

# **POLÍTICA ESPECÍFICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS**

Área Responsável: Produtos	Aprovado eletronicamente por:	Data: 24/11/2017
Página 1 de 8		<b>Uso Interno</b>

## OBJETIVO

O Banco CBSS pauta suas atividades pelos mais rígidos padrões de ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa e zela para que sua atuação no mercado se dê em observância às leis, regulamentos e boas práticas de governança e atendimento ao cliente.

Orientado por este compromisso, o Banco CBSS instituiu a Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros que tem como objetivo estabelecer os princípios e diretrizes que devem ser seguidos pelos colaboradores e parceiros do Banco CBSS no que se refere ao relacionamento com o cliente durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação dos produtos ofertados pelo Banco CBSS.

## ABRANGÊNCIA

Os princípios e conceitos gerais previstos nesta Política deverão ser observados por todos os colaboradores e parceiros do Banco CBSS.

- Correspondentes Bancários
- Cobrança
- Parceiros de Cobrança
- Jurídico e Parceiros do Jurídico
- Segurança do Produto
- Marketing
- Recursos Humanos
- Ouvidoria
- Redes Sociais – Canais Digitais
- Central de Atendimento
- Backoffice Causas Cíveis e Procon

Área Responsável: Produtos	Aprovado eletronicamente por:	Data: 24/11/2017
Página 2 de 8		Uso Interno

Administradores e Colaboradores devem observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, consultar as áreas relacionadas sobre situações que envolvam conflito com esta política ou mediante a ocorrência de situações nela descritas.

## PRINCÍPIOS

A Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros está estabelecida sobre 04 princípios: ética, transparência, responsabilidade e diligência, os quais estão alinhados com os valores do Banco CBSS e norteiam a relação com o cliente.

1. Realizamos atendimento para todos os nossos clientes de modo particular, padronizado e qualificado.
2. Registramos em sistema todo o histórico de contato com os clientes.
3. Observamos compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, garantindo a satisfação dos clientes em relação ao serviço de atendimento.
4. Transmitimos informações transparentes, precisas e corretas, utilizando linguagem adequada ao perfil dos clientes do Banco CBSS.
5. Tratamos de forma imediata e efetiva as sugestões e reclamações recebidas, garantindo o retorno das manifestações aos clientes dentro dos prazos pré-determinados e informados aos mesmos na origem do contato.

## DIRETRIZES GERAIS

1. Concepção de produtos e serviços.
  - 1.1. Concebemos e elaboramos produtos e serviços pautados no perfil dos clientes que compõem o público-alvo, considerando suas características e complexidade.
2. Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços.
  - 2.1. Pré-contratação de Produtos – nossa oferta de produtos e serviços possui informações claras ao público interessado, independentemente do canal de atendimento utilizado.

Área Responsável: Produtos	Aprovado eletronicamente por:	Data: 24/11/2017
Página 3 de 8		Uso Interno

2.2. Contratação de produtos – asseguramos cuidados com a documentação e sigilo de informações.

2.3. Pós-contratação – atendemos as diversas demandas, esclarecendo dúvidas, encaminhando, e orientando para a solução das reclamações nos diversos canais de atendimento ao cliente.

3. Requisitos de segurança relacionados aos produtos e serviços.

3.1. Mantemos a segurança da transação dos clientes permanentemente aderente aos requerimentos e padrões da indústria e legislação.

3.2. Controlamos e mantemos rigorosamente o acesso dos colaboradores internos e fornecedores aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços, através da área de gestão de acessos, assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelo cliente.

3.3. Possuímos normativos e diretivas que atendem aos itens acima.

4. Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços.

4.1. Aplicamos tarifas de cobrança de acordo com o requerido pelos órgãos regulatórios, alinhados com as diretrizes aprovadas em comitês internos.

5. Divulgação e publicidade de produtos e de serviços.

5.1. Publicamos os produtos e serviços de forma transparente e em meios de comunicação adequados, tais como, porém, não limitados a mídias digitais, mídia impressa entre outros.

6. Coleta, tratamento e manutenção das informações dos clientes em bases de dados em ambientes seguros.

6.1. Controlamos e mantemos rigorosamente as informações fornecidas pelos clientes, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões nacionais e internacionais de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes no País.

6.2. Armazenamos as informações dos clientes em recursos eletrônicos protegidos e atualizados para assegurar a integridade e disponibilidade dos dados.

7. Gestão do atendimento prestado aos clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas.

Área Responsável: Produtos	Aprovado eletronicamente por:	Data: 24/11/2017
Página 4 de 8		Uso Interno

7.1. Para que os clientes tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos pelo Banco CBSS, disponibilizamos canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

7.2. Realizamos periodicamente pesquisa de satisfação para novos clientes para melhorar e aprimorar os processos de atendimento, produtos e serviços, e os resultados da pesquisa são monitorados e reportados para a alta administração.

8. Mediação de conflitos.

8.1. Em conformidade com a Resolução 4.433 do Conselho Monetário Nacional, de 23 de julho de 2015, o Banco CBSS possui Ouvidoria própria cuja função é atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil, além de manter à alta administração informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas obrigações.

8.2. O componente organizacional de Ouvidoria está inserido na Diretoria de Governança, sendo o Diretor de Ouvidoria pessoa distinta do Ouvidor, e sua forma de atuação descrito em normativo específico interno. É responsável também por acolher as demandas dos clientes oriundas do RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, em cumprimento a Circular 3.729 do BACEN, de 17 de novembro de 2014, e dos Procons (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor).

