


| | | |
|---|---|------|
|  | POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES | 2017 |
| | | |

Objetivo

Esta Política estabelece os princípios que deverão ser observados pelos colaboradores e prestadores de serviços da EMPRESTA Capital no que se refere ao relacionamento com os clientes. Para efeito desta Política, o relacionamento com os clientes deve abranger as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e serviços da EMPRESTA Capital.

Detalhamento

Os princípios que devem ser adotados no relacionamento junto aos nossos clientes são: **ética, transparência, responsabilidade e diligência.**

Estes princípios já fazem parte dos **Valores** da EMPRESTA Capital. Temos a obrigação de tomar as medidas necessárias para proporcionar tratamento equitativo e justo a clientes e usuários, o que inclui:

- (i) Prestar informações a clientes e usuários de forma clara e precisa a respeito de nossos produtos e serviços;
- (ii) Atender demandas de clientes e usuários de forma tempestiva e
- (iii) Eliminar barreiras, critérios ou procedimentos improcedentes para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços.

O compromisso de bom atendimento ao cliente não é exclusividade da área Comercial. Todos os colaboradores da EMPRESTA Capital devem ter a compreensão de que estarão, direta ou indiretamente, contribuindo para a percepção que o cliente terá de nosso atendimento.

Para tanto, devem ser considerados como requisitos para um atendimento de qualidade:


Comprometimento: proatividade no atendimento das demandas dos clientes, buscando superar as suas expectativas;

Comunicação: habilidade de conduzir o atendimento ao cliente de maneira clara e objetiva, para informar, esclarecer e orientar o mesmo sobre as condições da operação de crédito;

Disponibilidade: condição de se fazer presente e acessível por meio de diversos canais de relacionamento, quando o cliente necessitar;

Postura: reação adequada e profissional ao agir durante o atendimento prestado ao cliente;

Resolução: capacidade de atender o cliente em suas demandas, dar-lhe todos os esclarecimentos necessários e resolver os eventuais problemas que o cliente tenha na condução de suas operações com a Instituição.

| | | |
|--|---|------|
|  EMPRESTA CAPITAL | POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES | 2017 |
| | | |

Temos o compromisso de tratar nossos clientes com responsabilidade.

Isto inclui:

- Termos a devida diligência para evitar que o cliente incorra em excesso de endividamento, ao fazermos uma análise da capacidade de pagamento do mesmo antes de desembolsar o crédito;
- Mantermos a devida transparência na negociação, nas condições do crédito e no relacionamento com o cliente;
- Nosso relacionamento com o cliente será sempre justo e respeitoso, divulgando com precisão as informações da negociação e assegurando que o cliente tenha sempre pleno entendimento das condições acordadas;
- Termos o devido cuidado com o sigilo das informações, assegurando a confidencialidade dos dados dos clientes;
- Mantermos canais adequados de comunicação com os clientes, incluindo atendimento a reclamações e acesso a Ouvidoria.

Estes compromissos estão alinhados com a **MISSÃO** da EMPRESTA Capital, que é promover o sucesso de nossos clientes com soluções diferenciadas e sem burocracia, atendendo pessoas físicas e jurídicas em todo o território nacional, preocupando-nos com a distribuição de riquezas, responsabilidade social e sustentabilidade em nossas atividades.