

Política de  
Relacionamento com  
Clientes e Usuários  
de Produtos e  
Serviços  
Financeiros

Esta cartilha tem por objetivo disseminar uma cultura de atendimento que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, promovendo o tratamento justo e equitativo e assegurando a conformidade e legitimidade de produtos e serviços por parte de todos os profissionais, colaboradores e parceiros envolvidos, direta ou indiretamente, no processo de atendimento aos clientes e usuários dos produtos e serviços disponibilizados pelo Banco do Nordeste.

Busca-se promover o diálogo, a transparência e a eficácia de atuação da empresa, em prol de um relacionamento confiável e duradouro entre o Banco e seus clientes, contribuindo para a qualidade da experiência e satisfação do cliente e para a melhoria contínua dos processos corporativos.

## Ambiente de Marketing

### Superintendência de Marketing e Comunicação

## 1 Disposições Gerais

- 1.1** A presente Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros do Banco do Nordeste dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros, e atende à Resolução nº 4.539/2016, do Conselho Monetário Nacional.
- 1.2** Define o público alvo, princípios, diretrizes, objetivos, papéis e responsabilidades das unidades organizacionais que exercem direta e indiretamente as atividades relacionadas aos clientes e usuários de produtos e serviços financeiros ofertados pelo Banco do Nordeste, em consonância com os normativos internos e externos, entre os quais o do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) nº 004/2009.
- 1.3** Está, ainda, alinhada com o Planejamento Estratégico do Banco do Nordeste e em consonância com as demais políticas implementadas, notadamente com a Política de Integridade e Ética, Política de Conformidade (Compliance), Política e Diretrizes de Ouvidoria, dentre outras.

- 1.4** Permeia a estrutura organizacional do Banco e, com base em seus princípios, diretrizes e objetivos, propõe a melhoria contínua das ações de relacionamento com clientes e usuários, abrangendo as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços.
- 1.5** Sua aplicação deve contemplar a consecução dos negócios do Banco, nos quais o relacionamento com clientes e usuários deve ser transparente, claro, ético, responsável e diligente, propiciando a convergência de interesses nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação, e visando a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

## 2 Público-alvo

- 2.1** Os princípios e as disposições contidas nesta Política deverão ser observados e cumpridos por todos administradores e empregados do Banco, sobretudo os que interagem com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros do Banco do Nordeste em todas as fases do processo, bem como terceirizados, fornecedores e outros parceiros.

## 3 Princípios

- 3.1** Para o Banco do Nordeste é importante considerar, no relacionamento com clientes e usuários, a satisfação na solução de suas demandas, primar pela convergência de interesses, bem como consolidar a imagem institucional de um Banco que seja reconhecido por sua credibilidade, segurança e competência, no cumprimento de sua missão.
- 3.2** Para o alcance dessas prerrogativas, as atividades devem ser realizadas observando os seguintes princípios:
- 3.2.1** Integridade e ética: Perseguir o cumprimento do disposto na Política de Integridade e Ética, consubstanciada em normativo interno, e no Código de Conduta Ética e Integridade do Banco do Nordeste;
- 3.2.2** Responsabilidade: Contribuir de maneira proativa, clara e tempestiva para a solução das demandas dos clientes, zelando pela confidencialidade das informações e construindo uma relação de confiança mútua;
- 3.2.3** Transparência: Manter relacionamento transparente, honesto e claro com os clientes e usuários nas modalidades de atendimento e na comunicação publicitária, e, inclusive, em consonância com o direito constitucional de acesso à informação da chamada "Transparência Ativa" de promover a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral nos seus sítios na Internet, à luz da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e o Decreto regulamentador 7.724/2012; e
- 3.2.4** Diligência: Buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços, com eficácia e agilidade.

## 4 Diretrizes

- 4.1** As diretrizes que norteiam esta Política estão apoiadas nos seguintes pilares:
- 4.1.1** Tratamento justo e equitativo a clientes e usuários;
- 4.1.2** Cultura organizacional para incentivar o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários; e
- 4.1.3** Conformidade e legitimidade de produtos e de serviços financeiros, com observância dos riscos inerente às atividades operacionais.

