

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DO BANESE

UNIDADES GESTORAS: Diretoria de Gestão Estratégica e Tecnologia - DIGET
Superintendência de Modernização e Sistema de TI – SUTEC (*)
Área de Produtos Digitais e Experiência do Usuário – ARPEX

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES (*)	2
CAPÍTULO II - PÚBLICO ALVO	2
CAPÍTULO III – INTRODUÇÃO	2
CAPÍTULO IV - OBJETIVOS	3
CAPÍTULO V - PRINCÍPIOS E PRECEITOS	3
CAPÍTULO VI - DIRETRIZES GERAIS (*)	3
CAPÍTULO VII - GESTÃO DA POLÍTICA (*)	7
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS (*)	7

Unidade ARPEX	Atualizado em 31.03.2023	Versão 04	Classificação #externa	Destinado ao Público externo	Pág. 1 de 7
------------------	-----------------------------	--------------	---------------------------	---------------------------------	----------------

CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES (*)

Art. 1º Na aplicação e interpretação dos termos e condições contidos na Política de Relacionamento com Clientes e Usuários do Banese, os termos abaixo relacionados terão os seguintes significados:

Ética	Conjunto de regras e preceitos de ordem valorativa e moral pelas quais o indivíduo deve orientar seu comportamento no desempenho de suas atividades profissionais e em seu relacionamento com clientes.
Responsabilidade	Proteção do patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à disposição do Banese para a gestão eficaz dos negócios.
Transparência	Disponibilidade de informações claras e tempestivas, aos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos.
Diligência	Comportar-se de forma a manter e reforçar a confiança dos clientes na instituição, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem.
Educação Financeira (*)	Processo mediante o qual os indivíduos e as sociedades melhoram a sua compreensão em relação aos conceitos e produtos financeiros, de maneira que, com informação, formação e orientação, possam desenvolver os valores e as competências necessários para se tornarem mais conscientes das oportunidades e riscos neles envolvidos e, então, poderem fazer escolhas bem informadas.

CAPÍTULO II - PÚBLICO ALVO

Art. 2º Esta política se aplica a todas as unidades / áreas do Banco.

CAPÍTULO III – INTRODUÇÃO

Art. 3º Esta política estabelece os princípios e diretrizes que orientam a atuação do Conglomerado Banese junto aos seus clientes e usuários, observados os requisitos definidos pela Resolução CMN de nº 4.949, de 30 de setembro de 2021.

Unidade ARPEX	Atualizado em 31.03.2023	Versão 04	Classificação #externa	Destinado ao Público externo	Pág. 2 de 7
------------------	-----------------------------	--------------	---------------------------	---------------------------------	----------------

CAPÍTULO IV - OBJETIVOS

Art. 4º O principal objetivo desta política é formalizar as diretrizes que norteiam a execução das ações de relacionamento com os clientes e usuários desta instituição, refletindo transparência, comprometimento e esforços realizados para demonstrar o compromisso de oferecer produtos e serviços de qualidade, bem como a prestação de orientação e disponibilização de informação, preservando o sigilo e a segurança das informações.

CAPÍTULO V - PRINCÍPIOS E PRECEITOS

Art. 5º O relacionamento com clientes e usuários do Banese e Conglomerado deverá ser pautado nos princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência, através das seguintes ações:

I - Valorização dos clientes e seus direitos de consumidores com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com o Banese;

II - Respeito absoluto pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente;

III - Repúdio a todas as atitudes de preconceitos relacionadas a origem, raça, gênero, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação;

IV - Tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas aos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos;

V - Garantia da legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados, bem como da integridade, confiabilidade, segurança e sigilo nas transações, produtos e serviços disponíveis, em conformidade com os normativos internos e demais controles relacionados, propiciando maior satisfação para os clientes.

