

POLÍTICA INSTITUCIONAL

RELACIONAMENTO COM

CLIENTES E USUÁRIOS

QUALINVEST

Sumário

1. Objetivo	2
2. Abrangência	2
3. Regulamentação aplicável	2
4. Definições	2
5. Princípios.....	3
6. Responsabilidades	6
6.1 Diretoria Executiva	6
6.2 Comercial e Marketing.....	6
6.3 Compliance	7
6.4 Atendimento e acompanhamento ao Cliente	7
6.5 Gerência Administrativa	7
6.6 Auditoria Interna.....	8
6.7 Ouvidoria	8
7. Diretrizes Gerais	8
7.1 Perfil de Clientes	9
7.2 Concepção de produtos e de serviços	9
7.3 Cobranças de taxas, tarifas e custos de produtos e serviços.....	9
7.4 Divulgação e publicidade de produtos e serviços	9
7.5 Coleta, tratamento e manutenção de informações de Clientes.....	9
8. Gestão de Atendimento ao cliente e usuário	10
8.1 Requisitos para um atendimento de qualidade.....	10
8.2 Estrutura para atendimento ao cliente.....	10
8.3 Treinamento dos Colaboradores.....	10
8.4 Canais de atendimento	11
8.4.1 Atendimento telefônico.....	11
8.4.2 Atendimento presencial	11
8.4.3 Site	11
8.4.4 Ouvidoria	11
8.4.5 Contato	11
8.4.6 WhatsApp	12
8.4.7 Correspondências	12
9. Gerenciamento da Política	12
10. Divulgação	13
11. Vigência, aprovação, revisão	14

1. Objetivo

A Qualinvest pauta suas atividades pelos mais rígidos padrões de ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa e zela para que sua atuação no mercado se dê em observância às leis, regulamentos e boas práticas de governança e atendimento ao cliente. Para efeito desta política, o consorciado de administradora de consórcio é considerado cliente.

Esta política tem como objetivo definir princípios a serem observados pelas pessoas vinculadas e parceiros da Qualinvest no que se refere ao relacionamento com seus clientes e usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços em conformidade com a Resolução nº 155 de 14/10/2021, do Banco Central do Brasil.

2. Abrangência

A Política se aplica à Qualinvest, sem exceção, a todos os seus colaboradores, incluindo os prestadores de serviços e parceiros relacionados diretamente com as atividades dos negócios em território nacional.

3. Regulamentação aplicável

Resolução BCB Nº 155, de 14 de outubro de 2021, dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pela Qualinvest Veículos Administradora de Consórcios Ltda.

4. Definições

Para fins da Política, entende-se por:

4.1. Cliente(s): Todo e qualquer cliente, pessoa física ou jurídica, independente da renda, faturamento, patrimônio ou segmento, que possa adquirir, contratar ou usar ou que tenha usado, contratado ou adquirido qualquer produto ou serviço de consórcio;

4.2. Colaborador(es): Todos e quaisquer funcionários e colaboradores da Qualinvest, independente de cargo ou posição, e todos e quaisquer terceirizados contratados pela Qualinvest para desempenhar funções afetas a relacionamento com os clientes.

5. Princípios

No relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, a Qualinvest conduz suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem da Administradora de Consórcio de credibilidade, segurança e competência.

Certificação de conformidade e legitimidade de produtos e de serviços, por meio de:

- I. Adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;
- II. Integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- III. Prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de 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, conforme Contrato de Adesão e Manual de Administração Interno;
- IV. Utilização de 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 de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;
- V. Identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de pagamento, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento;
- VI. Tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:
 - a) O atendimento a demandas de clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços;
 - b) A extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o

cancelamento de contratos conforme Contrato de Adesão e Manual de Administração Interno; e

c) A transferência de relacionamento para outra instituição conforme Contrato de Adesão.

Para fins do disposto nos incisos III e IV acima, por ocasião da adesão a grupo de consórcio, a Qualinvest deve informar aos clientes, os custos de participação, que contemplem, no mínimo, os itens a seguir listados, conforme Contrato Adesão:

- (i) Taxa de administração, inclusive quando antecipada;
- (ii) Taxa de fundo de reserva, se houver; e
- (iii) Seguro, se houver.

Os custos listados acima, devem ser expressos sob a forma de percentual sobre o valor do crédito, considerando o total dos pagamentos previstos.

