



**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM
CLIENTES E USUÁRIOS DA CREDPAR**

1.OBJETIVOS E DIRETRIZES INSTITUCIONAIS

Este documento define as diretrizes e procedimentos gerais a serem seguidos pela CREDPAR Sociedade de Crédito Direto S.A. ("CREDPAR") no âmbito da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários ("Política") e deve ser lido em conjunto com outras políticas, manuais e códigos internos da CREDPAR, incluindo, a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo, o Código de Ética e Conduta Empresarial, a Política de Privacidade e a Política de Ouvidoria da CREDPAR.

Esta Política deve ser observada por todos os Colaboradores e administradores da CREDPAR, independentemente do nível organizacional que ocupem, com o intuito de manter a confiabilidade nos produtos e serviços, bem como a credibilidade da instituição, contribuindo, ainda, para a promoção de uma cultura organizacional capaz de incentivar o relacionamento cooperativo e equilibrado com os Clientes.

Esta política tem como objetivo estabelecer diretrizes e princípios para um relacionamento transparente, ético e eficiente entre Clientes, usuários e parceiros e a Credpar, garantindo a satisfação e a fidelização.

Priorizar a transparência e a responsabilidade nas operações e tomadas de decisões.

Estabelecer mecanismos de feedback e resolução de conflitos, garantindo um ambiente de respeito e colaboração.

O diretor responsável pela gestão desta política é Andrécia Alves Pereira.

2. PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS

- **Ética:** Orienta os Colaboradores a assumirem posturas íntegras, responsáveis e honestas no relacionamento com os Clientes;
- **Responsabilidade:** Condução do relacionamento com os Clientes mediante o oferecimento das informações necessárias para a mitigação de riscos e para o alcance dos objetivos dos Clientes;
- **Transparência:** que conduz à utilização de informações claras e adequadas no relacionamento com os Clientes; e da
- **Diligência:** Resolução tempestiva e eficaz das demandas dos Clientes.

3. CLASSIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS CLIENTES:

No momento de identificação e de qualificação do Cliente, para fins de início e manutenção de relacionamento, os Colaboradores deverão observar as diretrizes previstas neste capítulo.

- Para identificação do Cliente pessoa física, deverão ser coletados, no mínimo, seu endereço, CPF, RG, telefones e e-mails, local de trabalho e filiação.
- No caso de Cliente pessoa jurídica, deverão ser coletados, no mínimo, a firma ou denominação social, o endereço da sede, o número de registro no CNPJ e nome do administrador responsável com poderes para realizar operações com a CREDPAR.
- A qualificação de Clientes e usuários será realizada com base em seu perfil de risco e a natureza da relação do negócio.
- A qualificação do Cliente pessoa jurídica será realizada com base nos seguintes critérios: porte; faturamento; capacidade financeira; e condição de Pessoa Exposta Politicamente e tempo de relacionamento com a CREDPAR.
- A qualificação do Cliente será reavaliada permanentemente, em conformidade com a evolução do relacionamento e do perfil de risco.

4. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS DO CLIENTE

A coleta dos dados dos clientes será realizada no início do relacionamento, podendo ser exigidos dados complementares a depender do produto e serviço contratado durante a sua vigência. Os Colaboradores deverão obter o consentimento dos Clientes, de forma livre, informada e inequívoca no ato da coleta de dados. Observando o consentimento do Cliente, a CREDPAR realizará o tratamento dos dados do Cliente, sempre alinhada às determinações da LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS, para as seguintes atividades:

- Prestação de serviços, atribuindo-lhe a finalidade adequada;
- Resposta às solicitações, atendimento a pedidos, pesquisas de mercado para desenvolvimento de novos produtos, aprimoramento da plataforma ou de aplicativos, bem como para a melhoria de serviços e produtos;
- Realização de backup e gestão de informações em bancos de dados;

- Armazenamento das informações em nuvem, antivírus e firewall para proteção de direitos, da privacidade, da segurança, da propriedade e das operações pela CREDPAR;
- Atendimento às obrigações impostas pelo judiciário, pela legislação vigente e pela regulação setorial;

5. ANÁLISE ANTIFRAUDE E DE PERFIL DE CRÉDITO E RISCO

O Cliente titular dos dados pessoais poderá solicitar à CREDPAR a realização dos seguintes procedimentos relacionados ao tratamento de seus dados pessoais:

- Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais que lhe pertencem pela CREDPAR;
- Acesso à relação de dados pessoais que lhe pertencem tratados pela CREDPAR;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados mantidos nas bases da CREDPAR;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais a CREDPAR realizou o compartilhamento de dados;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- Revogação do consentimento, o que poderá acontecer a qualquer momento por meio de pedido escrito à CREDPAR.
- Solicitação do histórico de atendimento via Whatsappp com o número do protocolo, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Ouvidoria

A CREDPAR se compromete a manter o sigilo das informações e dos dados dos Clientes durante todo o ciclo de relacionamento, inclusive empregando a tecnologia adequada para isso, ressalvados os casos de cumprimento de obrigações regulatórias e de decisões judiciais que venham a requerer o acesso aos dados e informações dos Clientes mediante um procedimento de quebra de sigilo.

