

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO
COM CLIENTES E USUÁRIOS**

FOLHA DE CONTROLE

INFORMAÇÕES GERAIS

Título	Política de Relacionamento com Clientes e Usuários
Número de Referência	V1
Aprovador	Diretoria
Data da Aprovação	28/06/2022
Data da Próxima Revisão	21/03/2023

HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão	Motivo da Alteração	Data	Autor	Departamento
1	Versão Inicial	Jun/2022	Gilmara Machado	Compliance

Aprovado por:	Fabiano Lopes Ferreira	Magnum Lamounier Ferreira	Fernando Lamounier Ferreira
Data: 28/06/2022	Presidente	Diretor	Diretor

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	03
2 OBJETIVO.....	03
3 ABRANGÊNCIA.....	03
4 BASE LEGAL.....	04
5 PRINCÍPIOS.....	05
6 RESPONSABILIDADES.....	05
7 GERENCIAMENTO DA POLÍTICA.....	07
8 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.....	08
9 TREINAMENTOS.....	09
10 ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA.....	09
11 DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA.....	09
12 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10
REFERÊNCIAS.....	10

1 INTRODUÇÃO

A presente Política apresenta os princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços pela Multimarcas Consórcios.

Para efeito desta Política, o relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços sendo observados os seguintes conceitos:

- Clientes: pessoas naturais ou jurídicas usuárias de produto (s) ou serviço (s) oferecido (s) pela Multimarcas Consórcios.
 - Usuários de Produtos e Serviços: pessoas naturais ou jurídicas usuárias de produto (s) ou serviço (s) oferecido (s) pela Multimarcas Consórcios.
- Para fins desta Política, o consorciado da Administradora é considerado cliente.

2 OBJETIVO

Estabelecer princípios e diretrizes que norteiem as ações dos colaboradores com clientes e usuários de produtos e serviços da Multimarcas Consórcios, aumentando o grau de satisfação, proporcionando um relacionamento duradouro.

3 ABRANGÊNCIA

A presente Política estabelece princípios e procedimentos a serem adotados por Diretores, Gerentes, Funcionários¹, Representantes Autorizados e todos aqueles que se relacionam, atuam ou prestam serviços em nome ou para a Multimarcas Consórcios, nesta Política denominados “Colaboradores”.

Esta Política deve ser cumprida por todos os Colaboradores e será amplamente divulgada a todos eles pelos canais internos e pelas chefias imediatas.

¹ Incluindo estagiários e menores aprendizes.

As disposições desta Política aplicam-se, no que couber, aos colaboradores que estejam em gozo de licença ou em outro afastamento equivalente, com ou sem remuneração, bem como àqueles que se encontrem cedidos ou requisitados.

4 BASE LEGAL

Abaixo, listamos as principais bases legais a serem observadas para a construção da presente Política:

Resolução BCB nº 155, de 14 de outubro de 2021: Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas administradoras de consórcio e pelas instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

5 PRINCÍPIOS

Os princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência são observados pela Multimarcas Consórcios com vistas à convergência de interesses e à consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Para que estes princípios sejam alcançados cabe à Multimarcas Consórcios, sempre na forma da lei e respeitadas as balizas legais:

- 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 vulnerabilidade;
- buscar adequar seus produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;
- promover e perseguir a integridade, a conformidade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, bem como a 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, custos² 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;

- identificar os usuários finais beneficiários nas hipóteses legais;

- garantir tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:

- 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;

- a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos;

- a transferência de relacionamento para outra instituição, na forma da lei e do instrumento contratual.

É relevante ressaltar que as diretrizes que orientam esta Política estão alinhadas com a missão, a visão, os valores além do “Código de Ética, Conduta e Integridade”, “Política de Conformidade - Compliance” e “Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo - PLD/CFT” da Multimarcas Consórcios.

6 RESPONSABILIDADES

- Diretoria

- Aprovar a Política de Relacionamento com o Cliente e acompanhar o seu cumprimento;

- Indicar ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução BCB 155/2021;

- Prover os recursos necessários para o cumprimento desta Política.

² Por ocasião da adesão a grupo de consórcio deve-se informar ao cliente os custos de participação, a saber: taxa de administração, inclusive quando antecipada; taxa de fundo de reserva (se houver) e seguro (se houver). Além do mais, os custos listados devem ser expressos sob a forma de percentual sobre o valor do crédito, considerando o total dos pagamentos previstos.

- Gerências

- Aplicar e fiscalizar as diretrizes institucionais com base nos princípios estabelecidos nesta Política visando garantir a eficiência dos procedimentos.

- Comercial

- Buscar continuamente conhecer os clientes, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências aplicáveis;

- Acompanhar as propostas de início de relacionamento com os clientes.

