



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 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.

5 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.

6 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.



7 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.



8 MONITORAMENTO E CONTROLE

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