

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

RESUMO

Estabelecer as diretrizes e regras do relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços do Grupo REAG.

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. COMPROMETIMENTO.....	3
3. APLICABILIDADE	3
4. DIRETRIZES.....	3
4.1. ÉTICA E INTEGRIDADE.....	3
4.2. TRANSPARÊNCIA	4
4.3. EQUIDADE.....	4
4.4. RESPONSABILIDADE	4
4.5. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	4
5. RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS.....	4
5.1. PRÉ CONTRATAÇÃO.....	4
5.2. CONTRATAÇÃO	5
5.3. PÓS-CONTRATAÇÃO	5
6. CANAIS DE ATENDIMENTO	6
6.1. OUVIDORIA	6
7. PROGRAMA DE TREINAMENTO.....	7
8. DIVULGAÇÃO INTERNA	7
9. ACOMPANHAMENTO, CONTROLE E MITIGAÇÃO DE RISCOS	7
10. AVALIAÇÃO PERIÓDICA	9

1. OBJETIVO

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários estabelece diretrizes e princípios que orientem o relacionamento com clientes e usuários, assegurando conformidade com a Resolução CMN nº 4.949/2021 e Resolução BCB 155/2021. Esta Política se aplica a todas as empresas do Grupo REAG (“REAG”) autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Esta Política visa também promover o aprimoramento contínuo dos processos relacionados ao atendimento e suporte aos clientes e usuários dos produtos e serviços ofertados pela REAG.

Esta Política deve ser lida e interpretada em conjunto com o Código de Conduta Ética e demais políticas e procedimentos internos da REAG.

2. COMPROMETIMENTO

A REAG se compromete com o cumprimento, a efetividade e a melhoria contínua desta Política, dos procedimentos e dos controles internos relacionados aos temas de relacionamento com clientes e usuários. A REAG possui uma cultura organizacional centrada no cliente, na experiência positiva do usuário e na geração de valor sustentável para todas as partes interessadas. A REAG entende que o relacionamento com clientes é um dos seus principais ativos estratégicos, sendo fundamental que se desenvolva de maneira ética, transparente e em constante evolução.

3. RESPONSABILIDADES

A área de Compliance é responsável pela manutenção, monitoramento e atualização desta Política.

4. APLICABILIDADE

Esta Política é aplicável a todos os sócios, administradores, colaboradores, estagiários, aprendizes, terceiros contratados (“colaboradores”), parceiros comerciais e prestadores de serviços que, de forma direta ou indireta, atuem em nome da REAG no atendimento, suporte, venda, pós-venda, manutenção ou gestão de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços da REAG.

Incluem-se nesta abrangência todas as unidades de negócio, áreas corporativas, subsidiárias, canais digitais de atendimento, de forma a garantir uniformidade e coerência na aplicação das diretrizes ora estabelecidas.

5. DIRETRIZES

Todas as interações com clientes e usuários devem ser conduzidas com base nos princípios da ética, da transparência, da equidade, da responsabilidade e do respeito à privacidade.

5.1. ÉTICA E INTEGRIDADE

Todas as ações devem ser pautadas por elevados padrões de conduta ética, garantindo que as necessidades e expectativas dos clientes sejam atendidas sem comprometer os valores fundamentais da REAG. É vedada qualquer prática que configure manipulação, omissão de informações, pressão comercial abusiva ou desrespeito à dignidade dos clientes e usuários.

5.2. TRANSPARÊNCIA

As informações fornecidas aos clientes e usuários devem ser claras, completas, acessíveis e compatíveis com sua capacidade de compreensão, assegurando o pleno entendimento sobre os produtos e serviços contratados, seus custos, riscos, benefícios, condições de uso e mecanismos de suporte. A transparência deve permear todas as fases do relacionamento, da pré-venda ao encerramento da relação contratual.

5.3. EQUIDADE

A REAG compromete-se a assegurar tratamento justo, equitativo e isonômico a todos os clientes e usuários, independentemente de sua origem, localização, perfil socioeconômico, histórico de relacionamento ou canal utilizado para interação. As decisões comerciais, de crédito, de cobrança e quaisquer outras não devem ser motivadas por critérios discriminatórios ou excludentes.

