



# GRUPO PADILHA

## Correspondente Bancário

<b>Título</b>	Relacionamento com o cliente				
<b>Tipo de documento</b>	Política				
<b>Área</b>	Comercial				
<b>Responsável</b>	Carlos Alberto				
<b>Fluxo de aprovação</b>	Ata Reunião de Diretoria Executiva				
<b>Anexos e/ou Fonte</b>	Resolução 4.935/21 e autorregulação do consignado				
<b>Gestor Aprovador</b>	Mariano Padilha				
<b>Classificação</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Confidencial <input type="checkbox"/> Restrita				
<b>Código</b>	P – RELAC CLI	<b>Versão</b>	V04	<b>Criação</b>	18/01/2024
<b>Publicação</b>	24/04/2026	<b>Última Revisão</b>	10/02/2026		

## Índice

1. Objetivo
2. Introdução
3. Aderência das Recomendações e Procedimentos (Política de Relacionamento):
  - 3.1 Critérios de qualidade
4. Estrutura de Gerenciamento:
  - 4.1 Atendimento ao cliente
  - 4.2 Material de campanha e propaganda
  - 4.3 Número de atendimentos
  - 4.4 Acompanhamentos e indicadores
  - 4.5 Regulatórios
  - 4.6 Portabilidade
    - 4.6.1 Definição de portabilidade
    - 4.6.2 Característica da portabilidade
    - 4.6.3 Vedação ao pagamento de remuneração
    - 4.6.4 Acompanhamento de proposta
    - 4.6.5 Monitoramento
  - 4.7 Refinanciamento
    - 4.7.1 Público-alvo
    - 4.7.2 Script e roteiro de abordagem
    - 4.7.3 Treinamentos e desenvolvimento
    - 4.7.4 Monitoramento
  - 4.8 Reclamações, contestações e ações judiciais

---

### Confidencialidade:

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades

## **1. Objetivo:**

---

A Política de (Relacionamento com o cliente) tem como objetivo criar soluções simplificadas que geram valor para os clientes e todos envolvidos. Esta política é fomentada de forma a guiar toda a jornada do cliente, durante nossa criação de estratégias, ofertas, contratação e pós-contratação. Reforçamos que as nossas atividades vão de encontro à satisfação dos clientes e o atendimento com excelência para todos os consumidores. O GRUPO PADILHA estabelece a presente política, visando observar os princípios da ética, transparência e comprometimento na condução das atividades e no relacionamento com os clientes, atendendo as obrigatoriedades da resolução 4.935/21 e exigências da Autorregulação do consignado, definindo diretrizes e condições de atendimento deste prestador de serviços a clientes e usuários.

O Responsável por esse documento deve manter observância, controle e manutenção das informações, para que atualização do documento esteja em plena conformidade e dentro dos padrões de qualidade seguidos pela empresa O GRUPO PADILHA.

## **2. Introdução:**

---

Esse documento foi desenvolvido para dar um direcionamento de como os procedimentos que envolvem (Política de relacionamento com o cliente), devem ser seguidos por todos os seus envolvidos, com intuito de atingir as determinações que são elaboradas pelo conselho executivo da empresa, visando ter facilidades nas organizações dos seus processos e atingir os padrões de qualidade esperados pelos órgãos reguladores e todos os seus stakeholders.

Os Procedimentos mapeados nesse documento têm como relevância exigências da resolução CMN 4.935/21, Autorregulação do Consignado e todas as legislações no que tange à atividade de correspondente bancário no país, além de manter a transparência das informações para todos os seus envolvidos.

## **3. Aderência das Recomendações (Política de relacionamento com o cliente):**

---

### **3.1 Critérios de Qualidade**

A Política de Relacionamento com o cliente reflete a forma como o GRUPO PADILHA posiciona-se, demonstrando seus esforços para garantir transparência, qualidade e comprometimento com os clientes, de forma que seja criado um relacionamento sólido com o público, aumentando a satisfação com os produtos comercializados e proporcionando uma aproximação saudável e de longa data.

