



## POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES



## 1. Ficha de Controle

<b>Título</b>	Política de PRC
<b>Versão</b>	Política de Relacionamento com Clientes_v2.0
<b>Status</b>	Em vigência
<b>Aprovador</b>	Diretoria
<b>Data de aprovação</b>	02/01/2025
<b>Data de Próxima da política</b>	01 ano após a data de aprovação ou sempre que exigido por alteração regulatória.
<b>Escopo de abrangência</b>	Finlev
<b>Escopo geográfico</b>	República Federativa do Brasil

<b>Versão</b>	<b>Motivo de Alteração</b>	<b>Data</b>	<b>Autor</b>	<b>Departamento</b>
2.0	-	02/01/2025	VSM GESTÃO CONTÁBIL EMPRESARIAL	Prestador de Serviços Externo



## 2. Objetivo

Esta Política visa estabelecer diretrizes e procedimentos que regem o relacionamento da FINLEV com seus clientes e usuários, assegurando a conformidade com os padrões regulatórios definidos pela Resolução CMN nº 4.949/2021, promovendo a ética, a transparência, a proteção de dados e a excelência no atendimento.

As diretrizes que orientam esta Política, estão alinhadas com a missão, a visão, os valores e o Código de Ética da FINLEV.

## 3. Âmbito de Aplicação

Aplica-se a todos os colaboradores, agentes, parceiros comerciais e prestadores de serviços associados à FINLEV, que interajam direta ou indiretamente com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Para fins desta Política são observados os seguintes conceitos:

- a) clientes: pessoas ou entidades usuárias de produto(s) ou serviço(s) oferecidos(s) pela FINLEV.
- b) usuários de produtos e serviços: pessoas ou entidades não associadas a FINLEV, usuárias de produto(s) ou serviço(s) oferecido(s) pela FINLEV.

## 4. Princípios Fundamentais

### 4.1 Transparência e Clareza

- a) Divulgação de Informações: Todas as informações sobre produtos e serviços devem ser divulgadas de forma precisa, clara e compreensível, evitando jargões técnicos que possam confundir os clientes.



- b) Condições Contratuais: As condições de todos os contratos devem ser apresentadas de forma transparente, incluindo taxas, encargos e eventuais penalidades.
- c) Conflitos de Interesse: Identificar e mitigar potenciais conflitos de interesse que possam comprometer a imparcialidade no atendimento ao cliente.

#### **4.2 Confidencialidade e Proteção de Dados**

- a) Proteção de Dados: Implementar práticas robustas de segurança da informação para proteger dados sensíveis dos clientes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- b) Consentimento Informado: Garantir que o consentimento do cliente seja obtido de forma clara e explícita para o tratamento de seus dados pessoais.

#### **4.3 Equidade e Não Discriminação**

4.3.1 Tratamento Justo: Assegurar que todos os clientes sejam tratados de forma justa e imparcial, independentemente de sua origem, raça, gênero, orientação sexual ou condição socioeconômica.

### **5. Diretrizes de Relacionamento**

#### **5.1 Comunicação Eficaz**

- Canais de Comunicação: Disponibilizar múltiplos canais de comunicação (e-mail, telefone, chat online) para facilitar o acesso dos clientes às informações e suporte.
- Resposta Tempestiva: Garantir respostas rápidas e eficientes a todas as consultas e reclamações dos clientes.

#### **5.2 Atendimento ao Cliente**

- Central de Atendimento: Manter uma central de atendimento capacitada e disponível para resolver dúvidas, solicitações e problemas dos clientes de maneira eficiente.
- Qualidade do Serviço: Monitorar continuamente a qualidade do atendimento por meio de métricas de desempenho e feedback dos clientes.



### **5.3 Ouvidoria**

- Canal independente para resolução de demandas não solucionadas pela central de atendimento, conforme regulamentação.

## **6. Educação Financeira**

- Promoção de conteúdos, cursos e materiais que contribuam para a tomada de decisões conscientes.

## **7. Objetivos Estratégicos**

### **7.1 Fidelização de Clientes**

- a) **Experiência do Cliente:** Focar na melhoria contínua da experiência do cliente para promover a lealdade e a retenção.
- b) **Programa de Relacionamento:** Implementar programas de relacionamento que incentivem a fidelidade e recompensem a lealdade do cliente.

### **7.2 São considerados objetivos estratégicos da FINLEV no tocante ao relacionamento com clientes e usuários:**

- a) prestar atendimento justo e equitativo a clientes e usuários, em todas as suas fases (pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços);
- b) disponibilizar canais efetivos de comunicação para clientes e usuários, observando a qualidade e tempestividade dos atendimentos, por meio de monitoramento constante;
- c) disponibilizar e fomentar programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços;
- d) envidar esforços na implantação e disseminação desta Política no âmbito das entidades da FINLEV.



## **8. Governança e Monitoramento**

- a) A área de Compliance supervisionará a aplicação desta política e emitirá relatórios internos.

## **9. As entidades da FINLEV devem, nos termos da regulamentação em vigor:**

- a) assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referentes ao relacionamento com clientes e usuários, bem como a adequação a esta Política;
- b) instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados à implementação e ao monitoramento do cumprimento desta Política;
- c) estabelecer o perfil dos clientes e usuários que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados.

## **10. Inovação em Serviços**

- Tecnologia e Inovação: Investir em soluções tecnológicas que melhorem a eficiência operacional e a experiência do cliente.
- Personalização de Serviços: Oferecer serviços personalizados que atendam às necessidades específicas de cada cliente.

## **11. Feedback e Melhoria Contínua**

- Coleta de Feedback: Estabelecer mecanismos para a coleta sistemática de feedback dos clientes, utilizando-o para identificar áreas de melhoria.
- Processos de Melhoria: Implementar processos de melhoria contínua com base nos insights obtidos do feedback dos clientes e nas tendências do mercado.

## **12. Implementação e Monitoramento**

- Capacitação Contínua: Oferecer treinamentos regulares e atualizações para todos os colaboradores sobre práticas de atendimento e compliance regulatório.



### **13. Avaliação de Desempenho**

- Métricas de Desempenho: Utilizar indicadores-chave de desempenho (KPIs) para monitorar a satisfação do cliente e a eficácia do atendimento.

### **14. Revisão e Atualização**

- Revisão Periódica: Revisar esta política periodicamente para assegurar sua relevância e conformidade com as mudanças regulatórias e de mercado.

### **Disposições Finais**

### **16. Conformidade Legal**

Esta política observa integralmente a Resolução CMN 4.949/2021, as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo normas de proteção ao consumidor e privacidade de dados.

### **17. Divulgação**

- a) Esta política será disponibilizada a todos os colaboradores e estará acessível aos clientes através do nosso site e em nossas instalações.

### **18. Vigência e Revisão**

- a) Entra em vigor na data da aprovação e será revisada anualmente ou sempre que exigido por alteração regulatória.