



# **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS**

**1<sup>a</sup> REVISÃO**

# ÍNDICE

<b><u>1. DEFINIÇÕES</u></b>	<b>4</b>
<b><u>2. OBJETIVO</u></b>	<b>4</b>
<b><u>3. PÚBLICO ALVO</u></b>	<b>4</b>
<b><u>4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS</u></b>	<b>4</b>
<b><u>5. VALORES</u></b>	<b>5</b>
<b><u>6. PRINCÍPIOS</u></b>	<b>5</b>
<b><u>7. DIRETRIZES</u></b>	<b>5</b>
<b><u>8. RESPONSABILIDADES</u></b>	<b>5</b>
<b>8.1. DIRETORIA</b>	<b>6</b>
<b>8.2. DIRETOR EXECUTIVO</b>	<b>6</b>
<b>8.3. ÁREA OPERACIONAL</b>	<b>6</b>
<b>8.4. COLABORADORES</b>	<b>6</b>
<b>8.5. COMPLIANCE</b>	<b>7</b>
<b><u>9. SCRIPTS DE ATENDIMENTO</u></b>	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<b><u>10. CANAIS DE ATENDIMENTO</u></b>	<b>7</b>
<b>10.1. SAC</b>	<b>7</b>
<b>10.2. OUVIDORIA</b>	<b>7</b>
<b>10.3. CANAL DE DENÚNCIA</b>	<b>8</b>
<b>10.4. SITE DA INSTITUIÇÃO</b>	<b>8</b>
<b><u>11. DIVULGAÇÃO</u></b>	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<b><u>12. AVALIAÇÃO PERIÓDICA E REVISÃO</u></b>	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<b><u>13. MANUTENÇÃO DE ARQUIVO DOCUMENTAL</u></b>	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>

<b><u>14. TREINAMENTOS</u></b>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
<b><u>15. MEDIDAS DISCIPLINARES</u></b>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
<b><u>16. AVALIAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA</u></b>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
<b><u>17. DÚVIDAS</u></b>	<b>8</b>
<b><u>18. OMISSÕES</u></b>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
<b><u>19. VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO DO DOCUMENTO</u></b>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
<b><u>20. ELABORAÇÃO E REVISÃO DO DOCUMENTO</u></b>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
<b><u>21. DATA E VIGÊNCIA DO DOCUMENTO</u></b>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
<b><u>22. REVISÕES</u></b>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

## 1.....DEFINIÇÕES

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

- a) **Instituição:** Multicred Sociedade de Crédito Direto S.A. (Multicred SCD), sociedade empresária inscrita no CNPJ sob o nº 38.593.706/0001-87, com sede na cidade de Salvador, estado Bahia, na Rua Alceu Amoroso Lima, 276 – Torre Comercial Mondial, salas 411/412, Caminho das Árvores, CEP 41820-770, doravante denominada “Instituição”;
- b) **Clientes e Usuários:** 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 ou adquirido qualquer produto ou serviço, bancário ou financeiro, oferecido ou distri ‘buído 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.

## 2.....OBJETIVO

A Política de Relacionamento com Clientes tem como objetivo definir princípios a serem observados no relacionamento da Multicred Sociedade de Crédito Direto S/A com seus clientes, durante as fases de pré-contratação, contratação e de pós-contratação de produtos e serviços.

## 3.....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.

## 4.....REFERÊNCIAS NORMATIVAS

A presente Política deve ser lida e interpretada em conjunto com os seguintes documentos:

### 4.1.....NORMAS EXTERNAS

- I. Código de Defesa do Consumidor.
- II. Decreto 11.034, de 05 de abril de 2022.
- III. Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021.

### 4.2.....NORMAS INTERNAS

- I. Código de Ética e Conduta.
- II. Política de Crédito;
- III. Política de Cobrança;

- IV. Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo.
- V. Termos e Condições de Uso e Política de Privacidade;

## 5.....VALORES

Constituem valores básicos da **Multicred Sociedade de Crédito Direto S/A** (doravante denominada **Multicred SCD**) para relacionamento com seus colaboradores, clientes e usuários de seus produtos e serviços:

Busca do resultado comercial e financeiro com respeito à legislação e aos valores éticos e morais da sociedade e o estabelecimento de relações em que nenhuma das partes envolvidas sinta-se desrespeitada;

Relacionamento interpessoal interno e externo pautado pelo respeito, pela ética e pela transparência;

Busca de constante aprimoramento de processos, pessoas e produtos;

Apoio e respeito às individualidades pessoais, à criatividade e à proatividade.