Para fins do item (iii) acima, no caso de a cobrança de seguro ocorrer somente após a contemplação do consorciado, é obrigatório informar apenas a sua existência e a forma de cobrança.

No caso de eventual comparação das taxas e dos valores cobrados nas operações de consórcio com os cobrados nas operações de crédito ou de arrendamento mercantil financeiro, a Qualinvest deve prestar as informações necessárias acerca das diferenças entre as operações e os efeitos financeiros decorrentes de cada forma de cobrança.

A Qualinvest para alinhamento com seus princípios observa as seguintes ações:

- a) Os colaboradores da instituição não poderão aceitar presentes, vantagens pecuniárias ou materiais, que possam representar relacionamento impróprio, ou em prejuízo financeiro ou de reputação, para a Qualinvest;
- b) Não usar do cargo ou do nome da Qualinvest para obtenção de qualquer vantagem financeira ou material, para si ou para terceiros, ou mesmo de negócios ou procedimentos que possam configurar ação ou omissão imprópria no desempenho de suas funções, incluindo práticas de tráfico de influência ou abuso de poder;
- c) Impedir atos que possam comprometer a reputação e a imagem da Qualinvest, seguindo as regras de conduta, não praticando e não cooperando com qualquer negócio ou atividade ilícita, dentre eles, a prática de propinas, subornos, extorsões,

Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

desvios e corrupção em todas as suas formas, seja nos relacionamentos com o setor privado ou com o setor e agentes públicos, nacionais ou estrangeiros;

- d) Guardar sigilo sobre as informações internas e de clientes às quais tenham acesso em razão do exercício do cargo ou função;
- e) Não será permitido aos colaboradores pleitear qualquer reembolso por despesas não plenamente documentadas ou não relacionadas aos negócios da Instituição;
- f) De forma alguma fornecer ou repassar, por quaisquer meios, documentos e informações que estejam protegidos por acordo de confidencialidade;
- g) Em hipótese alguma fornecer ou repassar, por qualquer forma, sua senha de uso pessoal para acesso à rede de computadores e a sistemas de informações da instituição;
- h) Diligenciar pela manutenção e integridade de todo e qualquer documento e registro interno, não permitindo escanear, tirar fotos ou que os mesmos sejam retirados, alterados ou destruídos, com o propósito de ocultar ou dissimular transação ou procedimento inadequado ou em desacordo com a regulamentação interna ou externa;
- i) Para o melhor exercício da profissão, não é permitido aos colaboradores manter atividades paralelas que colidam com o ramo de atividade da instituição, ou que comprometam o comparecimento ao trabalho em horário integral;
- j) Os serviços prestados e oferecidos aos nossos clientes terão como compromisso a qualidade;
- k) Não é permitido aos funcionários desvio de conduta, tais como: faltas, embriaguez, displicência e indisciplina;
- l) Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- m) Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários;
- n) Prestar informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, com referência a produtos e serviços;

- o) Atender às demandas de clientes e usuários de forma tempestiva.

6. Responsabilidades

A responsabilidade pela observância e cumprimento desta Política cabe a todos os colaboradores da Qualinvest, do nível estratégico ao operacional, no limite de suas atribuições, incluindo os prestadores de serviços e parceiros.

A seguir, estão descritas as principais responsabilidades no processo, nos seguintes níveis de Governança:

6.1 Diretoria Executiva

- I. Aprovar a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, e acompanhar o seu cumprimento;
- II. Manter diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução BCB nº 155\2021;
- III. Divulgar a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários internamente a todos os colaboradores através de e-mail;
- IV. A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários será formalizada através de ATA e deverá ser mantida à disposição do Banco Central do Brasil.

6.2 Comercial e Markentig

- I. Identificação de clientes e devida diligência associada a tal identificação e o monitoramento contínuo da relação de negócio;
- II. Administração do risco gerado ao longo do ciclo de vida do cliente;
- III. Acompanhar as propostas de início de relacionamento dando especial atenção às relacionadas com Pessoas Expostas Politicamente (incluindo estreitos colaboradores);
- IV. Buscar continuamente conhecer os clientes, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências aplicáveis conforme Manual de PLD/CFT interno;
- V. Empreender esforços para obter informações adicionais a respeito do propósito

da relação de negócio mantida pelo cliente ou, se for o caso, por procurador legalmente constituído;

- VI. Adotar as diligências devidas para a identificação do beneficiário final conforme Manual de PLD/CFT interno.

