



 Uniprime cooperativa de crédito		POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	
Elaborado por:		Data da Criação:	
Uniprime Central – Setor de Controles Internos		20/10/2017	
Aprovado por:		Ata n.º	Data da Aprovação:
Conselho de Administração		228	28/04/2023
Início da vigência:	Revisado em:		
28/04/2023	20/04/2023		



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	CONCEITO.....	3
3	OBJETIVO	3
4	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E RESPONSABILIDADES	3
5	PRINCÍPIOS	6
6	DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO	6
7	DO ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	7
8	GERENCIAMENTO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL	8
9	MONITORAMENTO E CONTROLE	9
10	PROGRAMA DE TREINAMENTOS	9
11	DIVULGAÇÃO	9
12	ATUALIZAÇÕES	10



1 INTRODUÇÃO

A presente política contempla o estabelecido pelo Conselho Monetário Nacional através da Resolução nº 4949/21, que dispõe sobre princípios e diretrizes institucionais de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros prestados pelo Sistema Uniprime.

2 CONCEITO

Define-se como relacionamento com clientes/usuários, toda contratação de produtos e/ou serviços financeiros pelos cooperados e usuários, que abrange as fases pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços.

3 OBJETIVO

Esta política tem como objetivo estabelecer as principais diretrizes para um bom relacionamento entre Cooperativa e seus cooperados na condução de suas atividades, baseadas nos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E RESPONSABILIDADES

Baseada nas práticas de Governança e nos normativos editados pelo Banco Central do Brasil, em especial o artigo 6º da Resolução nº 4.949/21, o Sistema Uniprime define a sua estrutura responsável pela elaboração, revisão, aprovação, acompanhamento da política e metodologias de relacionamento com o Cooperado:



- a) **Uniprime Central Nacional:** atender de forma clara, precisa e tempestiva, as demandas das Cooperativas Singulares filiadas e parceiras, observando as recomendações sistêmicas;
- b) **Cooperativas Singulares:** atender de forma clara, precisa e tempestiva, as demandas dos Cooperados e usuários, observando as recomendações sistêmicas;
- c) **Conselho de Administração:** discutir e aprovar esta política e as atualizações necessárias;
- d) **Diretoria Executiva:**
 - i. definir as estratégias e valores organizacionais em consonância com os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência;
 - ii. avaliar periodicamente o cumprimento desta política;
 - iii. definir os papéis e responsabilidades no âmbito da Cooperativa.
- e) **Diretor responsável perante o Banco Central do Brasil:** designado pelo Conselho de Administração, nos termos da legislação em vigor, tem a responsabilidade de:
 - i. implementar e acompanhar o cumprimento desta política, demais normas e as suas atualizações;
 - ii. prestar informações e esclarecimentos aos órgãos competentes e ao Conselho de Administração quando solicitados;
- f) **Área Comercial:** responsável pelo atendimento direto ao cooperado e usuário, tem como responsabilidade:
 - i. identificar os cooperados e a devida diligência associada a tal identificação e o monitoramento contínuo da relação de negócio;
 - ii. administrar o risco gerado ao longo do ciclo de vida do cooperado;
 - iii. acompanhar as propostas de início de relacionamento dando especial atenção as relacionadas com pessoas expostas politicamente (incluindo estreitos colaboradores);



- iv. buscar continuamente conhecer os cooperados, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências aplicáveis;
- v. empreender esforços para obter informações adicionais a respeito do propósito da relação de negócio mantida pelo cooperado;
- vi. adotar as diligências devidas para a identificação do beneficiário final;
- vii. executar ações que envolvam a identificação das contrapartes das operações realizadas nos ambientes de negócios;
- viii. agir com ética e transparência na oferta de produtos e serviços de acordo com o perfil do cooperado com vistas a cumprir na íntegra esta política.

g) Área Administrativa: composta por técnicos especializados tem as seguintes atribuições:

- i. assessorar tecnicamente a área comercial para o cumprimento desta política;
- ii. disseminar a cultura do bom relacionamento com o cooperado e usuário a todos os colaboradores da Cooperativa;
- iii. promover treinamentos a todos os colaboradores e prestadores de serviços sempre que necessário.

h) Área de Conformidade e Controles Internos: A área de compliance e controles internos deve zelar pelo cumprimento dessa política.

i) Auditoria Interna:

- i. certificar que esta política está sendo cumprida por todas as dependências da Cooperativa;
- ii. efetuar testes periódicos da efetividade da gestão do relacionamento com os cooperados.

