

| Código | Documento | Data | Revisão | Páginas |
|--------|-----------------------------|------------|---------|---------|
| PC005 | Relacionamento com Clientes | 20/08/2020 | 01 | 04 |

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| PARTE I - IDENTIFICAÇÃO | 2 |
| 1. OBJETIVO | 2 |
| 2. ABRANGÊNCIA | 2 |
| 3. APROVAÇÃO | 2 |
| 4. GLOSSÁRIO | 2 |
| 5. REVISÃO | 2 |
| PARTE II – DESCRITIVO | 3 |
| 1. INTRODUÇÃO..... | 3 |
| 2. DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS | 3 |
| 2.1. Interação com clientes e usuários | 3 |
| 3. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES | 3 |
| 3.1. Compliance e Controles Internos | 3 |

PARTE I - IDENTIFICAÇÃO

1. OBJETIVO

Esta política tem por objetivo estabelecer princípios a serem observados por todos os colaboradores do FITBANK e por seus CLIENTES no relacionamento com os usuários da Plataforma de Serviços Fitbank, conforme diretrizes estabelecidas pela Regulamentação Aplicável incluindo, para esse fim, a Resolução nº 4.539 do Banco Central do Brasil, conforme alterada (“Regulamentação Aplicável”).

2. ABRANGÊNCIA

Conforme estabelecido na Regulamentação Aplicável, o relacionamento com CLIENTES e USUÁRIOS abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e/ou serviços.

3. APROVAÇÃO

Operações – responsável pela manutenção desta política.

Compliance & Controles Internos – responsável pela revisão desta política.

Diretor Presidente – responsável pela aprovação desta política.

4. GLOSSÁRIO

Partes interessadas: São os clientes e usuários dos produtos e/ou serviços oferecidos à comunidade que, conforme avaliação da empresa, sejam impactadas por suas atividades.

5. REVISÃO

- 20/08/2020 – 1ª Revisão.

PARTE II – DESCRITIVO

1. INTRODUÇÃO

- É diretriz fundamental do FitBank manter com todos os seus CLIENTES e USUÁRIOS, interação pautada em princípios de ética, responsabilidade, transparência e de diligência.

2. DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS

2.1. Interação com clientes e usuários

- São valores assumidos:
 - ✓ Atender os CLIENTES e USUÁRIOS com tratamento justo e equitativo;
 - ✓ Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços ofertados;
 - ✓ Assegurar que as informações prestadas são claras e precisas;
 - ✓ Buscar atender, de forma tempestiva, as demandas oriundas dos CLIENTES e USUÁRIOS;
 - ✓ Assegurar que não existam regras e/ou critérios que dificultem a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
 - ✓ Assegurar que não existam regras e/ou critérios que dificultem a transferência de relacionamento, para outra instituição, a pedido do CLIENTE ou USUÁRIO;
 - ✓ Assegurar para que os funcionários atuem de forma a manter relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários.

3. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

3.1. Compliance & Controles Internos

- Assegurar a existência de mecanismos que garantam:
 - ✓ O monitoramento e a avaliação de efetividades das diretrizes estabelecidas nesta política;
 - ✓ A identificação e a correção de eventuais deficiências identificadas;

- A manutenção efetiva dos dados, dos registros e das informações relativas aos mecanismos de controle, de processos, de testes e de trilhas de auditoria à disposição do Banco Central pelo prazo mínimo de cinco anos.
- Garantir a execução de testes periódicos nos mecanismos de acompanhamento e de controle internos estabelecidos pela empresa.