



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E USUÁRIOS



1 OBJETIVO

Esta política de relacionamento com o cliente foi preparada de acordo com os normativos e princípios vigentes, tem por objetivo estabelecer, divulgar e esclarecer as regras, responsabilidades e procedimentos necessários para assegurar e promover o relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços com observância dos princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência, tudo alinhado com os objetivos estratégicos e demais valores do Banco Cédula, visando a convergência entre os interesses dos nossos clientes e manutenção da imagem institucional de segurança, estabilidade e credibilidade institucionais, nos termos definidos no Código de Ética Institucional e demais instrumentos e políticas.

2 ABRANGÊNCIA E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A presente Política aplica-se a todos os empregados, colaboradores, fornecedores e em todos os negócios, produtos e serviços oferecidos pelo Banco Cédula aos seus clientes e usuários, abrangendo as fases de pré contratação, contratação e pós contratação.

Após ser aprovada pelo Conselho de Administração o cumprimento da presente política será acompanhada e implementada pela Diretoria responsável, com revisão, pelo menos, anual ou sempre que mudanças significativas no negócio ou no ambiente regulatório assim exigirem.

2.1. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES

- **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:** aprovação da Política, monitoramento de sua implementação e definição de orientações estratégicas;
- **DIRETOR RESPONSÁVEL:** Garante o cumprimento das obrigações desta Política;
- **COMITÊ DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES:** órgão de deliberação sobre a operacionalização da Política formado pelo Diretor responsável, Compliance, Ouvidor e gerência de produtos, responsável pelo monitoramento, proposição de melhorias, busca de mitigação de reclamações dos clientes e acompanhamento dos



resultados operacionais e impactos decorrentes da violação de quaisquer dispositivos da presente política;

- **UNIDADES DE NEGÓCIO / PRODUTO / CRÉDITO / ATENDIMENTO:** assegurar que os produtos e serviços, bem como processos de oferta, recomendação, contratação, pós-venda, estejam alinhados à Política;
- **AUDITORIA INTERNA:** realizar testes periódicos dos mecanismos de controle e cumprimento da Política, conforme previsto nas resoluções.

Devem ser implementados mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos atinentes a presente política com vistas a assegurar:

- I - a implementação das suas disposições;
- II - o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- III - a avaliação da sua efetividade; e
- IV - a identificação e a correção de eventuais deficiências.

3 PRINCÍPIOS CONSTITUTIVOS

O Banco Cédula em seu relacionamento com clientes e usuários, adota como alicerces os seguintes princípios, além dos princípios e regras consolidados nas demais políticas institucionais e normativos legais expedidos pelo CMN e BCB:

- **ÉTICA:** atuação pautada por valores morais, integridade, respeito e boa fé.
- **RESPONSABILIDADE:** considerando as consequências de suas ações, a adequada informação e suporte ao cliente.
- **TRANSPARÊNCIA:** disponibilização de informações claras, compreensíveis e tempestivas sobre produtos, serviços, encargos, riscos e condições.
- **DILIGÊNCIA E PROTEÇÃO DE DADOS:** adoção de processos adequados para identificar, medir, monitorar e mitigar riscos inerentes ao relacionamento com o cliente sempre observando as diretrizes legais, especialmente no que se refere à proteção e tratamento dos dados dos clientes, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) Lei n. 13.709/2018.



- **COOPERAÇÃO E EQUILÍBRIO NO RELACIONAMENTO:** busca da convergência de interesses entre a Instituição e seus clientes/usuários, promovendo ambiente de confiança, credibilidade e competência.
- **EFICIÊNCIA NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS:** através do registro das demandas dos clientes e adequado tratamento, com a garantia de que serão tratadas com a devida seriedade, imparcialidade e no menor prazo, sempre que possível, garantindo-se, no mínimo, o estabelecido nos normativos regentes.