**j) Ouvidoria:**

- i. como última instância, efetuar o tratamento independente das reclamações de clientes.

5 PRINCÍPIOS

No relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, o Sistema Uniprime conduz suas atividades em observância aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de credibilidade, segurança e competência.

Para alinhamento dos seus princípios, o Sistema Uniprime observa as seguintes ações:

- I. Promoção de cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- II. Tratamento justo e equitativo aos cooperados e usuários.

6 DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO

O Sistema Uniprime deve assegurar na contratação de operações e na prestação de serviços financeiros, no mínimo:

- I. adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;
- II. integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- III. prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- IV. utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos,



comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;

- V. identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de depósitos e contas de pagamento pré-paga, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento – conforme aplicável ao Sistema Uniprime;
- VI. encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização – conforme aplicável ao Sistema Uniprime;
- VII. tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:
 - a) o atendimento a demandas de clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços;
 - b) a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos; e
 - c) a transferência de relacionamento para outra instituição.

7 DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Com vistas ao cumprimento do determinado na Resolução base desta Política, ao Sistema Uniprime, é vedado impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

À Instituição também é vedada a imposição de restrições quanto à quantidade de documentos, de transações ou de operações por pessoa, assim como em relação a montante máximo ou mínimo a ser pago ou recebido ou ainda quanto à faculdade de o cliente ou o usuário optar por pagamentos em espécie, salvo as exceções previstas na legislação ou na regulamentação específica.



A Cooperativa deve divulgar em suas dependências, em local visível e em formato legível se realizam atendimento a não associados e quais os serviços disponibilizados.

8 GERENCIAMENTO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL

O Sistema Uniprime, com o objetivo de assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referentes ao relacionamento com clientes e usuários, bem como a adequação à política, observará:

- I. identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento;
- II. concepção de produtos e de serviços;
- III. oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- IV. requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- V. cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- VI. divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- VII. coleta, tratamento e manutenção de informações dos cooperados em bases de dados;
- VIII. gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- IX. mediação de conflitos;
- X. sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- XI. extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- XII. liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações;
- XIII. transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cooperado;
- XIV. Programa de treinamento de colaboradores que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários.



9 MONITORAMENTO E CONTROLE

O Sistema Uniprime é adepto a mecanismos de monitoramento, controle e mitigação de riscos no relacionamento com os cooperados com vistas a:

- I. Implementação da Política de Relacionamento com Cooperados;
- II. Métricas e indicadores adequados com o intuito de proceder o monitoramento do cumprimento;
- III. Avaliação da Efetividade dos processos e controles implementados;
- IV. Identificação e correção de eventuais deficiências.

Tais mecanismos são submetidos a testes periódicos pelo setor de Auditoria Interna e, caso seja identificada inconsistência, essa será reportada para Diretoria.

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria serão mantidos à disposição do Banco Central do Brasil, demais reguladores e órgãos de defesa do consumidor pelo prazo mínimo de cinco anos.

10 PROGRAMA DE TREINAMENTOS

O Sistema Uniprime possui Programa de Capacitação destinado aos colaboradores promoventes do relacionamento com os cooperados, visando capacitá-los periodicamente com habilidades e conhecimentos necessários para um atendimento eficaz aos clientes internos e externos.

11 DIVULGAÇÃO

Esta política deverá ser amplamente divulgada entre todos os colaboradores do Sistema Uniprime, entre as Cooperativas filiadas ou parceiras, e divulgada no site para conhecimento dos cooperados e usuários de produtos e serviços financeiros.



12 ATUALIZAÇÕES

Esta Política deverá ser atualizada sempre que houver alterações substantivas em procedimentos ou legislações que afetem o tema, além de passar por revisões anuais pelo Conselho de Administração, a fim de refinar o relacionamento entre o Sistema Uniprime e seus cooperados.

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação.