



*Política de Relacionamento com
Clientes e Usuários*

JANEIRO/2024

ESTE DOCUMENTO CONTÉM INFORMAÇÕES PRIVADAS E CONFIDENCIAIS E NÃO
DEVE SER DISTRIBUÍDO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO.



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

1. OBJETIVO
2. DIRETRIZES
3. GERENCIAMENTO DE CONSEQUÊNCIA
4. RESPONSABILIDADES
5. ATENDIMENTO AOS CLIENTES/USUÁRIO FINAIS E OUVIDORIA
6. CANAIS DE ATENDIMENTO
7. RECEPÇÃO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS
8. REGISTRO



APRESENTAÇÃO

VERIFICAÇÃO E APROVAÇÃO

Essa Política será atualizada sempre que houver alterações, e seguirá o mesmo fluxo de aprovação e divulgação.

A Área de Riscos é a responsável final por toda e qualquer alteração, atualização e divulgação deste documento.

É de responsabilidade da Área de Riscos, disponibilizar esta Política a fim de promover a disseminação da cultura de gerenciamento de riscos, assegurando o entendimento, o contínuo monitoramento dos riscos pelos diversos níveis da "Sociedade de Crédito Direto".

OBJETIVOS E CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Política tem como objetivo estabelecer parâmetros para tratamento de dados que incluem, não rigorosamente, a recepção, transmissão, compartilhamento, armazenamento, acesso, comunicação, modificação ou transferência das informações coletadas dos usuários, assim como registrar as atividades realizadas na plataforma, conforme a legislação aplicável.

Esta Política dispõe sobre diretrizes e estratégias adotadas pela "Sociedade de Crédito Direto", para demonstrar a capacidade de antecipar a eventos que possam interromper os serviços essenciais, e preparar para atuar e manter o andamento de nossos processos.

QUEM DEVE LER ESTA POLÍTICA



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Esta Política contém informações indispensáveis para todos os colaboradores da **BIGCASH SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO**, assim como seus parceiros institucionais e membros estatutários a respeito do relacionamento com seus clientes.

Estará disponível em sua intranet, em um portal corporativo com amplo acesso para qualquer funcionário efetuar consulta.

COMO LER ESTA POLÍTICA

Os processos devem ser lidos acompanhados dos fluxos, que determinam uma sequência de atividades ou tarefas diferentes, dependendo de certos fatores.

LEITURAS RELACIONADAS

Política de LGPD;

Política da Ouvidoria;

Política de Segurança Cibernética;

Manual de PLDFT.

REVISÃO E CONTROLE DA POLÍTICA

A responsabilidade pela manutenção e atualização deste Plano é da Área de Controles Internos, Compliance e Riscos.

As manutenções são realizadas por meio de um conjunto de regras próprias, com o envolvimento das Áreas afins através de um fluxo pré-definido.



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Todo o ciclo de aprovação, manutenção, revisão de uma norma permanece registrado eletronicamente, podendo ser recuperado e consultado, por pessoas autorizadas, a qualquer tempo.

Registro de alterações:

Versão	Item Modificado	Motivo	Data
Versão Inicial			Janeiro/2023
Versão 2	Revisão do documento.		Janeiro/2024

Esta Política estará disponível na intranet com o título de **Política de Relacionamento com o Cliente e Usuário.**



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

1. OBJETIVO

Estruturar os deveres de condução do relacionamento com os Clientes da Bigcash, com intuito de garantir o atendimento às necessidades destes, assim como fortalecer a relação entre as partes, envolvendo desde a fase de pré-contratação até a fase de pós-contratação de nossos serviços.

É necessário, ao conduzir o relacionamento com o Cliente, observar os princípios de ética, responsabilidades, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.



2. DIRETRIZES

Esta Política de Relacionamento com o Cliente e Usuários está de acordo com a Resolução CMN nº 4.949/2021, pela Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) e devem estar alinhadas com a missão, visão, valores e o Conduta Ética da Bigcash.

Os colaboradores, parceiros institucionais e membros estatutários devem observar e garantir:

- Prestação de atendimento justo e equitativo aos Clientes e Usuários em todas as fases, assegurando a excelência e agilidade no atendimento, priorizando o relacionamento cooperativo e equilibrado;
- Zelar pela imagem da Bigcash nos atendimentos, de forma a assegurar que este padrão priorize e fidelize os Clientes e Usuários em seus relacionamentos com a instituição.
- Prestar as informações de forma clara, segura e precisa, a fim de garantir a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos Clientes e Usuários, esclarecendo sobre os direitos, deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na contratação das operações e na prestação de serviços;
- Promover informações e esclarecimentos com redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade das operações ou serviços, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, datas, locais e demais condições pertinentes às operações e serviços prestados;



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

- Fornecer de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre a excelência na qualidade e a satisfação nos atendimentos;
- Atender com a preservação do sigilo das operações dentro das normas e legislação vigentes de modo a manter a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas;
- Adequar e manter atualizado os produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos Clientes e Usuários, de modo a poder prestar informações seguras nas tomadas de decisão;
- Todos os colaboradores, parceiros institucionais e membros estatutários devem estar cientes que as normas legais e legislação vigente prevalecem sobre esta Política, sempre que houver divergência ou conflito.



3. GERENCIAMENTO DE CONSEQUÊNCIA

Colaboradores, fornecedores ou outros (públicos de interesse) que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal da Ouvidoria nos canais abaixo, podendo ou não se identificar:

- ouvidoria@bigcash.com.br
- (33) 3025-0887 • Gov. Valadares
- 0800 1234 058 • Demais Localidades

Seg. à Sexta • de 08:00 às 17:00

Internamente, o não cumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem, conforme a respectiva gravidade do descumprimento, e de acordo com normativos internos.



4. RESPONSABILIDADES

Presidência

Estabelecer as diretrizes institucionais e assegurar o atendimento dos Clientes e Usuários, dividindo os seguimentos via canais disponíveis, prezando pela ética e bom relacionamento, garantindo o bom resultado da Instituição, conforme os objetivos e resguardando sempre o sigilo das informações.

Diretoria, Gerências Comerciais e Gestores

Acompanhar e apoiar as unidades sob sua responsabilidade, certificando-se de que elas estejam em conformidade com a regulamentação, políticas, normas e procedimentos.

Analisar, alterar e aprovar a presente Política de acordo com a periodicidade prevista nas normas internas da Companhia, e sempre que julgar necessário.

Área de Riscos, Compliance e Controles Internos

Garantir a proteção dos dados, o monitoramento e a segurança das transações dos Clientes e Usuários, conforme descritos nesta Política, na Política Proteção de Dados e na legislação vigente no País.

Colaboradores



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a área Comercial para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas.



5. ATENDIMENTO AOS CLIENTES/USUÁRIO FINAIS E OUVIDORIA

Reclamação

As reclamações são definidas como uma manifestação de insatisfação por parte do cliente ou usuário, relacionada a:

- ✓ Padrão do serviço;
- ✓ Ação ou ausência de ação por parte da BIGCASH, que conseqüentemente afete o cliente ou usuário do sistema disponibilizado;
- ✓ Atraso inaceitável no atendimento a um problema ou sobre a sua forma de condução por um funcionário;
- ✓ Alegação por parte de um cliente ou usuário, que a BIGCASH deixou de observar os procedimentos adequados.

Caberá às áreas que têm contato com cliente identificar e caracterizar o que constitui uma reclamação.

Denúncia

Entende-se como denúncia os fatos que caracterizem indícios de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares ou demais casos não regulados, junto ao Banco Central do Brasil.

Dúvidas



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Processo de orientação aos envolvidos a fim de minimizar os problemas/falhas na utilização do produto **BIGCASH**.



6. CANAIS DE ATENDIMENTO

SAC e Ouvidoria

O SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente e a Ouvidoria são os canais de comunicação utilizados para atendimento, registro, tratamento de reclamações, de esclarecimento de dúvidas e de recebimento de denúncias, bem como, divulgação de produtos e serviços da instituição.

As atribuições e atividades destas áreas deverão ser transparentes, independentes e imparciais.

Para esta atividade foi designado um Ouvidor com compromisso de criar condições adequadas para assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta aos atendimentos.

O Ouvidor designado não desempenha outra atividade na instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições.

Forma de Acesso

A Instituição disponibiliza para atendimento primário de demandas, o site e números de telefones para o contato de clientes e usuários, a ser divulgado em local visível nas dependências da organização e de credenciados, na página da instituição na internet, bem como, podendo ser informados nos comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários.

Além de Serviços de Atendimento ao Cliente e/ou Usuário, a BIGCASH também



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

disponibiliza o canal de registro de reclamações e denúncias à Ouvidoria.



7. RECEPÇÃO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

Sistemas de recepção

Site, telefone, e-mail, presencialmente pelo Cliente/Usuário nas dependências da instituição BIGCASH

A área ou o funcionário receptor da reclamação obrigatoriamente e de imediato, deve relatar, quaisquer reclamações de natureza potencialmente séria, incluindo qualquer alegação de violação das políticas da BIGCASH, ao canal mais apropriado (ex: SAC, Ouvidoria, Diretoria competente pelo assunto, Diretoria, Área Jurídica, Área de Compliance, etc.), em conformidade com o Código de Conduta e com as Políticas e Normas existentes.

O cliente poderá através de site, contato telefônico, e-mail ou pessoalmente, realizar formalmente sua reclamação, que será registrada no meio adequado pela área receptora, incluindo seus dados de identificação e contato.

Reclamações disponibilizadas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) na página do Banco Central do Brasil na internet

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) é um Sistema do Banco Central do Brasil que se destina ao registro e ao tratamento de denúncias, reclamações e pedidos de informações a ele apresentados, por clientes/Usuários, conforme prevê a Resolução BCB nº 222 de 30/3/2022.

A instituição deve assegurar controles para análise e encaminhamento de resposta



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

da reclamação realizada ao Bacen pelo cliente, no prazo de dez dias úteis da data da disponibilização do registro de reclamação.

O prazo para o encaminhamento da resposta ao Banco Central no RDR ou endereço do cliente, poderá ser concedida, com anotação no RDR, por mais 10 dias úteis desde que comprovada na solicitação de prorrogação que o interessado foi informado sobre os motivos do pedido de prorrogação (envio de correspondência registrada no serviço postal ou por meio eletrônico).

Neste sentido, a BIGCASH deve:

- Controlar do prazo de resposta ao Bacen;
- Dar resposta conclusiva a ocorrência abordada no registro de reclamação;
- Encaminhar a resposta por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do Bacen no RDR ou endereço do cliente;
- Inserir no RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

Instrução

Trata-se dos esclarecimentos prestados aos clientes e usuários sobre a reclamações ou dúvidas, bem como, sobre o estágio/andamento do atendimento em relação ao prazo previsto para resposta.



8. REGISTRO

As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas, serão todas registradas e encaminhadas à Ouvidoria da BIGCASH, por meio dos Serviços de Atendimento, e receberão o número de protocolo para acompanhamento do processo de atendimento, incluindo prazo para resposta.

Os atendimentos por telefone serão gravados e os realizados por correspondência em meio físico ou eletrônico, serão arquivados e mantidos à disposição da instituição e do Banco Central do Brasil por um período de cinco anos, da data do protocolo da ocorrência.