



**POLÍTICA DE
RELACIONAMENTO
COM CLIENTES E
USUÁRIOS**

Sumário:

1.OBJETIVOS E DIRETRIZES 02

2. PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS 03

3. CLASSIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS CLIENTES.....03

4. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS DO CLIENTE..... 04

5. ANÁLISE ANTIFRAUDE E DE PERFIL DE CRÉDITO E RISCO.....04

6.TARIFAS E SISTEMÁTICA DE COBRANÇAS 06

7.TRANSFERÊNCIA E EXTINÇÃO DO RELACIONAMENTO.....077

8.MECANISMOS DE TREINAMENTO, DIFUSÃO E MONITORAMENTO DA EFETIVIDADE DA POLÍTICA..... 08

9. RESPONSABILIDADES..... 08

10.BASE NORMATIVA 09

1. OBJETIVOS E DIRETRIZES INSTITUCIONAIS

Este documento define as diretrizes e procedimentos gerais a serem seguidos pela BRCARD Sociedade de Crédito Direto S.A. (“BRCARD”) no âmbito da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários (“Política”) e deve ser lido em conjunto com outras políticas, manuais e códigos internos da BRCARD, incluindo, a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo, o Código de Ética e Conduta Empresarial, a Política de Privacidade e a Política de Ouvidoria da BRCARD.

Esta Política deve ser observada por todos os Colaboradores e administradores da BRCARD, independentemente do nível organizacional que ocupem, com o intuito de manter a confiabilidade nos produtos e serviços, bem como a credibilidade da instituição, contribuindo, ainda, para a promoção de uma cultura organizacional capaz de incentivar o relacionamento cooperativo e equilibrado com os Clientes.

O diretor responsável pela gestão desta política é o Diretor de Administrativo Thales Valadão Faria D’angelo.

2. PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS

- **Ética:** que orienta os Colaboradores a assumirem posturas íntegras, responsáveis e honestas no relacionamento com os Clientes;
- **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;
- **Transparência:** que conduz à utilização de informações claras e adequadas no relacionamento com os Clientes; e da
- **Diligência:** relacionado à resolução tempestiva e eficaz das demandas dos Clientes.

3. CLASSIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS CLIENTES:

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.

- A identificação do Cliente pessoa física deverão ser coletados, no mínimo , seu endereço, CPF, RG, telefones e e-mails, local de trabalho e filiação.
- No caso de Cliente pessoa jurídica , deverão ser coletados, no mínimo, a firma ou denominação social, o endereço da sede, o número de registro no CNPJ e nome do administrador responsável com poderes para realizar operações com a BRCARD.
- A qualificação de clientes e usuários será realizada com base em seu perfil de risco e a natureza da relação do negócio.
- A qualificação do Cliente pessoa jurídica será realizada com base nos seguintes critérios: porte; faturamento; capacidade financeira; e condição de Pessoa Exposta Politicamente e tempo de relacionamento com a BRCARD.
- A qualificação do Cliente será reavaliada permanentemente, em conformidade com a evolução do relacionamento e do perfil de risco.

gestão desta política é o Diretor de Administrativo Thales Valadão Faria D'angelo.

4. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS DO CLIENTE

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. Os Colaboradores deverão obter o consentimento dos Clientes, de forma livre, informada e inequívoca no ato da coleta de dados. Observando o consentimento do Cliente, a BRCARD realizará o tratamento dos dados do Cliente para as seguintes atividades:

- Prestação de serviços, atribuindo-lhe a finalidade adequada;
- Resposta às solicitações, atendimento a pedidos e prestação de suporte técnico; 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;
- Realização de backup e gestão de informações em bancos de dados;
- Armazenamento das informações em nuvem, antivírus e firewall para proteção de direitos, da privacidade, da segurança, da propriedade e das operações pela BRCARD;
- Atendimento às obrigações impostas pela legislação vigente e pela regulação setorial;

5. ANÁLISE ANTIFRAUDE E DE PERFIL DE CRÉDITO E RISCO

O Cliente titular dos dados pessoais poderá solicitar à BRCARD a realização dos seguintes procedimentos relacionados ao tratamento de seus dados pessoais:

- Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais que lhe pertencem pela BRCARD;
- Acesso à relação de dados pessoais que lhe pertencem tratados pela BRCARD;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados mantidos nas bases da BRCARD;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados;

- Eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais a BRCARD realizou o compartilhamento de dados;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- Revogação do consentimento, o que poderá acontecer a qualquer momento por meio de pedido escrito à BRCARD.
- Solicitação do histórico de contato, número do protocolo de atendimento, realizados em chamados com a Central de Atendimento, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Ouvidoria

A BRCARD 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 dos Clientes mediante um procedimento de quebra de sigilo.

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.

A BRCARD manterá canais de atendimento primário, inclusive o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) através do número do **whatsapp** (64) 98841-3833 disponibilizado também no site institucional **www.brcardcrediário.com.br**, para o tratamento inicial das demandas dos Clientes.

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

A BRCARD mantém o componente organizacional de ouvidoria como canal de solução de demandas e conflitos.