3.1. DIRETRIZES E VALORES ORGANIZACIONAIS

O Banco Cédula, além dos princípios descritos no seu Código de Ética e demais instrumentos institucionais tem como diretrizes:

- Promoção de cultura interna que incentive o relacionamento equilibrado e cooperativo com clientes e usuários;
- Tratamento justo e equitativo, considerando o perfil dos clientes, suas necessidades, vulnerabilidades e o contexto de acesso aos produtos ou serviços.;
- Alinhamento entre este documento e as demais políticas institucionais (ex.: política de risco, política de compliance, política de crédito, política de atendimento).
- Compromisso com o monitoramento, controle e aprimoramento contínuo dos processos de relacionamento;
- Capacitação permanente de empregados e prestadores de serviços que atuam no relacionamento com clientes;
- Proteção dos dados e da privacidade dos clientes, observando legislação aplicável (ex.: LGPD) e boas práticas de segurança.



4. GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO A CLIENTES E USUÁRIOS, INCLUSIVE O REGISTRO E O TRATAMENTO DE DEMANDAS; MEDIAÇÃO DE CONFLITOS TANTO NAS FASES DE PRÉ-CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS-CONTRATAÇÃO E SISTEMÁTICA DE COBRANÇA EM CASO DE INADIMPLENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATADAS

A conquista ou manutenção de relacionamento com um cliente deve ser sempre norteada pela perspectiva de transparência e lisura de suas atividades, dentro do conceito "Conheça Seu Cliente", e não apenas pelo interesse comercial e/ou rentabilidade que esse cliente possa proporcionar no seu relacionamento com o Banco Cédula, sendo expressamente vedado impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais, com ressalva dos serviços que não possuam relação com a instituição ou sobre serviços não prestados pela instituição; haja vista que os serviços disponibilizados são somente aqueles disponibilizados aos próprios clientes e autorizados pelo Banco Central do Brasil.

Todos os empregados, colaboradores e fornecedores do Banco Cédula deverão atuar com vistas ao cumprimento da presente política nas fases de pré-contratação, contratação e no pós-contratação, sempre atentando, em conformidade com cada fase, além dos demais normativos, especialmente definidos no Código de Ética e na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Terrorismo, disponibilizando, em todas as fases, canais de atendimento eficazes para dúvidas, reclamações e solicitações, atendendo às seguintes premissas especificamente:

4.1. NA FASE DE PRÉ-CONTRATAÇÃO

- Identificação e qualificação de clientes e usuários, considerando perfil, necessidades, vulnerabilidades e histórico, conforme o tipo de produto ou serviço.
- Avaliação de adequação dos produtos ou serviços ao perfil do cliente, observando riscos, benefícios e condições contratuais.



- Divulgação prévia e clara das principais características, condições, preços, encargos, riscos e aspectos relevantes do produto/serviço.
- Oferta e recomendação responsáveis com a finalidade de se evitar práticas agressivas ou inadequadas, e assegurar o entendimento pelo cliente antes da contratação.

4.2. NA FASE DE CONTRATAÇÃO

- Correta aplicação da política de KYC;
- Contratação com documento escrito ou em meio eletrônico, com linguagem clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação;
- Registro documental completo e organizado dos contratos, aditivos, comunicações ao cliente e evidências de contratação;
- Transparência contínua quanto à cobrança de taxas, tarifas, preços, encargos e demais custos;
- Atendimento ao princípio do equilíbrio das prestações, função social dos contratos e da boa-fé objetiva: o Banco Cédula não deve impor cláusulas excessivamente onerosas ou abusivas ao cliente.

4.3. NA FASE DE PÓS-CONTRATAÇÃO

- Disponibilização de canais de atendimento eficazes para dúvidas, reclamações, solicitações e renegociações;
- Monitoramento do relacionamento e da utilização dos produtos/serviços, inclusive identificando situações de vulnerabilidade do cliente (ex.: cliente com dificuldades financeiras, menor idade, pessoa com deficiência, pessoa idosa).
- Comunicação tempestiva sobre mudanças de condições, tarifas, encerramento de contrato ou produto, e encerramento de relacionamento;
- Procedimentos para tratamento de reclamações e resolução de conflitos, com prazo, transparência e escalonamento;
- Promoção de educação e boa saúde financeira dos clientes, quando aplicável;



