

# Política

---

Relacionamento com clientes e  
usuários



<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

Versão	Teor da revisão	Data
1.1	Emissão	28/06/2024

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETIVOS</b>	3
<b>2. PÚBLICO-ALVO</b>	3
<b>3. DEFINIÇÕES</b>	3
<b>4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS</b>	4
<b>5. RESPONSABILIDADES</b>	4
<b>5.1. Diretoria da Instituição</b>	4
<b>5.2. Diretor de gestão, riscos e compliance</b>	5
<b>5.3. Colaboradores</b>	6
<b>5.4. Gerentes de Área</b>	7
<b>5.5. Área de Compliance</b>	7
<b>6. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POP)</b>	8
<b>7. MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO, DE CONTROLE E DE MITIGAÇÃO DE RISCOS</b>	9
<b>8. MANUTENÇÃO DE ARQUIVO DOCUMENTAL</b>	10
<b>9. CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	10
<b>10. DIVULGAÇÃO</b>	11
<b>11. TREINAMENTOS</b>	11
<b>12. REVISÃO ANUAL</b>	11
<b>13. MEDIDAS DISCIPLINARES</b>	12
<b>14. AVALIAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA</b>	12
<b>15. DÚVIDAS</b>	12
<b>16. OMISSÕES</b>	13
<b>17. VIGÊNCIA</b>	13
<b>18. APROVAÇÃO DA POLÍTICA</b>	13

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

## 1. OBJETIVOS

Em atenção à Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, este documento consolida as diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais da instituição, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

## 2. PÚBLICO-ALVO

São considerados público-alvo desta política todos os colaboradores, setores e áreas que participem do relacionamento com clientes e usuários dos produtos e serviços financeiros da instituição, nas fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

## 3. DEFINIÇÕES

Para fins desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, entende-se por:

**a) Instituição:** HBI Sociedade de Crédito Direto S/A, sociedade empresária inscrita no CNPJ sob o nº 04.849.745/0001-80, com sede na Rua Dr. Custódio Junqueira, 236, bairro Centro, Leopoldina- MG, CEP: 36700-080 doravante denominada "Instituição";

**b) Clientes:** todo e qualquer cliente ou usuário, pessoa física ou jurídica, independente da renda, faturamento, patrimônio ou segmento, que possa adquirir, contratar ou usar ou que tenha usado, contratado

<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

ou adquirido qualquer produto ou serviço, bancário ou financeiro, oferecido ou distribuído pela Instituição;

**c) Produtos:** todo e qualquer produto ou serviço, bancário, financeiro, securitário ou de investimento desenvolvido, oferecido ou distribuído pela Instituição;

**d) Relacionamento:** todo e qualquer relacionamento com clientes e usuários nas fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

**e) Colaboradores:** todos e quaisquer funcionários e colaboradores da Instituição, independente de cargo ou posição, e todos e quaisquer terceirizados contratados para desempenhar funções afetas a relacionamento com os clientes, tais como correspondentes no país e atendentes de *call centers*.

## 4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Diretoria da Instituição

É responsabilidade da Diretoria a aprovação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, consolidando as diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais da instituição, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência, em conformidade com o disposto na Resolução nº 4.949 de 30 de setembro de 2021.

<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

## **5.2. Diretor de gestão, riscos e compliance**

O Diretor de gestão, riscos e compliance é responsável por:

I. coordenar a elaboração desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários;

II. garantir a observância, implementação e execução desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários pelos demais colaboradores da instituição;

III. adotar as medidas cabíveis para adequação das políticas, processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) da instituição às normas emitidas pelo Banco Central do Brasil relativas a esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários tomando;

IV. responder aos questionamentos do Banco Central do Brasil relativos a esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários;

V. adotar as medidas cabíveis para adequação das políticas, processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) da instituição requeridas pelo Banco Central do Brasil em suas súmulas de apontamentos relativas a esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários;

VI. coordenar o desenvolvimento de mecanismos para controle e mitigação dos riscos e ferramentas de aferição de métricas, estatísticas e indicadores, para subsidiar planos de ação para correções de deficiências e melhorias

VII. avaliar a efetividade desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários;

VIII. avaliar a efetividade dos mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos associados ao Relacionamento com Clientes e Usuários;

<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

IX. propor à diretoria as melhorias necessárias a esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários e aos processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) a ela relacionados;

X. apresentar à diretoria, para aprovação formal, esta política e suas respectivas alterações;

XI. participar do desenvolvimento de novos produtos e da revisão dos produtos e serviços disponibilizados pela Instituição a seus clientes, priorizando os princípios desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, considerando as diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais da instituição.

### **5.3. Colaboradores**

Os colaboradores da instituição, no relacionamento com clientes e usuários nas fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços, devem:

I. atuar de forma cooperativa e equilibrada com clientes e usuários;

II. dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários;

III. assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços às leis, normas regulamentares e normativos internos da instituição.

