



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

2025

SUDACRED

Sociedade de Crédito Direto S/A
Diretoria de Compliance e Gerência de Riscos e Controles Internos

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	4
2	APLICAÇÃO	4
3	REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL	4
4	DIVULGAÇÃO	4
5	PRINCÍPIOS	4
6	DIRETRIZES	4
7	RESPONSABILIDADES	5
7.1	ALTA ADMINISTRAÇÃO	5
7.2	DIRETORIA DE COMPLIANCE.....	5
7.3	CONTROLES INTERNOS.....	6
7.4	GESTÃO OPERACIONAL	6
7.5	COMERCIAL	6
7.6	OUVIDORIA	6
7.7	AUDITORIA INTERNA	7
7.8	TI.....	7
7.9	COLABORADORES	7
8	PAINEL INFORMATIVO	7
9	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	7
9.1	IDENTIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE CLIENTES E USUÁRIOS	7
10	CONCEPÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	9
10.1	PRODUTOS/SERVIÇOS E PÚBLICO-ALVO.....	9
11	OFERTA, RECOMENDAÇÃO, CONTRATAÇÃO OU DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS	10
12	REQUISITOS DE SEGURANÇA AFETOS A PRODUTOS E A SERVIÇOS	10
13	COBRANÇA DE TARIFAS EM DECORRÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	10
14	LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DE DÍVIDAS OU DE OBRIGAÇÕES	11
15	DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS	11
16	COLETA, ARMAZENAMENTO, TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES DOS CLIENTES E USUÁRIOS EM BASES DE DADOS	11
17	GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO A CLIENTES E USUÁRIOS, INCLUSIVE O REGISTRO E O TRATAMENTO DE DEMANDAS	11
18	MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	12
19	SISTEMÁTICA DE COBRANÇA EM CASO DE INADIMPLEMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATADAS	12
20	EXTINÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL	12
21	EQUILÍBRIO DAS METAS DE RESULTADOS E INCENTIVOS	12
22	MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO, DE CONTROLE E DE MITIGAÇÃO DE RISCOS	13
23	GESTÃO DE RISCOS	13
24	MONITORAMENTO	14
25	TREINAMENTO E DIVULGAÇÃO INTERNA	15

26	CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE E USUÁRIO	15
27	FLUXO OPERACIONAL DO RELACIONAMENTO.....	16
28	SANÇÕES	16
29	AVALIAÇÃO	16
30	VIGÊNCIA DA POLÍTICA.....	17

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: REVISÃO 1 – JANEIRO/2025

1 OBJETIVO

A POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS da SUDACRED SCD visa estipular diretrizes, responsabilidades e demais procedimentos, bem como definir os critérios de pré-contratação, contratação e pós-contratação de seus clientes e usuários, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

2 APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as pessoas vinculadas à supervisionada, em especial os administradores, colaboradores, terceirizados e parceiros relevantes.

3 REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021. Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

4 DIVULGAÇÃO

Esta política é disseminada por meio dos canais internos de comunicação e do site da instituição.

O aceite desta política pelos colaboradores se dá por meio da “Declaração de Aceite do Código de Ética, Políticas e Normas Internas da SUDACRED”, o mesmo ocorre em caso de parceiros que se relacionem com clientes e usuários da instituição.

5 PRINCÍPIOS

- Ética;
- Respeito;
- Responsabilidade;
- Transparência;
- Proteção de Dados;
- Privacidade;
- Sigilo.

6 DIRETRIZES

A SUDACRED SCD se compromete a atuar com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência nas suas atividades e relacionamentos, e em conformidade com a legislação e normativos vigentes.

As diretrizes a serem seguidas pela instituição são:

- Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas;

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

- Adequar os produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;
- Assegurar integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- Prestar, de forma clara e precisa, as 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;
- Utilizar 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;
- Assegurar a 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;
 - c) a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.

7 RESPONSABILIDADES

Todos os colaboradores, independentemente do nível organizacional que ocupem, são responsáveis pela observância e cumprimento desta política.