## 6.....PRINCÍPIOS

Os colaboradores e administradores devem pautar seu relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência, atendendo à Resolução nº 4.949/2021, do Conselho Monetário Nacional.

## 7.....DIRETRIZES

O relacionamento da **Multicred SCD** e de todos seus colaboradores internos e/ou externos com os clientes e usuários de seus produtos e serviços deve observar as seguintes diretrizes:

- I.....Zelo pela imagem Institucional da empresa;
- II.....Promoção de cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- III.....Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços;
- IV. ....Tratamento justo e equitativo a todos os clientes e usuários o que envolve, dentre outros aspectos:

Prestação de informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;

Atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva;

V. ....Preservação do sigilo, da integridade, da confiabilidade e da segurança das informações e das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;

VI. ....Utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas e demais condições.

## 8.....RESPONSABILIDADES

A responsabilidade pela observância e cumprimento desta Política cabe aos administradores, diretores, colaboradores e parceiros da Instituição, entretanto, com vistas à efetiva gestão do relacionamento com clientes e usuários, as responsabilidades e atribuições são distribuídas da seguinte forma:

### **8.1. Diretoria**

- I. Deliberar sobre a aprovação e revisão desta política, consolidando as diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais da instituição;
- II. Garantir a observação dos preceitos desta política no desenvolvimento e na oferta de produtos e serviços;
- III. 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;
- IV. Prover os meios que assegurem a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, na forma desta política, abrangendo, no mínimo, os aspectos elencados no artigo 7º da Resolução 4.949/2021 do Conselho Monetário Nacional.

### **8.2. Diretor Executivo**

O Diretor Executivo 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 e da Resolução CMN n. 4.949/21 pelos demais colaboradores da Instituição;
- III. Analisar o resultado da avaliação periódica da presente Política e determinar as medidas necessárias para regularização das deficiências ou sugestões de melhoria sugeridas.
- IV. Responder aos questionamentos do Banco Central do Brasil relativos a esta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários.

### **8.3. Área Operacional**

- I. Avaliar o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade;
- II. Prestar informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- III. Fornecer, de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e aos serviços prestados aos clientes e usuários;
- IV. Conduzir o atendimento das demandas com proatividade, dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre superar as expectativas.

### **8.4. 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;
- VII. respeitar processos e procedimentos e elaborados nos Scripts de Atendimento.

### **8.5. Compliance**

É responsabilidade da área de Compliance:

- I. avaliar periodicamente a presente Política e seu cumprimento pelos demais colaboradores da Instituição;
- II. garantir a observância, implementação e execução desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários pelos colaboradores;
- III. garantir que os colaboradores sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento;
- IV. observar e zelar pelo cumprimento da presente Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários;
- V. 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 4.949, de 30 de setembro de 2021;
- VI. monitorar a aderência, observância, implementação e execução desta Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários; reportar à diretoria, periodicamente, a efetividade dos itens acima, identificando e corrigindo eventuais deficiências e sugerindo melhorias.
- VII. 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.

## **9.....CANAIS DE ATENDIMENTO**

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

### **9.1. SAC**

Telefone: (71) 3023-3741

E-mail: contato@multicredscd.com.br

Horário de funcionamento: 10h as 12h e das 14h às 17h, de segunda a sexta feira, exceto feriados.

### **9.2. Ouvidoria**

---

Telefone: 0800 808 0010

E-mail: [ouvidoria@multicredscd.com.br](mailto:ouvidoria@multicredscd.com.br)

Horário de funcionamento: 10h as 12h e das 14h às 17h, de segunda a sexta feira, exceto feriados.

---

### **9.3. Canal de Denúncia**

---

Email: [denuncia@multicredscd.com.br](mailto:denuncia@multicredscd.com.br)

---

### **9.4. Site da Instituição**

---

Link: <http://multicredscd.com.br/fale-com-a-gente/>

## **10....DÚVIDAS**

Em caso de dúvidas sobre o tema relacionado neste documento, contatar a área de Compliance, através do e-mail: contato@multicredscd.com.br.

**A Diretoria da Multicred SCD validou e aprovou este documento, em sua totalidade, o que faz surtir efeitos desde sua emissão.**