

## **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES DO BRDE**

### **Capítulo I - Objetivos**

1. Orientar o comportamento do BRDE no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços e na condução de suas atividades com observância dos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência, buscando criar um relacionamento sólido com os clientes, atendendo suas necessidades e, conseqüentemente, aumentando os seus respectivos graus de satisfação.

### **Capítulo II - Abrangência**

2. Os princípios, diretrizes e demais condições da Política de Relacionamento com Clientes do BRDE, bem como as disposições das políticas, regulamentos e outras normas que compõem essa Política, aplicam-se aos agentes públicos vinculados ao BRDE, assim entendidos os membros do Conselho de Administração, do Comitê de Auditoria, da Diretoria e de todos os órgãos estatutários, os empregados, os estagiários, os jovens aprendizes e todos que, com ou sem remuneração, prestem serviços ao BRDE, inclusive de forma temporária, e, no que couber:
  - a) A todos os fornecedores, parceiros de negócios e prestadores de serviços do BRDE, bem como às entidades que direta ou indiretamente tenham relações formais ou vínculo com o BRDE, inclusive aquelas sem fins lucrativos, bem como as geridas por administradores ou empregados designados ou cedidos pelo BRDE;
  - b) Aos empregados em gozo de licença, bem como a todo agente que, por força de lei, contrato ou qualquer ato jurídico, preste serviços ao BRDE de natureza permanente, temporária, excepcional ou eventual, ainda que sem retribuição financeira.
- 2.1. O relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços do BRDE contempla as fases de prospecção, de análise, de pré-contratação, de contratação, de liberação, de fiscalização, de acompanhamento e de pós-contratação de produtos e serviços.
- 2.2. Essa política abrange, também, o relacionamento com as entidades beneficiárias de incentivos fiscais investidos pelo BRDE, bem como aquelas que receberem apoio financeiro, técnico ou assistencial no âmbito de ações promovidas pelo Banco.

### **Capítulo III - Princípios**

- 3.** O BRDE no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, deve conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.
- 3.1.** A observância do disposto no item 3 requer, entre outras, as seguintes providências:
- a) Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
  - b) Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários;
  - c) Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços.
- 3.2.** O tratamento justo e equitativo a clientes e usuários abrange, inclusive:
- a) A prestação de informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;
  - b) O atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva; e
  - c) A inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.

### **Capítulo IV - Diretrizes**

- 4.** A Política de Relacionamento com Clientes do BRDE observa o direito do cliente ou usuário à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos vinculados ao BRDE observar as seguintes diretrizes:
- a) Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
  - b) Presunção de boa-fé do usuário;
  - c) Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
  - d) Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
  - e) Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
  - f) Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
  - g) Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

- h) Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- i) Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- j) Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- k) Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- l) Observância do Código de Conduta Ética do BRDE;
- m) Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- n) Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- o) Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
- p) Comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.

### **Capítulo V - Conceitos e Definições**

5. Para os fins desta Política, consideram-se:
- a) Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço;
  - b) Serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
  - c) Administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
  - d) Agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e
  - e) Manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

### **Capítulo VI - Canais De Relacionamento**

6. Entende-se por Canais de Relacionamento as soluções disponibilizadas para que o cliente ou usuário de produtos ou serviços prestados pelo BRDE possa

trocar informações com o Banco, são disponibilizados canais de relacionamento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, entre eles:

- a) Ouvidoria: cuja função é atuar na defesa dos direitos dos clientes do BRDE, notadamente quanto ao esclarecimento sobre deveres do BRDE na prevenção e solução de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil;
- b) Portal da Transparência: cujo objetivo é a divulgação à sociedade, sem necessidade de senhas, cadastros ou outra exigência e de forma compreensível, dados e informações sobre a atividade do BRDE, facilitando o exercício do controle social pelo cidadão
- c) Canal de Denúncias: cuja função é permitir que seus funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades do BRDE, mediante o registro de reclamações, dúvidas, denúncias e sugestões;
- d) Os demais endereços disponibilizados pelo BRDE.

6.1. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), observando, ainda, as disposições a respeito do funcionamento dos Canais de Relacionamento.

6.2. O BRDE zela para que os clientes usuários tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos pelo BRDE e pela facilidade do contato para solicitação de serviços ou esclarecimento de dúvidas.

## **Capítulo VII - Privacidade Da Informação**

7. O BRDE mantém controle das informações fornecidas pelo seu cliente, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes no País.

7.1. O BRDE não comercializa, cede ou troca os dados de seu cliente, ressalvada a troca com sistemas de informações de crédito previstos na legislação aplicável ou contratualmente ou previamente autorizados.

7.2. Depoimentos, divulgação de dados e da imagem propriamente dita somente serão utilizados mediante a expressa e prévia autorização do cliente.

7.3. Todos os parceiros comerciais, fornecedores e funcionários devem estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos clientes, prezando pela confidencialidade das informações dos clientes, construindo e preservando uma relação de confiança e sintonia, cumprindo à risca o que foi contratado e buscando, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.