Os dados cujo armazenamento dependa única e exclusivamente do consentimento de seu titular poderão ser eliminados a qualquer tempo mediante a revogação expressa do consentimento.

6. Diretrizes específicas de relacionamento ao cliente e usuários

- A organização tem como objetivo um relacionamento transparente e ético em todas as etapas de atendimento, em concordância ao código de conduta e ética interno;
- É imprescindível fazer com que o cliente se sinta bem durante todo o atendimento, ter empatia, ser prestativo, estar presente, realizar atendimento personalizado, resolver o problema e esclarecer dúvidas;
- Monitorar os atendimentos com objetivo de identificar, através de indicadores de performance, as melhorias necessárias para garantir a excelência do serviço de atendimento prestado aos clientes e usuários;
- Treinar constantemente os colaboradores para entendimento dos processos, produtos e serviços para obter excelência nos atendimentos e execução de atividades;
- Disponibilizar informações claras, objetivas, informar prazos, características sobre o uso (termos e condições gerais de uso) e tarifas (tabela de tarifas) dos produtos e serviços;
- Garantir a disponibilidade, assim como a divulgação, dos canais de chat, fale conosco, WhatsApp, e-mails, nas plataformas utilizadas por clientes contratantes, site institucional;
- Atuar com canais exclusivos para receber e tratar reclamações, sugestões e elogios; e
- Aplicar pesquisa de satisfação relacionada aos serviços de atendimento prestado com o objetivo de monitorar a experiência obtida durante o atendimento e entender as oportunidades de melhorias.

A CREDPAR manterá canais de atendimento primário, inclusive o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de Segunda a sexta-feira, das 8h às 18:30h e aos sábados das 08:00 as 14:00 para o tratamento inicial das demandas dos Clientes, através dos seguintes endereços:

.

Informações e reclamações:

contato@credpar.com.br

WhatsApp (34) 3259-1900

Ouvidoria:

ouvidoria@credpar.com.br

0800-067-5757

Canal de Denúncia:

<https://credpar.com.br/ouvidoria>

Os canais de atendimento primário poderão ser utilizados para o esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, solicitação de documentos, registro de críticas e elogios e formalização de reclamações.

A CREDPAR mante o componente organizacional de ouvidoria como canal de solução de demandas e conflitos. A ouvidoria será responsável pelo atendimento de última instância das demandas dos Clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário.

A ouvidoria registrará o histórico do atendimento, classificará a gravidade da demanda, conforme o Manual de Procedimentos Operacionais da Ouvidoria.

A ouvidoria estabelecerá um prazo para responder à demanda de acordo com seu grau de gravidade, no final do qual prestará a informação clara e adequada ao Cliente.

A CREDPAR concebe e distribui seus produtos e serviços pautando-se pelo perfil dos Clientes que compõem o público-alvo do produto ou serviço, considerando suas características e complexidade para que sejam ofertados de forma adequada às necessidades, interesses e objetivos dos Clientes.

Os produtos e serviços são concebidos com base na legislação e na regulação aplicável, seguindo os parâmetros de segurança e de adequação normativa requeridos.

A distribuição dos produtos e serviços da CREDPAR será realizada mediante a transmissão clara e objetiva das informações aos Clientes que possuam o perfil adequado para contratá-lo.

As informações supramencionadas deverão abranger, inclusive prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições, além da forma de utilização e dos riscos do produto ou serviço, de forma a possibilitar a livre escolha e a tomada de decisão pelo Cliente.

Os meios pelos quais as informações forem divulgadas deverão permitir fácil leitura, especialmente pelos meios eletrônicos, e ser audíveis nas contratações por voz.

As informações deverão identificar a instituição pertencente à CREDPAR que realiza a oferta do produto ou serviço. Após a contratação, a CREDPAR providenciará o acesso tempestivo dos Clientes aos contratos, CCBs, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos aos produtos ou serviços contratados. Os documentos disponibilizados pela CREDPAR deverão conter a completude das informações sobre o produto ou serviço contratado, conforme o caso.

7. TARIFAS E SISTEMÁTICA DE COBRANÇAS

As informações sobre a cobrança de tarifas e outros custos serão divulgadas aos Clientes antes da contratação. As informações acerca das tarifas a serem cobradas pela prestação de serviço ou pelo produto contratado devem ser divulgadas aos Clientes, conforme a regulamentação específica vigente destinada aos serviços/produtos oferecidos. Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto ou do serviço também devem ser informados.

