

# POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS



## DISPOSIÇÕES GERAIS

### DISPOSIÇÕES GERAIS

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros do Banco do Nordeste, dispõe sobre princípios e diretrizes que orientam os colaboradores do Banco, bem como seus parceiros institucionais quanto ao relacionamento com seus clientes, principalmente os chamados públicos vulneráveis. Define os principais conceitos, objetivos, público-alvo, compromissos, papéis e responsabilidades das unidades organizacionais que desempenham direta ou indiretamente atividades relacionadas a clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Foi elaborada tendo como referencial a Resolução CMN nº 4.949/2021 e norteadas pelas Políticas existentes no Banco do Nordeste, a exemplo da Política de Atuação Mercadológica, Política de Integridade e Ética, da Política de Privacidade de Dados e pelo Planejamento Estratégico e outros normativos internos.

Possui caráter interdisciplinar e permeia toda a estrutura organizacional. Considera, para fins de atendimento das necessidades, as fases da jornada do cliente e usuário de produtos e serviços financeiros, incluindo pré-contratação, contratação e pós-contratação.

O Banco mantém relacionamento negocial e de longo prazo com clientes de diversos segmentos e portes. Dentre o público-alvo, a presente Política destaca atenção diferenciada para aqueles considerados como público vulnerável, a partir das seguintes características: baixa escolaridade, baixa renda, superendividados, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida; incapazes civilmente; idosos com idade igual ou superior a 60 anos, bem como prioridade especial para os maiores de 80 anos.

## PRINCÍPIOS

O Banco do Nordeste, presta atendimento observando os seguintes princípios:

**Integridade e ética:** persegue o cumprimento do disposto na Política de Integridade e Ética, consubstanciada em normativos internos, e no Código de Conduta Ética e Integridade;

**Responsabilidade:** contribui 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;

**Transparência:** mantém relacionamento transparente, honesto e claro com os clientes e usuários desde a comunicação publicitária até os momentos de atendimento presenciais, 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;

**Empenho e Respeito:** busca, constantemente, a excelência na prestação dos serviços com eficácia, diligência e agilidade, norteando suas ações na construção de relações comerciais duradouras e respeitosas;

**Privacidade e Proteção de Dados:** reafirma o compromisso em cumprir a legislação de proteção de dados pessoais e de sigilo bancário, zelando pelas informações de seus clientes;

**Perfil do Cliente:** o Banco do Nordeste busca ofertar os seus produtos / serviços, observando o perfil do cliente. Para tanto, sua dinâmica de atendimento, seus produtos e serviços são desenvolvidos com características apropriadas a cada tipo de cliente, como seguros, linhas de crédito, fundos de investimentos, pacote de tarifas, dentre outras iniciativas;

**Sigilo Bancário:** assegura a privacidade de informações garantidas pela Constituição Federal, mantendo a guarda de informações como dados pessoais, operações bancárias, saldos e investimentos de seus clientes;

**Segmentação do Cliente:** a Política de Atuação Mercadológica descreve a segmentação de clientes do Banco do Nordeste, com a respectiva Proposta de Valor e Pilares dos Segmentos.

## DIRETRIZES

## COMPROMISSOS

## DIRETRIZES

As diretrizes que norteiam esta política estão apoiadas nos seguintes pilares:

**Equidade no atendimento** justo e igualitário a todos os clientes e usuários, principalmente aos públicos mais vulneráveis, fortalecendo a relação entre as partes na construção de relacionamentos sustentáveis;

**Cultura organizacional** pautada no relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;

**Conformidade dos produtos e serviços**, assegurando a adequação do produto ou serviço ao perfil do cliente e a sua legitimidade e concordância.

## COMPROMISSOS

O Banco do Nordeste, no cumprimento dos princípios e diretrizes desta Política, assume o compromisso de dispensar tratamento justo e equitativo aos clientes e usuários, especialmente ao público vulnerável, adotando as seguintes recomendações negociais/empresariais:

- Atuar com esmero no conhecimento das necessidades de cada segmento de clientes de modo a ofertar, com assertividade, produtos e serviços adequados ao perfil do cliente/usuário;
- Prestar informações sobre produtos e serviços de forma clara e precisa, promovendo o diálogo por meio de uma linguagem acessível e adequada a cada perfil de clientes e usuários;
- Permitir a liquidação antecipada de dívidas ou outras obrigações, observando as condições contratuais firmadas e a legislação vigente;
- Garantir ao cliente a prerrogativa de livre escolha ou de cancelamento de eventuais contratos de uso de produtos ou serviços financeiros, informando os seus direitos e obrigações para que possa decidir conscientemente;

## COMPROMISSOS

- Atender às demandas de forma precisa, ágil e tempestiva;
- Prezar para que os documentos emitidos pelo Banco do Nordeste utilizem redação adequada à sua complexidade de modo a permitir o correto entendimento de seu conteúdo, especialmente aqueles destinados ao público vulnerável;
- Facilitar o atendimento de pleito referente ao cancelamento da relação contratual, bem como a solicitação de transferência do relacionamento para outra instituição;
- Preservar o sigilo e a integridade das informações e transações realizadas, contribuindo para desenvolvimento de uma relação de confiança mútua;
- Investir, permanentemente, na capacitação dos empregados, bolsistas e jovens aprendizes que realizam atividades voltadas para o atendimento e relacionamento com clientes, exigindo o mesmo das empresas fornecedoras de colaboradores terceirizados;
- Incentivar a boas práticas da educação financeira, especialmente junto aos seus públicos vulneráveis atendidos pelos programas de microfinanças urbana e rural, contribuindo com os empreendimentos assistidos, e consequente inclusão financeira, social e redução das desigualdades intra e inter-regionais;
- Incorporar no financiamento das atividades produtivas de seus clientes, a ações e projetos que visem à sustentabilidade socioambiental, a inovação tecnológica, de produtos e processos, favorecendo a sustentabilidade do planeta e a longevidade dos negócios financiados;
- Potencializar, a partir de Programas Próprios ou Programas de Governo, a participação dos agentes econômicos locais no processo de desenvolvimento sustentável, favorecendo a melhoria das condições e qualidade de vida das pessoas;
- Promover o financiamento solidário, integrado e orientado das atividades produtivas, especialmente aquelas que viabilizam os empreendimentos desenvolvidos pelo público vulnerável atendido pelos programas Crediamigo e Agroamigo;
- Ser diligente na gestão do portfólio de produtos e serviços, apresentando soluções para os segmentos de clientes que desenvolvem diversas atividades econômicas, contemplando todos os empreendedores, desde os portes dos segmentos de microfinanças, o pequeno agricultor familiar, até o grande empresário da indústria, comércio, serviços ou do segmento governo;

## COMPROMISSOS

- Fortalecer e disseminar as estratégias para canais de atendimento contidas na Política de Atuação Mercadológica, observando a proposta de valor e a relação entre segmentos, produtos e canais, para melhor entrega de soluções para os clientes;
- Desenvolver e divulgar campanhas publicitárias de acordo com os perfis dos clientes, adequando a linguagem de comunicação ao perfil de cada segmento, em especial aos que fazem parte do público vulnerável;
- Identificar e qualificar os clientes e usuários para fins de início e manutenção de relacionamento, sem, contudo, impedir a transferência de seu relacionamento para outra instituição;
- Promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho dos empregados com as diretrizes e os valores organizacionais previstos na política institucional, tratando adequadamente eventuais desvios;
- Facilitar o acesso ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais;
- Disseminar internamente as disposições da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros.