



# **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS**

## SUMÁRIO

0.	FOLHA DE CONTROLE.....	2
1.	DEFINIÇÕES.....	3
2.	PROGRAMA DE INTEGRIDADE.....	3
3.	APLICAÇÃO .....	4
4.	RESPONSABILIDADES.....	4
5.	DIRETRIZES.....	4
6.	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	5
7.	CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
8.	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS.....	6
9.	CANAIS DE RELACIONAMENTO.....	7
10.	GESTÃO DE RISCOS.....	6
11.	COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO.....	7
10.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	8

## FOLHA DE CONTROLE

TÍTULO	Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários
STATUS	Aprovada
ÓRGÃO APROVADOR	Diretoria
DATA DE APROVAÇÃO	29.09.2022
DATA DA ÚLTIMA REVISÃO	Aprovada pela Diretoria em: <b>21.03.2024</b>
SETOR	Compliance
LOCAL DE APLICAÇÃO	República Federativa do Brasil

## **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS**

A presente Política visa observar a Resolução BCB n. 155/2021 (com a redação atualizada pela Resolução BCB n. 368/2024) e estabelecer diretrizes para o relacionamento da Associação dos Juizes do Rio Grande do Sul – AJURIS com clientes e usuários dos produtos e serviços relacionados a administração de consórcio nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação.

### **1. DEFINIÇÕES**

Para fins desta Política, define-se **cliente e usuário** como o associado que adere ao grupo de consórcio administrado pela AJURIS, tendo em vista que esta é uma associação sem fins lucrativos que restringe seus serviços aos magistrados e pensionistas do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul que a esta se associam.

Ainda, define-se **produto ou serviço** como a administração de fundo pecuniário com prazo de duração e número de cotas determinados pela AJURIS, com a finalidade de propiciar para os seus integrantes, de forma isonômica, a aquisição de veículos automotores, por meio de autofinanciamento.

### **2. PROGRAMA DE INTEGRIDADE**

A AJURIS preza pela atuação ética e íntegra de seus colaboradores, pautando-se nos ideais de transparência e responsabilidade. Para tanto, conta com um Programa de Integridade compatível com seu porte, natureza e riscos, em observância aos parâmetros fixados pela Resolução BCB 65/2021. As regras gerais para orientar a atuação de todos que atuam em nome ou para associação estão previstas no Código de Conduta, disponível no website da associação: <https://ajuris.org.br/programa-de-integridade-ajuris/>.

### **3. APLICAÇÃO**

Esta Política se aplica a todos que atuam em nome ou para a associação, a destacar os membros da Diretoria, os colaboradores do quadro próprio, os prestadores de serviços, os associados (ativos, inativos e beneficiários) e os profissionais que participam das atividades de administração de consórcio.

### **4. RESPONSABILIDADES**

A Diretoria da AJURIS é responsável por aprovar e revisar periodicamente a presente Política, bem como disseminar o seu conteúdo para todos os colaboradores, prestadores de serviços e associados. Além disso, deve indicar um diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução BCB nº 155/2021 ao Banco Central do Brasil.

Por sua vez, os colaboradores e prestadores de serviços do Departamento de Consórcio da AJURIS têm a responsabilidade de observar as disposições da presente Política e adotar boas práticas para o relacionamento adequado com clientes e usuários.

Por fim, o Departamento de Compliance tem a responsabilidade de monitorar o arcabouço regulatório e os procedimentos referentes ao relacionamento com o cliente, bem como intervir para solucionar eventuais conflitos.

### **5. DIRETRIZES**

A AJURIS preza pela satisfação dos seus associados. Portanto, enquanto administradora de consórcio, deve conduzir suas atividades com observância de princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Abaixo, seguem algumas diretrizes a serem observadas no relacionamento com clientes e usuários:

- Receber e acomodar os associados com satisfação e presteza.
- Tratar os associados de forma justa e equitativa.
- Promover uma cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários.

- Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

## **6. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Na contratação de operações e na prestação de serviços de administração de consórcio, a AJURIS deve assegurar ao associado:

- A adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários.
- A integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.
- A 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.
- A 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.
- A 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.
- A tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:
  - 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.
  - a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos.
  - a transferência de relacionamento para outra instituição.

- A informação, na proposta de adesão ao grupo de consórcio, sobre os custos de participação, expressos sob a forma de percentual sobre o valor do crédito, a incluir a taxa de administração, a taxa de fundo de reserva e o seguro.

## **7. CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A AJURIS disponibiliza canais de relacionamento para facilitar a adesão dos associados aos grupos de consórcio. Para usufruir dos produtos e serviços prestados pela associação, o interessado deverá ser associado da AJURIS e preencher a Proposta de Adesão.

O Regulamento Geral de Consórcios é o documento que regulamenta o funcionamento dos grupos de consórcio destinados à aquisição de veículos automotores e deverá ser lido na íntegra por todos os interessados. Ademais, todos os documentos que comprovem a contratação de produtos ou serviços devem ser assinados pelos associados e arquivados no sistema da AJURIS pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

## **8. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS**

A AJURIS deverá manter procedimentos operacionais consistentes para assegurar o relacionamento adequado com o associado, de modo compatível com a natureza da instituição e com o perfil de seus clientes e usuários. Dessa forma, os processos internos devem ser aptos para:

- Definir o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade.
- Identificar e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento.
- Elaborar produtos e de serviços, com a indicação das respectivas informações relevantes.
- Assegurar os requisitos de segurança aos produtos e a serviços ofertados.
- Esclarecer a cobrança de taxas e tarifas em decorrência da prestação de serviços.
- Divulgar os produtos e de serviços de maneira clara, completa e precisa.
- Tratar as informações dos clientes e usuários em bases de dados seguras.
- Gerir o atendimento prestado aos clientes e usuários, com o registro das demandas e a mediação de eventuais conflitos.

- Estabelecer uma sistemática de cobrança em caso de inadimplemento das obrigações.
- Extinguir a relação contratual relativa a produtos e a serviços, com a possibilidade de liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações.
- Transferir o relacionamento para outra instituição caso seja do interesse do cliente.

## **9. CANAIS DE RELACIONAMENTO**

A AJURIS disponibiliza canais de atendimento aos seus associados, a fim de que os clientes e usuários tenham acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos na administração de consórcio. Através destes canais, dentre os quais se destacam o contato pessoal, telefônico, mídias sociais e site, viabiliza-se o esclarecimento de dúvidas, o envio de sugestões e registro de reclamações.

Além disso, a associação conta com um Canal de Denúncias para o recebimento de relatos de desvios de condutas e fraudes, disponível no website da associação. As informações e denúncias são recebidas e investigadas com confidencialidade e sigilo, sendo preservada a identidade do informante.

## **10. GESTÃO DE RISCOS**

A AJURIS, através do seu Departamento de Compliance, que é responsável por monitorar o Programa de Integridade, conta com mecanismos de identificação e mitigação riscos relacionados ao relacionamento com clientes e usuários, a fim de assegurar a efetividade desta Política, o monitoramento do seu cumprimento, a avaliação da sua efetividade e a correção de eventuais deficiências.

## **11. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO**

Todos os colaboradores da AJURIS recebem informações e são treinados sobre as diretrizes do Programa de Integridade. Há um plano de comunicação que considera os riscos identificados, os públicos-alvo e as informações relevantes para cada um deles. Desse modo, os membros da Diretoria e os profissionais que participam das atividades de administração de

consórcio receberão comunicativos periódicos e participarão de treinamentos específicos sobre o tema de relacionamento com clientes e usuários.

## **12. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Todos os colaboradores são responsáveis por conhecer, respeitar e divulgar o disposto nesta Política, bem como por comunicar o Departamento de Compliance em caso de infrações a este documento.