



POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Versão:	V4
Data da versão:	24/05/2023
Criado por:	MARIA LAYANE DO NASCIMENTO – SETOR OPERACIONAL
Revisado por:	CARLOS EDUARDO DE PONTES LIMA – ALTA GESTÃO
Aprovado por:	CARLOS EDUARDO DE PONTES LIMA - ALTA GESTÃO
Nível de confidencialidade:	Pública

Histórico de Mudanças

Data	Versão	Criado por	Descrição da mudança
30/05/2021	2.0	MARIA LAYANE DO NASCIMENTO	Esboço básico do documento
30/05/2022	3.0	MARIA LAYANE DO NASCIMENTO	Atualização de Layout e parâmetros exigidos pela autorregulação.
12/06/2023	4.0	MARIA LAYANE DO NASCIMENTO	Revisão para verificação de parâmetros exigidos pela autorregulação.

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Referência Documental	3
3. Definições	3
4. Atendimento aos Clientes na Oferta do Consignado e Regras do Não Me Perturbe.....	5
5. Scripts de Atendimento	5
6. Melhor Oferta ao Cliente	6
8. Autorregulação	6
9. Clientes Potencialmente Vulneráveis	7
10. Validade e Gestão de Documentos	8
11. Divulgação.....	8

1. Introdução

A **D H DE PONTES E CIA LTDA**, doravante denominada “**EMPRESA**”, se esforça para cumprir as leis e regulamentos aplicáveis relacionados ao atendimento ao cliente no Brasil, país onde a **EMPRESA** opera.

- A **EMPRESA** tem como missão promover relacionamentos próximos e sustentáveis com os postos de atendimento ao cliente, assegurando a qualidade dos produtos e serviços, além de agilidade nas respostas.
- A **EMPRESA** entende que o atendimento ao cliente é um bem intangível essencial para suas atividades e para resguardar a qualidade e garantia dos produtos ofertados a seus clientes.
- A **EMPRESA** compreende que o atendimento ao cliente passa por diferentes canais de comunicação, sendo estes suscetíveis a fatores externos e internos que podem comprometer a qualidade do atendimento ao cliente.
- Dessa forma, a **EMPRESA** estabelece sua Política de Atendimento ao Cliente, como parte integrante da gestão corporativa, alinhada às boas práticas e normas aceitas, com o objetivo de garantir níveis adequados de atendimento ao cliente da organização por intermédio de seus parceiros e/ou substabelecidos.

Os usuários deste documento são todos os **colaboradores**, permanentes ou temporários, e todos os contratados como **substabelecidos** e/ou **agentes de crédito**, que trabalham em nome da **EMPRESA**.

2. Referência Documental

- CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988, Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor.
- Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990(Código de Defesa do Consumidor).
- Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).
- Resolução CMN nº 4.935, de 29 de Julho de 2021.
- Sistemas de Controles Internos das IFs.
- Autorregulação Bancária Febraban
- Norma ISO / IEC 27701:2019 (Gerenciamento de informações de privacidade).
- Norma ISO 9000:2015 (Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário).
- Norma ISO 9001:2015 (Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos).

3. Definições

As seguintes definições de termos usados neste documento ou para demais consultas, são extraídas das normas presentes neste documento bem como de definições das próprias instituições e órgãos que fazem parte diretamente ou não ao Sistema Financeiro Nacional.

- **SFN:** O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira, isto é, o encontro entre credores e tomadores de recursos. É por meio do sistema financeiro que as pessoas, as empresas e o governo circulam a maior parte dos seus ativos, pagam suas dívidas e realizam seus investimentos.
- **CMN:** O Conselho Monetário Nacional (CMN) é o órgão normativo responsável pela formulação da política da moeda e do crédito, ou seja, é a instância de coordenação da política macroeconômica do governo federal. É no CMN em que se decide a meta para a inflação, as diretrizes para o câmbio e as normas principais para o funcionamento das instituições financeiras, entre outras atribuições.
- **BCB:** Compete ao Banco Central do Brasil (BCB) garantir o cumprimento das normas do CMN. O BC monitora e fiscaliza o sistema financeiro e executa as políticas monetária, cambial e de crédito.
- **IFs:** São as Instituições Financeiras, como Bancos.
- **CORRESPONDENTE:** Empresas, integrantes ou não do Sistema Financeiro Nacional, contratadas por Instituições Financeiras(IFs) e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil para a prestação de serviços de atendimento aos clientes e usuários dessas instituições.
- **SUBSTABELECIDO:** Quem realiza as operações de acordo com as definições do CORRESPONDENTE, se dá por meio do substabelecimento do contrato de CORRESPONDENTE, em um único nível, desde que o contrato inicial preveja essa possibilidade e as condições para sua efetivação, entre as quais a anuência das IFs contratantes.
- **AGENTE DE CRÉDITO:** O agente de crédito é o correspondente bancário autônomo, que pode atuar prestando serviços como pessoa física.
- **COLABORADOR:** Pessoa física que tenha vínculo funcional com a *EMPRESA*, ou preste serviços mediante contrato firmado ou outro tipo de acordo.
- **CLIENTE:** Toda pessoa física que utiliza qualquer canal da *EMPRESA* para fins de aquisição de produto, serviço ou atendimento;
- **CADASTRO POSITIVO:** Reúne informações de adimplemento para formação do histórico de pagamentos de pessoas físicas e jurídicas. É administrado por pessoas jurídicas denominadas Gestores de Bancos de Dados (GBD). O objetivo é permitir que os concedentes de crédito tenham acesso a mais uma fonte de dados segura para avaliar os riscos ao ofertar crédito para empresas e cidadãos. O Decreto 7.829, de 17/10/2012, regulamentou a Lei 12.414, de 9/6/2011, sobre o assunto. Mais informações: Resolução 4.172, de 20/12/2012.

