

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

Sumário

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 2 |
| 2. OBJETIVOS | 2 |
| 3. PRINCÍPIOS | 2 |
| 4. DEFINIÇÕES..... | 3 |
| 5. DIRETRIZES | 3 |
| 6. CLASSIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE..... | 4 |
| 7. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS DO CLIENTE | 4 |
| 8. CANAIS DE ATENDIMENTO..... | 6 |
| 9. ATENDIMENTO DE DEMANDAS E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS | 7 |
| 10. CONCEPÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS..... | 7 |
| 11. TARIFAS E SISTEMÁTICA DE COBRANÇA..... | 9 |
| 12. TRANSFERÊNCIA E EXTINÇÃO DO RELACIONAMENTO..... | 10 |
| 13. MECANISMOS DE TRATAMENTO, DIFUSÃO E MONITORAMENTO DA EFETIVIDADE DA POLÍTICA | 10 |
| 14. MONITORAMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO | 11 |
| 15. RESPONSABILIDADES | 11 |
| 16. DISPOSIÇÕES GERAIS..... | 13 |
| 17. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES | 13 |
| 18. REVISÃO E APROVAÇÃO | 13 |

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

1. INTRODUÇÃO

A presente política contempla o estabelecido pelo Banco Central do Brasil, através da Resolução Nº155, de 14 de outubro de 2021. A norma dispõe sobre os princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços oferecidos pela Administradora. Esta política se aplica, sem exceção, a todos os seus colaboradores.

2. OBJETIVOS

A Administradora pauta suas atividades pelos mais rígidos padrões de ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa, e zela para que sua atuação no mercado se dê em observância às leis, regulamentos, boas práticas de governança e atendimento ao cliente. Esta política tem como objetivo definir princípios a serem observados pelas pessoas vinculadas e parceiros da Administradora no que se refere ao relacionamento com seus clientes e usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços, em conformidade com a Resolução nº155 do BACEN.

2.1. Joelma Maria Silva Romanelli, é responsável pela gestão desta política.

3. PRINCÍPIOS

Esta Política é regida pelos princípios da:

I. **Ética:** que orienta os Colaboradores e Parceiros a assumirem posturas íntegras, responsáveis e honestas no relacionamento com os clientes;

II. **Responsabilidade:** que requer a condução do relacionamento com os clientes mediante o oferecimento das informações necessárias para a mitigação de riscos e para o alcance dos objetivos dos clientes;

III. **Transparência:** que conduz à utilização de informações claras e adequadas no relacionamento com os clientes; e

IV. **Diligência:** relacionado à resolução tempestiva e eficaz das demandas dos clientes.

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

4. DEFINIÇÕES

Os termos constantes no corpo desta Política e definidos nesta seção deverão ser interpretados da seguinte forma:

- I. **Cliente(s):** pessoa física e/ou jurídica, independentemente de faturamento, patrimônio ou segmento, capaz de adquirir, contratar ou usar, bem como que tenha usado, contratado ou adquirido qualquer produto ou serviço ofertado pela Administradora, representados ou não por seus representantes;
- II. **Produto(s):** a(s) cota(s) de consórcio de qualquer segmento ou produto, comercializada(s) pela Administradora;
- III. **Colaborador(es):** pessoa(s) física(s) que mantém vínculo empregatício, de sociedade, de prestação de serviços ou de representação com a Administradora;
- IV. **Política:** Política de Relacionamento com Clientes e Usuários representada por este documento.

5. DIRETRIZES

A Administradora, para alinhamento com seus princípios observa as seguintes ações:

- I. Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as unidades internas, bem como com os clientes e usuários;
- II. Ofertar ou recomendar produtos e serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos clientes e usuários;
- III. Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os clientes e usuários;
- IV. Prestar informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- V. Utilizar 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

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;

