

Política Institucional de Conduta e Relacionamento com Cliente

BRASILCAP

interna

1. Área responsável

- 1.1. Gerência Executiva de Jornada do Cliente.

2. Abrangência

- 2.1. Esta Política orienta o comportamento da Brasilcap no relacionamento com clientes e na condução de suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

3. Público-alvo

- 3.1. Os membros dos Conselhos, dos Comitês, da Diretoria, empregados, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros, em especial aqueles que mantêm canal de relacionamento direto com os clientes, sejam pessoas físicas ou jurídicas, com ou sem fins lucrativos, em exercício de suas atividades profissionais no ambiente da empresa.

4. Regulamentação

- 4.1. Resolução CNSP 382/2020.
- 4.2. Lei Geral da Proteção de Dados (LGPD) – LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018,
- 4.3. Ofício Circular Eletrônico Nº 1/2024/DIR2/SUSEP.
- 4.4. Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC).
- 4.5. Decreto 11.034, de 05 de abril de 2022 (Lei do SAC).
- 4.6. Ato 13.672, de 27 de setembro de 2022 (Anatel 0303).

5. Periodicidade de Revisão

- 5.1. Esta Política deve ser revista, no mínimo, a cada 2 (dois) anos, ou extraordinariamente, a qualquer tempo, e submetida ao Conselho de Administração para aprovação.

6. Sumário Executivo

- 6.1. Esta Política visa estabelecer e fortalecer um relacionamento sólido com os clientes, atendendo às suas necessidades, promovendo a fidelização e, conseqüentemente, elevando os níveis de satisfação.



Política Institucional de Conduta e Relacionamento com Cliente

- 6.2. A Brasilcap promove capacitação periódica baseada nesta Política para todo corpo funcional, bem como para os prestadores de serviços e intermediários que desempenhem atividades associadas ao relacionamento com os clientes.

7. Conceitos

- 7.1. Para fins dessa Política são considerados os seguintes conceitos:

- 7.1.1. Cliente: pessoas físicas e pessoas jurídicas que possuem ou possuíram quaisquer produtos da Brasilcap Capitalização S.A.
- 7.1.2. Cliente Potencial: pessoas físicas e pessoas jurídicas que demonstrem potencial de aquisição de quaisquer produtos da Brasilcap Capitalização S.A., nesta Política também referidos como clientes.
- 7.1.3. Jornada do Cliente: compreende todo o relacionamento do cliente com a Brasilcap, englobando as etapas de pré-compra, compra e pós-compra, ou seja, todas as interações que o cliente realiza com a Companhia.
- 7.1.4. Intermediário: responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos da Brasilcap.
- 7.1.5. Ponto de contato: canal de comunicação disponibilizado para que o cliente possa interagir com a Brasilcap. Para fins corporativos, a definição em nosso sistema de relacionamento com o cliente, utilizamos as terminologias de “Ponto de Contato” como sinônimo de Canais de Contato com o Cliente, e “Meio de Contato”, a forma como e quando houve a interação do Cliente. com a Companhia.
- 7.1.6. Ciclo de Vida do produto: compreende todas as fases do produto de capitalização, abrangendo desde a sua concepção, desenho, desenvolvimento, intermediação e distribuição, até o cumprimento de todas as obrigações junto ao cliente, inclusive em relação a eventuais alterações contratuais, renovações e tratamento de reclamações.

8. Valores Associados

- 8.1. Adaptabilidade, Comprometimento, Diversidade, Excelência e Inovação.

9. Diretrizes

- 9.1. Quanto ao Relacionamento Transparente:

- 9.1.1. A Brasilcap oferece tratamento digno, cortês e equitativo, respeitando os interesses e os direitos do consumidor, adotando medidas para minimizar o risco da falta de entendimento das características do produto pelos clientes, com objetivo de evitar a assimetria de informação.

Política Institucional de Conduta e Relacionamento com Cliente

BRASILCAP

interna

- 9.1.2. A Brasilcap trabalha no desenvolvimento de produtos de capitalização adequados às expectativas e realidade dos diversos perfis de consumidores, inclusive considerando a compatibilidade com sua capacidade financeira.
- 9.1.3. A Brasilcap proporciona aos clientes fácil acesso às informações sobre os produtos comercializados.
- 9.1.4. A Brasilcap proporciona aos clientes fácil e constante acesso aos seus dados pessoais.
- 9.1.5. A Brasilcap possui postura ética, zelando pelo respeito permanente e pela preservação da civilidade, da cortesia e da empatia.
- 9.1.6. A Brasilcap atende as manifestações de seus clientes com qualidade, rapidez e eficiência, acolhendo suas críticas, sugestões e reclamações como contribuição para aperfeiçoamento dos seus produtos, serviços e relacionamento, observando a procedência das considerações.
- 9.1.7. A escolha dos intermediários da Brasilcap é pautada pelos critérios de ética e eficiência.
- 9.1.8. A remuneração dos intermediários baseia-se nas premissas de adequação e proporcionalidade com os serviços prestados.
- 9.1.9. A Brasilcap envida esforços no controle e acompanhamento dos serviços providos por intermediários, a fim de garantir sua qualidade.
- 9.1.10. A Brasilcap respeita a vontade dos clientes avaliando-a em uma perspectiva que transcende a relação meramente contratual relativa aos seus produtos.
- 9.2. Quanto aos Pontos de Contato:
- 9.2.1. A Brasilcap zela pela facilidade na qual seus clientes solicitam serviços ou esclarecem dúvidas por meio de seus pontos de contato. A companhia também busca constantemente por novos canais de interação com seu cliente.
- 9.2.2. A Brasilcap possui uma Diretriz para orientar o atendimento em Canais Digitais, a fim de garantir a qualidade e efetividade do relacionamento com seus clientes nestes meios de contato.
- 9.2.3. A Brasilcap possui uma Ouvidoria própria, cuja função é atuar na defesa dos direitos dos consumidores em sua relação contratual com a Companhia, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.
- 9.2.4. A Brasilcap possui um Encarregado de Dados Pessoais próprio, em consonância com a legislação vigente de Proteção de Dados Pessoais.



Política Institucional de Conduta e Relacionamento com Cliente

9.2.5. A Brasilcap realiza estudos para conhecer melhor seus clientes com o objetivo de tornar o relacionamento relevante, pessoal e consultivo, entregando valor ao longo de todo o ciclo de vida do cliente com o produto.

9.3. Quanto à Comunicação:

9.3.1. A Brasilcap transmite informações completas a respeito dos produtos e serviços por ela oferecidos ao seu cliente.

9.3.2. Os materiais de comunicação e as ações promocionais da Brasilcap são utilizados de forma clara, objetiva, transparente e sucinta, sempre em conformidade com as legislações vigentes no País.

9.3.3. O Relacionamento com Clientes deverá observar eventuais acordos operacionais celebrados pela Brasilcap com intermediários.

9.4. Quanto à Privacidade da Informação:

9.4.1. A Brasilcap mantém controle das informações fornecidas pelo seu cliente, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança, confidencialidade e privacidade sempre em conformidade com as legislações vigentes no País.

9.4.2. A Brasilcap tem o compromisso de proteger os dados que coletamos e utilizamos, zelando pelo tratamento ético, transparente e responsável dos dados pessoais, em todo o seu ciclo de vida no âmbito da companhia.

9.4.3. A Brasilcap não comercializa, cede ou permuta os dados de seu cliente.

9.4.4. Depoimentos, divulgação de dados e da imagem propriamente dita somente são utilizados mediante a autorização prévia do cliente.

9.4.5. Todos os intermediários, fornecedores, prestadores de serviços e funcionários devem estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações recebidas de nossos clientes.

9.5. Quanto à Privacidade do Contato:

9.5.1. A Brasilcap realiza contatos ativos em casos de: oferta de produtos; retorno de atendimentos ao cliente; cumprimento de obrigações legais ou quando o contato é solicitado pelo próprio cliente.

9.5.2. A Brasilcap realiza pesquisas com o cliente, baseando-se na premissa de privacidade dos respondentes.

9.5.3. Com o objetivo de dar transparência e estreitar o relacionamento com seus clientes, a Brasilcap poderá enviar-lhes conteúdo sobre seus produtos, sorteios e demais informações relacionadas a sua Jornada na companhia.



Política Institucional de Conduta e Relacionamento com Cliente



interna

10. Data da última aprovação pelo Conselho de Administração

10.1. Aprovada conforme reunião do CA de 24/06/2024.

11. Disposições Finais

11.1. Exceções a esta Política, juntamente com os casos omissos, devem ser encaminhados para deliberação ao Conselho de Administração.

12. Tabela de controle de versionamento

Código	PL0016
Vigência	24.06.2024 a 24.06.2026
Versão	2.0
Histórico	Criação da política em 26.06.2020 – Versão 1.0 Revisão da política sem alteração em 07.06.2022 – Versão 1.0 Revisão da política com alteração em 24.06.2024 – Versão 2.0