Os critérios que norteiam a qualidade dessa Política estão apoiados nos seguintes pilares:

- Tratamento justo e com critérios de alto padrão de qualidade a todos os clientes;
- Cultura organizacional para incentivar o relacionamento cooperativo e equilíbrio com os clientes;
- Conformidade e legitimidade nas ofertas de produtos e serviços financeiros, com observância nos riscos inerentes ao modus operandi;
- Zelo pelas informações e dados dos clientes, buscando sempre apresentação das ofertas de acordo com o seu perfil;

---

#### **Confidencialidade:**

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades



- Não realizar ofertas que seja caracterizada como prática abusiva e fora dos padrões de qualidade;
- Manter os scripts de oferta devidamente atualizados com regras de mercado e boas práticas da autorregulação do consignado.

#### 4. Estrutura de Gerenciamento

##### 4.1 Atendimento ao Cliente:

- Sempre informar ao cliente de forma transparente e clara todos os dados das operações que são processadas no portal da instituição financeira;
- Atender estritamente aos padrões, normas operacionais e tabelas definidas pela instituição;
- Encaminhar de imediato, através do Canal de contato da instituição, toda e qualquer reclamação/solicitação que o cliente reportar a equipe de correspondente;
- Garantir que os integrantes da equipe sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecimento técnico;
- Garantir que a oferta realizada siga o fluxo descrito, visando seguir o padrão de qualidade do GRUPO PADILHA

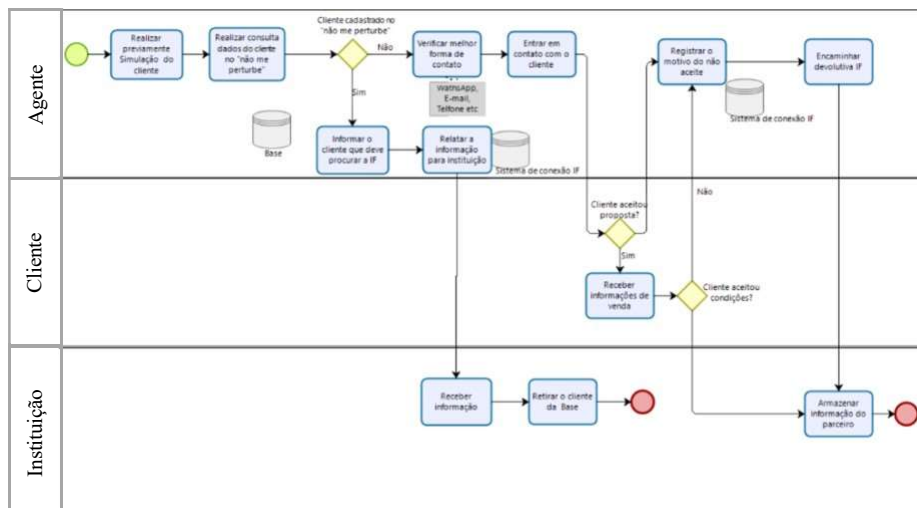
Fluxo de atendimento ao cliente:

**Área:** Comercial

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** Diariamente

**Controles internos:** Base de clientes, scripts e comunicados com direcionamentos de atendimentos.



**Confidencialidade:**

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades



#### 4.2 Materiais de Campanha e Propaganda:

- Expor material desenvolvido e autorizado pela instituição financeira, visando dar amplo conhecimento para o cliente;
- Manter procedimentos para que a comunicação do agente de crédito seja feita com os clientes de forma clara e objetiva, contemplando as informações sobre as taxas de juros, prazos, CET e todas as demais condições negociais que compõem os valores contratados que deverão ser pagos de acordo com a proposta;
- Manter aplicação dos treinamentos de produtos e campanhas disponibilizadas pela instituição financeira de forma clara e objetiva para todos os seus colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros temporários e estagiários;
- Assegurar que as informações disponibilizadas para os clientes estão de acordo com as regras dos produtos, campanhas e propagandas autorizadas e divulgadas pela instituição financeira.