- VI. Preservar o sigilo, a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

6. CLASSIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE

- 6.1. No momento de identificação e de qualificação do Cliente, para fins de início e manutenção de relacionamento, os Colaboradores deverão observar as diretrizes previstas neste capítulo e definidas no Manual de Procedimentos Internos, Cadastro de Cotas e PLD/CFT;
- 6.2. A identificação do Cliente deverá ser realizada com base na coleta de seus dados, e de dados de seus representantes.
- 6.3. No caso de Cliente pessoa jurídica domiciliada no Brasil, deverão ser coletados, no mínimo, a firma ou denominação social, o endereço da sede, o número de registro no CNPJ.
- 6.4. Para ambos os casos expostos acima, será solicitado, no mínimo, o nome e o CPF do representante do Cliente que tenha poderes para realizar operações com a Administradora.
- 6.5. A qualificação de Clientes e Usuários será realizada com base em seu perfil de risco e a natureza da relação do negócio.
- 6.6. A qualificação do Cliente pessoa jurídica será realizada com base nos seguintes critérios:
- ✓ Porte;
 - ✓ Faturamento;
 - ✓ Capacidade financeira; e
 - ✓ Condição de Pessoa Exposta Politicamente, representante, familiar ou estreito colaborador.
- 6.7. A qualificação do Cliente será reavaliada permanentemente, em conformidade com a evolução do relacionamento e do perfil de risco.

7. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS DO CLIENTE

- 7.1. A coleta dos dados dos Clientes será realizada no início do relacionamento, podendo ser exigidos dados complementares a depender do produto e serviço contratado, durante a sua vigência.

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

- 7.2. Os Colaboradores deverão obter o consentimento dos Clientes, de forma livre, informada e inequívoca no ato da coleta de dados.
- 7.3. Observando o consentimento do Cliente, a Administradora realizará o tratamento dos dados do Cliente para as seguintes atividades:
- 7.3.1. Prestação de serviços, atribuindo-lhe a finalidade adequada;
 - 7.3.2. Resposta às solicitações, atendimento a pedidos e prestação de suporte técnico;
 - 7.3.3. Atividades comerciais, como análise e gestão de negócios, pesquisas de mercado para desenvolvimento de novos produtos, aprimoramento da plataforma ou de aplicativos, bem como para a melhoria de serviços e produtos;
 - 7.3.4. Publicidade, direcionada ou não, por meio do e-mail, marketing, landing page, banners, cookies e outros métodos;
 - 7.3.5. Realização de backup e gestão de informações em bancos de dados;
 - 7.3.6. Armazenamento das informações em nuvem, antivírus e firewall para proteção de direitos, da privacidade, da segurança, da propriedade e das operações pela Administradora;
 - 7.3.7. Atendimento às obrigações impostas pela legislação vigente e pela regulação setorial;
 - 7.3.8. Análise antifraude e de perfil de crédito e risco.
- 7.4. O Cliente titular dos dados pessoais poderá solicitar à Administradora a realização dos seguintes procedimentos relacionados ao tratamento de seus dados pessoais:
- 7.4.1. Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais que lhe pertencem, pela Administradora;
 - 7.4.2. Acesso à relação de dados pessoais que lhe pertencem tratados pela Administradora;
 - 7.4.3. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados mantidos nas bases da Administradora;
 - 7.4.4. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

7.4.5. Eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento (observada legislação à cerca do segmento);

7.4.6. Informação das entidades públicas e privadas com as quais a Administradora realizou o compartilhamento de dados;

7.4.7. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;

7.4.8. Revogação do consentimento, o que poderá acontecer a qualquer momento por meio de pedido escrito à Administradora (observada legislação à cerca do segmento);

7.4.9. Solicitação do histórico de contato, gravação da ligação e número do protocolo de atendimento, realizados em chamados com a Central de Atendimento, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), e Ouvidoria.

7.5. A Administradora se compromete a manter o sigilo das informações e dos dados dos Clientes durante todo o ciclo de relacionamento, inclusive empregando a tecnologia adequada para isso, ressalvados os casos de cumprimento de obrigações regulatórias e de decisões judiciais que venham a requerer o acesso aos dados e informações do Cliente, mediante um procedimento de quebra de sigilo.

7.6. Os dados dos Clientes serão armazenados durante a vigência de seu relacionamento com a Administradora, podendo excepcionalmente serem armazenados, caso haja requisição legal ou regulatória, por um período não inferior a 5 (cinco) anos após o término do relacionamento e não inferior a 10 (dez) anos nas situações previstas pela Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD/CFT).

7.7. Os dados cujo armazenamento dependa única e exclusivamente do consentimento de seu titular poderão ser eliminados a qualquer tempo mediante a revogação expressa do consentimento.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Administradora possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com clientes e usuários, de seus produtos e serviços, através de:

8.1. **Site:** <https://motoasaconsorcio.com.br/>

8.2. **SAC:** (16) 2111-1000 - Para esclarecimento de dúvidas, sugestões, reclamações e solicitações.

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

8.3. **Ouvidoria:** envio de e-mail para: ouvidoria@motoasaconsorcios.com.br - Após o recebimento de algum e-mail de cliente ou não cliente, o Ouvidor verifica se já existe alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Clientes), em geral, ele é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância. Quando alguma demanda é de fato de Ouvidoria, os Ouvidores validam as informações constantes e orientam o cliente.

8.3.1. **Telefone Ouvidoria:** ligação gratuita para o número 0800 722 0320, de segunda a sexta, exceto feriados, das 09h às 14h. Todas as ligações são gravadas e armazenadas, possibilitando a consulta a qualquer momento.

8.4. **WhatsApp Corporativo:** (16) 99128-5889.

8.5. **Correspondência:** Rua: Felipe Achê, nº 38, Jardim São Luiz, CEP:14020-420, Ribeirão Preto/SP.

8.6. **Atendimento Presencial:** no mesmo endereço de correspondência e, assim como o atendimento pelo SAC e Whatsapp Corporativo, ocorre de segunda a sexta, exceto feriados, das 08h às 17h.

9. ATENDIMENTO DE DEMANDAS E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

9.1. A Administradora manterá canais de atendimento primário, inclusive o Serviço de Atendimento ao Cliente e Consumidor (SAC) para o tratamento inicial das demandas dos Clientes.

9.1.1. Os canais de atendimento primário poderão ser utilizados para o esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, solicitação de documentos, registro de críticas e formalização de reclamações.

9.2. A Administradora manterá o componente organizacional de Ouvidoria como canal de solução de demandas e conflitos.

9.2.1. A Ouvidoria será responsável pelo atendimento de última instância das demandas dos Clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário.

9.2.2. A Ouvidoria atuará como canal de comunicação entre a instituição e os Clientes, inclusive na mediação de conflitos.

9.3. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio de telefone e canal digital, disponibilizados pela Administradora.

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

9.3.1. O atendimento prestado pela Ouvidoria será gravado, se realizado por meio de ligação, ou arquivado, quando realizado por meio de documento escrito ou eletrônico.

9.3.2. A Ouvidoria registrará o histórico do atendimento e classificará a gravidade da demanda.

9.3.3. A Ouvidoria estabelecerá um prazo para responder à demanda de acordo com seu grau de gravidade, no final do qual prestará a informação clara e adequada ao Cliente.

10. CONCEPÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

10.1. A Administradora distribui seus produtos e serviços pautando-se pelo perfil dos Clientes que compõem o público-alvo do produto ou serviço, considerando suas características e complexidades para que sejam ofertados de forma adequada às necessidades, interesses e objetivos dos Clientes.

10.1.1. Os produtos e serviços são concebidos com base na legislação e na regulação aplicável seguindo os parâmetros de segurança e de adequação normativa requeridos.

10.2. Os procedimentos de adequação dos produtos e serviços às necessidades e interesses dos Clientes deverão ser listados na política interna destinada a definir o perfil do público-alvo específico para o qual deve ser destinada a oferta de cada produto ou serviço comercializado pela Administradora, sendo vedada a oferta em situações em que o perfil do Cliente seja evidentemente incompatível com o público-alvo definido.

10.2.1. É vedado ao(s) Colaborador(es) ofertar ou recomendar ao(s) Cliente(s) um produto ou serviço que não seja adequado ao perfil deste último.

10.2.2. Na hipótese de um Cliente decidir por contratar uma operação com a qual seu perfil não é compatível, os Colaboradores responsáveis deverão alertá-lo sobre o desenquadramento do perfil.

10.3. A distribuição dos produtos e serviços da Administradora será realizada mediante a transmissão clara e objetiva das informações aos Clientes.

10.3.1. As informações supramencionadas deverão abranger, inclusive prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições, além da forma de utilização e dos riscos do produto ou serviço, de forma a possibilitar a livre escolha e a tomada de decisão pelo Cliente.

