



Política de Relacionamento com o Cliente



01

Apresentação

02

A quem se destina

03

Princípios

04

Diretrizes

05

Responsabilidades

06

Requisitos do
contrato de
participação em
grupo de consórcio

07

Treinamentos

08

Periodicidade
de revisão

01

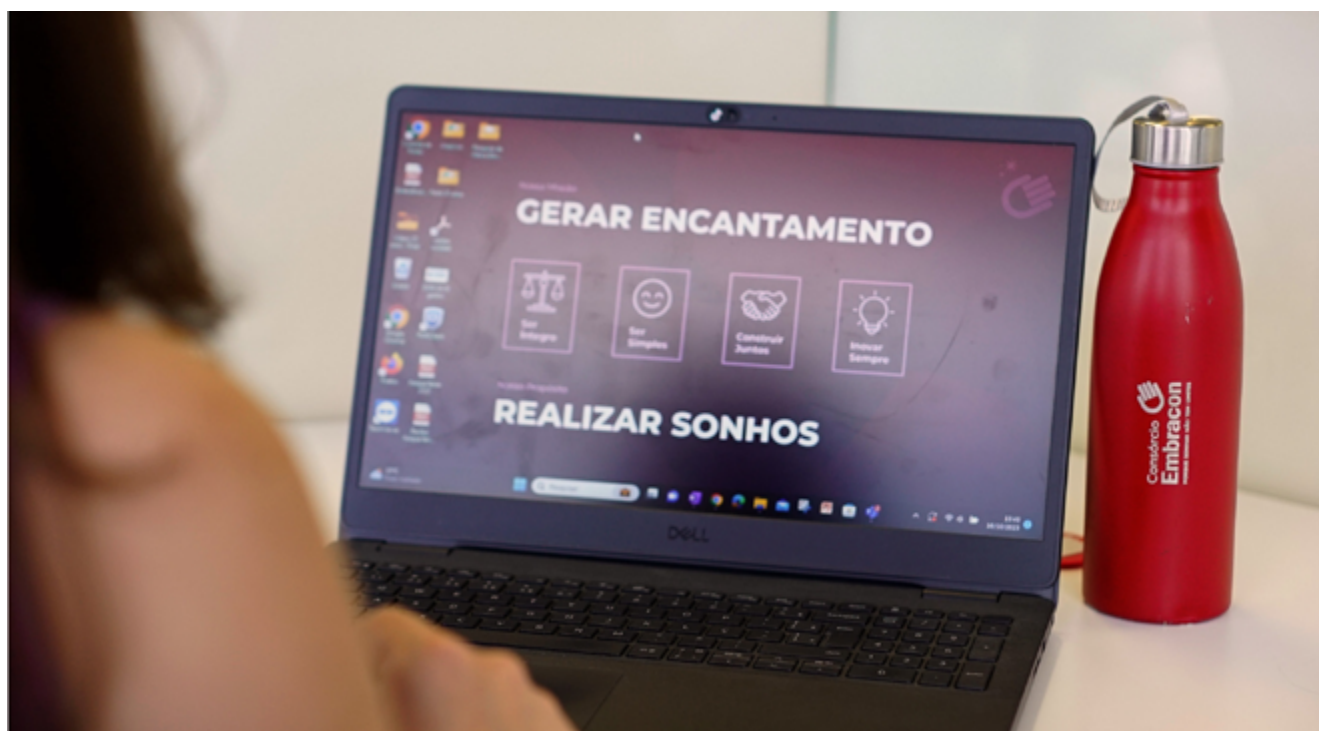
Apresentação



Apresentamos nesse documento nossa Política de Relacionamento com o Cliente, que tem como objetivo reiterar nosso compromisso institucional de atuar com base nos princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência.

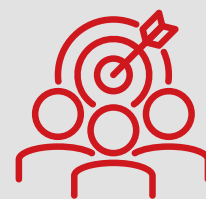
A respectiva política visa também orientar todos os colaboradores, prestadores de serviços, parceiros e fornecedores da Embracon Administradora de Consórcio (“Embracon”), quanto às diretrizes para assegurar uma experiência qualificada, inclusiva, assertiva e que forneça aos clientes soluções que protejam e facilitem toda a jornada que acompanha o ciclo de vida de nossos produtos, bem como para cumprir com as legislações pertinentes.

Registra-se, ainda, a opção por política de relacionamento única para as empresas Embracon.



02

A quem se destina



Essa política se destina a todos colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores que prestam serviço direta ou indiretamente aos clientes Embracon, todas as suas empresas e parcerias de negócio.



03

Princípios



A Embracon possui como missão gerar encantamento, a partir de ações, e com base em seus valores como ser íntegro, ser simples, construir juntos e inovar sempre, materializar sonhos, todos em conformidade com o código de ética.

Desta forma, fomentamos uma cultura organizacional que incentiva o relacionamento cooperativo e equilibrado com nossos clientes, assim como dedicamos um tratamento justo e equitativo, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidade associada.

As atividades, operações e serviços executados ao longo da jornada do cliente devem ser conduzidos pelas empresas do grupo, no âmbito de suas respectivas competências, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, segurança, proteção aos dados pessoais, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, promovendo o tratamento adequado.

As empresas Embracon devem prezar pelo respeito ao cliente, aos funcionários, parceiros, ao mercado e à sociedade, assumindo seu papel de empresa cidadã ao fomentar ações que prezem pela responsabilidade social.

04

Diretrizes



A Embracon assume conscientemente o compromisso de assegurar uma experiência diferenciada aos clientes, em toda sua jornada de relacionamento, visando gerar encantamento, conforme elencado a seguir:

- Pré-compra e compra.
- Efetuar a oferta, a promoção e a divulgação de produtos e serviços de forma clara, adequada e adotando práticas que visem minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente.
- Estimular a dinâmica de evolução contínua da experiência de venda, objetivando tornar a oferta mais transparente para o cliente quanto aos benefícios e condições de uso dos produtos e serviços contratados.
- Assegurar a realização de ações que visem esclarecimentos aos clientes sobre produtos recém-adquiridos e alterações ocasionadas em seus produtos e serviços durante a vigência dos contratos, bem como o envio de avisos e informações contratuais de forma tempestiva, clara e apropriada.

04

Diretrizes



Uso e fidelização

Prezar pela evolução contínua dos processos de negócio oferecendo serviços com alto nível de resolutividade e autonomia, tais como o autosserviço e/ou primeiro nível de atendimento nos canais presenciais ou de conversação.

Manter padrões de atendimento ao cliente, que prezem pela humanização no relacionamento.

Programar processos de pós-compra que sejam simples, úteis, ágeis e que gerem o menor esforço possível para o cliente, contribuindo também para um relacionamento de maior transparência.

Assegurar que os canais de atendimento estejam sempre atualizados com informações sobre mudanças em produtos e processos e solucionar as eventuais reclamações e solicitações dos clientes no menor tempo possível, dentro do prazo exigido em regulamentações, com clareza e com empatia.

Estimular a fidelização do cliente por intermédio de ações de relacionamento constantes que gerem valor percebido para eles, visando garantir a maior longevidade possível no ciclo de vida do contrato, sempre respeitando as boas práticas de conduta.

04

Diretrizes



Sobre a Jornada/Ciclo do Cliente

Considerar na criação de novos produtos, bem como na adequação dos existentes, as necessidades e à situação financeira/perfil do cliente e proporcionar que eles sejam inclusivos e adequados ao perfil do cliente, respeitando as suas vulnerabilidades de caráter técnico, social ou econômico.

Respeitar continuamente a necessidade e a opinião do cliente ao criar ou repensar os produtos e/ou processos, com o objetivo de proporcionar a melhor experiência ao cliente.

Monitorar o nível de satisfação do cliente sobre os serviços prestados, com objetivo de fomentar a melhoria contínua de processos com foco em atender as necessidades e expectativas do cliente.

Analisar frequentemente informações de atendimento, pesquisas de satisfação e indicadores de desempenho da operação de forma a contribuir para tomadas de decisão que resultem na melhoria da experiência do cliente.

Estabelecer uma relação entre a Embracon e seus intermediários e/ou fornecedores de serviços, livre de conflitos de interesses e que não prejudique o tratamento adequado ao cliente.

05

Responsabilidades



A Embracon exige, pelo menos, as seguintes atitudes de todos os seus profissionais, estagiários e representantes:

- **Ética e conduta moral:** agir pautado por valores éticos e exigir a conduta adequada de todos.
- **Transparência:** agir explicitamente sem ocultação de pontos críticos dos controles.
- **Equidade:** agir com imparcialidade para reconhecer o direito de todos.
- **Prestação de contas:** agir com fidelidade apresentando ao público e aos superiores os resultados.
- **Responsabilidade e transparência:** agir de forma objetiva imputando responsabilidade a quem cometeu dolo e assumindo as ações realizadas.
- **Sustentabilidade:** agir com critérios para o bom uso dos recursos corporativos e naturais.

Ademais, é obrigação de TODOS, observadas as responsabilidades e competências, assegurar a consistência das rotinas e dos procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com os clientes e usuários.

Diretoria Comercial

É de responsabilidade de a Diretoria Comercial conduzir a contratação com base em nossos princípios e garantir o cumprimento dos procedimentos e diretrizes desta política, relacionados especialmente as fases de pré-contratação e contratação dos serviços.

05

Responsabilidades



Diretoria de Relacionamento com o Cliente

São de responsabilidade da Diretoria de Relacionamento:

- Realizar o tratamento e manutenção de informações dos clientes atendidos de acordo com os princípios das políticas e legislações vigentes relacionadas à segurança da informação e da Lei Geral de Proteção de Dados, em bases de dados;
- Gerir o atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas através dos sistemas de negócio da Embracon;
- Realizar gestão dos canais de atendimento para que seja possível o cliente ter autonomia para realizar a liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações entre outros serviços;
- Monitorar o nível de satisfação do cliente sobre os serviços prestados, com objetivo de fomentar a melhoria contínua de processos com foco em atender as necessidades e expectativas do cliente.

05

Responsabilidades



Diretoria de GRC

A função de compliance abrange a conformidade das atividades da Embracon, relacionada às leis, regulamentos e normas implementadas, bem como as regras internas definidas.

Assim, à função de compliance compete detectar, identificar, avaliar e prevenir os riscos de não conformidade e apresentá-los à alta gestão.

Cabe a Gestão de Riscos e Controles Internos apoiar a primeira linha na identificação, avaliação e tratamento de riscos de negócios, bem como garantir junto às áreas de negócio a implementação de ações que visem mitigar esses riscos e reduzir desvios identificados.

Auditoria Interna

São de responsabilidade da Auditoria Interna:

- Assegurar a consistência de rotinas e procedimentos operacionais afetos à Política de Relacionamento;
- Avaliar a eficiência e efetividade dos mecanismos de acompanhamento e controle, realizando testes periódicos, inclusive os dessa política.

05

Responsabilidades



Coordenadoria de Operações de Consórcio

São de responsabilidade da Coordenadoria de Operações de Consórcio:

- Assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuário;
- Identificar os usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de pagamento, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento.

Assessoria Jurídica

É de responsabilidade da Assessoria Jurídica:

- Garantir transparência e clareza de informação nas comunicações contratuais afetas ao cliente.
- Garantir o cumprimento do item “Requisitos Contratos de Adesão ao Consórcio”.
- Promover a análise de impactos jurídicos nas contratações de grande representatividade para a organização, tais como os contratos de Compra de Carteira, Parcerias White Label, bem como produzir os modelos de documentos jurídicos da contratação com os clientes.
- Garantir a análise de questões de impacto com o cliente de forma a defender os interesses da Organização, observados os seus valores.
- Promover consultoria à alta gestão, às Diretorias e Lideranças sobre os assuntos jurídicos da organização.

05

Responsabilidades



Diretores, Gerentes e Ouvidor

Assegurar, em 1º nível, o efetivo atendimento a esses comandos normativos.

Zelar pela atualização, suficiência e eficácia das normas internas relacionadas à sua estrutura organizacional e operacional, a fim de que estejam aderentes às normas externas e demais normas internas.

Coordenar esforços e manter recursos suficientes para a gestão de riscos de conformidade em suas áreas.



06

Requisitos do Contrato de Participação em Grupo de Consórcio



Os contratos de participação em grupo de consórcio, por adesão, devem expressamente ser utilizados com redação clara, objetiva e adequados à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

O contrato de participação em grupo de consórcio, inclusive em seu regulamento deve prever, no mínimo:

- Os direitos e deveres das partes contratantes;
- A descrição do bem, do conjunto de bens, do serviço ou do conjunto de serviços objeto do contrato, bem como o respectivo preço inicial de mercado ou o valor inicial nominal do crédito correspondente;
- Os critérios ou parâmetros aplicáveis para a atualização do valor do bem, as obrigações financeiras do consorciado, em decorrência da cobrança de:
 1. taxa de administração, inclusive se houver cobrança antecipada nos termos previstos na legislação e na regulamentação;
 2. taxa de fundo de reserva, se houver;
 3. taxa de permanência sobre recursos não procurados, explicitando sua forma de cobrança;
 4. contratação de seguro, se houver;
 5. demais taxas ou tarifas pela prestação de serviços, permitidas pela legislação e pela regulamentação; e
 6. valores a título de ressarcimento de despesas por serviços prestados ao consorciado por terceiros e pagos de forma antecipada pela administradora de consórcio;