4. Atendimento aos Clientes na Oferta do Consignado e Regras do Não Me Perturbe.

A oferta dos produtos de **Empréstimo Consignado** e **Cartão de Crédito Consignado** por meio de **telemarketing** a telefone fixo ou móvel de clientes cadastrados na plataforma do “**Não me Perturbe**” fica expressamente **proibida** por parte de todo parceiro e/ou substabelecido da *EMPRESA*.

O bloqueio **não se aplica** a ligações realizadas ao consumidor para:

- Confirmação de dados.
- Prevenção a fraudes.
- Realização de cobranças.
- Retenção de solicitações de portabilidade, com ou sem oferta de refinanciamento.
- Oferta de outros produtos bancários e outras modalidades de crédito.

Fica **permitida** a oferta via **telemarketing** dos produtos de **Empréstimo Consignado** e **Cartão de Crédito Consignado** a telefone fixo ou móvel de clientes **NÃO** cadastrados na plataforma do “**Não me Perturbe**”.

A verificação de cadastro de cliente por parte do parceiro e/ou substabelecido da *EMPRESA* na plataforma do “**Não me Perturbe**”, se dá por meio das orientações expressas nos *SCRIPT'S DE ATENDIMENTO AO CLIENTE* disponibilizados aos parceiros e/ou substabelecidos via e-mail e atualizados semanalmente de acordo com as exigências das respectivas IF's.

A não observância de quaisquer desses procedimentos ensejará em sanções que vão desde advertência até o encerramento do contrato do parceiro e/ou substabelecido.

5. Scripts de Atendimento

A confecção dos scripts de atendimento ao cliente será realizada pela *EMPRESA* com no mínimo:

- Apresentação da *EMPRESA* como Correspondente Bancário.
- Orientações específicas do produto (contrato novo, refinanciamento, portabilidade) e das condições aplicáveis ao contrato (taxas de juros, tarifas incidentes, eventuais seguros, impostos, custo efetivo total (CET), prazo da operação e valor de parcela).
- Orientação sobre a possibilidade de cancelamento do contrato em até 07 dias úteis.
- Orientações sobre os canais de autoatendimento das IFs e canais próprios.

A disponibilização dos scripts operacionais será por meio do sistema de atendimento bem como por e-mail aos colaboradores, substabelecidos e/ou parceiros.

A periodicidade de atualização dos scripts operacionais será feita semanalmente ou sempre que surgirem novas normativas a serem cumpridas.

6. Melhor Oferta ao Cliente

Deverá ser feita para o cliente uma apresentação de melhor oferta dentre as IFs com as quais a *EMPRESA* trabalha.

A oferta responsável de crédito consignado inclui a **ampla clareza de informações** e condições oferecidas, como:

- Custos envolvidos.
- Limites.
- Documentação obrigatória.
- Regras para liquidação antecipada da dívida.
- Consequências da falta de pagamento.

Nas contratações de operações de crédito, o cliente poderá desistir do contrato no prazo de **até 07 (sete) dias úteis** a contar do recebimento do crédito, devendo restituir o valor total concedido que lhe foi entregue, acrescido de eventuais tributos incidentes sobre a operação.

O procedimento para desistência previsto deverá ser devidamente informado aos consumidores no momento da contratação.

7. Comunicação ao Cliente

A comunicação, bem como o acompanhamento na fase prévia de elaboração do contrato, deve ser de forma **clara, objetiva e levar em conta a observância dessa política** e demais normas operacionais internas.

O acompanhamento da proposta dar-se-á através das ferramentas de acompanhamento das propostas emitidas pelos bancos que utilizam-se de alertas para os clientes através de SMS, e-mail ou mesmo whatsapp.

Essa informação também deverá ser repassada aos clientes pelos parceiros e substabelecidos.

8. Autorregulação

Os clientes deverão ser tratados como prioridade para a construção de melhorias para o produto, para isso a *EMPRESA se dedica a* contribuir para a prevenção de conflitos nas relações de consumo.