10.3.2. Na transmissão dessas informações, a Administradora utilizará linguagem simples, clara e, sempre que possível, sem o uso de expressões técnicas ou jurídicas.

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

10.3.3. Os meios pelos quais as informações forem divulgadas deverão permitir fácil leitura, especialmente pelos meios eletrônicos, e ser audíveis nas contratações por voz.

10.4. Após a contratação, a Administradora providenciará o acesso tempestivo dos Clientes aos contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos aos produtos ou serviços contratados.

10.4.1. Os documentos disponibilizados pela Administradora deverão conter a completude das informações sobre o produto ou serviço contratado, conforme o caso.

10.4.2. No caso de recibos, extratos, comprovantes e quaisquer outros documentos relacionados a produtos ou serviços que envolvam transações de pagamento ou transferências, a Administradora identificará o beneficiário final dos serviços com base nos dados disponibilizados pelo Cliente.

10.4.3. A identificação mencionada no item acima não substitui a realizada para finalidades de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD/CFT).

11. TARIFAS E SISTEMÁTICA DE COBRANÇAS

11.1. As informações sobre a cobrança de tarifas e outros custos serão divulgadas aos Clientes no momento da contratação.

11.1.1. Após a contratação, os valores relacionados às tarifas e demais encargos referentes ao produto ou serviço contratado serão disponibilizados aos Clientes no respectivo contrato e regulamento disponível no endereço eletrônico da Administradora, em sendo o caso, no boleto destinado ao Cliente.

11.2. Em caso de inadimplemento das obrigações contratadas por parte do(s) Cliente(s), os Colaboradores responsáveis e/ou os prestadores de serviços terceirizados poderão entrar em contato com o Cliente inadimplente com o intuito de propor uma renegociação.

11.2.1. Caso a renegociação resulte infrutífera, conforme as condições contratualmente previstas, o devedor será constituído em mora e, adicionalmente, a Administradora se reserva do direito de executar o contrato judicialmente.

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

12. TRANSFERÊNCIA E EXTINÇÃO DO RELACIONAMENTO

- 12.1. A Administradora atenderá de modo tempestivo e sem barreiras, critérios ou procedimentos despropositados os pedidos de transferência e encerramento de relacionamento.
- 12.2. No atendimento dos pedidos mencionados no item anterior, a Administradora será responsável pela:
- 12.2.1. Prévia obtenção da solicitação do Cliente, por qualquer meio juridicamente válido, sobre a intenção de transferência ou encerramento do relacionamento;
- 12.2.2. Realização dos procedimentos operacionais e pagamentos necessários à concretização do pedido;
- 12.3. A Administradora se reserva do direito de estabelecer prazos razoáveis e de solicitar aos Clientes informações e documentos estritamente necessários para o atendimento dos pedidos.

13. MECANISMOS DE TREINAMENTO, DIFUSÃO E MONITORAMENTO DA EFETIVIDADE DA POLÍTICA

- 13.1. As diretrizes constantes nesta Política serão objeto de ações de treinamento e capacitação dirigida aos Colaboradores da Administradora.
- 13.1.1. As ações de capacitação e treinamento serão realizadas, no mínimo, anualmente.
- 13.1.2. Estas ações deverão contemplar o papel de cada uma das áreas envolvidas na efetivação desta Política.
- 13.1.3. As ações de capacitação e treinamento serão oferecidas pela Administradora e serão planejadas de forma a garantir que todos os Colaboradores, parceiros e terceirizados envolvidos diretamente ou indiretamente com os Clientes, tenham conhecimento dos procedimentos adotados pela Administradora.
- 13.2. A Administradora manterá à disposição de seus Colaboradores uma cópia atualizada desta Política, divulgando amplamente suas alterações e modificações em seus canais internos por via eletrônica, comunicados internos, quadros de avisos e campanhas.

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

13.3. Os dados, os registros e as informações relativas aos testes conduzidos pelo componente de auditoria interna serão armazenados e mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

14. MONITORAMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

14.1. A Administradora estabelecerá componente de auditoria interna visando a submeter a estrutura de governança desta Política a testes periódicos consistentes, com os controles internos da Administradora para verificar e assegurar o cumprimento das disposições desta Política.

14.2. As métricas e os indicadores específicos de cada área envolvida serão definidos pela gerência das respectivas áreas e submetidos à aprovação da Diretoria da Administradora.