A seguir estão descritas as principais responsabilidades de cada setor da instituição no processo de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços:

7.1 Alta Administração

A alta administração tem as seguintes responsabilidades:

- Aprovar esta política e suas alterações;
- Garantir recursos humanos e financeiros para implementação desta política;
- Definir as diretrizes de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços;
- Garantir a realização anual de testes para monitoramento do cumprimento desta política com vistas a avaliar a sua efetividade;
- Responder aos apontamentos da auditoria interna com relação ao tema abordado nesta política;
- Cobrar, como papel de trabalho anual, visita ao tema desta política;
- Interagir com o sistema Unicad, cadastrar e manter todas as informações atualizadas;
- Garantir e oferecer o acesso deste material a todos os colaboradores da instituição, contribuindo para possíveis verificações internas com o intuito de garantir sua aplicabilidade.

7.2 Diretoria de Compliance

O setor de Compliance, sob a incumbência da Diretoria de Compliance será responsável por:

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

- Revisar periodicamente esta política, mantendo o conteúdo deste material atualizado de acordo com legislação vigente, normas aplicáveis ou sempre que ocorrerem fatos apontados pela auditoria interna e externa;
- Monitorar o cumprimento das diretrizes e procedimentos elencados nesta política por meio de métricas e indicadores adequados;
- Promover a disseminação das políticas internas, da legislação, das normas regulamentares e dos procedimentos internos referentes ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços da instituição;
- Elaborar e conduzir programa de treinamento de colaboradores e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários;
- Avaliar a efetividade desta política, com vistas a identificar e corrigir eventuais deficiências;
- Elaborar e apresentar à Alta Administração, anualmente, relatório avaliativo de efetividade desta política, bem como plano de ação destinado a solucionar as deficiências identificadas no referido relatório.

7.3 Controles Internos

Os controles internos com base nas suas atribuições visam:

- Implementar os controles internos, organizar a documentação dos controles, bem como prevenir e mitigar possíveis riscos;
- Instituir planos de ação e cronograma das demandas levantadas;
- Testar e avaliar a aderência de controles com base nas recomendações do Banco Central do Brasil e da auditoria interna;
- Elaborar relatório anual de efetividade de relacionamento com clientes.

7.4 Gestão Operacional

A Gestão Operacional será responsável por:

- Coletar, tratar e realizar a manutenção dos dados e informações dos clientes e usuários na base de dados cadastrais;
- Identificar e qualificar clientes e usuários para fins de início e manutenção de relacionamento;
- Efetuar a gestão de documentos e tratamento de dados.

7.5 Comercial

O setor comercial é responsável por:

- Instituir a concepção de produtos e de serviços;
- Promover a oferta e distribuição de produtos ou serviços;
- Desenvolver a sistemática de cobrança em caso de inadimplimento, a condução de propostas de renegociação e mediação de conflitos.

7.6 Ouvidoria

A ouvidoria é responsável por:

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

- Atuar como mediador de conflitos que possam existir entre a instituição e os clientes e usuários;
- Analisar e tratar, adequadamente, as demandas dos clientes e usuários, prestando os devidos esclarecimentos sobre suas demandas e providências adotadas.

7.7 Auditoria Interna

A Auditoria Interna é realizada por empresa contratada, responsável por avaliar e dar seu parecer, anualmente, sobre a adequação e efetividade quanto à implementação e aos procedimentos desta política.

7.8 TI

A respectiva área visa implantar e gerir os mecanismos de controles internos e padrões de segurança para a continuidade operacional do negócio pela gestão de acessos de senhas, aplicativos e *softwares*, seguindo as orientações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais disposições legais.

7.9 Colaboradores

Todos os colaboradores são responsáveis pelo cumprimento das diretrizes e procedimentos previstos nesta política, sendo também responsáveis por:

- Realizar os atendimentos com observância aos preceitos do código de ética e conduta, políticas, normas e procedimentos internos;
- Prestar atendimento com qualidade e eficiência, buscando sempre a satisfação dos clientes e usuários;
- Zelar pela imagem institucional.

8 PAINEL INFORMATIVO

Setor	Responsável	E-mail
Diretor Presidente (Responsável pelo relacionamento com clientes no UNICAD.)	James de Bem Hase	james@sudacred.com.br
Diretora Administrativa	Márcia Regina Fracaro	administrativo@sudacred.com.br
Gestão Operacional	James de Bem Hase	james@sudacred.com.br
Financeiro	Jessica Miranda/ Rebeca Valentim	administrativo@sudacred.com.br
Compliance/Gestão de Risco	Viviane Meira	viviane@sudacred.com.br

9 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

9.1 Identificação e qualificação de clientes e usuários

No momento da identificação e qualificação de clientes e usuários, para fins de início e manutenção do relacionamento, devem ser observadas as diretrizes e procedimentos desta política, da Política de Conheça seu Cliente, da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo e do Código de Ética e Conduta da instituição.

Para identificação dos clientes, antes de realizar qualquer operação, os responsáveis deverão coletar, minimamente, as informações e documentos listados abaixo:

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

- Nome completo;
- Documento de identificação com foto (Cédula de Identidade, CNH ou identificação fornecida por entidade de classe);
- CPF.

No caso de cliente residente no exterior, que esteja desobrigada de inscrição no CPF, conforme definido pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, admite-se a utilização de documento de viagem na forma da Lei, devendo ser coletados, no mínimo, o país emissor, o número e o tipo do documento.

O procedimento de identificação inclui a obtenção, a verificação e a validação da autenticidade das informações de identificação do cliente, inclusive, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público e privado.

Para qualificação dos clientes, antes de realizar qualquer operação, os responsáveis deverão coletar, minimamente, as informações e documentos listados abaixo:

- Renda;
- Patrimônio;
- Profissão;
- Identificação se o cliente é PEP (Pessoa Exposta Politicamente) ou relacionado;
- Identificação se o cliente está inscrito em listas restritivas da OFAC (Office of Foreign Assets Control e CSNU (Conselho de Segurança das Nações Unidas);
- Comprovante de residência (mês atual ou anterior), como: água, luz, telefone;
- Identificação da região geográfica onde o cliente reside;
- Comprovante de renda mensal ou aposentadoria (03 últimos meses);
- Comprovante bancário (extrato dos 03 últimos meses);
- Autodeclaração de situação patrimonial;
- Histórico de relacionamento com a instituição.

O procedimento de qualificação inclui a coleta, a verificação e a validação de informações compatíveis com o perfil de risco do cliente e com a natureza da relação de negócio e inclui a coleta de informações que permitam avaliar a capacidade financeira do cliente, inclusive, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público e privado.

A fim de aperfeiçoar o processo de “Conheça seu Cliente”, a instituição desenvolve, além da pesquisa em listas restritivas, atividades complementares de pesquisa em relação ao cliente, tais como solicitação de documentação adicional para clientes em situações de risco, e adota procedimentos internos específicos. Tais procedimentos são realizados na forma de due diligence, sobre o cliente, com o objetivo de conhecer detalhes da sua vida pessoal e profissional, dando maior segurança às informações apresentadas pelo cliente na ficha cadastral.

Além da documentação solicitada, levando em conta os riscos de PLD/CFT, opta a instituição por realizar investigação própria, estabelecendo os seguintes critérios e procedimentos:

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

a) Para Pessoas Físicas:

- Pesquisa de comprovante de situação cadastral de pessoa física (CPF);
- Em casos de e-Social utiliza a “consulta online”, confirmando o número do NIS (PIS);

10 CONCEPÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A concepção de produtos e serviços da instituição é estruturada com base na aderência do produto ou serviço ao perfil de clientes e usuários que compõem o público-alvo da instituição, devendo inclusive evidenciar a convergência de seus interesses e necessidades com os dos clientes.

Ante ao exposto, considera-se as características e complexidade de produtos ou serviços para que ocorra a adequação da oferta aos clientes e usuários.

10.1 Produtos/Serviços e Público-Alvo

Produtos e Serviços	Público-alvo	Perfil
a) Crédito Produtivo. Com a finalidade de desenvolver linhas de crédito a micro e pequenas empresas inclusivas e flexíveis incentivando empreendedores e proporcionando o desenvolvimento local.	MEI e Empresas.	Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.
b) Microcrédito Crédito. Destinado a abertura ou expansão de empresas de pequeno e médio porte com prazos mais curtos, juros menores e com menos burocracia, além da celeridade na aprovação da concessão do crédito para o empreendedor.	MEI e Empresas.	Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.
c) Capital de Giro. Crédito destinado a microempresas, pequenas empresas e de médio porte para que atendam a necessidade de fluxo de caixa como pagamento de salários de colaboradores ou compra de estoque.	MEI e Empresas.	Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.
d) Cobrança de Terceiros. A instituição realiza cobrança para empresas que necessitem terceirizar seu processo de cobrança.	Empresas.	Todas as empresas.
e) Empréstimo Pessoal. A instituição oferece empréstimos para indivíduos qualificados.	Pessoas Físicas e Jurídicas	Maiores de 18 (dezoito) anos e empresas.
f) Crédito Consignado Público. A instituição possui acordos com órgão públicos que possibilitam o desconto em folha de pagamento, com juros inferiores e vantagens para os conveniados.	Funcionários públicos.	Funcionários públicos de todas as categorias

Tabela 1 – Produtos/Serviços e perfil dos usuários.

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

A instituição evidencia a compatibilidade dos produtos e serviços ao perfil econômico e à capacidade de pagamento dos clientes e usuários, bem como garante adequado gerenciamento de riscos, medidas adotadas para controlar deficiências e eventuais perdas.

Além disso, a instituição propicia a análise de clientes considerados vulneráveis, cujas características estão atreladas a: capacidade civil; deficiência física ou mental; doença grave, nos termos da legislação; superendividamento; grau de escolaridade; habilidade e/ou maturidade digital; idade e renda, bem como garante-lhes atendimento sensibilizado e prioritário.

Por fim, é salvaguardado a todos a transmissão de informações claras, precisas e relevantes mediante site e demais canais de comunicação disponíveis.

11 OFERTA, RECOMENDAÇÃO, CONTRATAÇÃO OU DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS

A oferta de produtos ou serviços, direta ou indiretamente, é realizada pelos canais disponíveis, direcionada ao público-alvo, além ser desempenhada mediante linguagem objetiva, clara, e completa e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço.

São realizadas recomendações que expressam as características e os riscos de cada produto ou serviço, custos envolvidos, juros e encargos, propiciando enquadramento dos produtos e serviços às necessidades do público-alvo, incluindo os potencialmente vulneráveis. Diante de possível desenquadramento nos parâmetros exigidos é atribuído tratamento justo e equitativo.

Para a contratação de produtos e serviços ofertados pela instituição são analisados previamente o perfil do cliente mediante os documentos e informações apresentados, além de consultas em bancos de dados públicos e privados.

Assim, é disponibilizado atendimento tempestivo aos clientes e usuários para o cumprimento de suas demandas, incluindo a disponibilização dos contratos, recibos, comprovantes, e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços.

12 REQUISITOS DE SEGURANÇA AFETOS A PRODUTOS E A SERVIÇOS

A instituição emprega procedimentos e ferramentas de controles internos que garantem a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados. Para isso, são acompanhados os registros e metodologias aplicáveis aos processos de concepção do produto ou serviço, continuidade, oferta e contratação, sendo considerados os requisitos de segurança físicos e eletrônicos amparados pela legislação e regulatório do Banco Central do Brasil.

Os produtos e serviços devem ser concebidos com base na legislação e regulamentação aplicáveis, seguindo os parâmetros de segurança e adequação normativa requeridos.

13 COBRANÇA DE TARIFAS EM DECORRÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os clientes devem ser informados de forma clara e precisa sobre a cobrança de taxas, tarifas e outros custos existentes em decorrência da oferta de produtos e prestação de serviços devem ser divulgadas aos clientes

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

e usuários de forma clara e precisa. Tais custos devem estar em conformidade com a regulamentação aplicável a cada produto ou serviço disponibilizado

No momento da contratação é demonstrado ao cliente, de forma clara e objetiva as eventuais penalidades diante de atrasos no pagamento, bem como os procedimentos referentes a solicitação de liquidação antecipada de pagamento.

14 LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DE DÍVIDAS OU DE OBRIGAÇÕES

Nos casos de liquidação antecipada de dívidas ou obrigações, devem ser observadas as condições contratuais acordadas e os procedimentos internos estabelecidos para tal pedido.

15 DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS

A divulgação e a publicidade de produtos e serviços deve elencar claramente taxas de juros, termos e condições, custos e riscos associados a produtos financeiros, bem como garantir a segurança dos dados do cliente, enfatizando medidas de segurança e privacidade adotadas pela instituição.

Torna-se importante avaliações de clientes de atendimentos realizados, juntamente com as recomendações da auditoria e análise de controles internos/compliance acerca dos canais de atendimento disponíveis para que estejam em conformidade com as regulamentações de publicidade e divulgação de informações.

16 COLETA, ARMAZENAMENTO, TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES DOS CLIENTES E USUÁRIOS EM BASES DE DADOS

A coleta, tratamento e manutenção de dados e informações dos clientes e usuários em bases de dados deve ser realizada de forma a garantir a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

Para tanto devem ser observados os normativos legais aplicáveis, em especial, as disposições estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), bem como a Política de Privacidade, Termos de Uso, e Política de Segurança Cibernética da instituição. A instituição mediante "Termo de Uso e Política de Privacidade" delimita seus procedimentos de proteção de dados e ressalta temas relevantes ao tratamento de dados.