**Área:** Comercial e Marketing

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** quando necessário

**Controles internos:** treinamentos, comunicados e materiais de campanhas.

#### 4.3 Números de atendimento:

- Assegurar que o controle de atendimento esteja em plena conformidade e ocorrendo em periodicidade definida pelo gestor dessa responsabilidade;
- Manter controle de fácil acesso e com nível de segurança dos dados atendendo a regras contidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- Executar regras que atendam os processos do “não me perturbe”, assegurando que os atendimentos estejam devidamente mapeados;
- Disponibilizar a qualquer momento informações como: quantidade de atendimentos realizados, propostas digitadas, canceladas e recusadas.

**Área:** Comercial e planejamento

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto e Mariano Padilha

**Periodicidade de execução:** Diariamente

Indicadores de performance e relatórios de vendas.

#### 4.4 Acompanhamento e indicadores:

- Desenvolver acompanhamento para todos os integrantes da equipe, de fácil leitura e entendimento e que possa auxiliar na melhoria contínua;
- Acompanhar os KPI's em periodicidade definida pelo gestor da área e com aprovação do comitê executivo;

---

**Confidencialidade:**

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades

- Assegurar que os indicadores de gestão de consequências sigam os padrões de qualidade contidos nesta Política;
- Assegurar que os indicadores estejam em plena conformidade servindo como base para tomada de decisão do colegiado executivo.

**Área:** Planejamento e Comercial

**Responsável pelo processo:** Mariano Padilha e Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** Diário e Trimestralmente

**Controles internos:** relatórios de venda e relatórios de qualidade.

#### 4.5 Regulatório:

- Assegurar que itens da 4.935/21 e exigências da Autorregulação do consignado, sejam cumpridos sem distorções;
- Assegurar que o documento correlato seja uma das fontes principais para direcionar essa Política;
- Dar amplo conhecimento a todos sobre as informações contidas nos documentos que fomentou o desenvolvimento dessa Política (colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros temporários e estagiários).

**Área:** Compliance

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** quando necessário

**Controles internos:** documentos da instituição e processo de órgãos reguladores e entidade febraban.

#### 4.6 Portabilidade:

A existência dos aspectos abaixo representa os seguintes fatores: Definição da Portabilidade e seus envolvidos, características e vedação ao pagamento de remuneração aos Agentes de Crédito que não cumprirem as obrigações das regras que constam no documento correlato definidos pelo Comitê Gestor da Autorregulação do consignado:

##### 4.6.1 Definição da portabilidade:

- A Resolução Bacen 4.292/13 regulamenta a portabilidade de operações de crédito pessoal entre as Instituições Financeiras. Dentre as regras definidas para a Portabilidade de Crédito PF destacam-se:
  - ✓ Vedação a processos alternativos que busquem resultados semelhantes aos da Portabilidade;
  - ✓ (Art. 2º) Determinação de que o saldo devedor e o prazo da nova operação não podem ser superiores aos da operação que está sendo portada (Art. 3º);
  - ✓ Definição de que a troca de informações entre as instituições deve ser realizada eletronicamente e de que o sistema responsável por este

#### Confidencialidade:

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades

- processo deve atribuir código de identificação específico para a portabilidade (Art. 4º);
- ✓ Necessidade de confirmação da portabilidade pela instituição original (liquidação financeira).
- A Carta Circular BACEN nº 3.650, de 16.04.2014, esclarece sobre a aplicação dos Arts. 2º e 5º da Resolução BACEN nº 4.292, confirmando a proibição da utilização de qualquer procedimento alternativo de transferência de operações de crédito entre instituições financeiras, em especial a denominada "compra de dívidas".

Para os efeitos da Resolução, considera-se:

- ✓ **Portabilidade** - transferência de operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente, por solicitação do devedor;
- ✓ **Instituição Credora Original** - instituição financeira credora na operação de crédito objeto da Portabilidade;
- ✓ **Instituição Proponente** - instituição financeira receptora da operação de crédito objeto da portabilidade;
- ✓ **Devedor:** pessoa natural titular da operação de crédito objeto da portabilidade (Cliente);
- ✓ Assegurar que todos os pontos importantes estejam descritos no fluxo de processo no **(Manual de procedimentos Relacionamento do cliente)**.