14.3. Os testes periódicos que serão conduzidos pelo componente de auditoria interna deverão monitorar o cumprimento e a efetividade de todas as disposições desta Política, inclusive por meio de métricas e indicadores aplicáveis, permitindo identificar objetivamente eventuais deficiências e promover plano de correção adequado como exemplos:

- I. Avaliação técnica periódica da equipe de atendimento;
- II. Tempo máximo de espera;
- III. Volume de atendimento diário, por tipo/espécie, e Colaborador;
- IV. Tipos de demandas; e
- V. Pesquisa de atendimento.

15. RESPONSABILIDADES

A responsabilidade pela observância e cumprimento desta Política cabe a todos os Colaboradores da Administradora, do nível estratégico ao operacional, no limite de suas atribuições, incluindo os prestadores de serviços e parceiros.

A efetivação desta Política é de responsabilidade de toda a Administradora, especialmente das seguintes áreas:

15.1. Gerente Executiva:

- I. Aprovar e atualizar de forma sistêmica os processos;

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

- II. Garantir a qualidade do atendimento, com monitoramento dos resultados;
- III. Valorizar e dar suporte a área de relacionamento;
- IV. Atuar em conformidade com esta Política e com a legislação/regulamentação aplicável;
- V. Garantir que a presente política receba ampla divulgação interna e externa.

15.2. Gestores:

- I. Definir, de maneira apropriada, processos e procedimentos e elaborar manuais de boas práticas, aplicáveis a cada área, em consonância com a Resolução e a Política;
- II. Garantir que seus respectivos Colaboradores sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento;

15.3. Compliance/ Auditoria:

- I. Estimular e acompanhar o cumprimento da Política;
- II. Coordenar o desenvolvimento do programa de treinamento de Colaboradores;
- III. Acompanhar as deliberações da Gerência em relação aos assuntos de Relacionamento com clientes e usuários, emitindo parecer quanto aos procedimentos que deverão ser adotados em relação aos clientes e processos analisados;
- IV. Avaliar a estrutura, qualidade e efetividade dos processos e metodologias identificando e corrigindo eventuais deficiências.

15.4. Ouvidoria:

- I. Analisar e tratar, adequada e formalmente, as reclamações dos Clientes que não foram satisfatoriamente solucionadas, prestar os esclarecimentos necessários aos reclamantes sobre suas demandas e providências adotadas;
- II. Desenvolver métricas, estatísticas, indicadores e relatórios acerca das demandas, objetivando o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos Produtos e dos atendimentos;
- III. Atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os reclamantes.

Tema: Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

- 15.5. **TI:** Gestão de documentos e tratamento de dados.
- 15.6. **Cadastro:** Coleta de dados e informações para o início do relacionamento.
- 15.7. **Comercial:** Concepção de produtos e precificação.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta Política será revisada, no mínimo, anualmente, entrando em vigor mediante a aprovação pela Diretoria da Administradora.

- 16.1. A revisão desta Política será precedida de uma análise dos indicadores gerenciais de cumprimento das diretrizes nela contidas.
- 16.2. As métricas e os indicadores específicos de cada área envolvida serão definidos pela gerência e gestores das respectivas áreas e submetidos à aprovação da Diretoria da Administradora.
- 16.3. A inobservância de quaisquer das diretrizes desta política poderá ser relatada pelos Colaboradores e Clientes, por meio dos canais de atendimento da Administradora.
- 16.4. A alta administração se compromete a auxiliar na difusão e na implementação das diretrizes desta Política, provendo os meios e o suporte necessários, com o intuito de viabilizar a sua efetividade e aprimoramento constante.

17. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

| Versão | Data | Alteração |
|-----------|--------|----------------|
| Versão 01 | out/22 | Versão Inicial |

18. REVISÃO E APROVAÇÃO

| Nome | Área/ Cargo | Responsabilidade | Data |
|---------------------------|---------------------------|------------------|------------|
| Lílian Beatriz Finatto | Jurídico/ A. Jurídico | Revisão | 17/10/2022 |
| Joelma Maria S. Romanelli | Auditoria/ Esp. Comp. Jr. | Aprovação | 17/10/2022 |
| Natália G. A. de Oliveira | Gerente Geral | Aprovação | 17/10/2022 |