

**RELACIONAMENTO COM  
CLIENTES E USUÁRIOS  
DE PRODUTOS E  
SERVIÇOS CAIXA**  
[WWW.CAIXA.GOV.BR](http://WWW.CAIXA.GOV.BR)

**CAIXA**

# SUMÁRIO

- 1 OBJETIVO
- 2 MOTIVAÇÃO
- 3 ABRANGÊNCIA
- 4 PERIODICIDADE DE REVISÃO
- 5 DIRETRIZES
- 6 RESPONSABILIDADES

# 01 OBJETIVO

- 1.1 Estabelecer diretrizes que norteiam o relacionamento com o cliente e os usuários de produtos e serviços na CAIXA, desde a definição e desenvolvimento das estratégias de atendimento e negócios, até o seu atendimento, seja na pré-contratação, contratação ou pós-contratação.
- 1.2 Propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da CAIXA.
- 1.3 Estabelecer as diretrizes que norteiam o comportamento da CAIXA no relacionamento com clientes e orientar as empresas Controladas, Coligadas e Participadas, com relação aos produtos e serviços ofertados, na forma da Resolução CMN nº 4.949/2021.

# 02 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 estabelecidos do Plano Estratégico Institucional.

## **03 ABRANGÊNCIA**

3.1 Empregados e colaboradores da CAIXA e das empresas Controladas, Coligadas e Participadas.

## **04 PERIODICIDADE DE REVISÃO**

4.1 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.

# 05 DIRETRIZES

## 5.1 Ética, responsabilidade e transparência nas relações

5.1.1 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.

5.1.2 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.

5.1.3 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.

5.1.4 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.

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

5.1.6 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.

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

5.1.8 Unidades Responsáveis:

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

5.2 Diligência

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

5.2.2 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.

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

5.2.4 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.

## 5.2.5 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Clientes, Canais, Inteligência de Dados e Inovação;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Serviços de Governo;
- Diretoria Executiva Produtos de Governo;
- Diretoria Executiva Produtos de Varejo;
- Diretoria Executiva Sustentabilidade e Cidadania Digital;
- Diretoria Executiva Negócios de Atacado;
- Diretoria Executiva Habitação.

## 5.3 Tratamento justo

5.3.1 A CAIXA prima por um atendimento apropriado aos clientes e usuários, respeitando as suas especificidades, incluindo-se eventuais vulnerabilidades, buscando relacionamentos equilibrados e contínuos.

5.3.2 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.

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

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

5.3.5 Os clientes são classificados de acordo com o seu nível de vulnerabilidade, o qual é considerado para adequação das ações e ofertas endereçadas aos clientes, com adequada mitigação do risco de

vulnerabilidade nas ações empreendidas.

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

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

5.3.8 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Sustentabilidade e Cidadania Digital;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Clientes, Canais, Inteligência de Dados e Inovação;
- Diretoria Jurídica;
- Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade.

5.4 Qualidade no atendimento

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

5.4.2 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.

5.4.3 A CAIXA estreita relacionamento com seus clientes e usuários, desenvolvendo ações estratégicas considerando aspectos de vulnerabilidades de seus clientes e usuários e para cada nicho de mercado.

5.4.4 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.

5.4.5 Na oferta de contratação de operações e na prestação de serviços, a CAIXA verifica a conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

5.4.6 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Clientes, Canais, Inteligência de Dados e Inovação;
- Diretoria Executiva Sustentabilidade e Cidadania Digital.

5.5 Sustentabilidade no relacionamento com clientes

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

5.5.2 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.

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

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

5.5.5 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.

5.5.6 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade;
- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Clientes, Canais, Inteligência de Dados e Inovação;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Serviços de Governo;
- Diretoria Executiva Produtos de Governo;
- Diretoria Executiva Sustentabilidade e Cidadania Digital.

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

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

5.6.2 A oferta de produtos e serviços aos clientes e usuários da CAIXA é adequada às suas necessidades, interesses e objetivos.

5.6.3 A CAIXA estabelece o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade na concepção, bem como no momento da oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos e de serviços.

5.6.4 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 vulnerabilidade e alcance dos

seus resultados estratégicos.

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

5.6.6 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Clientes, Canais, Inteligência de Dados e Inovação;
- 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 de Prognósticos;
- Diretoria Executiva Sustentabilidade e Cidadania Digital.

5.7 Atuação responsável de empregados e parceiros no relacionamento com clientes

5.7.1 A capacitação de empregados e parceiros comerciais promovida pela CAIXA busca o atendimento justo e equitativo a clientes e usuários.

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

5.7.3 O tratamento dado aos clientes é empático e cortês, atento às suas necessidades desde a concepção até a pós-venda do produto ou serviço.

5.7.4 Os valores da CAIXA são disseminados de forma a instituir cultura

organizacional favorável ao atendimento das necessidades dos clientes.

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

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

5.7.7 A CAIXA promove o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associados ao desempenho dos empregados e parceiros com as diretrizes previstas nesta Política.

5.7.8 A CAIXA dá tratamento adequado em caso de eventuais desvios relacionados ao previsto nesta Política, assim que identificados.

5.7.9 Unidades Responsáveis:

- Diretoria Executiva Rede de Varejo e Adimplência;
- Diretoria Executiva Rede de Atacado;
- Diretoria Executiva Clientes, Canais, Inteligência de Dados e Inovação;
- Diretoria Executiva Pessoas;
- Diretoria Executiva Serviços de Governo;
- Diretoria Executiva Produtos de Governo;
- Diretoria Executiva Sustentabilidade e Cidadania Digital.

# 06 RESPONSABILIDADE

- 6.1 O cumprimento desta Política é responsabilidade de todos os empregados e unidades da CAIXA.
- 6.2 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 demais parceiros vinculados.
- 6.3 É de responsabilidade da DECOI, como unidade gestora, 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.
- 6.4 É de responsabilidade de todas as unidades da CAIXA avaliar os impactos desta Política nos processos, produtos, serviços, canais e clientes sob sua gestão, assim como adotar as ações necessárias para o alinhamento das condutas à Política.
- 6.5 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.
- 6.6 Cabe à Diretoria responsável pelas ações de marketing e endomarketing a divulgação desta Política.

6.7 Cabe à Diretoria responsável pela 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.

**CAIXA**