IV. prestar informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;

V. atender a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva;

VI. abster-se de criar 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;

<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

VII. respeitar processos e procedimentos e elaborara manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) previamente definidos para sua área e cargo, para assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários;

#### **5.4. Gerentes de Área**

É reponsabilidade dos gerentes de cada área

I. garantir a observância, implementação e execução desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários pelos colaboradores de sua área;

II. sugerir à área de *Compliance* da instituição melhorias a esta política relativas à sua área e às atividades por ela desenvolvidas;

III. apontar à área de *Compliance* os casos de descumprimento deste normativo pelos colaboradores de sua área.

#### **5.5. Área de Compliance**

É responsabilidade da área de *Compliance*:

I. coordenar o desenvolvimento de políticas, processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) aplicáveis a cada área, em consonância com as leis e normas regulamentares aplicáveis e as disposições desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, que devem orientar a prospecção, a oferta, a recomendação, a contratação e a distribuição de Produtos aos Clientes, para assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários;

II. garantir que seus respectivos Colaboradores sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento;

III. observar e zelar pelo cumprimento da presente Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários;

<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

IV. assegurar a conformidade desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários e da conduta dos colaboradores da instituição às leis e normas regulamentares sobre o tema, especialmente a Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016;

V. coordenar o desenvolvimento do programa de treinamento dos Colaboradores;

VI. disseminar esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, bem como os processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP);

VII. auxiliar no desenvolvimento de mecanismos para controle e mitigação dos riscos e ferramentas de aferição de métricas, estatísticas e indicadores, para subsidiar planos de ação para correções de deficiências e melhorias;

VIII. monitorar a aderência, observância, implementação e execução desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

IX. reportar à diretoria, periodicamente, a efetividade dos itens acima, identificando e corrigindo eventuais deficiências e sugerindo melhorias

## **6. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POP)**

Para assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, serão definidos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) quanto aos seguintes aspectos:

I. concepção de produtos e de serviços, considerando o perfil dos clientes que compõem o público-alvo estabelecido para cada

<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

produto e serviço disponibilizado, considerando suas características e complexidade;

II. oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços, considerando o perfil dos clientes que compõem o público-alvo estabelecido para cada produto e serviço disponibilizado, considerando suas características e complexidade;

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; e

XIII. eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome.

## **7. MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO, DE CONTROLE E DE MITIGAÇÃO DE RISCOS**

Na definição dos seus mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos a instituição objetiva assegurar:

I. a implementação das suas disposições;

<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

II. o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;

III. a avaliação da sua efetividade; e

IV. a identificação e a correção de eventuais deficiências.

Esses mecanismos deverão ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição.

## 8. MANUTENÇÃO DE ARQUIVO DOCUMENTAL

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria deverão ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

## 9. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os clientes e usuários terão à disposição os seguintes canais de atendimento:

- SAC: 0800 000 4470
- Ouvidoria: 0800 067 5757 – [ouvidoria@abscm.com.br](mailto:ouvidoria@abscm.com.br)
- Canal de denúncia: <https://www.abscm.com.br/denuncias>
- Horário de atendimento: Segunda à sexta, das 08h às 18h.

### **Atendimento Eletrônico / Portal / Site da Entidade**

Atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via internet, através do link <https://somoshbi.com.br> ou pelo e-mail [relacionamento@somoshbi.com.br](mailto:relacionamento@somoshbi.com.br)

<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

## 10. DIVULGAÇÃO

Esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários e as demais políticas e normas complementares da Instituição aqui referenciadas devem ser divulgadas ao Público-Alvo, mediante linguagem clara, acessível e em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas e com a sensibilidade das informações, devendo estar disponíveis em local acessível aos colaboradores e protegidas contra alterações.

A presente Política estará disponível para seu público-alvo por meio dos seguintes canais de divulgação: site: somoshbi.com.br e canal interno do Teams>Equipes>Políticas, Manuais e Outros.

## 11. TREINAMENTOS

A instituição desenvolverá programa de treinamento e atualização sistemática de empregados e prestadores de serviços, novos e atuais, que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários, de seus colaboradores, para que tenham conhecimento desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários e seus princípios e diretrizes, das normas emitidas pelo Banco Central do Brasil a ela relativas, dos processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) e das penalidades aplicáveis.

## 12. REVISÃO ANUAL

Esta política será documentada e revisada anualmente.

A Diretoria da instituição reserva-se, ainda, o direito de rever, modificar, alterar ou revogar esta Política caso haja alteração material

<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

ou relevante das leis ou regulamentos às quais está submetida esta instituição ou, ainda, mediante revisão dos procedimentos internos da instituição.

### **13. MEDIDAS DISCIPLINARES**

As violações a esta política estão sujeitas às sanções disciplinares previstas nas normas internas da Instituição, nas normas do Banco Central do Brasil e na legislação vigente, tais como: advertências (verbal e/ou escritas), suspensões e demissões com e sem justa causa.

A observância de quaisquer descumprimentos desta Política pode ser relatada pelos colaboradores, clientes ou usuários por meio dos canais de atendimento e de denúncia da Instituição acima referidos, para que seja possível a apuração de responsabilidade.

### **14. AVALIAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA**

A efetividade desta política deverá ser objeto de avaliação da auditoria interna da instituição, devendo constar em seu plano anual de auditoria interna e em seu plano de trabalho e, conseqüentemente, em seu relatório anual de auditoria interna.

### **15. DÚVIDAS**

Em caso de dúvidas sobre o tema relacionado neste documento, contatar a área de *Compliance*, através do e-mail: [compliance@somoshbi.com.br](mailto:compliance@somoshbi.com.br) .

<b>Versão 1.1</b>	<b>Política</b>	
	<b>Relacionamento com clientes e usuários</b>	

## 16. OMISSÕES

Casos omissos no texto desta política, tais como temas não abordados, lacunas na abordagem e textos gerem leituras divergentes ou exijam exercício interpretativo, serão decididos pelo Diretor de gestão, riscos e compliance.

## 17. VIGÊNCIA

Esta norma entra em vigor a partir de 28/06/2024, data em que será divulgada aos destinatários e permanece vigente até sua atualização.

## 18. APROVAÇÃO DA POLÍTICA

Esta política foi aprovada pela Diretoria da Instituição, conforme ata de reunião da diretoria de 27/06/2024.