CAPÍTULO VI - DIRETRIZES GERAIS (*)

Art. 6º As seguintes diretrizes deverão ser observadas e levadas a termo na atuação do Banese e conglomerado no tocante ao relacionamento com clientes e usuários:

I - A valorização da igualdade, cordialidade e respeito no relacionamento com seus clientes e usuários;

Unidade ARPEX	Atualizado em 31.03.2023	Versão 04	Classificação #externa	Destinado ao Público externo	Pág. 3 de 7
------------------	-----------------------------	--------------	---------------------------	---------------------------------	----------------

II - A priorização da construção de relacionamentos de longo prazo com seus clientes, prezando pela adoção de projetos, ações e iniciativas que visem disseminar o conhecimento de educação financeira e bancária à sociedade, para melhor utilização dos serviços financeiros e relação com o dinheiro; (*)

III - A adoção da sustentabilidade no desenvolvimento, na expansão e nas ações de inovação em todos os pontos de interação;

IV - A diversidade e as características regionais de tratamento e consumo são respeitadas no atendimento aos clientes;

V - A opinião dos clientes e usuários é reconhecida na busca de criação de valor, devendo adequar a oferta ou recomendação de produtos e serviços, aos seus interesses, objetivos e necessidades;

VI - A busca por um atendimento de qualidade, inclusive com a adoção de medidas para reduzir o tempo de espera e cumprir os prazos estabelecidos;

VII - O atendimento com cortesia, a todos os clientes de forma justa e equitativa, agilidade e eficiência, fornecendo informações, produtos, serviços e instalações adequados às necessidades do cliente, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas;

VIII - A comunicação clara e objetiva, através dos diversos canais, promovendo o entendimento preciso dos direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes nas condições e regras dos produtos oferecidos e serviços prestados, possibilitando a livre escolha e tomada de decisão por parte dos clientes e usuários;

IX - O oferecimento de diversas opções de atendimento e canais adequados à comodidade e conveniência do cliente. A prestação de orientações ao cliente assegura a opção de escolha pelo canal e tipo de atendimento mais adequado às suas necessidades;

X - O atendimento de qualidade ao cliente é dever de todos os colaboradores do Banco e Conglomerado, aí incluídos os empregados, prestadores de serviços das empresas contratadas e dos canais parceiros;

XI - A consistência de rotinas e procedimentos voltados ao relacionamento com clientes e usuários;

Unidade ARPEX	Atualizado em 31.03.2023	Versão 04	Classificação #externa	Destinado ao Público externo	Pág. 4 de 7
------------------	-----------------------------	--------------	---------------------------	---------------------------------	----------------

XII - A criação de novos produtos e sua oferta deve se adequar à política de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros, estabelecendo, inclusive o perfil dos clientes que compõem o público alvo para os produtos e serviços disponibilizados, bem como avaliação de risco;

XIII - A garantia do atendimento a requisitos de segurança de todos os produtos e serviços prestados e a aplicação de planos de ação para corrigir eventuais fragilidades e/ou não-conformidades identificadas durante o monitoramento;

XIV - A demonstração de tempestividade e de inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados, para a possibilidade de o cliente extinguir o relacionamento com o banco, a qualquer tempo, através do encerramento de conta, ou de transferir o relacionamento para outra instituição através da portabilidade, bem como de extinguir contratos de produtos e serviços, a qualquer tempo, resguardado o atendimento às cláusulas contratuais previamente estabelecidas;

XV - O atendimento de demandas para fornecimento de recibos, extratos, contratos, comprovantes e outros documentos e informações relacionados a operações e serviços, de forma tempestiva e com a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados;

XVI - A garantia de identificação nos demonstrativos e extratos de contas de depósitos, dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência, mesmo em situações que envolvam instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento;

XVII - A possibilidade de liquidação antecipada de dívidas e prestações decorrentes de empréstimos contratados pelo cliente, desde que seja solicitada e autorizada pelo responsável pela dívida a amortização da mesma;

XVIII - A criação ou remodelação de produtos será divulgada interna e externamente pela instituição e deve estar adequada a esta política;

XIX - Quaisquer contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, deverão se utilizar de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, permitindo o entendimento do seu conteúdo, sobretudo aos prazos, valores, encargos, multas, datas e demais condições, bem como as tarifas cobradas devem ser de conhecimento prévio do cliente ou usuário e estarão disponíveis para consulta nas unidades e no portal Banese;

Unidade ARPEX	Atualizado em 31.03.2023	Versão 04	Classificação #externa	Destinado ao Público externo	Pág. 5 de 7
------------------	-----------------------------	--------------	---------------------------	---------------------------------	----------------