5.4. RESPONSABILIDADE

Todas as áreas e empresas do Grupo REAG devem atuar com diligência e responsabilidade na oferta e manutenção de produtos e serviços, adotando boas práticas de governança, controles internos e gestão de riscos para garantir a entrega de soluções seguras, eficazes e compatíveis com o perfil e as necessidades dos clientes.

Todos aqueles que atuarem em nome da REAG no relacionamento com clientes e usuários devem exercer a escuta ativa, a empatia, a proatividade e a melhoria contínua dos processos, sistemas e canais de atendimento, com base nas manifestações e percepções dos clientes e usuários.

5.5. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A proteção dos dados pessoais dos clientes e usuários é uma prioridade para a REAG, sendo observadas rigorosamente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e legislações aplicáveis nas diferentes jurisdições de atuação da REAG. Os dados somente serão coletados, armazenados, tratados e compartilhados mediante bases legais adequadas e em conformidade com os princípios da finalidade, necessidade, segurança, transparência e livre acesso.

6. RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

6.1. PRÉ CONTRATAÇÃO

Antes da formalização da contratação de qualquer produto ou serviço, é dever da REAG garantir que os clientes e usuários estejam devidamente informados sobre todas as características daquilo que está sendo ofertado. Para tanto, devem ser asseguradas as seguintes medidas:

- Apresentação de forma clara e detalhada de todas as cláusulas contratuais, com destaque para condições financeiras, riscos envolvidos, encargos incidentes, carências, prazos, direitos e deveres;
- Utilização de linguagem acessível e adequada ao perfil do público-alvo, evitando termos técnicos sem explicação e jargões que dificultem a compreensão;
- Disponibilização de simulações e materiais explicativos, quando aplicável, visando facilitar a visualização de impactos financeiros e operacionais;
- Oferecimento de canais de atendimento preparados para esclarecer dúvidas e prestar orientações adicionais sobre o processo de contratação;

- Vedação à prática de venda casada, ou seja, à exigência de contratação de um produto ou serviço como condição para disponibilização de outro;
- Respeito à liberdade de escolha do cliente, assegurando-lhe tempo hábil para refletir, comparar ofertas e tomar decisões conscientes;
- Registro adequado e rastreável da manifestação de interesse e da concordância expressa do cliente em relação aos termos apresentados.

6.2. CONTRATAÇÃO

Uma vez manifestada a intenção do cliente em contratar determinado produto ou serviço, a REAG deverá adotar os seguintes cuidados:

- Garantir a formalização contratual por escrito ou em meio eletrônico equivalente, com autenticação segura da identidade do contratante;
- Ressaltar de forma inequívoca todas as cláusulas que impliquem ônus ou limitação de direitos para o cliente ou usuário;
- Disponibilizar todos os documentos contratuais e informativos de forma permanente, segura e acessível, permitindo que o cliente os consulte a qualquer momento;
- Certificar-se de que a contratação esteja alinhada com o perfil, capacidade financeira, necessidades e objetivos do cliente;
- Registrar a manifestação de ciência e concordância do cliente de forma documental e rastreável, com logs de sistema ou assinatura digital, quando for o caso;
- Assegurar a integridade e autenticidade de todo o processo contratual, prevenindo fraudes e erros operacionais.

6.3. PÓS-CONTRATAÇÃO

Concluído o processo de contratação, é essencial garantir que o cliente ou usuário continue sendo tratado com zelo, clareza e efetividade durante toda a vigência da relação contratual. As seguintes diretrizes devem ser observadas:

- Manutenção de canais de atendimento atualizados, acessíveis e eficazes para esclarecimento de dúvidas, suporte técnico, solicitações, manifestações e resolução de problemas;
- Comunicação proativa e tempestiva sobre qualquer alteração contratual, inclusive com relação a tarifas, condições, benefícios, prazos e funcionalidades dos produtos e serviços;
- Envio periódico de extratos, informes ou demonstrativos que permitam o acompanhamento da utilização, movimentação e status contratual dos produtos e serviços ativos;
- Atendimento a solicitações de portabilidade, cancelamento, alteração de dados cadastrais, encerramento de contratos e demais pedidos em prazo razoável e com total respeito à vontade do cliente;
- Disponibilização de informações claras sobre canais de solução de conflitos, incluindo os meios de

acesso à Ouvidoria e entidades externas como Procons, Banco Central e Poder Judiciário;

- Promoção de campanhas de esclarecimento e conteúdos educativos que incentivem o uso consciente e responsável dos produtos e serviços contratados;
- Tratamento adequado às reclamações, com registro formal, análise individualizada, resposta fundamentada e medidas corretivas, quando cabíveis.

7. CANAIS DE ATENDIMENTO

7.1. OUVIDORIA

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental como mediadora e promotora de boas práticas, atuando em última instância para resolver demandas não solucionadas pelos canais habituais e garantindo transparência e eficácia no relacionamento com clientes e usuários.

A Ouvidoria deve:

- Receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias;
- Atuar de forma independente, reportando-se diretamente à alta administração; e
- Ser equipada com recursos e suporte administrativo adequados para o cumprimento de suas responsabilidades.

São atribuições da Ouvidoria:

- Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;
- Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- Informar ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.
- Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado e precisa ser solucionada;
- Fazer o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução e manter acompanhamento e dar tratamento formal e adequado às reclamações antes de encerrar o prazo regulamento para o registro; e
- Sugerir e recomendar mudança de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

A Ouvidoria estará acessível por meio dos seguintes canais:

- E-mail: ouvidoria@reag.com.br
- Telefone: 0800 940 1494

- Site: <https://www.reag.com.br/ouvidoria>
- Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00.

8. PROGRAMA DE TREINAMENTO

A REAG estabelecerá um programa de treinamento contínuo para seus colaboradores e prestadores de serviços que desempenham atividades relacionadas ao relacionamento com clientes e usuários, com o intuito de garantir o alinhamento total às diretrizes estabelecidas na Política de Relacionamento. Os treinamentos incluirão conteúdos sobre os normativos aplicáveis, boas práticas de atendimento, ética no relacionamento, direitos dos clientes e usuários, e o manejo adequado de situações de conflito.

O programa será atualizado regularmente para refletir alterações regulatórias e as necessidades emergentes do mercado, assegurando que todos os colaboradores e prestadores de serviços estejam preparados para oferecer um atendimento eficiente, transparente e em conformidade com os padrões exigidos. Além disso, a eficácia dos treinamentos será monitorada por meio de avaliações periódicas, com foco na melhoria contínua das competências envolvidas.

9. DIVULGAÇÃO INTERNA

Todos os colaboradores e partes envolvidas com o atendimento, relacionamento ou gestão de clientes e usuários deverão ser devidamente informados sobre os princípios, regras e procedimentos constantes nesta Política, garantindo a sua plena compreensão e aplicação nas interações diárias. A disseminação desta Política ocorrerá por meio de treinamentos periódicos, comunicação interna e acesso contínuo aos documentos pertinentes, assegurando que todos os envolvidos estejam cientes de suas responsabilidades e comprometidos com o atendimento às normativas vigentes.

10. ACOMPANHAMENTO, CONTROLE E MITIGAÇÃO DE RISCOS

Com o objetivo de assegurar a efetiva aplicação da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, a REAG adota mecanismos estruturados de acompanhamento, controle e mitigação de riscos. Esses mecanismos englobam:

- (i) a implementação prática das diretrizes e procedimentos previstos na Política, com a devida integração às rotinas operacionais:
 - Revisão e adaptação de processos internos para garantir que todos os fluxos de atendimento, registro de demandas, tratamento de reclamações e resolução de conflitos estejam alinhados às diretrizes desta Política.
 - Inclusão de etapas de verificação e controle nos sistemas e procedimentos operacionais para assegurar o cumprimento dos padrões estabelecidos, como checklists, aprovações internas ou campos obrigatórios em sistemas.
 - Definição clara de papéis e responsabilidades entre as equipes envolvidas, promovendo a responsabilização e o engajamento no cumprimento desta Política.

