

# Política Institucional de Relacionamento com Clientes

Julho/2021

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	2
3. ABRANGÊNCIA.....	2
4. PRINCÍPIOS.....	3
5. DIRETRIZES GERAIS.....	3
6. MONITORAMENTO.....	5
7. RESPONSABILIDADES.....	5
8. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	6

## 1. INTRODUÇÃO

A presente política do Banco Caixa Geral Brasil, doravante denominado BCG-Brasil, dispõe sobre os princípios a serem observados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços do BCG-Brasil conforme disposto na Resolução nº 4.539 de 24 de novembro de 2016, emitida pelo Banco Central do Brasil (“BACEN”).

Para efeito desta política, o relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços contempla as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

## 2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

**Cliente(s):** toda pessoa física ou jurídica que utiliza qualquer produto ou serviço ou que tenha contratado produto ou serviços e tenha vínculo por questões contratuais e/ou regulatórias.

**Produto(s):** todo e qualquer produto ou serviço, bancário, financeiro ou de investimento (e.g., conta-corrente, empréstimo, com garantia ou não, investimento), desenvolvido ou oferecido pelo BCG-Brasil;

**Colaborador(es):** são os membros dos órgãos sociais, os trabalhadores, prestadores de serviço terceirizado, estagiários, representantes legais e procuradores, com prazo temporário ou indeterminado, independentemente da natureza do seu vínculo com o BCG- Brasil.

**Código de Conduta<sup>1</sup>:** consagra os princípios de atuação e as normas de conduta profissional observados pelo BCG-Brasil no exercício da sua atividade.

## 3. ABRANGÊNCIA

Os princípios e disposições contidos nesta Política devem ser observados por todos administradores e colaboradores do BCG-Brasil, sobretudo aos que interagem ao seu cumprimento em todas as fases do processo.

---

<sup>1</sup> Publicado no site [bcgbrasil.com.br/Compliance](http://bcgbrasil.com.br/Compliance).

#### 4. PRINCÍPIOS

As atividades no BCG-Brasil são conduzidas observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, atuando com verdade e clareza, propiciando a convergência de interesses e consolidação de imagem institucional de credibilidade, responsabilidade, segurança e competência.

O BCG-Brasil promove uma cultura organizacional que incentiva um relacionamento equilibrado e de cooperação, buscando proporcionar um tratamento justo e equitativo a todos os clientes e usuários, assegurando assim a conformidade e a legitimidade de produtos e serviços.

O BCG-Brasil estimula a prestação de informações de forma clara, segura e acessível. O atendimento aos clientes é realizado de forma tempestiva e conclusiva, sendo assegurados a eles o rigor e a boa-fé.

#### 5. DIRETRIZES GERAIS

O BCG-Brasil possui diversos controles e procedimentos para garantir a segurança das informações sensíveis, conforme descrito nos tópicos abaixo:

- **Concepção, desenvolvimento e requisitos de Segurança**

O BCG-Brasil leva em consideração, para a concepção de um produto, os requisitos de segurança e a legislação aplicável, bem como as solicitações dos órgãos competentes, é utilizado como premissa, para a elaboração do produto, o perfil do cliente, onde são observadas as características e a sua complexidade, sempre se atentando a adequação do produto ao público-alvo.

Os produtos passam pela aprovação do Comitê de Produtos, cujo objetivo é apreciar, debater e aprovar a oferta ou renovação dos serviços e produtos oferecidos pelo BCG-Brasil.

- **Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços**

O BCG-Brasil comercializa produtos e serviços com aderência ao perfil de seus clientes e usuários. Durante o atendimento, os colaboradores devem proceder de maneira correta e transparente, utilizando como premissa de atendimento o princípio da boa-fé, sempre informando os Clientes quanto às especificidades do Produto. Os Colaboradores devem garantir o enquadramento do Cliente no perfil adequado. Os esclarecimentos e informações devem ser claros, corretos e verídicos.

- **Divulgação e publicidade de produtos e serviços e tarifas**

O BCG–Brasil disponibiliza a informação de forma clara, relevante e atualizada sobre os seus produtos, serviços prestados.

As Tarifas bancárias do BCG-Brasil são estabelecidas de acordo com as características dos produtos e serviços e em conformidade com os requisitos regulatórios mínimos.

- **Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados**

O BCG-Brasil respeita criteriosamente as normas legais e as autoridades competentes em matéria de proteção de dados pessoais, os procedimentos de coleta, tratamento e manutenção de informação observam uma estrita confidencialidade, sigilo e privacidade do cliente.

- **Gestão do atendimento, inclusive o registro e o tratamento de demandas e mediação de conflitos**

As demandas de reclamações, sugestões de clientes são acolhidas e analisadas pelo BCG-Brasil, de forma isenta e independente, estando devidamente registradas e recebem o tratamento formal e adequado. Os canais de comunicação entre o BCG-Brasil e os clientes são os canais de correspondência eletrônica, correspondência física e acesso telefônico gratuito, os canais de comunicação são divulgados em formato e local visível ao público.

- **Cobrança em caso de inadimplemento e Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações**

O BCG-Brasil disponibiliza e informa aos clientes os termos e condições aplicáveis aos produtos oferecidos, bem como os seus colaboradores são instruídos para oferecer e esclarecer todas as informações e dúvidas, de forma a permitir a livre e consciente tomada de decisão mais adequada aos interesses, necessidades e objetivos do cliente.

O BCG-Brasil segue os procedimentos para cobrança em caso de inadimplemento e/ou liquidação antecipada de operações de crédito de forma clara e respeitando as condições do contrato acordado entre as partes.

- **Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços e transferência de relacionamento para outra instituição**

O BCG-Brasil não impõe obstáculos ou impeditivos sem justificativas para terminar a relação contratual com os clientes ou transferir relacionamento para outra instituição. Nos processos de encerramento da relação ou transferência de relacionamento, o BCG-Brasil atua de maneira solidária e equilibrada.

- **Incentivos ao desempenho dos Colaboradores**

O BCG-Brasil possui Política de Prêmio de Desempenho e Potencial aprovada pelo Conselho de Administração.

- **Treinamentos**

Os colaboradores participam de treinamentos periódicos que desempenham atividades associadas ao relacionamento com clientes e usuários.

O treinamento e a capacitação deve ser realizado, revisto e aperfeiçoado de forma periódica, com o objetivo de sempre manter o mais alto padrão de qualidade de atendimento prestado pelo BCG-Brasil.

## 6. MONITORAMENTO

O BCG-Brasil monitora a aderência deste normativo, por meio de indicadores de risco, avaliando periodicamente os resultados e as pesquisas de satisfação.

O BCG-Brasil realizará o monitoramento desta Política, com a avaliação de sua efetividade e identificação e correção de eventuais deficiências.

Os mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos, deverão ser testados, periodicamente, pela Auditoria Interna.

As informações oriundas dos métodos de mensuração, acompanhamento e monitoramento, bem como dos controles, testes e trilhas de auditoria, além dos processos, procedimentos e manuais de boas práticas conexos, ficarão à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo de cinco anos.

## 7. RESPONSABILIDADES

**Conselho de Administração:** Aprovar a Política e suas atualizações;

**Diretoria Executiva:** Garantir a aderência do BCG-Brasil à Política;

**Áreas de Negócios e Operações:** Executar processos e procedimentos aplicáveis à área, em conformidade com a Resolução e a Política, que devem nortear os procedimentos de prospecção, a oferta, a recomendação, que envolvem a pré-contratação, a contratação e a pós contratação de Produtos aos Clientes, garantindo que seus respectivos Colaboradores sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento;

**Compliance:** Garantir a conformidade da Resolução com esta Política, bem como garantir o desenvolvimento do programa de treinamento de Colaboradores, em conjunto com as áreas de Negócios.

**Controles Internos:** Coordenar e acompanhar a elaboração de mecanismos para controle e mitigação dos riscos e ferramentas de aferição de indicadores de riscos, para subsidiar planos de ação para falhas operacionais. Monitorar e avaliar, periodicamente, a efetividade da política.

**Ouvidoria:** Analisar e tratar, adequadamente e formalmente, as demandas dos Clientes que não foram satisfatoriamente solucionadas, prestar os esclarecimentos necessários aos clientes sobre suas demandas e providências adotadas, incentivar áreas e Colaboradores para obter os esclarecimentos e providências necessárias para as soluções das demandas.

**Auditoria Interna:** Avaliar e testar periodicamente os mecanismos para acompanhamento, controle e mitigação de riscos estabelecidos na Política e a sua eficácia e efetividade. Avaliar a adequação e a conformidade dos processos e procedimentos.

## 8. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente política entra em vigor na data de sua publicação e deve ser (i) revista periodicamente e (ii) objeto de avaliação periódica.