XX - A adoção periódica de programa de disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões e processos de trabalho que abordam direta e indiretamente o tema de relacionamento com clientes/usuários com o objetivo de buscar o aprimoramento e comprometimento de todos os empregados e prestadores de serviço a esta Política;

XXI - A coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes que deve ser atualizada periodicamente mediante documentos comprobatórios, e mantida em sistema próprio da instituição;

XXII - A sistemática de cobrança em caso de inadimplemento das obrigações contratadas preza pelo sigilo da informação e obedece ao código de defesa do consumidor;

XXIII - O acompanhamento dos indicadores de monitoramento, que poderão ser revisados periodicamente, de acordo com a necessidade e/ou por decisão estratégica;

XXIV - A promoção do equilíbrio entre as diretrizes e valores organizacionais previstos nesta política, para com a instituição de sistema de metas de resultados e incentivos associadas ao desempenho dos funcionários e de correspondentes no País;

XXV - A adoção de que o encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário, bem como ativação, só são permitidos desde que haja a sua expressa solicitação ou autorização;

XXVI - A atuação periódica da Auditoria Interna do Banese, de forma pontual e independente nos processos e procedimentos de identificação, controle e gerenciamento dos riscos que possam causar impacto à atuação do Banese e conglomerado junto aos clientes e usuários;

XXVII - Os pontos de atenção obtidos na apuração das práticas contrárias às diretrizes estabelecidas, podem ser objeto de planos de ação para que fragilidades e/ou não conformidades eventualmente identificadas sejam corrigidas e a política seja atualizada de acordo com a necessidade identificada, bem como ações de controle por eventuais indícios decorrentes de reclamações de clientes e/ou de informações obtidas a partir dos canais de relacionamento.

XXVIII - Esta política está vinculada, direta ou indiretamente, às seguintes políticas setoriais: Política da Ouvidoria, Política de Responsabilidade Socioambiental, Política de Desenvolvimento de Novos Produtos, Política de Privacidade;

Unidade ARPEX	Atualizado em 31.03.2023	Versão 04	Classificação #externa	Destinado ao Público externo	Pág. 6 de 7
------------------	-----------------------------	--------------	---------------------------	---------------------------------	----------------

XXIX - O aprimoramento do atendimento ao consumidor, buscando sua efetiva satisfação e assegurar que as informações prestadas pelos canais de atendimentos sejam claras, adequadas, precisas e completas;

XXX - A implementação de ações efetivas, através do cumprimento de determinações legais e treinamento junto aos colaboradores, buscando efetivar atividades relacionadas a Política de Relacionamento com Cliente;

XXXI - A avaliação das demandas apresentadas pelos clientes através dos canais de relacionamento, buscando aprimorar o atendimento nos diversos canais disponibilizados pelo Banco;

XXXII - A melhoria contínua do atendimento das demandas advindas dos canais de relacionamento, através de constante monitoramento das atividades e revisão dos processos internos, buscando cumprir o que descreve a Política de Relacionamento com o Cliente;

XXXIII - Do atendimento presencial a clientes ou não clientes é vedado impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrições nas dependências do Banese, inclusive em guichês de caixa, assim como não é permitida a estipulação de restrições em relação à quantidade de documentos, transações ou operações por pessoa, ao montante máximo ou mínimo a ser pago ou recebido, ou à faculdade de se optar por pagamentos em espécie, salvo nas exceções dispostas no § 1º da Resolução CMN de nº 4.949/2021, e em outras regulamentações específicas.

CAPÍTULO VII - GESTÃO DA POLÍTICA (*)

Art. 7º A gestão desta Política ficará a cargo da Superintendência de Modernização e Sistemas de TI – SUTEC, através da Área de Produtos Digitais e Experiência do Usuário (ARPEX). (*)

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS (*)

Art. 8º Compete à SUTEC / ARPEX propor a revisão ou alteração do texto desta política, no mínimo, anualmente, podendo ser revisada em período inferior, caso seja pertinente, devendo submetê-la à Diretoria Executiva e encaminhá-la ao Conselho de Administração (CONAD) para homologação, a quem avaliará os casos omissos. (*)

(*) Alterado em relação à versão anterior.

Unidade ARPEX	Atualizado em 31.03.2023	Versão 04	Classificação #externa	Destinado ao Público externo	Pág. 7 de 7
------------------	-----------------------------	--------------	---------------------------	---------------------------------	----------------