O Banco Cédula possui uma política voltada a tentativa de cobrança amigável e recomposição das dívidas, nos casos de indimplemento de obrigações por parte de seus clientes, sempre com vistas a propiciar formas de saldar sua dívida sendo utilizada a execução extrajudicial ou judicial somente após esgotadas todas as alternativas para a composição amigável, seja com a dilação do prazo, repactuações, novação de dívidas, etc., priorizando a melhor relação de custos, modalidades e complexidade de acordo com as necessidades e a capacidade de cumprimento dessas obrigações pelo cliente, indicando sempre a utilização por um crédito saudável e de forma consciente.

5. CONCEPÇÃO, OFERTA, DISTRIBUIÇÃO E PUBLICIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

O Banco Cédula observará tanto na concepção, oferta, distribuição e publicidade de seus produtos e serviços as seguintes premissas:

- Produtos e serviços deverão ser concebidos de forma a atender as necessidades dos clientes, levando em conta seus perfis, suas vulnerabilidades e os riscos envolvidos;
- Processos de oferta, recomendação, contratação ou distribuição devem observar estrito alinhamento com o perfil do cliente e os valores institucionais desta Política;
- Publicidade, comunicação e marketing devem ser claros, não induzir a erro, e apresentar de forma destacada os custos, encargos, riscos e condições;
- Incentivos, remunerações ou metas devem estar alinhadas com os valores desta Política, evitando práticas que conflitem com o melhor interesse do cliente.

6. REQUISITOS DE SEGURANÇA AFETOS A PRODUTOS E A SERVIÇOS

O Banco Cédula cumpre todos os ditames legais referentes à proteção de dados de seus clientes, mantendo em sua base de dados os respectivos acessos que são limitados a determinados usuários responsáveis pelo adequado tratamento desses dados, sempre garantindo a lisura e confiabilidade de suas operações e serviços, respeitando todas as legislações aplicáveis e demais normativos, especialmente no que se refere à proteção e prevenção à lavagem de dinheiro, segurança da informação e ataques cibernéticos, consoante



as demais políticas institucionais vigentes, além da sua adequação às normas referentes a riscos de crédito, mercado, liquidez, operacional e responsabilidade social, ambiental e climática.

7. COBRANÇA DE TARIFAS EM DECORRÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O Banco Cédula cumpre com as previsões normativas referente à cobrança de tarifas de seus clientes pela prestação de serviços e disponibilização dos produtos em conformidade com a previsão contida nas normativas expedidas pelo CMN e Banco Central, especialmente no que se refere a classificação e divulgação dos serviços prestados a pessoas naturais como essenciais, prioritários, especiais e diferenciados e para pessoas jurídicas.

8. COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS CLIENTES EM BASES DE DADOS

As informações coletadas de todos os clientes são tratadas, conforme determinado no artigo 5º, X da LGPD, pelo Banco Cédula e são consideradas patrimônio ativo e confidencial. No caso de exceção, informações cuja divulgação seja obrigatória ao mercado e clientes por exigência de órgãos reguladores deve ser cuidadosamente avaliada e passar por autorização da Diretoria com o consentimento do proprietário da informação. Tal autorização deve ser respeitada durante todo o ciclo de vida desta informação.

A infraestrutura de tecnologia da informação do Banco Cédula mantém mecanismos e repositórios para manutenção de trilhas de auditoria, logs e demais notificações de incidentes, além de softwares de proteção contra malware/antivírus em toda a rede. A diretoria de Gestão de Riscos é acionada a qualquer tentativa de violação que seja informada ou detectada, tomando as medidas cabíveis para prover uma defesa ativa e corretiva contra os ataques empreendidos ou incidentes que os envolvam.

O acesso aos recursos da informação é controlado e liberado através de autorização formal solicitada pelo gestor da área que necessite dos recursos. Essa autorização formal é solicitada via e-mail para a área competente.



Todos os recursos da informação, sejam eles tecnológicos ou não, devem ser utilizados exclusivamente para o desenvolvimento de atividades profissionais referentes aos negócios do Banco Cédula.

