

Código	Documento	Data	Revisão	Páginas
PC005	Relacionamento com Clientes	18/05/2020		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 no relacionamento com os clientes, conforme diretrizes estabelecidas pela resolução nº 4.539 do Banco Central do Brasil.

2. ABRANGÊNCIA

Conforme estabelecido na resolução, 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.

Conselho de Administração – 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

- 18/05/2020 – Versão Original.

PARTE II – DESCRITIVO

1. INTRODUÇÃO

- É diretriz fundamental do FitBank manter, com todos os seus clientes e usuários, uma interação que contemple os princípios de ética, de responsabilidade, de 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.