#### 4.6.2 Características do produto:

- Os clientes bancários têm direito de transferir gratuitamente suas dívidas de um banco para outro. Na prática, a portabilidade funciona como se o cliente tivesse contratado um novo empréstimo em outro banco e, com esses recursos, quitado antecipadamente a dívida no banco de origem. A diferença é que, com a portabilidade do crédito, não há pagamento de impostos, desde que o novo empréstimo não supere o valor da dívida original no banco de origem;
- A possibilidade de transferência permite que melhores condições de crédito sejam negociadas. O banco de origem não pode se negar a fazer essa operação, mas nada impede que ele ofereça melhores condições de crédito para seu cliente. Do lado do cliente, é importante pesquisar para achar a proposta que lhe for mais vantajosa. É importante ressaltar que o cliente é livre para decidir se faz ou não a portabilidade do crédito. Para ter direito ao benefício de isenção de imposto e de tarifa na operação, é preciso que o cliente (correntista) informe ao banco que originalmente concedeu o crédito que se trata de uma operação de portabilidade. Se o cliente simplesmente fizer a quitação antecipada com os recursos tomados de outra instituição, pagará imposto sobre operações financeiras e tarifa. Uma vez informado da operação de portabilidade, o banco é obrigado a informar o saldo devedor e a aceitar a liquidação por meio de transferência de recursos pelo novo banco prestador.

#### 4.6.3 Vedação ao pagamento de remuneração (Gestão de consequências):

- a) Operação de consignado realizada com uma margem livre decorrente de uma portabilidade com redução de PMT, e em um prazo não superior a 360 dias contados da data do contrato que originou tal portabilidade;

---

#### Confidencialidade:

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades

- b) Operação de consignado realizada com uma margem livre decorrente de um refinanciamento de portabilidade com redução de PMT, e em um prazo não superior a 360 dias contados da data do contrato da portabilidade que originou o refinanciamento decorrente;
- c) Operação de consignado realizada após ter ocorrido alguma liquidação antecipada de operação (ões) de consignado anteriormente contratada(s) pelo cliente, em um prazo não superior a 90 dias;
- d) Manter visão de coibir o assédio por meio de ofertas abusivas ao consumidor que podem não resultar, necessariamente, em condições mais vantajosas a ele. Os Participantes obrigam-se a não remunerar seus correspondentes: (redação dada por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020 e referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020).

**Área:** Comercial

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** diariamente

**Controles internos:** relatório de vendas e gerenciador financeiro.

#### 4.6.4 Acompanhamento de proposta

- Garantir que o acompanhamento da proposta do cliente será feito pelo agente de crédito que efetuou a oferta inicial;
- Informar ao cliente sobre o possível procedimento de retenção possivelmente será feito pela instituição cedente da portabilidade;
- Manter contato com o cliente, visando total transparência do processo de portabilidade;
- Garantir que o cliente receba informações da aprovação, cancelamento e exclusão da proposta de portabilidade.

**Área:** Comercial

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** diariamente

**Controles internos:** relatório de vendas e gerenciador financeiro

#### 4.6.5 Monitoramento

- Garantir que o processo seja analisado por equipe de monitoria com total conhecimento técnico dos pontos que serão analisados e que seja com total imparcialidade;
- Garantir que sejam feitas revisões periódicas nos processos de monitoramento, visando identificar melhoria contínua em todas as análises;
- Revisar os modelos e técnicas de monitoramento em periodicidade definida anualmente, visando atingir resultados positivos;
- Assegurar que a FVC (Ficha de verificação de conformidade) seja utilizada em todas as monitorias, visando entregar um fator de análise qualitativo para os tópicos que são observados;

---

**Confidencialidade:**

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades

- Assegurar que todos os pontos importantes do monitoramento estejam descritos no fluxo de processo no **(Manual de procedimentos Relacionamento do cliente)**.