Os Clientes deverão ser comunicados sobre o Custo Efetivo Total da operação.

Após a contratação, os valores relacionados às tarifas e demais encargos referentes ao produto ou serviço contratado serão disponibilizados aos Clientes no respectivo contrato ou CCB e, em sendo o caso, na fatura destinada ao Cliente.

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo Cliente, será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos. Em caso de inadimplemento das obrigações contratadas por parte do Cliente, os Colaboradores responsáveis e/ou os prestadores de serviços terceirizados poderão entrar em contato com o Cliente inadimplente por meio dos canais de comunicação informados no ato da contratação com o intuito de propor uma renegociação.

O contato deverá ser realizado em horário comercial, preferencialmente por vias eletrônicas.

A renegociação terá como objetivo estabelecer novas condições para que o Cliente adimpla as obrigações contratadas, podendo abranger, dentre outras medidas e conforme o produto ou serviço contratado, a prorrogação do prazo de pagamento, a redivisão de parcelas e o abatimento do preço e demais encargos, mediante autorização da administração.

A critério da CREDPAR, a renegociação poderá ser disponibilizada ao Cliente inadimplente que evidencie a possibilidade de, em prazo razoável, adimplir a sua obrigação.

Caso a renegociação resulte infrutífera, conforme as condições contratuais previstas, o devedor será constituído em mora e, adicionalmente, a CREDPAR se reserva do direito de executar o contrato judicialmente.

8. TRANSFERÊNCIA E EXTINÇÃO DO RELACIONAMENTO

A CREDPAR atenderá de modo tempestivo e sem barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados os pedidos de encerramento de relacionamento. Nesses casos a CREDPAR será responsável pela:

- Prévia obtenção da solicitação do Cliente, por qualquer meio juridicamente válido, sobre a intenção de encerramento do relacionamento;
- Realização dos procedimentos operacionais e pagamentos necessários à concretização do pedido.

9. MECANISMOS DE TREINAMENTO, DIFUSÃO E MONITORAMENTO DA EFETIVIDADE DESTA POLÍTICA

As diretrizes constantes nesta Política serão objeto de ações de comunicação direta, treinamento e capacitação e permanentemente atualizadas, dirigidas aos Colaboradores da CREDPAR.

As ações de capacitação e treinamento serão realizadas regularmente. Estas ações deverão contemplar o papel de cada uma das áreas envolvidas na efetivação desta Política.

As ações de capacitação e treinamento serão oferecidas pela área de Compliance e pela área de Recursos Humanos e serão planejadas de forma a garantir que todos os colaboradores e terceirizados envolvidos diretamente ou indiretamente com os clientes, tenham conhecimento dos procedimentos adotados pela CREDPAR;

A CREDPAR enviará por e-mail e manterá à disposição de seus Colaboradores uma cópia atualizada desta Política, divulgando suas alterações e modificações em seus canais internos por via eletrônica.

A CREDPAR divulgará em seus canais eletrônicos esta Política, a fim de informar os Clientes sobre suas diretrizes.

A CREDPAR irá estabelecer componente de auditoria interna visando a submeter a estrutura de governança desta Política a testes periódicos consistentes com os controles internos da CREDPAR para verificar e assegurar o cumprimento das disposições desta Política.

Os dados, os registros e as informações relativas aos testes conduzidos pelo componente de auditoria interna serão armazenados e mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

10. RESPONSABILIDADES

A efetivação desta Política é de responsabilidade de toda a CREDPAR, especialmente das seguintes áreas:

- **Diretoria:** Aprovação e disseminação da Política.
- **Dados/ TI:** Gestão de documentos e tratamento de dados.
- **Cadastro/ análise de crédito:** Coleta de dados e informações para o início do relacionamento e a realização de novas operações.
- **Compliance:** Oferecimento de treinamentos aos Colaboradores e aos prestadores de serviço da CREDPAR, bem como a verificação do cumprimento das diretrizes desta Política.
- **Ouvidoria:** Atendimento de demandas e mediação de conflitos.

A inobservância de quaisquer das diretrizes desta política deverá ser relatada pelos Colaboradores e Clientes por meio dos canais de atendimento da CREDPAR.

A alta administração se compromete a auxiliar na difusão e na implementação das diretrizes desta Política, provendo os meios e o suporte necessários com o intuito de viabilizar a sua efetividade e aprimoramento constante.

11. Base Normativa

Resolução CMN no 4949, de 30 de setembro de 2021

Lei nº 13.853, de 2019 (LGPD)

Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo da CREDPAR

Código de Ética e Conduta Empresarial da CREDPAR

Política de Privacidade da CREDPAR

Política de Ouvidoria da CREDPAR.

Elaboração/Revisão: Andreia Alves Pereira/ Dalton Tanure - Versão: 0125

Data de aprovação: 15 de março de 2025

Aprovação: