

## 1. Objetivo

Estabelecer princípios e diretrizes que norteiam as ações dos 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.

## 2. Detalhamento

Os princípios que devem ser adotados no relacionamento junto aos nossos clientes são: **ética, transparência, responsabilidade e diligência**, os quais devem propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Para alinhamento com os princípios da EMPRESTA Capital, temos a obrigação de tomar as medidas necessárias para:

- I – Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- II – Oferecer tratamento justo e equitativo a clientes e usuários;
- III – Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços;
- IV – Prestar informações a clientes e usuários, de forma clara, simples e precisa, a respeito de nossos produtos e serviços;
- V – Atender a demandas de clientes e usuários de forma cortês, eficaz e com a devida agilidade;
- VI – Certificar-se de conformidade e legitimidade de produtos e serviços por meio de:
  - Adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos do cliente ou usuário;
  - Integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
  - Prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias a livre escolha e à tomada de decisões por parte de cliente 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;
  - Utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, comprovantes ou quaisquer 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;
  - Identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de depósitos;
  - Encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização;
  - 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 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, se aplicável.

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 tenham na condução de suas operações com a Instituição.

A EMPRESTA Capital tem o compromisso de tratar os 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;
- Manter a devida transparência na negociação, nas condições do crédito e no relacionamento com o cliente em todas as operações realizadas;
- Manter relacionamento com o cliente 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;
- Atender os clientes com eficiência, respeito e cortesia, buscando oferecer produtos e serviços adequados às suas necessidades;
- Evitar situações de conflito de interesse;
- Jamais favorecer um cliente em detrimento de outro;
- O relacionamento com o cliente deve ser pautado nos princípios emanados do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

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, inclusão financeira, responsabilidade social e sustentabilidade em nossas atividades.

### 3 Conheça seu Cliente

Um dos requerimentos fundamentais da Lei 9.613/98 e dos normativos emitidos pelo Banco Central do Brasil relativos ao tema é o de que as instituições financeiras e suas prestadoras de serviços conheçam de fato o cliente com quem estão fazendo negócios ou transações.

A EMPRESTA Capital entende que a maneira mais eficaz para evitar o risco de termos os nossos produtos e serviços utilizados para fins ilícitos é a correta identificação do cliente. Neste contexto, para melhor conhecer o cliente e seguindo as melhores práticas de mercado, utilizamos o cadastro de clientes como elemento essencial para fins de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

Ainda, compreendemos que, como somos uma Instituição Financeira, temos a responsabilidade de conduzir diligentemente as providencias do “Conheça seu Cliente”.

## 4 Responsabilidades

### Diretoria:

- Aprovar a Política Institucional de Relacionamento com os Clientes e acompanhar o seu cumprimento;
- Indicar ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução nº 4.949 de 30 de setembro de 2021.

### Comercial:

- Identificação de clientes e devida diligência associada a tal identificação e o monitoramento contínuo da relação de negócio;
- Administração do risco gerado ao longo do ciclo da vida do cliente;
- Acompanhar as propostas de início de relacionamento dando especial atenção as relacionadas com Pessoas Expostas Politicamente (incluindo estreitos colaboradores);
- Buscar continuamente conhecer os clientes, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências aplicadas.

### Compliance:

- Monitorar o arcabouço regulatório referente ao relacionamento com o cliente;
- Avaliar os procedimentos internos em face da regulamentação vigente.

### Auditoria Interna:

- Avaliar regularmente se as políticas, metodologias e procedimento relacionados estão com a devida diligência, se são suficientes e se aplicam eficazmente na gestão e controle de atendimento ao cliente;
- Avaliar os procedimentos e controles internos para a verificação do cumprimento da atividade da segunda linha de defesa.

### Ouvidoria:

- Como última instância, deverá efetuar o atendimento das demandas dos clientes ou usuários da EMPRESTA Capital.

## 5 Referências

- ✓ Resolução BACEN – nº 4.949 de 30 de setembro de 2021.