POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Uniprime
cooperativa de crédito

INTRODUÇÃO

A Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários estabelece as diretrizes que orientam o relacionamento no âmbito do Sistema Uniprime, abrangendo todas as etapas de interação com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros, desde a oferta até o encerramento do relacionamento.

OBJETIVO

Estabelecer princípios e diretrizes para assegurar que o relacionamento com cooperados e usuários seja conduzido com ética, responsabilidade, transparência e diligência, promovendo o tratamento justo e equitativo e a oferta adequada de produtos e serviços financeiros.

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A estrutura de governança desta política é composta pelo Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Áreas de Negócios, Controles Internos, Supervisão Auxiliar e Ouvidoria, que atuam conforme suas atribuições, na aplicação das diretrizes, avaliação dos controles, acompanhamento de deficiências e tratamento das demandas de clientes e usuários.

PRINCÍPIOS

- Tratamento justo e equitativo aos clientes e usuários, considerando seus diferentes perfis de relacionamento e as vulnerabilidades associadas;
- Transparência e clareza nas informações prestadas;
- Responsabilidade na oferta e recomendação de produtos e serviços;
- Prevenção de conflitos de interesse.

DIRETRIZES

O Sistema Uniprime deve assegurar que o relacionamento com clientes e usuários observe as seguintes diretrizes:

- Identificação e qualificação adequadas, com proteção dos dados pessoais, privacidade e sigilo das informações;
- Desenvolvimento, oferta, divulgação e contratação de produtos e serviços de forma ética, transparente e segura, considerando o perfil e as necessidades dos clientes e usuários;
- Concessão responsável de crédito, com avaliação da capacidade de pagamento e prevenção ao superendividamento;
- Transparência na cobrança de tarifas e na prestação de informações;
- Atendimento com qualidade, tempestividade e efetividade, assegurando canais adequados para registro e tratamento de demandas e acesso à Ouvidoria;
- Cobrança de obrigações de forma ética e respeitosa, vedadas práticas abusivas ou constrangedoras;
- Garantia de procedimentos adequados para encerramento de contratos, transferência de relacionamento e quitação antecipada de obrigações;
- Compatibilidade das metas e dos incentivos dos colaboradores com os princípios e diretrizes desta Política.

GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

O Sistema Uniprime deve manter mecanismos formais de gestão de consequências aplicáveis às condutas adotadas no relacionamento com cooperados e usuários, assegurando a observância dos princípios de ética, transparência, responsabilidade e tratamento justo.

MONITORAMENTO E CONTROLE

O cumprimento da Política é acompanhado por mecanismos de monitoramento e controle, incluindo indicadores quantitativos e qualitativos relacionados à satisfação dos cooperados e usuários, reclamações, solução de demandas, participação em assembleias e adesão a produtos e serviços.

As deficiências identificadas devem ser avaliadas e tratadas por meio de medidas corretivas, visando ao aprimoramento contínuo dos processos e da qualidade do relacionamento.

DIVULGAÇÃO

A Política deve ser amplamente divulgada no âmbito do Sistema Uniprime, incluindo sua disponibilização aos colaboradores, clientes e usuários por meio dos canais institucionais.

Uniprime
cooperativa de crédito