

Política

Relacionamento com clientes e
usuários



Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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

SUMÁRIO

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

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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.

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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;

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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;

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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;

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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;

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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
- 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

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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 .

Versão 1.1	Política	
	Relacionamento com clientes e usuários	

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.

