

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

1. OBJETIVO

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários tem como objetivo definir princípios a serem observados no relacionamento da Desenvolve SP com seus clientes e usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

2. CONTEÚDO

Princípios a serem observados no relacionamento da Desenvolve SP com seus clientes e usuários.

3. ABRANGÊNCIA

Além dos empregados e colaboradores que possuem relacionamento com clientes e usuários, a presente Política deve ser conhecida, observada e seguida por todos os empregados, colaboradores e administradores da Desenvolve SP, quando de seu relacionamento com clientes e usuários.

3.1 Unidades que possuem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários

Para fins desta Política, são considerados empregados e colaboradores que possuem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários da Desenvolve SP todos os empregados e colaboradores que desempenham suas atividades nas seguintes unidades:

- Suneps;
 - Sucom;
 - Sujur;
 - Sucre;
 - Sunet;
 - Surim;
 - Susup;
 - Ouvidoria;
 - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
-

Nota: Os empregados e colaboradores lotados em unidades diversas às mencionadas acima devem pautar-se nos princípios desta Política caso venham a relacionar-se com clientes e usuários.

4. REGULAMENTAÇÃO E NORMAS

- Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021;
- Código de Proteção e Defesa do Consumidor;
- Código de Conduta e Integridade da Desenvolve SP;
- Política de Responsabilidade Socioambiental da Desenvolve SP;
- Valores da instituição definidos no Planejamento Estratégico.

5. CONCEITOS GERAIS

5.1 Princípios

Os empregados, colaboradores e administradores devem pautar seu relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Para isso, devem:

- conduzir suas atividades observando as regras estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, nas Políticas internas vigentes, no Código de Conduta e Integridade e na Política de Responsabilidade Socioambiental da Desenvolve SP;
- promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidade associadas.

5.2 Conformidade e legitimidade dos produtos e serviços

A Desenvolve SP deve garantir que seus produtos e serviços estejam aderentes às normas internas e externas vigentes.

6. RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Os empregados, colaboradores e administradores da Desenvolve SP devem:

- Zelar pela imagem institucional da Desenvolve SP;
 - Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as unidades internas, bem como com os clientes e usuários;
 - Ofertar ou recomendar produtos e serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos clientes e usuários, e que estejam disponíveis no portfólio de produtos e serviços da instituição;
 - Prestar informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
 - Utilizar redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação da forma de pagamento, das taxas de juros, prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições aplicáveis;
 - Fornecer, de forma tempestiva e com inexistência de barreiras, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, inclusive sobre cancelamento de contratos, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade, dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre superar as expectativas;
 - Encaminhar instrumentos de pagamento ao domicílio do cliente e usuário somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização;
 - Preservar o sigilo, a integridade, a conformidade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados, respeitando, inclusive, os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados;
 - Estar sempre atualizados sobre os produtos e serviços oferecidos pela Desenvolve SP, e adequá-los às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;
-

- Garantir o acesso ao atendimento presencial nas dependências da Desenvolve SP.

6.1 Capacitação das equipes de atendimento

A Desenvolve SP deve propiciar treinamentos adequados aos seus empregados e colaboradores que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários, de forma a atender todos os requisitos estabelecidos na Resolução CMN nº 4.949/2021.

6.2 Atendimento à Política e adaptação de normas internas

As normas internas vigentes que dispõem sobre o relacionamento com clientes e usuários devem ser adaptadas para atendimento da presente Política.

6.3 Disseminação

A presente Política deve ser disseminada internamente aos empregados, colaboradores e administradores da instituição.

6.3.1 Divulgação de informações

A divulgação de informações somente deve ser feita por pessoas autorizadas, conforme previsto na Política de Divulgação de Informações da Instituição.

7. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

A Gerência de Governança é a unidade responsável pela implantação da Política e pelo seu gerenciamento.

A Suric é a unidade responsável pela verificação da consistência das rotinas e dos procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, exigidos para atendimento da presente Política, bem como pela instituição de mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar:

- A implementação de suas disposições;
 - O monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
-

- A avaliação de sua efetividade;
- A identificação e a correção de eventuais deficiências.

A Geaud deve realizar testes periódicos nos mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos.

8. ALÇADAS COMPETENTES

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários foi aprovada pela Diretoria Colegiada e pelo Conselho de Administração.

9. VALIDADE

A presente Política tem validade indeterminada e deve ser reavaliada periodicamente pela Diretoria Colegiada e pelo Conselho de Administração, no mínimo, a cada cinco anos, ou sempre que necessário.

Toda a documentação relativa à Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, incluindo os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria, deve ser arquivada e mantida à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

10. RESPONSABILIDADES

Abaixo, estão detalhadas as responsabilidades das unidades no que tange à Política de Relacionamento com Clientes e Usuários.

10.1 Gerência de Governança

- Elaborar, implementar e gerenciar a presente Política;
- Disseminar os princípios da Política aos empregados, colaboradores e administradores da instituição.

10.2 Suric

- Verificar a consistência das rotinas e procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, bem como pela instituição de mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos.
-

10.3 Geaud

- Realizar testes periódicos nos mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos.

10.4 Gerências e Superintendências

- Pautar-se nos princípios desta Política no relacionamento com clientes e usuários;

Executar os procedimentos necessários, conforme sua área de atuação, visando ao atendimento das disposições da presente Política, especialmente as destacadas no item 6.