Torna-se **obrigatória a observância e cumprimento** dos colaboradores, substabelecidos e parceiros às seguintes obrigações regulamentares, além das demais orientações contidas nesta política, nos scripts operacionais e informes operacionais:

- Não se prevalecer da fraqueza do cliente, tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social na oferta de crédito consignado.
- Realizar a oferta de forma clara e objetiva, informando minimamente as condições aplicáveis ao contrato (taxas de juros, tarifas incidentes, eventuais seguros, impostos, custo efetivo total(CET), prazo da operação e valor de parcela).
- Informar ao cliente sobre a possibilidade de cancelamento do contrato em até 7 dias úteis e sobre os canais de autoatendimento das IFs.
- Realizar o bloqueio dos clientes cadastrados no Não me Perturbe.
- Atender à LGPD principalmente em relação à origem das informações utilizadas.
- Garantir a certificação vigente de todos os integrantes da equipe que realizam o atendimento ao cliente.
- Condições de não remuneração de propostas de portabilidade.

9. Clientes Potencialmente Vulneráveis

São considerados vulneráveis, dentre outros, os consumidores que, devido a sua condição pessoal, demonstram menor capacidade e discernimento para análise e tomada de decisões ou de representar seus próprios interesses.

Podem ser consideradas características dos públicos vulneráveis, isoladamente ou em conjunto como:

- Capacidade civil
- Deficiência física ou mental
- Doença grave no termo da legislação
- Superendividamento
- Grau de escolaridade
- Habilidade e ou maturidade digital
- Idade
- Renda

A *EMPRESA* fomenta a observação à adoção de procedimentos que assegurem a oferta de produtos e serviços financeiros adequados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos consumidores potencialmente vulneráveis.

Buscam através orientações e treinamentos aos seus colaboradores, parceiros e substabelecidos garantir aos clientes potencialmente vulneráveis, acesso a informações claras e transparentes,

proporcionando-lhes plenas condições para uma tomada de decisão consciente a respeito de seus produtos e serviços.

Com o objetivo de divulgar as boas práticas ao público potencialmente vulnerável, a *EMPRESA* divulgará o Guia de Boas Práticas elaborado pela FEBRABAN, em sua página eletrônica.

O descumprimento de quaisquer desses procedimentos ensejará em sanções que irão de advertência até o encerramento do contrato do parceiro e/ou substabelecido.

10. Validade e Gestão de Documentos

Este documento é válido por **um ano** a partir da última alteração inserida no **Histórico de Mudanças** e assinada por quem realizou a **criação/edição, revisão e aprovação**.

O proprietáriedeste documeto é a **DG PROMOTORA**, que deve verificar e atualizar pelo menos **uma vez por ano** ou sempre que necessário.

11. Divulgação

A Área de Compliance informará oportunamente aos colaboradores sobre a entrada em vigor de nova versão deste documento, e disponibilizará no sistema workbank.

Criado/Editado por,

MARIA LAYANE DO NASCIMENTO – **GERENTE OPERACIONAL**

Revisado por,

CARLOS EDUARDO DE PONTES LIMA – **ALTA GESTÃO**

Autorizado por,

CARLOS EDUARDO DE PONTES LIMA – **ALTA GESTÃO**

Olinda/PE, 24 de maio de 2023.

Política de Atendimento ao Cliente - DGPRMOTORA.docx

Documento número #5c3005d3-cd9e-404f-b67b-094d9ee0d119

Hash do documento original (SHA256): e06ebab6a837d564dccccf65eabbf6ffa1e18ccfbe48193b508b509a77b28405a

Assinaturas



CARLOS EDUARDO DE PONTES LIMA

CPF: 990.749.824-68

Assinou em 16 jun 2023 às 17:09:52



MARIA LAYANE DO NASCIMENTO

CPF: 094.272.614-63

Assinou em 26 jun 2023 às 12:38:40

Log

- 16 jun 2023, 16:10:03 Operador com email cadastrpj@dgpromotora.com.br na Conta df20fb13-978e-4992-9815-90d75b8f39b4 criou este documento número 5c3005d3-cd9e-404f-b67b-094d9ee0d119. Data limite para assinatura do documento: 16 de julho de 2023 (16:09). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 16 jun 2023, 16:10:06 Operador com email cadastrpj@dgpromotora.com.br na Conta df20fb13-978e-4992-9815-90d75b8f39b4 adicionou à Lista de Assinatura: carloslima@dgpromotora.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo CARLOS EDUARDO DE PONTES LIMA e CPF 990.749.824-68.
- 16 jun 2023, 16:10:07 Operador com email cadastrpj@dgpromotora.com.br na Conta df20fb13-978e-4992-9815-90d75b8f39b4 adicionou à Lista de Assinatura: layane.1991nascimento@gmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo MARIA LAYANE DO NASCIMENTO e CPF 094.272.614-63.
- 16 jun 2023, 17:09:52 CARLOS EDUARDO DE PONTES LIMA assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail carloslima@dgpromotora.com.br. CPF informado: 990.749.824-68. IP: 177.84.121.99. Componente de assinatura versão 1.516.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 26 jun 2023, 12:38:41 MARIA LAYANE DO NASCIMENTO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail layane.1991nascimento@gmail.com. CPF informado: 094.272.614-63. IP: 177.84.121.99. Componente de assinatura versão 1.524.1 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 26 jun 2023, 12:38:41 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 5c3005d3-cd9e-404f-b67b-094d9ee0d119.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 5c3005d3-cd9e-404f-b67b-094d9ee0d119, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.