**Área:** Administrativo

**Responsável pelo processo:** Luciana

**Periodicidade de execução:** diariamente

**Controles internos:** relatório de vendas e base de controle de monitoramento

#### **4.7 Refinanciamento:**

##### **4.7.1 Público-alvo**

- Assegurar que o cliente é um grupo específico de consumidores com características semelhantes e que estão mais dispostos a adquirir o produto de refinanciamento;
- Garantir que o cliente não faz parte ao público vulnerável;
- Garantir que a oferta de refinanciamento seja feita com a melhor taxa para o cliente, de acordo com o que oferecido pela Instituição Financeira;
- Garantir que o cliente esteja ciente das novas condições da proposta de refinanciamento;
- Garantir que o script e roteiro sejam divulgados para todos os envolvidos na venda com o cliente;
- Assegurar que as informações do script e roteiro sejam cumpridas estritamente em todos os contatos com o cliente, visando seguir um padrão de qualidade instituído pelo GRUPO PADILHA;
- Garantir que informações de extrema importância e que constam como obrigatórias no documento correlato art. 4º, sejam observadas no script e roteiro:
  - ✓ Taxas de juros;
  - ✓ Tarifas incidentes;
  - ✓ Eventuais seguros;
  - ✓ Impostos;
  - ✓ Custo efetivo total ("CET");
  - ✓ Procedimento de cancelamento em até 07 dias para vendas feitas via canais digitais.
- Garantir que a revisão do script e roteiro seja feita sempre que houver mudanças no produto e/ou seguir uma periodicidade definida de um ano;
- Revisar os pontos importantes levantados pelas áreas que utilizam o script e roteiro, sempre analisando impacto e relevância dos ajustes.

---

**Confidencialidade:**

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades



**Área:** Comercial

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** diariamente

**Controles internos:** manual do público vulnerável, treinamentos sobre produtos e materiais sobre produtos.

#### 4.7.2 Script e Roteiro de abordagem:

- Garantir que o script e roteiro sejam divulgados para todos os envolvidos na venda com o cliente;
- Assegurar que as informações do script e roteiro sejam cumpridas estritamente em todos os contatos com o cliente, visando seguir um padrão de qualidade instituído pelo GRUPO PADILHA;
- Garantir que informações de extrema importância e que constam como obrigatórias no documento correlato art. 4º, sejam observadas no script e roteiro:
  - ✓ Taxas de juros;
  - ✓ Tarifas incidentes;
  - ✓ Eventuais seguros;
  - ✓ Impostos;
  - ✓ Custo efetivo total ("CET");
  - ✓ Procedimento de cancelamento em até 07 dias para vendas feitas via canais digitais;
- Garantir que a revisão do script e roteiro seja feita sempre que houver mudanças no produto e/ou seguir uma periodicidade definida de um ano;
- Revisar os pontos importantes levantados pelas áreas que utilizam o script e roteiro, sempre analisando impacto e relevância dos ajustes.

**Área:** Comercial

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** diariamente

**Controles internos:** Scripts e materiais para direcionamento ao cliente

#### 4.7.3 Treinamento e Desenvolvimento:

- Garantir que os colaboradores responsáveis pelo giro de carteira de refinanciamento realizem todos os treinamentos disponibilizados pelo GRUPO PADILHA e I.F.:
  - ✓ Código de conduta e ética;
  - ✓ Melhores práticas na oferta do produto;
  - ✓ Prospecção do público-alvo;
  - ✓ Características do produto;
  - ✓ Ofertas de seguros;
  - ✓ Público vulnerável;
  - ✓ Autorregulação do consignado;
- Garantir que as equipes sejam desenvolvidas de maneira uniforme, visando seguir o padrão estabelecido pelo GRUPO PADILHA;

---

**Confidencialidade:**

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades



#### 4.7.4 Monitoramento

- Garantir que o processo seja analisado por equipe de qualidade com total conhecimento técnico dos pontos que serão analisados e que seja com total imparcialidade;
- Garantir que sejam feitas revisões periódicas nos processos de monitoramento, visando identificar melhoria contínua em todas as análises;
- Assegurar que as análises de qualidade sejam utilizadas em todas as monitorias, visando entregar um fator de análise qualitativo para os tópicos que são observados;
- Assegurar que todos os pontos importantes do monitoramento estejam descritos no fluxo de processo no **(Manual de procedimentos Relacionamento com o cliente)**.

