

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Índice

Introdução.....	3
Do Objetivo.....	3
Conceitos Gerais.....	3
Princípios.....	4
Diretrizes.....	5
Compromissos.....	5
Monitoramento.....	7
Disposições Finais.....	10

Introdução

O Consórcio Nacional NOVOTEMPO, empresa autorizada em atividade, no segmento Administradora de Consórcio, estando habilitada, nos termos da legislação em vigor, regulada pelo **BANCO CENTRAL DO BRASIL**, em atendimento a **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 serviços pelas administradoras de consórcio e pelas instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Do Objetivo

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços tem como objetivo definir princípios a serem observados no relacionamento do Consórcio Nacional NOVOTEMPO com seus clientes e usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

Conceitos Gerais

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços do Consórcio Nacional NOVOTEMPO, dispõe sobre princípios e diretrizes que orientam os colaboradores do Consórcio, bem como seus parceiros institucionais quanto ao relacionamento com seus clientes, principalmente os chamados públicos vulneráveis. Define os principais conceitos, objetivos, público-alvo, compromissos, papéis e responsabilidades das unidades organizacionais que desempenham direta ou indiretamente atividades relacionadas a clientes e usuários de produtos e serviços.

Foi elaborada tendo como referencial a **Resolução BCB Nº 155, DE OUTUBRO DE 2021** e norteadas pelas Políticas existentes no Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

Princípios

O Consórcio Nacional NOVOTEMPO, presta atendimento observando os seguintes princípios:

Integridade e ética: Os colaboradores, terceiros e administradores devem pautar seu relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Para isso, devem conduzir suas atividades observando as regras estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, nas regras estabelecidas nas políticas internas vigentes descritas nos Códigos de Ética e Conduta Para Colaboradores e Terceiros, Política Anticorrupção, Manual de Prevenção aos Crimes de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, Regulamento da Função de Compliance, Regulamento da Atividade de Auditoria Interna, Política Interna de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO;

Responsabilidade: contribui de maneira proativa, clara e tempestiva para a solução das demandas dos clientes, zelando pela confidencialidade das informações e construindo uma relação de confiança mútua;

Transparência: mantém relacionamento transparente, honesto e claro com os clientes e usuários desde a comunicação publicitária até os momentos de atendimento presenciais, inclusive, em consonância com o direito constitucional de acesso à informação da chamada “Transparência Ativa” de promover a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral no seu sítio na Internet, respeitando as diretrizes da Política Interna de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO;

Empenho e Respeito: busca, constantemente, a excelência na prestação dos serviços com eficácia e agilidade, norteadas suas ações na construção de relações comerciais duradouras e respeitadas;

Diligência: atender os compromissos profissionais com zelo dedicação e rigor;

Privacidade e Proteção de Dados: reafirma o compromisso em cumprir a legislação de proteção de dados pessoais e de sigilo, zelando pelas informações de seus clientes;

Perfil do Cliente: o Consórcio Nacional NOVOTEMPO busca ofertar os seus produtos e serviços, observando o perfil do cliente de acordo com a sua necessidade e capacidade financeira. Para tanto, sua dinâmica de atendimento, seus produtos e serviços são desenvolvidos com características apropriadas a cada tipo de cliente, como grupos de bens móveis, segmentos de motocicletas, automóveis, tratores, torradores, equipamentos agrícolas, empilhadeiras, micro tratores, retroescavadeira, ar condicionados automotivo, autopropelido e caminhão com taxas e seguros, competitivos, dentre outras iniciativas;

Sigilo: assegura a privacidade de informações garantidas pela Política Interna de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e pela Constituição Federal, mantendo a guarda de informações como dados pessoais;

Diretrizes

As diretrizes que norteiam esta política estão apoiadas nos seguintes pilares:

Equidade no atendimento: justo e igualitário a todos os clientes e usuários, principalmente aos públicos mais vulneráveis, fortalecendo a relação entre as partes na construção de relacionamentos sustentáveis;

Cultura organizacional: pautada no relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;

Conformidade dos produtos e serviços: assegurando a adequação do produto ou serviço ao perfil do cliente e a sua legitimidade e concordância.

Compromissos

O Consórcio Nacional NOVOTEMPO, no cumprimento dos princípios e diretrizes desta Política, assume o compromisso de dispensar tratamento justo e equitativo aos clientes e usuários, especialmente ao público vulnerável, adotando as seguintes recomendações negociais/empresariais:

- Zelar pela imagem institucional do Consórcio Nacional NOVOTEMPO;
- Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as unidades internas e externas, 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;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os clientes e usuários;
- 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 cliente, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação: valor do crédito, prazo da cota e do grupo, percentuais das taxas de administração, adesão, seguro de vida, fundo de reserva se houver, multas e juros, datas, adesão, oferta de lance, vencimento das parcelas, local e data das assembleias e demais condições;

- Fornecer de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas com proatividade, dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre superar as expectativas;
- Preservar o sigilo, a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- Estar sempre atualizados sobre os produtos e serviços oferecidos pelo Consórcio Nacional NOVOTEMPO.
- Atuar com esmero no conhecimento das necessidades de cada segmento de clientes de modo a ofertar, com assertividade, produtos e serviços adequados ao perfil do cliente/usuário;
- Prestar informações sobre produtos e serviços de forma clara e precisa, promovendo o diálogo por meio de uma linguagem acessível e adequada a cada perfil de clientes e usuários;
- Permitir a liquidação antecipada de dívidas ou outras obrigações, observando as condições contratuais firmadas e a legislação vigente;
- Garantir ao cliente a prerrogativa de livre escolha ou de cancelamento de eventuais contratos de uso de produtos ou serviços, informando os seus direitos e obrigações para que possa decidir conscientemente;
- Atender às demandas de forma precisa, ágil e tempestiva;
- Prezar para que os documentos emitidos pelo Consórcio Nacional NOVOTEMPO utilizem redação adequada à sua complexidade de modo a permitir o correto entendimento de seu conteúdo, especialmente aqueles destinados ao público vulnerável;
- Preservar o sigilo e a integridade das informações e transações realizadas, contribuindo para desenvolvimento de uma relação de confiança mútua;
- Investir, permanentemente, na capacitação dos colaboradores, que realizam atividades voltadas para o atendimento e relacionamento com clientes,

exigindo o mesmo dos colaboradores dos (“Terceiros”) significa qualquer pessoa, física ou jurídica, que atue em seu nome, no interesse ou em benefício do Consórcio Nacional NOVOTEMPO;

- Incentivar boas práticas da educação financeira, especialmente junto aos seus públicos vulneráveis;
- Incorporar aos seus clientes, a ações e projetos que visem à sustentabilidade socioambiental, a inovação tecnológica, de produtos e processos, favorecendo a sustentabilidade do planeta e a longevidade dos negócios;
- Ser diligente na gestão do portfólio de produtos e serviços, apresentando soluções para os segmentos de clientes que desenvolvem diversas atividades econômicas, contemplando todos os empreendedores, desde os portes dos segmentos, o pequeno agricultor familiar, até o grande empresário da indústria, comércio e serviços;
- Fortalecer e disseminar as estratégias para canais de atendimento, observando a proposta de valor e a relação entre segmentos, produtos e canais, para melhor entrega de soluções para os clientes;
- Desenvolver e divulgar campanhas publicitárias de acordo com os perfis dos clientes, adequando a linguagem de comunicação ao perfil de cada segmento, em especial aos que fazem parte do público vulnerável;
- Promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho dos colaboradores com as diretrizes e os valores organizacionais, tratando adequadamente eventuais desvios;
- Facilitar o acesso ao atendimento presencial em suas dependências, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais;
- Disseminar internamente as disposições da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços, através dos treinamentos internos realizados em todas as áreas, site do Consórcio Nacional NOVOTEMPO, na Aba Leis e Normas, na intranet área de treinamentos dos colaboradores e apostilas.

Monitoramento

O Consórcio Nacional NOVOTEMPO monitora a aderência deste normativo, por meio de indicadores de risco, avaliando periodicamente os resultados e as pesquisas de satisfação. O Consórcio Nacional NOVOTEMPO realizará o monitoramento desta Política, com a avaliação de sua efetividade e identificação e correção de eventuais deficiências. Os mecanismos de

acompanhamento, controle e mitigação de riscos, deverão ser testados, periodicamente, pela Auditoria Interna. As informações oriundas dos métodos de mensuração, acompanhamento e monitoramento, bem como dos controles, testes e trilhas de auditoria, além dos processos, procedimentos e manuais de boas práticas conexos, ficarão à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo de cinco anos.

