



BB Administradora de Consórcios S.A.

**Política Específica de Relacionamento
com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços
da BB Administradora de Consórcios S.A.**



Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços da BB Administradora de Consórcios S.A.

Este documento se destina às empresas prestadoras de serviços para capacitação dos seus empregados.

A Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços da BB Administradora de Consórcios orienta o comportamento da Administradora de Consórcios no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços e na condução de suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

O relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços contempla as fases de pré-contratação, contratação e de pós-contratação de operações de consórcio.



É um documento está aderente ao Código de Ética e às Normas de Conduta do Banco do Brasil e da BB Administradora de Consórcios



Prestamos atendimento tempestivo às demandas dos clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos, bem como informações relativas às operações.



Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços da BB Administradora de Consórcios S.A.



Enunciados

Promovemos uma cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários.



Oferecemos produtos e serviços adequados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários.



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

Asseguramos a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

Prestamos informações claras e precisas, 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.



Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços da BB Administradora de Consórcios S.A.

+ Enunciados

Utilizamos redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação, 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

Prestamos atendimento tempestivo às demandas dos clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos, bem como informações relativas às operações.

Estimulamos a comunicação dos clientes e usuários com a BB Consórcios e consideramos suas manifestações no desenvolvimento e melhoria das soluções em produtos, serviços e relacionamento, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Respeitamos a vontade dos clientes com interesse na extinção da relação contratual relativa às suas operações.





Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços da BB Administradora de Consórcios S.A.

Priorizamos o diálogo e buscamos a solução das demandas de clientes e usuários de forma rápida e precisa, visando garantir a sua satisfação com nossos produtos e serviços, sem ter que recorrer a órgãos externos.

+ Enunciados

Norteamos o relacionamento com os nossos clientes, resguardando possíveis conflitos de interesse, atuando na prevenção e combate à corrupção e observando os princípios de cooperação, transparência, legalidade e ética.

Prevemos a disseminação interna das diretrizes desta política bem como programa de treinamento de empregados e prestadores de serviço que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários.

Instituímos mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos desta política específica de relacionamento com clientes e usuários.





Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços da BB Administradora de Consórcios S.A.

Agradecemos

