

# POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

## CREDPAR-SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

Histórico de RevisõesVersão	Data	Descrição da Alteração	Responsável	Aprovação
0125	março de 2025	Elaboração inicial	Compliance	Diretoria Executiva
0226	Junho de 2026	Atualização e adequação à Res. CMN 4.949/21	Compliance	Diretoria Executiva

### 1. Objetivo

Esta Política Institucional tem por objetivo estabelecer os princípios, as diretrizes, as regras de conduta e os procedimentos a serem observados pela **Credpar SCD S.A.** no relacionamento com seus clientes e usuários de produtos e serviços financeiros. O intuito é garantir a transparência, a equidade, a segurança da informação, a acessibilidade e o tratamento justo em todas as fases da relação (pré-contratação, contratação e pós-contratação).

### 2. Abrangência e Público-Alvo

As disposições desta Política aplicam-se integralmente a:

- Todos os administradores, diretores e colaboradores (regidos pela CLT ou contratos correlatos).
- Prestadores de serviços terceirizados, parceiros operacionais e correspondentes no país que atuem em nome da CREDPAR.
- Público-alvo externo: Clientes tomadores de crédito e usuários.

### 3. Princípios Norteadores (Art. 2º da Resolução CMN 4.949/2021)

Alinhada à regulação vigente, a conduta da nossa CREDPAR é pautada pelos seguintes princípios fundamentais:

**Ética, Responsabilidade e Transparência:** Todas as comunicações, ofertas de crédito e interfaces da plataforma digital devem ser claras, completas e de fácil compreensão.

**Tratamento Justo e Equitativo:** Dispensar tratamento isonômico a clientes e usuários, levando em consideração seus perfis socioeconômicos e eventuais vulnerabilidades correlatas.

**Conformidade Legal e Regulatória:** Garantir o estrito cumprimento das normas do Banco Central do Brasil, do Conselho Monetário Nacional e do Código de Defesa do Consumidor (CDC), das Políticas internas da CREDPAR e de seu Código de Ética.

**Cultura Organizacional Integrada:** Promover internamente uma cultura focada na satisfação, respeito e proteção dos direitos do consumidor de serviços financeiros.

#### 4. Diretrizes Procedimentais nas Fases do Relacionamento

Para assegurar a consistência e conformidade das rotinas internas (conforme o Art. 7º da resolução CMN 4.949/21), a CREDPAR adota as seguintes diretrizes:

##### 4.1 Concepção e Adequação de Produtos e Serviços (*Suitability*)

**Público-Alvo Definido:** Todo produto de crédito, ou funcionalidade de seus aplicativos, na CREDPAR, deve ter seu público-alvo claramente desenhado antes do lançamento operacional.

**Adequação da Oferta:** A CREDPAR mitiga riscos de superendividamento avaliando as necessidades, interesses e capacidade financeira do cliente tomador de crédito na fase de pré-contratação, com utilização de tecnologia contratada à *Clear.sale* (Serasa Experian) para validação de dados de cadastro e biométrico, Juntamente com o motor *Neurotech*, que faz a validação dos dados pessoais com birôs do mercado como SPC/BRASIL e SERASA, permitindo a geração de relatórios com filtros customizáveis utilizados nas análises da auditoria interna.

##### 4.2 Oferta, Contratação e Transparência de Custos

**Informação Clara:** Disponibilizar nas telas do aplicativo/plataforma web e nas Cédulas de Crédito Bancário, o Custo Efetivo Total (CET), taxas de juros nominais e efetivas, tarifas, encargos moratórios, prazos e condições de liquidação antecipada de forma ostensiva antes do clique de contratação.

**Identificação de Beneficiários:** Assegurar que demonstrativos, extratos e comprovantes gerados identifiquem claramente os usuários finais beneficiários de pagamentos e transferências.

**Proibição de Venda Casada:** É expressamente vedado condicionar o fornecimento de crédito à contratação de qualquer outro produto ou serviço, salvo os seguros prestados estritamente como garantia (dentro das balizas legais).

##### 4.3 Pós-Contratação e Atendimento ao Cliente

**Canais Digitais de Acesso Facilitado:** A CREDPAR Disponibiliza canais eficientes para consultas, emissão de segundas vias de contratos, quitação antecipada e cancelamentos

através do aplicativo ou site institucional e possui sistema de registro de comunicação e mensageria com gravação, transcrição literal de diálogos com marcação de data e horário, via whatsapp, em toda a comunicação com os clientes da CREDPAR. Para possibilitar análise de casos críticos e avaliação por amostragem pela auditoria interna.

**Atendimento Presencial e Exceções:** a CREDPAR atua prioritariamente por canais eletrônicos. No entanto, é expressamente vedado impedir, dificultar ou recusar o atendimento presencial caso o cliente compareça à sede da instituição demandando suporte (Art. 5º da Resolução).

**Treinamento on-the-job aos colaboradores:** A CREDPAR proporcionará permanente treinamento na função, relacionado ao equilíbrio de metas e incentivos e ao tratamento de desvios no atendimento de clientes e usuários.

## 5. Estrutura de Ouvidoria e Tratamento de Demandas

A Ouvidoria atua como última instância de solução de conflitos na esfera administrativa:

**Prazos:** As reclamações recebidas serão respondidas de forma conclusiva no prazo máximo de **10 dias úteis**, podendo ser prorrogado apenas nos termos da regulamentação específica.

**Retroalimentação Operacional:** Os relatórios semestrais da Ouvidoria serão utilizados pela Diretoria e pela área de *Compliance* para a melhoria de processos, mitigação de falhas sistêmicas e correção de condutas na oferta de produtos.

**Canais de atendimento:** A CREDPAR mantém 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>