## 5 Objetivos

- 5.1** Os objetivos, enquanto desdobramentos das diretrizes, estão distribuídos conforme segue:
- 5.1.1** Na adoção do tratamento justo e equitativo, deve-se:
- 5.1.1.1** Estabelecer o perfil dos clientes que compõem o público de relacionamento para oferta e aquisição de produtos e serviços;
- 5.1.1.2** Prestar informações sobre produtos e serviços de forma clara e precisa, assegurando pleno atendimento, de acordo com os perfis de cada segmento;
- 5.1.1.3** Atender as demandas de forma ágil, tempestiva e com qualidade;
- 5.1.1.4** Facilitar, quando solicitado pelo cliente e a legislação permitir, o atendimento de seu pleito referente ao cancelamento da relação contratual, bem como

a solicitação de transferência do relacionamento para outra instituição, evitando-se barreiras na demanda dos clientes; e

- 5.1.1.5** Construir relacionamentos sustentáveis com os clientes e usuários, atendendo suas necessidades e fortalecendo a relação entre as partes, buscando a aproximação, fidelização e retenção.
- 5.1.2** Para implementação de uma cultura organizacional, deve-se:
  - 5.1.2.1** Capacitar todos os empregados, bolsistas e jovens aprendizes e exigir o mesmo das empresas fornecedoras de colaboradores terceirizados;
  - 5.1.2.2** Disseminar internamente esta Política, com ampla divulgação;
  - 5.1.2.3** Incluir o treinamento no rol dos cursos considerados obrigatórios a todos os funcionários;
  - 5.1.2.4** Instituir programa de reconhecimento de boas práticas de relacionamento com clientes e usuários;
  - 5.1.2.5** Evidenciar, nas linhas de crédito a preocupação em esclarecer os clientes e usuários sobre a importância da cidadania financeira; e
  - 5.1.2.6** Divulgar internamente as metodologias e modelos de gestão de controles internos relacionadas à implementação desta Política, observadas as consequências pelo descumprimento.

**5.1.3** Para obtenção da conformidade e legitimidade de produtos e de serviços financeiros, deve-se:

- 5.1.3.1** Assegurar a conformidade dos produtos e serviços, consoante os controles internos e as normas externas que o Banco deve atender;
- 5.1.3.2** Assegurar que todas as unidades organizacionais envolvidas cumpram o disposto na Política;
- 5.1.3.3** Observar a responsabilidade dos gestores em assegurar o seu pleno cumprimento;
- 5.1.3.4** Instituir mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos;
- 5.1.3.5** Seguir o fluxo do processo de desenvolvimento, melhoria e descontinuidade de produtos e serviços ofertados aos clientes do Banco, conforme normativo interno (1026-06-01);
- 5.1.3.6** Monitorar o cumprimento da Política, estabelecendo sistemática de testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos do Banco; e
- 5.1.3.7** Adotar a adequação do produto ou serviço ao perfil do cliente (suitability).

## **Papéis e Responsabilidades**

- 6.1** Os papéis e responsabilidades estão identificados por unidade organizacional na Matriz de Responsabilidade.

- 6.2** Para implementação da Política em sua inteireza, identificam-se as atividades de acordo com as responsabilidades das unidades organizacionais do Banco do Nordeste, para cada fase contemplada: pré-contratação, contratação e pós-contratação.
- 6.3** A implementação desta Política leva em consideração:
- 6.3.1** Elaboração, gerenciamento e revisão coletiva da Política, com participação de gestores das unidades organizacionais integrantes da Matriz de Responsabilidade;
  - 6.3.2** Aprovação pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração;
  - 6.3.3** Definição de papéis e responsabilidades;
  - 6.3.4** Compatibilidade do conteúdo com a natureza do Banco e com o perfil de clientes e usuários, bem como com as demais políticas vigentes;
  - 6.3.5** Definição e aplicação de programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários;
  - 6.3.6** Disseminação interna de suas disposições; e
  - 6.3.7** Formalização em normativo.
- 6.4** À luz da Política, o gerenciamento dos produtos e serviços, desde a sua concepção, lançamento, oferta, contratação e distribuição, deve contemplar os seguintes aspectos:
- 6.4.1** Atendimento dos requisitos de segurança afetos a cada tipo de produto e serviço;
  - 6.4.2** Ampla divulgação;
  - 6.4.3** Integridade das bases de dados relativas à coleta, tratamento e manutenção das informações dos clientes;
  - 6.4.4** Adoção de práticas equitativas na gestão do atendimento a clientes e usuários;
  - 6.4.5** Promoção da mediação de conflitos, sempre que necessário;
  - 6.4.6** Sistemática de cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços, bem como de multas e juros em casos de inadimplemento de obrigações contratadas, de forma clara e justa;
  - 6.4.7** Promoção da extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, em casos de liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações;
  - 6.4.8** Realização da transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente; e
  - 6.4.9** Clareza sobre a existência de eventuais sistemas de metas e incentivos na oferta de produtos e serviços para medir o desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome.
- 6.5** O cumprimento desta Política deve estar de acordo com as atribuições constantes da Matriz de Responsabilidade e deve levar em consideração informações relacionadas a reclamações de clientes e usuários.
- 6.6** A divulgação interna e a capacitação acontece por meio de:
- 6.6.1** Material institucional (infomail, cartilhas, folders, cartazes etc.) e mídia interna (intranet, vídeos e outras mídias interativas);
  - 6.6.2** Plano anual de comunicação, que reforçará a cultura corporativa dos empregados;
  - 6.6.3** Principais eventos corporativos, em especial eventos internos realizados pelo Banco do Nordeste; e
  - 6.6.4** Estímulo aos empregados para

participarem do curso na plataforma da Comunidade Virtual de Aprendizagem (CVA) como capacitação necessária, inclusive com cursos sobre Educação Financeira.

## **7 Gerenciamento da Política**

- 7.1** As ações de cumprimento desta Política deverão ser coordenadas pela Diretoria de Negócios e gerenciadas e executadas de forma contínua e sistemática pelas unidades organizacionais relacionadas na Matriz de Responsabilidade.
- 7.2** Faz parte da Política a formulação de indicadores gerenciais, como mecanismo de acompanhamento, avaliação e de controle e mitigação de risco;
- 7.3** As métricas e os indicadores específicos e corporativos para avaliação das unidades da Direção Geral poderão ser previamente definidos pelo Ambiente de Planejamento com participação das unidades responsáveis e contemplados nos instrumentos de avaliação corporativa do Banco: Planejamento Estratégico, Programa de Ação das Agências e Superintendências, Centrais e/ou no Programa de Ação da Direção Geral.
- 7.4** O monitoramento do cumprimento das atividades relacionadas na Matriz de Responsabilidade deverá ser exercido pelas próprias unidades organizacionais e arquivada por cinco anos para possível avaliação e auditoria interna;
- 7.5** Os mecanismos de controle e de mitigação de risco de conduta ficam a cargo de cada unidade organizacional, de acordo com as políticas corporativas vigentes e em especial, Controles Internos, Segurança e Gestão de Riscos.
- 7.6** A execução da função de controle interno nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação, deverá ser reali-

zado, em primeira linha de defesa, pelas unidades executoras, enquanto o gerenciamento e monitoramento serão feitos pelas unidades gestoras dos processos relacionados aos produtos e serviços financeiros, de acordo com a Política de Conformidade (compliance).

- 7.7** Todas as unidades organizacionais constantes na Matriz de Responsabilidade devem assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, revisando-as e adequando-as à Política.
- 7.8** O descumprimento das ações previstas na Matriz de Responsabilidade pelas unidades organizacionais deverá ser objeto de avaliação do Comitê Gestor da própria unidade, com os devidos desdobramentos.

## **8 Avaliação da Política e Mitigação dos Riscos**

- 8.1** Deverá ser realizada avaliação anual da efetividade da Política, bem como as recomendações para correção de eventuais deficiências e instituído mecanismo de mitigação de riscos de conduta, observadas as atribuições das unidades organizacionais constantes na Matriz de Responsabilidade as respectivas métricas definidas.
- 8.2** A avaliação da efetividade deve ser realizada por meio das métricas constantes no Programa de Ação da Direção Geral, das Agências e Superintendências Estaduais, sob coordenação do Ambiente de Planejamento.
- 8.3** A identificação de ocorrências e recomendações visando à correção de eventuais deficiências pode ser objeto de verificação de conformidade pela 2ª linha de defesa do Banco e/ou Ambiente de Auditoria Interna.
- 8.4** Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser

mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

- 8.5** A observância para quaisquer desvios às diretrizes desta Política pode ser relatada pelos empregados, clientes ou usuários por meio dos canais de atendimento e de denúncia do Banco do Nordeste e sua inobservância está sujeita à apuração de responsabilidade prevista no Gerenciamento Disciplinar.