9. Sistemática de cobrança em caso de inadimplimento de obrigações contratadas.

9.1. Mantemos um processo de cobrança claro e transparente, informando em contrato cláusulas específicas caso os clientes fiquem inadimplentes e são comunicados via carta de cobrança em relação ao débito pendente com os canais de atendimento de cobrança.

10. Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços.

10.1. O cliente pode solicitar a extinção do contrato (na forma de liquidação antecipada) a qualquer momento ou solicitar seu cancelamento de acordo com as regras descritas nas condições gerais do mesmo.

11. Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações.

11.1. O cliente do Banco CBSS pode liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os canais de atendimento, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento..

Área Responsável: Produtos	Aprovado eletronicamente por:	Data: 24/11/2017
Página 5 de 8		Uso Interno

12. Transferência de relacionamento para outra instituição financeira, a pedido do cliente.

12.1. O cliente poderá solicitar a portabilidade para outra instituição, mediante manifestação do banco proponente por meio de sistema de registro de ativos autorizado pelo Banco Central do Brasil, de acordo com a Resolução 4.292 do BACEN.

12.2. Em conformidade à Resolução 4.292 do BACEN, mediante solicitação do cliente o Banco disponibiliza, em até um dia útil contado a partir da data da solicitação, informações relativas às suas operações de crédito.

13. Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome.

13.1. O Banco CBSS realiza campanhas e ações de incentivo que tem como objetivo captar e manter clientes, deixando de forma clara os critérios e as metas a serem atingidas. Para isto, mantemos um processo de monitoramento de metas.

## MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLES

Definimos e instituímos áreas como Controles Internos, Auditoria, Compliance e outras que monitoram e verificam a conformidade e efetividade dos controles e procedimentos periodicamente, quanto aos riscos do não cumprimento das disposições da Política, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados.

Os riscos de fraude e perdas financeiras dos clientes são mitigados por meio de medidas de prevenção, conscientização, consultoria, monitoramento e ações imediatas às ocorrências identificadas.

1. Prevenção - A área de Segurança do Produto, em conjunto com as demais áreas do Banco CBSS, atua para mitigar a fraude na concessão do crédito, com o objetivo de fortalecer o funcionamento do Sistema de Controles internos da Instituição, mitigando os Riscos de Fraude na Concessão de crédito e transações suspeitas após a sua aprovação. Utiliza-se de técnicas como documentoscopia, Biometria Facial e regras baseadas no histórico e modelos probabilísticos. A operação baseia-se na descrição dos procedimentos adotados e aprovados.

2. Detecção - A detecção atua na fase de pós-contratação, utilizando regras comportamentais para mitigar riscos de fraude transacional através de alertas para a Instituição, que atua proativamente realizando contato ativo com os clientes para confirmar a transação realizada. A operação baseia-se na descrição dos procedimentos adotados aprovados.

Área Responsável: Produtos	Aprovado eletronicamente por:	Data: 24/11/2017
Página 6 de 8		Uso Interno

3. Intercâmbio - Utilizando as políticas e normas das bandeiras, após recebida a contestação do cliente sobre o desconhecimento de alguma transação/operação, a área de Segurança do Produto utiliza mecanismos como crédito em confiança para minimizar os impactos para o cliente até que seja possível a conclusão da análise, que pode durar até 120 dias. O crédito em confiança não é definitivo, podendo o valor contestado ser estornado para a conta do cliente caso não haja indícios de irregularidade na transação/operação contestada. A operação baseia-se na descrição dos procedimentos adotados aprovados e regras/normas das bandeiras.

## CAPACITAÇÃO

Garantimos capacitação inicial aos profissionais das áreas relacionadas ao atendimento ao cliente (próprios ou terceiros) em produtos e processos instaurados no Banco CBSS, bem como, nos sistemas utilizados pela instituição para o atendimento ao cliente.

Mantemos um programa de treinamento periódico para todos os colaboradores e áreas, para atualização das informações sobre produtos, serviços, processos e sistemas utilizados na prestação do serviço de atendimento ao cliente.

Disseminamos e aperfeiçoamos continuamente os padrões em processos de trabalho.

Avaliamos a qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento.

## ATUALIZAÇÕES

A presente Política será revisada sempre que houver alguma alteração na diretriz descrita ou a cada 3 anos.

**Regulamentação Aplicável:** Resolução BACEN nº 4.539 de 24/11/2016

**Norma Específica BC-033\_01**

Área Responsável: Produtos	Aprovado eletronicamente por:	Data: 24/11/2017
Página 7 de 8		Uso Interno

## APROVAÇÃO

---

Diretor Presidente

\_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

ACOMPANHAMENTO DE ATUALIZAÇÕES			
REVISÃO		PÁGINAS ALTERADAS	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	30/10/2017	-	Criação da Política.
02	10/11/2017	Todas	Revisão áreas responsáveis pelo relacionamento com clientes e usuários.
03	23/11/2017	Todas	Revisão Compliance e mudança de template.
04	24/11/2017	-	<i>Aprovação e publicação</i>

Área Responsável: Produtos	Aprovado eletronicamente por:	Data: 24/11/2017
Página 8 de 8		Uso Interno