- Secretaria de Vendas

- Promover a correta identificação de clientes e a devida diligência associada a tal identificação e o monitoramento contínuo da relação de negócio;

- Acompanhar as propostas de início de relacionamento dando especial atenção às relacionadas com Pessoas Expostas Politicamente (incluindo estreitos colaboradores e familiares de tais pessoas);

- Buscar continuamente conhecer os clientes, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências aplicáveis;

- Empreender esforços para obter informações adicionais a respeito do propósito da relação de negócio mantida pelo cliente ou, se for o caso, por procurador legalmente constituído;

- Adotar as diligências devidas para a identificação do beneficiário final;

- Executar ações que envolvam a identificação das contrapartes das operações realizadas nos ambientes de negócios.

- Controle de Qualidade

- Verificar todas as vendas feitas pelos Representantes Autorizados;

- Validar as informações pessoais, profissionais e financeiras do cliente;

- Confirmar para o cliente as principais informações contratuais referentes ao produto adquirido, prazos e valores;

- Verificar se a venda foi efetivada de acordo com a legislação aplicável e as normas contratuais.

- Tecnologia da Informação

- Garantir a operacionalidade dos sistemas utilizados pela Multimarcas Consórcios;

- Prover os serviços de manutenção aos sistemas.

- Recursos Humanos
 - Aplicar o processo de Conheça Seu Funcionário, com o objetivo de garantir padrões elevados de seus quadros;
 - Monitorar a adequação e validade dos treinamentos e certificados.

- Governança, Risco e Compliance
 - Monitorar o arcabouço regulatório referente ao relacionamento com o cliente;
 - Avaliar os procedimentos internos contrapondo-os com à regulamentação vigente;
 - Buscar continuamente conhecer os clientes, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências aplicáveis
 - Administração do risco gerado ao longo do ciclo de vida do cliente;

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

- SAC - Atendimento
 - Realizar atendimento a demandas de clientes e usuários.

- Ouvidoria
 - Como última instância efetuar o tratamento independente as demandas de clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário;
 - Atuar como canal de comunicação, inclusive na mediação de conflitos.

- Demais Áreas
 - Seguir as diretrizes institucionais com base nos princípios estabelecidos nesta Política visando garantir a eficiência dos procedimentos.

7 GERENCIAMENTO DA POLÍTICA

A Multimarcas Consórcios assegura a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais

referentes ao relacionamento com clientes e usuários observando os seguintes aspectos:

- identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento, considerando suas características e complexidade;
- concepção de produtos e de serviços;
- oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- cobrança de taxas e tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes e usuários em bases de dados;
- gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive com o registro e o tratamento de demandas;
- mediação de conflitos com clientes e usuários;
- sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- extinção da relação contratual relativa a produtos e a serviços;
- liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações³;
- transferência de relacionamento para outra instituição;
- promoção do equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho de funcionários e de representantes com as diretrizes e os valores organizacionais.

8 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

A Multimarcas Consórcios utiliza modelos de gerenciamento da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços considerando:

- a implementação de controles;
- o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- a avaliação da sua efetividade;
- a identificação e a correção de eventuais deficiências.

³ Conferir contrato e manuais sobre este procedimento.

Os mecanismos de gerenciamento do relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços são submetidos a testes periódicos pelo Compliance e pela Auditoria Interna e, em caso de inconsistências, estas serão reportadas à Diretoria.

Importante ressaltar que os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria serão mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

9 TREINAMENTOS

O treinamento⁴ relativo à “Política de Relacionamento com Clientes e Usuários” é realizado no *onboarding* do Funcionário da Multimarcas Consórcios e Representante Autorizado. Este realiza um treinamento visando a compreensão da importância de se realizar um relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, dispensando tratamento justo, cordial e equitativo.

Ademais, ressalta-se que realizamos reciclagens periódicas aos Funcionários e Representantes Autorizados da Multimarcas Consórcios visando a atualização de conhecimento.

10 ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

A atualização da presente Política ocorrerá anualmente, ou sempre que houver alterações substantivas em procedimentos ou regulamentações que afetem o tema, sendo de responsabilidade da área de Compliance o acompanhamento das inovações legais e institucionais.

11 DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A Multimarcas Consórcios divulga amplamente sua Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, bem como as demais Políticas da instituição tornando-as acessíveis por meio da Intranet - Canal Interno de Comunicação de Funcionários e da CAREM - Canal de Representantes Multimarcas, onde também disponibiliza manuais, cartilhas, vídeos e

⁴ O treinamento pode ocorrer de forma presencial ou online.

treinamentos. Além dos canais internos e externos, a instituição divulga suas Políticas por meio de e-mail Marketing.

12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Multimarcas Consórcios, por meio da presentes Política, reafirma o seu compromisso de cumprimento à legislação pertinente, garantindo que as leis e regulamentações relacionadas ao tema sejam respeitadas, como também instruindo e direcionando seus profissionais na condução do relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços.

Sendo assim, é esperado que os Colaboradores, incluindo Representantes Autorizados, cumpram as diretrizes aqui estipuladas em todas as circunstâncias do trabalho, todavia, situações que violem esta Política ou não estejam aqui contempladas estarão susceptíveis à avaliação do Compliance e da Diretoria.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Resolução BCB nº 155, de 14 de outubro de 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=155>.