- Integração da política a sistemas e ferramentas de apoio, como manuais operacionais, bases de conhecimento, FAQs e fluxos automatizados, que sirvam de referência prática para os profissionais.
 - Estabelecimento de canais de comunicação interna eficazes, que permitam o compartilhamento de atualizações, boas práticas e esclarecimentos sobre a aplicação da política no dia a dia.
- (ii) o monitoramento contínuo do seu cumprimento, por meio da definição e utilização de métricas e indicadores de desempenho específicos e adequados à natureza das atividades:
- Definição de indicadores-chave de desempenho (KPIs) diretamente relacionados aos objetivos da política, tais como: índice de satisfação do cliente, tempo médio de resposta ou resolução de demandas, volume e tipologia de reclamações, reincidência de problemas, conformidade de registros, entre outros.
 - Segmentação dos indicadores por canal, unidade ou perfil de atendimento, permitindo análises mais granulares e direcionadas para identificação de falhas ou oportunidades de melhoria.
 - Coleta sistemática de dados operacionais e de relacionamento a partir métricas de atendimento e ouvidoria, garantindo a rastreabilidade das interações com clientes e usuários.
 - Estabelecimento de metas e limites de tolerância para os indicadores, vinculados a planos de ação corretiva sempre que desvios forem identificados.
 - Benchmarking com práticas de mercado, quando aplicável, para identificar oportunidades de alinhamento com padrões de excelência e inovações no relacionamento com o cliente.
 - Acompanhamento por instâncias de governança, assegurando o engajamento da alta administração no monitoramento da política.
- (iii) a avaliação periódica de sua efetividade, considerando a experiência dos clientes e usuários, bem como os resultados obtidos:
- Análise da experiência do cliente e do usuário, com base em pesquisas de satisfação e formulários de feedback coletados em diferentes pontos de contato ao longo da jornada de relacionamento.
 - Avaliação dos indicadores de desempenho definidos no processo de monitoramento, considerando sua evolução ao longo do tempo, padrões de recorrência, áreas críticas e o atingimento de metas estabelecidas.
 - Análise qualitativa de manifestações recebidas, como reclamações, sugestões e elogios, identificando temas recorrentes, causas-raiz de problemas e oportunidades de aprimoramento nos processos e no atendimento.
 - Revisão dos processos internos e da aderência das áreas operacionais à esta Política, com base em auditorias internas, revisões da área de Compliance e autoavaliações das equipes envolvidas no relacionamento com clientes e usuários.
 - Engajamento da liderança e das áreas responsáveis, que devem revisar os resultados da avaliação e propor ações de correção, aperfeiçoamento ou reforço dos princípios da política, quando

necessário.

- Documentação e formalização das conclusões da avaliação, com registro dos pontos positivos, lacunas identificadas e planos de ação decorrentes, garantindo a rastreabilidade e a melhoria contínua.

(iv) a identificação tempestiva e correção de eventuais deficiências, por meio de planos de ação corretiva e iniciativas de melhoria contínua:

- Monitoramento ativo de indicadores e pontos de controle, permitindo a detecção rápida de desvios, falhas recorrentes ou padrões anormais nas interações com clientes e usuários.
- Realização de auditorias internas e testes de aderência, com foco em verificar a aplicação prática da política e identificar lacunas processuais ou comportamentais.
- Desenvolvimento de planos de ação corretiva, com prazos definidos, responsáveis designados, metas claras e acompanhamento sistemático, garantindo que os problemas sejam sanados de forma eficaz e rastreável.
- Promoção de iniciativas de melhoria contínua, como a revisão de fluxos operacionais, atualização de materiais de apoio, reforço em treinamentos, adoção de novas ferramentas tecnológicas e incorporação de boas práticas observadas no mercado.

Os mecanismos estruturados de acompanhamento, controle e mitigação de riscos serão submetidos a testes periódicos pela área de Auditoria Interna, consistentes com os controles internos da REAG.

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria serão mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

11. AVALIAÇÃO PERIÓDICA

A avaliação periódica desta Política será realizada de forma sistemática, com o objetivo de assegurar sua eficácia e a conformidade contínua com as normas estabelecidas pela Resolução CMN nº 4.949 e Resolução BCB 155/2021. A revisão incluirá a análise dos processos, práticas adotadas e feedbacks recebidos dos clientes e usuários, a fim de identificar oportunidades de aprimoramento. As atualizações necessárias serão implementadas com base nas mudanças regulatórias, no desenvolvimento de novas demandas do mercado e na análise de desempenho da política, garantindo que a empresa se mantenha alinhada às melhores práticas de relacionamento e atenda de forma eficaz às necessidades dos seus clientes e usuários.

INFORMAÇÕES DE CONTROLE

Versão	Item alterado	Descrição resumida da alteração	Data da Publicação
01	Elaboração	Elaboração Política	03.2025

RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Etapa	Responsável	Nome da área
Elaboração	Carlos Eduardo Figueiredo	Compliance
Revisão	Bruno Lajarin Garcia	Compliance, PLDFTP & PPD
Aprovação	Alta Administração	Diretoria REAG