17 GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO A CLIENTES E USUÁRIOS, INCLUSIVE O REGISTRO E O TRATAMENTO DE DEMANDAS

A gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas, deve ser realizada conforme estabelecido nos normativos internos e na regulamentação aplicável.

Os colaboradores devem atender, de forma clara e precisa, os clientes, sobre dúvidas, reclamações e esclarecimentos necessários, sendo empregado atendimento primário das tratativas. As demandas de clientes e usuários devem ser acolhidas, analisadas e tratadas de forma isenta e adequada.

As demandas, reclamações e sugestões de clientes são devidamente registradas sob número de protocolo, ocorrendo a identificação, análise e tratamento das demandas, cuja resposta ocorre em prazo tempestivo.

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

Os canais de comunicação disponíveis são: correspondência eletrônica, contato telefônico.

18 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A mediação de conflitos deve ser realizada pela ouvidoria, que recebe e soluciona conflitos entre os interesses da instituição e dos clientes ou usuários, e que não foram solucionados por outros métodos de relacionamento com a instituição. Deve ser considerada como última instância no atendimento aos clientes e usuários. Os procedimentos adotados no atendimento devem estar em conformidade com a Política de Ouvidoria da instituição.

19 SISTEMÁTICA DE COBRANÇA EM CASO DE INADIMPLEMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATADAS

Em caso de inadimplemento das obrigações contratadas por parte do cliente, é implementada cobrança amigável mediante contato com o cliente inadimplente por meio dos canais de comunicação informados no ato da contratação, com o intuito de propor uma renegociação, conforme Política de Cobrança e Inadimplência.

A renegociação ocorrerá em horário comercial e preferencialmente por vias eletrônicas. Assim, serão ofertadas as condições que se encaixam ao perfil do cliente, com respaldo nos termos contrato, bem como quanto as especificidades do produto ou serviço contratado.

Caso a renegociação não ocorra nos moldes pactuados ou não se inicie, conforme as condições contratualmente previstas, o devedor será constituído em mora e, adicionalmente, a instituição se reserva do direito de executar o contrato judicialmente.

20 EXTINÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL

A eventual extinção do relacionamento com o cliente se dará em tempo hábil, sem impedimentos e de forma transparente. No atendimento ao pedido de encerramento será analisado:

- Os apontamentos e justificativas expressadas na solicitação do cliente;
- A compatibilidade legal e jurídica do pedido;
- A situação contratual, prazos, pagamentos e demais questão vinculadas.

A extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos e a transferência do relacionamento para outra instituição, deve se dar de forma tempestiva, sem que haja critérios ou procedimentos inapropriados, respeitando-se as condições impostas no contrato acordado e os procedimentos internos necessários para a concretização do pedido.

A formalização da transferência de relacionamento junto à instituição receptora, no caso de pedido de transferência, seguirá mediante descrição ao cliente dos procedimentos operacionais necessários a concretude do pedido.

21 EQUILIBRIO DAS METAS DE RESULTADOS E INCENTIVOS

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

Para promover um equilíbrio adequado entre as metas de resultados e os incentivos associados ao desempenho de funcionários e correspondentes, a instituição observará os seguintes aspectos:

- As metas e incentivos devem considerar a adequação dos produtos e serviços ao perfil e às necessidades do cliente, evitando práticas que induzam à contratação inadequada;
- Os modelos de remuneração devem mitigar incentivos que possam levar a práticas abusivas, como a venda casada ou a omissão de informações relevantes;
- Deve-se evitar pressionar colaboradores ou correspondentes para atingirem metas que comprometam a transparência no relacionamento com clientes;
- O desempenho dos colaboradores e correspondentes deve ser avaliado não apenas por metas de vendas, mas também por indicadores de qualidade do atendimento, satisfação do cliente e conformidade regulatória;
- A mensuração do desempenho deve incluir controles para identificar distorções, como a comercialização de produtos inadequados.