- 7.4. A informações fornecidas pelo cliente são objeto de controle, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes.

### **Seção I - Privacidade Do Contato**

8. Em todos os contatos ativos feitos pelo BRDE haverá registro, identificação de quem realizou o contato e informação clara e objetiva sobre a ação.
- 8.1. Caso o cliente informe que não deseja mais ser contactado pelo BRDE haverá o registro e o acatamento da solicitação, salvo casos de exigências legais.
- 8.2. Os dados, informações e manifestações realizadas durante qualquer contato ativo feito pelo BRDE serão submetidos à classificação nos termos da legislação aplicável e da regulamentação própria do BRDE.

### **Seção II - Atendimento, Retenção e Fidelização**

9. Ações de atendimento, retenção e fidelização estão sempre em desenvolvimento pelo Banco e são constantemente aperfeiçoadas para o melhor relacionamento com o cliente;
- 9.1. O BRDE primará pelo bom atendimento ao cliente ou usuário, buscando a retenção dele como tomador dos produtos ou serviços e a fidelização.
- 9.2. O atendimento ao cliente e a boa relação BRDE-cliente é essencial para a efetiva resolução de qualquer dificuldade ou problema que venha a ser enfrentado pelas partes.

### **Capítulo VIII - Prevenção à Fraude**

10. Os riscos de fraude e perdas financeiras são mitigados por meio de medidas de prevenção, conscientização, consultoria, monitoramento e ações imediatas às ocorrências identificadas. A segurança de qualquer transação é mantida permanentemente aderente aos requerimentos e normas aplicáveis ao BRDE e à transação.

### **Capítulo IX - Do Gerenciamento da Política de Relacionamento com Clientes**

11. O BRDE deve assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, bem como sua adequação à Política de Relacionamento, inclusive quanto aos seguintes aspectos:
- a) Concepção de produtos e de serviços;
  - b) Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
  - c) Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
  - d) Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
  - e) Divulgação e publicidade de produtos e de serviços;

- f) Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados;
- g) Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- h) Mediação de conflitos;
- i) Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- j) Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- k) Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações;
- l) Transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente;
- m) Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome; e
- n) Identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento;
- o) O BRDE deve estabelecer o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade.

11.1. O perfil incluirá informações relevantes para cada produto ou serviço.

11.2. O BRDE instituirá e manterá mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar:

- a) A implementação das suas disposições;
- b) O monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- c) A avaliação da sua efetividade; e
- d) A identificação e a correção de eventuais deficiências.

11.3. Os mecanismos serão submetidos a testes periódicos pela Auditoria Interna, consistentes com os controles internos do BRDE.

11.4. O BRDE manterá os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

## **Capítulo X - Disseminação e Divulgação**

**12.** O BRDE assegurará amplo conhecimento desta política a todos os parceiros comerciais, fornecedores, funcionários, clientes e usuários dos produtos e serviços ofertados pelo BRDE.

12.1. Entre as ações para a ampla disseminação e divulgação desta política o BRDE desenvolverá programa de treinamento de seus empregados e, quando for o caso, de seus prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao

relacionamento com clientes e usuários dos produtos e serviços ofertados pelo BRDE.

- 12.2. Com periodicidade mínima anual, o BRDE publicará atualização da Carta de Serviços, especificando as unidades organizacionais responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

### **Capítulo XI - Papéis e Responsabilidades**

13. O BRDE assegurará a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, bem como sua adequação à política de relacionamento, inclusive quanto aos seguintes aspectos:

- I. Concepção de produtos e de serviços;
- II. Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- III. Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- IV. Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- V. Divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- VI. Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados;
- VII. Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- VIII. Mediação de conflitos;
- IX. Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- X. Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- XI. Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações;
- XII. Transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente;
- XIII. Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome.

- 13.1. A política de relacionamento com clientes e usuários será objeto de acompanhamento, mediante mecanismos específicos designados pelo BRDE, notadamente no âmbito da Superintendência de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance – SURIS, visando a mitigação de riscos com vistas a assegurar:

- I. A implementação das suas disposições;
- II. O monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- III. A avaliação da sua efetividade;

---

IV. A identificação e a correção de eventuais deficiências

- 13.2. Os mecanismos de acompanhamento serão submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos do BRDE;
- 13.3. Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria serão mantidos pelo BRDE à disposição do BACEN pelo prazo mínimo de cinco anos.

**Capítulo XII - Gestão de Consequências**

- 14. O descumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem conforme a respectiva gravidade do descumprimento e conforme rito previsto na legislação e regulamentação aplicáveis.

**Capítulo XIII - Dos casos omissos**

- 15. É de responsabilidade da Diretoria Colegiada resolver e disciplinar os casos omissos, respeitados os princípios norteadores da Política de Relacionamento com Cliente do BRDE.