Treinamentos

Os colaboradores internos e prestadores de serviços participam de treinamentos periódicos que desempenham atividades associadas ao relacionamento com clientes e usuários. Os treinamentos e a capacitações devem ser realizados, revistos e aperfeiçoados de forma periódica, mínima semestral, com o objetivo de sempre manter o mais alto padrão de qualidade de atendimento prestado pelo Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

Dentre os treinamentos previstos, constam, no mínimo, os seguintes temas:

- Código de Ética e Conduta Para Colaboradores e Terceiros;
- Política Anticorrupção;
- Política Institucional de Relacionamento Com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços:
- Regulamento de Compliance;
- Regulamento da Atividade de Auditoria Interna;
- Rotinas Internas da Ouvidoria;
- Código de Defesa e Proteção ao Consumidor;
- Política Interna de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- Manual de Prevenção aos Crimes de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e
- Sistema de Consórcios e Financiamento;

Responsabilidades

Diretoria Executiva: Garantir a aderência do Consórcio Nacional NOVOTEMPO à Política, envolvendo.

Áreas de Negócios e Operações: Executar processos e procedimentos aplicáveis à área, em conformidade com a **Resolução BCB Nº 155, DE OUTUBRO DE 2021** e esta Política, que devem nortear os procedimentos de prospecção, a oferta, a recomendação, que envolvem a pré-contratação, a contratação e a pós contratação de Produtos e serviços aos Clientes, garantindo que seus respectivos Colaboradores sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento;

Compliance: Garantir a conformidade desta Política, bem como garantir o desenvolvimento do programa de treinamento de Colaboradores, em conjunto com as áreas de Negócios;

Controles Internos: Coordenar e acompanhar a elaboração de mecanismos para controle e mitigação dos riscos e ferramentas de aferição de indicadores de riscos, para subsidiar planos de ação para falhas operacionais. Monitorar e avaliar, periodicamente, a efetividade da política;

Ouvidoria: Analisar e tratar, adequadamente e formalmente, as demandas dos Clientes que não foram satisfatoriamente solucionadas, prestar os esclarecimentos necessários aos clientes sobre suas demandas e providências adotadas, incentivar áreas e Colaboradores para obter os esclarecimentos e providências necessárias para as soluções das demandas;

Auditoria Interna: Avaliar e testar periodicamente os mecanismos para acompanhamento, controle e mitigação de riscos estabelecidos na Política e a sua eficácia e efetividade. Avaliar a adequação e a conformidade dos processos e procedimentos.

Atendimento ao Cliente: O atendimento ao cliente se inicia através do pós vendas após o cadastramento da cota, onde efetuamos a confirmação dos seus dados cadastrais, e de toda negociação expressa na proposta de adesão, desta forma podemos identificar se houve promessa na venda.

Os próximos contato do cliente só é iniciado após termos certeza que estamos falando com o proprietário da cota, utilizamos palavras chaves para identificar o cliente através dos seus dados cadastrais como exemplos: (CPF, RG e data de nascimento, grupo e cota, tipo de bens).

Após o cadastramento da cota o cliente recebe cartas boas vindas onde fica ciente dos canais de atendimentos descritos abaixo.

Canais de Atendimento:

Sítio Eletrônico: www.novotempoconsorcio.com.br

– Na aba Área do Consorciado, esta área é restrita do consorciado, onde ele tem acesso ao seu extrato financeiro, boleto, oferta de lance, atualização cadastral e informe de rendimento.

- Na aba Fale Conosco ele tem acesso todas informações dos demais canais de atendimento e permite encaminhar e-mail.

Presencial: Na sede da Administradora na Rua Álvaro Ribeiro, 315 – Vila Rehder - Americana/SP – CEP: 13.465-400;

Telefone: Fixo (19) 3407-5356;

E-mail: sac@novotempoconsorcio.com.br

Endereço Eletrônico: contabil@novotempoconsorcio.com.br

Ouvidoria: 0800-777 4185

E-mail: ouvidoria@novotempoconsorcio.com.br

Facebook: Consorcio Nacional Novotempo

Instagram: novotempoconsorcio

Boleto Via WhatsApp: (19) 9.9178-1043

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 8:30 às 17:30hs

Ouvidoria: As demandas são recebidas pela Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

Site www.novotempoconsorcio.com.br/faleconosco

E-mail: ouvidoria@novotempoconsorcio.com.br

Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados

Telefone gratuito: 0800 777 4185

Atendimento: de segunda a sexta-feira das 08h30 às 17h30.

Disposições Finais

A presente política entra em vigor em **1º de outubro de 2022**, conforme **Art. 11 da RESOLUÇÃO BCB Nº 155, DE 14 DE OUTUBRO DE 2021**, e deve ser revista anualmente e ser objeto de avaliação periódica ou pontualmente caso haja necessidade, observando no mínimo os requisitos do Artigo 7º desta resolução.