Caso sejam identificados desvios na conduta de funcionários ou correspondentes, a instituição adotará medidas proporcionais à gravidade do caso. O tratamento de possíveis desvios será conduzido com base nos seguintes aspectos:

- Implementação de processos contínuos para identificar práticas inadequadas, como a oferta indevida de produtos;
- Auditorias internas e acompanhamento de reclamações de clientes como indicadores de desvios;
- Ações corretivas, como incluir reforço na capacitação de funcionários e correspondentes, enfatizando os princípios éticos e regulatórios;
- Aplicação de advertências formais para desvios leves;
- Revisão ou suspensão de incentivos financeiros para casos recorrentes;
- Medidas disciplinares, incluindo a rescisão de contratos com funcionários ou correspondentes em casos graves;
- Estruturação de canais de denúncia para clientes e funcionários reportarem irregularidades;
- Compromisso com o tratamento transparente das reclamações e correção de eventuais prejuízos ao cliente.

22 MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO, DE CONTROLE E DE MITIGAÇÃO DE RISCOS

A instituição realizará o monitoramento do cumprimento desta política por meio de métricas e indicadores adequados, e avaliará a sua efetividade com vistas a identificar e corrigir eventuais desvios e deficiências. Os mecanismos adotados pela instituição para tal monitoramento serão submetidos a testes anuais pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição.

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

23 GESTÃO DE RISCOS

O setor de compliance é responsável por realizar avaliações periódicas da estrutura institucional, bem como de suas atividades e relacionamentos internos e externos, de acordo com a classificação de risco. Dessa forma, é estipulada a seguinte classificação interna de risco:

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

- **Risco Baixo:** avaliações que não evidenciam riscos: estratégicos, operacionais, legais, de “*Compliance*”, da estrutura de relacionamentos de clientes, financeiros, de crédito e reputacionais;
- **Risco Médio:** avaliações que denotem pelo menos um dos riscos acima demonstrados, mas que possuem procedimentos ou mecanismos de controle suficientes, no que tange ao *Due Diligence*;
- **Risco Alto:** avaliações que resultem em pelo menos um dos riscos acima, e necessitem de ferramentas de controle severas ou que já denotem situações reincidentes de situações atípicas.

Assim, paralelo ao que foi supracitado, será feita a supervisão acerca da gestão de riscos, contando com as seguintes premissas:

- a) Pontuação acerca da equidade das condições apresentadas;
- b) Acompanhamento quanto às evidências apresentadas;
- c) Antecipação à potenciais violações no código de ética, a presente política, ao termo de compromisso e demais normativos.

Dessa forma, deverá formalizar em relatório próprio, para posterior encaminhamento à Alta Administração, em se tratando de quaisquer descumprimentos de procedimentos e dispositivos legais e de controle interno, para tomada das providências necessárias.

24 MONITORAMENTO

O monitoramento adotará um processo contínuo de verificação dos relacionamentos da instituição e como estão sendo conduzidos. Aliado a isso, ter-se-á a adoção de práticas respaldadas na honestidade, integridade e transparência.

Para tanto, o setor de compliance mediante consultas a fontes legais, normativas e demais bases de dados públicas e privadas, pautadas no *due diligence*, visa evidenciar lacunas operacionais; avaliar riscos e oportunidades; além de demonstrar o grau de conformidade com as normas e demais procedimentos.

Dessa forma, o monitoramento periódico deverá evidenciar se:

- Os códigos de ética e de conduta permanecem atualizados;
- Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços estão sendo implementados;
- Indicadores de conformidade e desempenho operam de forma eficiente;
- Os pontos de controle estabelecidos sejam eficazes e eficientes no desenvolvimento das operações e transações, como também os riscos associados a elas;
- Eventuais desvios identificados estão sendo corrigidos e reavaliados;
- As falhas ocorridas sejam notificadas a Alta Administração;
- Gestão de contratos e documentos ocorrem periodicamente;
- Os critérios de Prevenção a lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo e combate fraudes são implementados e devidamente executados;
- Gestão integrada dos riscos de conformidade operacionalizam a totalidade das situações, atividades e relacionamentos da instituição;

Com base nos resultados das avaliações periódicas são desenvolvidos planos de ação para mitigação e tratamento dos riscos identificados e ações para melhorias contínuas nos processos e sistemas.

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

Diante de conduta antiética ou ilegal em seus relacionamentos, o monitoramento será aprofundado e, se constatada uma conduta inaceitável a relação em questão será descontinuada.