Todos os recursos da informação são devidamente inventariados conforme suas características, de tal maneira que possam ser identificados de forma individual e única. Este processo de inventário é atualizado periodicamente a fim de garantir a sua consistência.

Toda informação que deixe de ter utilidade para o Banco Cédula é destruída, sem possibilidade de recuperação, respeitados os prazos legais de manutenção da informação definidos pela legislação em vigor.

O Banco Cédula manterá armazenado todos os arquivos eletronicamente, pertinentes ao processo de Conformidade (Compliance) desta política pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, conforme legislação vigente.

9. EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL, TRANSFERÊNCIA DE RELACIONAMENTO E LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA

As solicitações de encerramento da relação contratual relativas a produtos ou serviços, assim como a transferência de relacionamento para outra instituição e pedidos de liquidação antecipada devem ser acatadas, em conformidade com a legislação em vigor, garantindo-se a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados, respeitando, ainda, as condições contratuais pactuadas, tendo especial atenção quando se tratar de liquidação antecipada de dívidas o correto desconto a ser aplicado sobre as parcelas vincendas no ato da liquidação do contrato.

10. TRATAMENTO DAS VULNERABILIDADES DOS CLIENTES, CONTROLE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO E PROCESSO DE RECLAMAÇÕES

O Banco Cédula identificará perfis de clientes que possam apresentar vulnerabilidades (por exemplo, clientes idosos, com baixa escolaridade, pessoas com deficiência, baixa renda, situação financeira fragilizada ou acesso limitado à informação), onde serão adotados



procedimentos diferenciados ou adequados para atendimento, oferta de produtos e serviços a esses clientes, com linguagem acessível, canais adaptados e acompanhamento mais próximo.

O Banco Cédula buscará promover ações de educação financeira e orientações para facilitar o exercício de direitos, o entendimento dos produtos/serviços e a saúde financeira dos clientes.

Será mantido registro de todas as reclamações, incidentes ou solicitações relevantes, com análise e classificação por tipo, causa, tempo de resolução e aprendizagem interna, em conformidade com os prazos legais.

As causas recorrentes serão objeto de análise e correção de processos, com reporte para a alta gestão.

O cliente será informado, de forma clara e tempestiva, sobre as etapas de tratamento da reclamação, assim como dos resultados e eventuais medidas tomadas.

11. DIVULGAÇÃO, *WHISTLEBLOWER* E DENÚNCIAS ANÔNIMAS

Interna - A Política de Relacionamento com Clientes é um dos documentos levados à ciência de todos os empregados, colaboradores, fornecedores e clientes do Banco Cédula; além de ficar disponível a todos os através da rede interna.

Externa - A Política de Relacionamento com Clientes do Banco Cédula fica exposta a todo o público através do site www.bancocedula.com.br.

Toda e qualquer pessoa pode encaminhar mensagens ou e-mail para compliance@bancocedula.com.br, denunciando quaisquer irregularidades ou ilicitudes para que seja imediatamente acompanhada pelo Compliance para a tomada das providências cabíveis, sendo esse o canal de comunicação por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores podem comunicar, sem necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas com as atividades da instituição, além do canal de denúncias disponível em: www.bancocedula.com.br/denuncia.asp.

**12. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A violação desta Política de Relacionamento com Clientes ou de quaisquer outras Políticas Corporativas, bem como de quaisquer procedimentos internos, previamente documentados e informados, dará ensejo à ação disciplinar, iniciada e conduzida pela Função de Compliance.

Quanto aos graus de penalidades aplicáveis, estes serão estabelecidos pela Diretoria do Banco Cédula em função da gravidade da ocorrência e em função da reincidência ou não no descumprimento, podendo culminar em rescisão do contrato. A documentação relativa a política de conformidade será aprovada pela Diretoria e pelo Conselho de Administração ficando à disposição dos órgãos reguladores durante o prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Área responsável pela Confecção	Diretoria de Riscos e Compliance
Área responsável pela Aprovação	Conselho de Administração
Vigência	A contar de 30/12/2025