06

Requisitos do Contrato de Participação em Grupo de Consórcio



- A prestação inicial a pagar, discriminando-se, sob a forma de tabela, em valores nominais e percentuais:
 1. a parcela mensal do fundo comum;
 2. a parcela mensal do fundo de reserva, se houver;
 3. a taxa de administração; e
 4. o prêmio de seguro, se houver;
- As obrigações contratuais cujo descumprimento enseja a aplicação de multa;
- As informações necessárias para fins da participação dos consorciados nas assembleias gerais ordinárias, em especial a periodicidade e a forma de participação;
- As condições para concorrer à contemplação por sorteio e sua forma, bem como as regras da contemplação por lance;
- As condições e procedimentos para a eventual antecipação de pagamento das prestações pelos consorciados;

06

Requisitos do Contrato de Participação em Grupo de Consórcio



- Os procedimentos e prazos a serem observados pela administradora de consórcio ou pelo consorciado para:
 1. o pagamento pelo consorciado contemplado do lance ofertado;
 2. a avaliação da completude e da adequação da documentação entregue pelo consorciado contemplado para fins da liberação do crédito para aquisição do bem, do conjunto de bens, do serviço ou do conjunto de serviços;
 3. a disponibilização do crédito ao consorciado contemplado após a homologação da contemplação;
 4. a realização do pagamento ao vendedor ou fornecedor do bem ou ao prestador do serviço;
 5. a transferência dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, incluindo a avaliação da capacidade de pagamento do novo aderente ao grupo de consórcio;
- As garantias que serão exigidas do consorciado contemplado para a aquisição do bem, do conjunto de bens, do serviço ou do conjunto de serviços e os procedimentos a serem adotados na eventualidade de sua substituição;
- A autorização do consorciado para a realização de transferência dos recursos, e os dados relativos à conta de depósitos ou à conta de pagamento de sua titularidade ou à chave Pix correspondente a essas contas, ou a declaração formal do consorciado de que não possui ou não deseja informar a conta;
- A informação de que o consorciado, inclusive se for excluído do grupo, está obrigado a manter atualizadas suas informações cadastrais perante a administradora de consórcio, em especial o endereço, número de telefone e dados relativos à conta de depósitos ou conta de pagamento de sua titularidade, se a possuir, ou à chave Pix correspondente a essas contas; e

06

Requisitos do Contrato de Participação em Grupo de Consórcio



- As regras de funcionamento do grupo de consórcio, incluindo as relativas:
 1. às exigências a serem observadas para fins de aquisição de bens ou serviços após a contemplação;
 2. aos procedimentos e à forma de colocação à disposição do consorciado excluído do crédito parcial;
 3. à atualização monetária do valor do crédito após a contemplação;
 4. aos procedimentos para o pagamento pela administradora de consórcio ao fornecedor ou vendedor do bem ou ao prestador do serviço; e
 5. às situações que acarretam a exclusão do consorciado do grupo de consórcio, bem como relativas à sua readmissão.

Na Embracon no momento da adesão ao seguro prestamista, se contratado, o cliente é informado sobre sua existência, a forma de cobrança, as carências necessárias e as coberturas contratadas.

07

Treinamentos



A Embracon assegura a capacitação permanente de seus colaboradores e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários através de treinamentos periódicos realizados em sua plataforma UCE, que oferece como um de seus treinamentos principais a Escola de Relacionamento com o Cliente, treinamento sobre ética, sistema de consórcio, prevenção a lavagem de dinheiro e segurança da informação, dentre outros.



08

Periodicidade de revisão



A revisão desta política deverá ser realizada, no mínimo, a cada dois anos, na ocorrência de alteração na regulamentação legal, nos casos de atualização dos procedimentos e/ou princípios e diretrizes contempladas nessa política ou extraordinariamente, conforme entendimento do Conselho de Administração.

As atualizações realizadas na Política de Relacionamento com o Cliente devem ser comunicadas aos colaboradores, prestadores de serviços, parceiros e fornecedores que atuem em nome da Embracon e/ou EMBRACRED, através de todos os canais de comunicação interna disponíveis, sendo eles intranet, e-mails corporativos, entre outros.





PORQUE SONHAR NÃO TEM LIMITES