6.3 Compliance

- I. Estimular e acompanhar o cumprimento da Política;
- II. Coordenar o desenvolvimento do programa de treinamento de Colaboradores;
- III. Acompanhar as deliberações da Diretoria Executiva em relação aos assuntos de Relacionamento com clientes e usuários;
- IV. Após avaliação da Auditoria Interna, corrigir eventuais deficiências constatadas e realizar as atualizações necessárias.

6.4 Atendimento e acompanhamento ao Cliente

- I. Atender o cliente com excelência, em consonância ao item 8.1 Requisitos para um atendimento de qualidade da presente Política;
- II. Acompanhar as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

6.5 - Gerencia Administrativa

- I. Aplicar o processo de Conheça seu cliente (KYC: Know your Customer) conforme Manual de PLD/CFT interno;
- II. Aplicar o processo de Conheça seu Colaborador (KYE: Know Your Employee) / - Parceiro (KYP: Know Your Partner) / - Prestador de Serviço (KYS: Know Your Supplier) conforme Manual de PLD/CFT interno;
- III. Monitorar a adequação e vencimento dos treinamentos.

6.6 - Auditoria Interna

Avaliar regularmente se as políticas, metodologias e procedimentos relacionados com a devida diligência, são suficientes e se aplicam eficazmente na gestão e controle do atendimento ao cliente.

6.7 - Ouvidoria

- I. Analisar e tratar, adequada e formalmente, as reclamações dos Clientes que não foram satisfatoriamente solucionadas;
- II. Prestar os esclarecimentos necessários aos reclamantes sobre suas demandas e providências adotadas;
- III. Atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os reclamantes;
- IV. Como última instância efetuar o tratamento independente das reclamações de clientes.

7. Diretrizes Gerais

As diretrizes que orientam esta Política estão alinhadas com a missão, a visão, os valores éticos e de conduta da Qualinvest. As diretrizes descritas a seguir norteiam as ações a serem seguidas por seus colaboradores para efetiva implementação desta Política Institucional:

- I. Realizar atendimentos atrelados aos valores institucionais da Qualinvest, preceitos de ética, normas operacionais e Manuais internos;
- II. Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento dos prazos;
- III. Zelar pela imagem institucional da Qualinvest ;
- IV. Exercer atuação direta nas necessidades dos clientes, com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- V. Preservar o sigilo das informações na relação atendente/cliente.

7.1 Perfil dos Clientes

A Qualinvest estabelece o perfil dos Clientes que compõem o público alvo dos produtos disponibilizados, considerando suas características, incluindo informações relevantes para cada produto e serviço.

7.2 Concepção de produtos e de serviços

Concebemos e disponibilizamos produtos e serviços pautados no perfil dos clientes que compõem o público-alvo, considerando suas características e complexidade.

7.3 Cobranças de taxas, tarifas e custos de produtos e serviços

São aplicadas cobranças de taxas, tarifas e custos alinháveis com as diretrizes aprovadas pela administração que constam no contrato de adesão em consonância com os órgãos regulatórios.

7.4 Divulgação e publicidade de produtos e serviços

Os produtos e serviços são publicados de forma transparente e em meios de comunicação adequados, como, por exemplo, e-mails, mídias digitais, mídia impressa entre outros.

7.5 Coleta, tratamento e manutenção de informações de Clientes

A coleta, o tratamento e a manutenção de informações relacionados aos Clientes devem ser conduzidos pela Qualinvest com responsabilidade, ética, lealdade e organização, sempre observando o sigilo das informações do Cliente e sua privacidade.

8. Gestão de Atendimento ao cliente e usuário

8.1 Requisitos para um atendimento de qualidade

8.1.1 Comunicação: habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;

8.1.2 Postura: reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao cliente;

8.1.3 Conhecimento e capacitação: informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;

8.1.4 Disponibilidade: condição de se fazer presente por meio de diversos canais de atendimento;

8.1.5 Comprometimento: proatividade no atendimento;

8.1.6 Relacionamento: capacidade de interagir.

8.2 Estrutura para atendimento ao cliente

- I. Área de relacionamento própria ou terceirizada;
- II. Cadastro atualizado dos clientes;
- III. Sistemas de informação para apoio ao cliente;
- IV. Suporte aos processos e demandas de atendimento;
- V. Plano de continuidade dos serviços (exemplos: falta de energia elétrica, queda de rede, incêndio, entre outros que constam no gerenciamento de riscos do Manual de Administração Interno).

8.3 Treinamento dos Colaboradores

Os colaboradores deverão ser treinados e qualificados em relação à Resolução e à Política, além dos processos, procedimentos de boas práticas aplicáveis às suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos Clientes em relação à oferta, distribuição e pós-venda de Produtos.

O treinamento e a capacitação devem contar com materiais de apoio.

A Política, os processos e procedimentos de boas práticas devem ser disponibilizados, de forma a sempre manter os colaboradores atualizados e cientes das melhores práticas para a condução dos relacionamentos com clientes e da postura condizente com os princípios e valores da instituição.

O treinamento e a capacitação devem ser revistos e aperfeiçoados, continuamente, de modo a sempre prepararem os colaboradores, novos ou atuais, para o mais alto padrão e qualidade de atendimento.

8.4 Canais de atendimento

O relacionamento com clientes e usuários ganhou complexidade nos últimos tempos, com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação.

Para cativar e conquistar cliente e usuário é necessário manter disponíveis diferentes canais de atendimento, adequando as características e necessidades da Qualinvest e seu público, como:

8.4.1 Atendimento telefônico: Atendimento disponível aos clientes e usuários por meio dos números: (11) 4440-2323 0800-5802141

8.4.2 Atendimento presencial: Atendimento aos clientes e usuários que se dirigem à Qualinvest;

8.4.3 Site:<https://qualinvestconsorcio.com.br>;

8.4.4 Ouvidoria

Telefone: 0800-5802141

E-mail: ouvidoria@qualinvest.com.br

Horário de atendimento: das 8:00 às 12:00hs e 13:00 às 17h30hs

8.4.5 Contato

A Qualinvest reserva um espaço no seu site para que clientes, colaboradores, usuários, parceiros ou fornecedores possam solicitar uma simulação de proposta, possam deixar um comentário, dúvida ou sugestão.

E-mail: atendimento@qualinvest.com.br

8.4.6 WhatsApp

Setor de Cobrança : (11) 98140-0286

Setor Comercial : (11) 98395-1013

8.4.7 Correspondências

Endereço:

Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1461 Conj.151 - Torre Sul, São Paulo - SP, CEP: 01452-002

9. Gerenciamento da Política

A Administradora de Consórcio Qualinvest assegura a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referentes ao relacionamento com clientes e usuários observando os seguintes aspectos:

- i. Concepção de produtos e de serviços;
- ii. Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- iii. Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- iv. Cobrança de taxas e tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- v. Divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- vi. Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados;
- vii. Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- viii. Mediação de conflitos;
- ix. Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- x. Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- xi. Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações;
- xii. Transferência de relacionamento para outra Instituição;
- xiii. Programa de treinamento de colaboradores e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários;
- xiv. Identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento.

Com relação ao disposto nos itens i e ii acima, estabelecer o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade.

O perfil referido deve incluir informações relevantes para cada produto ou serviço.

A Qualinvest deve, adicionalmente:

- I. Promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associados ao desempenho de funcionários e de representantes com as diretrizes e os valores organizacionais previstos na política institucional;
- II. Tratar adequadamente eventuais desvios relacionados ao item acima.

A Qualinvest utiliza modelos de gerenciamento do relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços considerando:

- (i) Implementação de controles;
- (ii) Métricas e indicadores adequados;
- (iii) Avaliação da efetividade dos processos e controles implementados;
- (iv) Identificação e a correção de eventuais deficiências.

Os mecanismos de gerenciamento do relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços são submetidos a testes periódicos pela Auditoria Interna consistentes com os controles internos da instituição.

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.

10. Divulgação

Em relação à divulgação desta política, a Qualinvest se compromete a:

- (i) Comunicar os colaboradores sobre a aprovação e futuras revisões do presente documento em seus veículos de comunicação internos;
- (ii) Disponibilizar a presente política em seu site, disponível em <http://www.qualinvestconsorcio.com.br>.

11. Vigência, aprovação, revisão

Esta Política entra em vigor a partir da data de sua publicação e aprovação pela Diretoria.

Deve ser objeto de avaliação periódica com periodicidade mínima de 5 anos.

Se, no decorrer do período, houver mudança no ambiente regulatório ou na estrutura de gestão de riscos, o documento deverá contemplar a alteração.

São Paulo, 26 de Setembro de 2022.

RLIZ CONTABILIDADE LTDA.

Responsável pela Política