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

A ouvidoria atuará como canal de comunicação entre a instituição e os Clientes para mediação de conflitos. O acesso à ouvidoria é realizado por meio de telefone e um canal digital, disponibilizados pela BRCARD em seu site institucional.

A ouvidoria registrará o histórico do atendimento, classificará a gravidade da demanda, conforme o Manual de Procedimentos Operacionais da Ouvidoria.

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.

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

Os produtos e serviços são concebidos com base na legislação e na regulação aplicável, seguindo os parâmetros de segurança e de adequação normativa requeridos. A distribuição dos produtos e serviços da BRCARD será realizada mediante a transmissão clara e objetiva das informações aos Clientes que possuam o perfil adequado para contratá-lo.

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.

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

As informações deverão identificar a instituição pertencente à BRCARD que realiza a oferta do produto ou serviço.

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

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

6. TARIFAS E SISTEMÁTICA DE COBRANÇAS:

As informações sobre a cobrança de tarifas e outros custos serão divulgadas aos Clientes antes da contratação. As informações acerca das tarifas a serem cobradas pela prestação de serviço ou pelo produto contratado devem ser divulgadas aos Clientes, conforme a regulamentação específica vigente destinada aos serviços/produtos oferecidos. Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto ou do serviço também devem ser informados.

Os Clientes deverão ser comunicados sobre o Custo Efetivo Total da operação.

Após a contratação, os valores relacionados às tarifas e demais encargos referentes ao produto ou serviço contratado serão disponibilizados aos Clientes no respectivo contrato ou CCB e, em sendo o caso, na fatura destinada ao Cliente.

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo Cliente, será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Em caso de inadimplemento das obrigações contratadas por parte do Cliente, os Colaboradores responsáveis e/ou os prestadores de serviços terceirizados poderão entrar em contato com o Cliente inadimplente por meio dos canais de comunicação informados no ato da contratação com o intuito de propor uma renegociação.

O contato deverá ser realizado em horário comercial, preferencialmente por vias eletrônicas.

A renegociação terá como objetivo estabelecer novas condições para que o Cliente adimpla as obrigações contratadas, podendo abranger, dentre outras medidas e conforme o produto ou serviço contratado, a prorrogação do prazo de pagamento, a redivisão de parcelas e o abatimento do preço e demais encargos, mediante autorização da administração.

A critério da BRCARD, a renegociação poderá ser disponibilizada ao Cliente inadimplente que evidencie a possibilidade de, em prazo razoável, adimplir a sua obrigação.

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

7. TRANSFERÊNCIA E EXTINÇÃO DO RELACIONAMENTO:

A BRCARD atenderá de modo tempestivo e sem barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados os pedidos de encerramento de relacionamento. Nesses casos a BRCARD será responsável pela:

- Prévia obtenção da solicitação do Cliente, por qualquer meio juridicamente válido, sobre a intenção de encerramento do relacionamento;
- Realização dos procedimentos operacionais e pagamentos necessários à concretização do pedido.

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

As diretrizes constantes nesta Política serão objeto de ações de treinamento e capacitação dirigida aos Colaboradores da BRCARD.

As ações de capacitação e treinamento serão realizadas regularmente.

Estas ações deverão contemplar o papel de cada uma das áreas envolvidas na efetivação desta Política.

As ações de capacitação e treinamento serão oferecidas pela área de Compliance e pela área de Recursos Humanos e serão planejadas de forma a garantir que todos os colaboradores e terceirizados envolvidos diretamente ou indiretamente com os clientes, tenham conhecimento dos procedimentos adotados pela BRCARD;

A BRCARD manterá à disposição de seus Colaboradores uma cópia atualizada desta Política, divulgando suas alterações e modificações em seus canais internos por via eletrônica.

A BRCARD divulgará em seus canais eletrônicos esta Política, a fim de informar os Clientes sobre suas diretrizes.

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

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 cinco anos.

9. RESPONSABILIDADES:

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

- Diretoria : Aprovação e disseminação da Política.
- Dados/ TI: Gestão de documentos e tratamento de dados.
- Cadastro/ análise de crédito: Coleta de dados e informações para o início do relacionamento e a realização de novas contratações.
- Compliance: Oferecimento de treinamentos aos Colaboradores e aos prestadores de serviço da BRCARD, bem como a verificação do cumprimento das diretrizes desta Política.
- Ouvidoria: Atendimento de demandas e mediação de conflitos.

A inobservância de quaisquer das diretrizes desta política poderá ser relatada pelos Colaboradores e Clientes por meio dos canais de atendimento da BRCARD.

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.

10. BASE NORMATIVA:

Resolução CMN no 4949, de 30 de setembro de 2021

Lei nº 13.853, de 2019 (LGPD)

Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo da BRCARD

Código de Ética e Conduta Empresarial da BRCARD

Política de Privacidade da BRCARD

Política de Ouvidoria da BRCARD.

Elaboração/Revisão:Thales Valadão/ Dalton Tanure - Versão: 01-24

Aprovação:Juarez Faria/Thales Valadão/Marco Perrone

Data de aprovação: 20 de Maio de 2024