conglomerado, no que se refere aos temas de negócios, clientes, produtos, recuperação de crédito, serviços e tarifas, em conformidade ao plano estratégico e regulação interna e externa.

2. Motivação

2.1 Alinhamento 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 do Plano Estratégico Institucional.

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 ou necessidade estratégica.

4. Diretrizes

4.1 Produtos e Serviços

4.1.1 Os produtos e serviços comercializados pela CAIXA guardam aderência com o perfil, as necessidades, os graus de vulnerabilidade e os interesses de seus clientes e usuários.

4.1.2 A estratégia de concepção de produtos e serviços atende às disposições regulamentares e alinha-se às melhores práticas e à realidade de mercado, contemplando a criação de mecanismos de controle e mensuração do risco em todas as etapas dos processos.

4.1.3 O desenvolvimento de produtos e serviços observa aderência aos pacotes de valor, a definição de modelos de atendimento e a jornada do cliente, visando sua satisfação desde o primeiro contato com a CAIXA até o pós-venda.

4.2 Operações de Crédito

4.2.1 A opção por operar linhas e concessão de crédito observam os objetivos estratégicos contidos no Plano Estratégico Institucional e estabelece critérios de crédito para as



diferentes modalidades em que atua, de modo a contribuir para o alcance de sua estratégia.

4.2.2 A CAIXA desenvolve e oferece produtos de acordo com o perfil dos seus clientes e estimula a utilização do crédito de forma consciente, sem a vinculação desta oferta à contratação obrigatória de outros produtos / serviços acessórios.

4.2.3 As contratações ou qualquer tipo de acordo que altere as condições originalmente pactuadas das operações de crédito são precedidos, no que couber, de análises documentais, técnicas e de avaliações de riscos, bem como o registro das garantias, conforme necessidades e características específicas de cada operação, a fim de permitir a adequada formalização processual e jurídica dos contratos.

4.2.4 A CAIXA incorpora requisitos sociais, ambientais e climáticos em seus produtos de crédito, atendendo à legislação e normas vigentes em seus negócios, e cumpre os compromissos voluntários assumidos pela empresa, com consciência ética e visão sustentável.

4.2.4.1 Os trâmites para avaliação e aprovação das operações de crédito seguem ritos padronizados, respeitando o princípio da segregação de funções de forma a fortalecer a governança e evitar conflitos de interesses e a ocorrência de fraudes.

4.2.4.2 A CAIXA realiza negócios observando o cumprimento das diretrizes gerais que norteiam sua responsabilidade social, ambiental e climática.

4.2.5 A CAIXA concede créditos que promovam a potencialização dos negócios, a inclusão bancária, a educação financeira e a fidelização sustentável de clientes.

4.2.6 A CAIXA exige capacidade de pagamento do cliente ou do projeto e privilegia as melhores estruturas de garantia, bem como ratings (tanto de operação quanto do tomador) alinhados com sua Declaração de Apetite a Riscos.

4.2.7 A gestão de carteiras de crédito observa indicadores para garantir que os resultados econômico-financeiro das operações sejam sustentáveis.

4.2.8 Em todas as operações são exigidos mecanismos que objetivam assegurar o efetivo retorno dos valores emprestados, bem como rentabilidade que assegure a sustentabilidade econômico-financeira da empresa.



4.2.9 A CAIXA se reserva ao direito de definir sobre o fornecimento ou não de crédito, considerando os riscos identificados, as análises e avaliações efetuadas, além do relacionamento com seus clientes.

4.2.10 A concepção dos produtos de crédito observa condições diferenciadas para os nichos estratégicos de relacionamento e guarda aderência com os princípios de engajamento e fidelização dos clientes.

4.3 Recuperação de Crédito

4.3.1 Na CAIXA, a gestão da adimplência dos ativos de crédito abrange as operações com indicativos de problemas de pagamento, de forma a antecipar, monitorar e mitigar os riscos de descumprimentos.

4.3.2 O gerenciamento da carteira de crédito é parte integrante e fundamental das atividades da CAIXA e a gestão adequada e abrangente dos créditos com indicativos de problemas de recuperação produz estabilidade nos resultados financeiros e contribui para a geração de valor e para a consolidação da imagem de banco público sólido, integrado, rentável, socialmente responsável e eficiente.

4.3.3 A CAIXA mantém estrutura para a recuperação de créditos, adequada à natureza das operações e compatível com os impactos produzidos por cada segmento da carteira de crédito.

4.3.4 A CAIXA disponibiliza atendimento e condições para prevenção e combate ao superendividamento de seus clientes.

4.3.5 A CAIXA estabelece premissas e controles para conceder descontos sobre o valor total da dívida, observando normas internas e externas, determinações do controlador e as boas práticas de mercado, bem como aspectos de custos, de recuperabilidade e de apetite por riscos.

4.3.6 A CAIXA utiliza ações promocionais para recuperação de créditos, mediante avaliação de conveniência e oportunidade.

4.3.7 A recuperação de créditos abrange medidas de cobrança, execução, oferta de renegociação ou de descontos e cessão onerosa, sendo que a definição da alternativa negocial é pautada pela busca do maior retorno possível do crédito concedido e ao apetite ao risco das áreas.



4.4 Serviços e Tarifas Bancárias

4.4.1 A concepção e a gestão de serviços bancários e tarifas são pautadas em critérios objetivos e observam os preceitos da regulamentação vigente, zelando pelo bom relacionamento com o cliente e órgãos reguladores.

4.4.2 A CAIXA observa preceitos de *suitability* na oferta de serviços, disponibilizando a seus clientes de forma clara e objetiva as respectivas regras de contratação, alteração e cancelamento.

4.4.3 Todo desconto e/ou isenção de tarifa(s) se fundamenta em uma ou mais estratégias de atuação comercial, respeitados o plano estratégico da CAIXA, a regulamentação existente, o perfil do cliente e o movimento do mercado.

4.4.4 A CAIXA realiza revisão das tarifas periodicamente garantindo equilíbrio financeiro e alinhamento ao mercado.

4.4.5 A CAIXA adota rotinas e desenvolve sistemas de controle e mitigação do risco em todos os níveis, monitorando a receita auferida, com objetivo de identificar renúncia de receita, integridade e *compliance* na cobrança, promovendo o imediato ressarcimento aos clientes prejudicados por cobranças indevidas.

4.4.6 A CAIXA cumpre rigorosamente a regulamentação vigente quanto à divulgação e comunicação sobre reajustes de preços, bem como da suspensão ou lançamento de serviços prestados.

5. Responsabilidades

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

5.2 É responsabilidade de todos os colaboradores da CAIXA – conselheiros, dirigentes, empregados, prestadores de serviços e parceiros:

- a. Observar as diretrizes desta Política, no que couber.
- b. Prestar um atendimento qualificado, cortês, respeitoso e que reflita uma experiência positiva para o cliente.
- c. Negociar pautado na ética, no perfil e nas necessidades dos clientes.
- d. Efetivar toda e qualquer contratação dentro dos limites formais e operacionais que regem e disciplinam cada produto e serviço comercializado pela CAIXA.