**Área:** Administrativo

**Responsável pelo processo:** Luciana

**Periodicidade de execução:** diariamente

**Controles internos:** relatórios de análise de propostas por amostragem

#### 4.8 Reclamações, contestações e ações Judiciais:

**Reclamações:** Manter as análises de reclamações recebidas pela instituição com um prazo de devolutiva, onde não traga danos ao cliente e com resposta tempestiva.

- Realizar tratativa da solicitação feita pela instituição com alto nível de qualidade;
- Realizar controle das reclamações em caráter de análises de melhoria contínua;
- Executar a gestão de consequências a todos os parceiros e agentes que não seguirem os processos de oferta sustentável;
- Executar as sanções previamente divulgadas com os colaboradores responsáveis pelo atendimento de propostas e tratativas em desconformidade;
- Disponibilizar a resolutividade da reclamação, no prazo estipulado pela instituição e com alto nível de maturidade, visando transmitir a maturidade da empresa.

**Área:** Compliance

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** quando demandado

**Controles internos:** base de controle de reclamações, coleta de evidências com agente, relatório de vendas e portal banco

**Contestações:** Quando o cliente realiza uma contestação da venda, por qualquer motivo devemos seguir com análise de forma tempestiva e realizando a devolutiva pelo canal de pedido de esclarecimento da instituição.

- Realizar tratativa da solicitação do cliente com alto padrão de análise, visando encontrar onde a falha ocorreu e realizar correção imediatamente do processo;

---

**Confidencialidade:**

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades

- Realizar controle das contestações e realizar conscientização com todos os colaboradores, visando mitigar os erros;
- Executar a gestão de consequências a todos os parceiros e agentes que não seguirem os processos de oferta sustentável;
- Executar as sanções previamente divulgadas com os colaboradores responsáveis pelo atendimento de propostas e tratativas em desconformidade;
- Disponibilizar a resolutividade da contestação, no prazo estipulado pela instituição e com alto nível de maturidade, visando transmitir a maturidade da empresa.

**Área:** Compliance

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** quando demandado

**Controles internos:** base de controle de contestações, coleta de evidências com agente, relatório de vendas e portal banco

**Ação Judicial:** Quando o cliente realiza uma abertura da ação judicial, por qualquer motivo devemos seguir com análise de forma tempestiva, com critérios técnico e realizando a devolutiva pelo canal de pedido de esclarecimento da instituição.

- Realizar o registro da demanda, visando alimentar informações para trabalho futuro, maturidade e crescimento da empresa;
- Realizar controle das ações judiciais e realizar conscientização com todos os colaboradores, visando mitigar os erros;
- Realizar reuniões em periodicidade definida, para dar visibilidade a todos os envolvidos no processo de ações judiciais;
- Disponibilizar um setor e/ou pessoal com conhecimento jurídico para entendimento da demanda e entrega com qualidade para instituição;
- Executar a gestão de consequências a todos os parceiros e agentes que não seguirem os processos de oferta sustentável;
- Executar as sanções previamente divulgadas com os colaboradores responsáveis pelo atendimento de propostas e tratativas em desconformidade;
- Disponibilizar a resolutividade do processo judicial, no prazo estipulado pela instituição e com alto nível de maturidade, visando transmitir a maturidade da empresa.

**Área:** Compliance

**Responsável pelo processo:** Carlos Alberto

**Periodicidade de execução:** quando demandado

**Controles internos:** base de controle de ações judiciais, coleta de evidências com agente, relatório de vendas e portal banco

**Confidencialidade:**

Todos os colaboradores, no exercício de suas atividades, têm acesso a informações corporativas, incluindo dados pessoais e/ou sensíveis de fornecedores, prestadores de serviço e colegas. É fundamental que compreendam e assumam a responsabilidade pela privacidade e confidencialidade dessas informações. Devem garantir que todas as informações sejam armazenadas com segurança e acessadas apenas por pessoas autorizadas durante a execução de suas atividades