25 TREINAMENTO E DIVULGAÇÃO INTERNA

O treinamento baseado no relacionamento com clientes gera a conscientização dos colaboradores e demais membros quanto à política, avaliações periódicas e as melhores práticas de atuação, incluindo:

- Técnicas de posicionamento para a tratativas de demandas;
- Mediação de conflitos;
- Instrumentos para delinear redação clara e objetiva;
- Respostas com respaldo nos riscos envolvidos,
- Métodos de educação financeira;
- Análise de perfis de cliente e público-alvo correspondentes.

Dessa forma, passarão por treinamentos periódicos, bem como promoverão cultura organizacional preventiva de forma transparente em seus atos.

A instituição disponibiliza pastas de compartilhamento internas para divulgar esta política aos colaboradores e acesso a páginas na web para disseminação desta política para o público em geral, clientes e usuários.

26 CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE E USUÁRIO

São disponibilizados canais de atendimento para o tratamento das demandas dos clientes e usuários por correio eletrônico, pelo site e telefone.

Será analisado o histórico do atendimento e classificação da demanda. Após a formalização do atendimento se estabelecerá um prazo para responder à demanda de acordo com seu grau de gravidade. Dessa forma, será prestada a informação clara e adequada ao cliente.

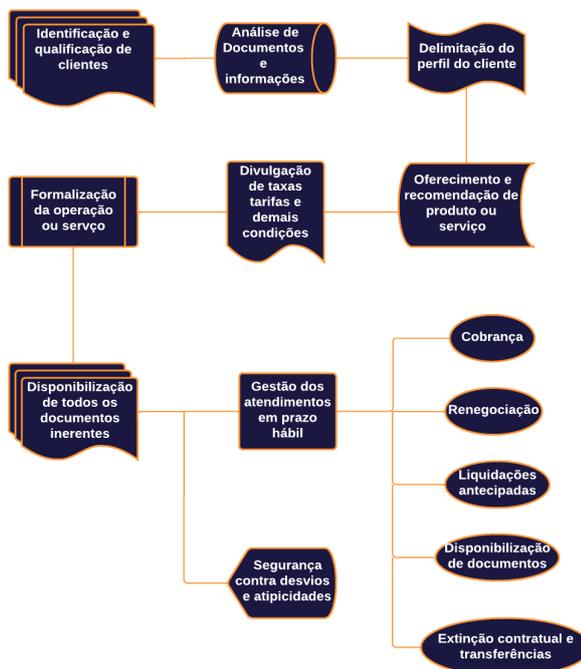
O gestor de compliance, adicionalmente fará o alinhamento dos documentos e informações oriundos das tratativas com aspectos legais e código de ética. Assim, serão prontamente analisados:

- Problemas de conformidade dos relacionamentos instituídos;
- Situações de não conformidade com os padrões de conduta definidos pela instituição; e
- Violações das políticas da instituição ou de disposições legais e regulamentares.

Todas as informações serão tratadas com a confidencialidade absoluta, e sua anonimidade será preservada, a menos que isso seja incompatível com uma investigação integral e justa.

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

27 FLUXO OPERACIONAL DO RELACIONAMENTO



28 SANÇÕES

O colaborador e/ou a parte que descumprir quaisquer das determinações previstas nesta política estará sujeito às sanções previstas no Código de Ética, Códigos Penal e Civil e demais dispositivos legais, conforme a disposição das seguintes sanções:

- Medidas disciplinares;
- Aplicação de multas e/ou mora por atraso;
- Rescisão contratual.

Além disso, os colaboradores e terceiros devem estar cientes de que infrações às determinações desta política podem configurar responsabilidade nas esferas criminal, cível e administrativa.

29 AVALIAÇÃO

A avaliação desta política ocorrerá sempre que forem atualizadas as resoluções e normas que a complementem ou modifiquem, segundo publicações do BACEN ou quando o setor de gestão de risco e controles internos da instituição, em consonância com a auditoria interna, verificar a necessidade de atualizações e adequações para o efetivo cumprimento desta política.

Fica recomendada a atualização desta política no mínimo a cada 12 (doze) meses.

	Instrumento: Política		
	Título: Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários		
Emito por: DIRCOM/GERIS-CI	Validado por: DIRAF	Código do Documento: PL-SUDACRED-009	Atualização: JANEIRO/2025

30 VIGÊNCIA DA POLÍTICA

Esta política terá vigência a partir da data de aprovação pela Alta Administração, e será revisada e documentada anualmente ou a qualquer momento para se adequar a alterações regulatórias ou outras obrigações legais