POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

fevereiro de 2025

Sumário

1. OBJETIVO....2
2. ESTRUTURA....2
3. DO RELACIONAMENTO DO ATENDIMENTO....2
4. DO TRATAMENTO DE QUALIDADE AO CONSUMIDOR....3
5. DA CONDUTA APLICADA AOS CONSUMIDORES....3
6. DOS PRODUTOS OFERTADOS E OS MEIOS DE CONTRATAÇÕES....3
7. DA OBSERVÂNCIA DA LGPD....4
8. DOS PROCEDIMENTOS DA PÓS-CONTRATAÇÃO....4
9. DO TREINAMENTO DOS COLABORADORES....4
10. DA GESTÃO DE RISCO....5

REVISÃO			Área Responsável	Aprovador	Descrição da Alteração
Versão	Atual	Próxima			
01	24.02.2025	24.02.2026	Diretoria Financeira	Diretor Presidente	Implementação

1. OBJETIVO

Este Plano de política institucional de relacionamento com clientes e usuários, tem como objetivo definir os procedimentos a serem adotados pelo conglomerado da **ZM SCD**, o desenvolvimento desta politica foi em conformidade com as disposições da Resolução 4.949/21 do CNM, com o Marco Corporativo de Comercialização de Produtos e Serviços e Proteção do Consumidor, da Resolução 155/21 do Banco Central e da Resolução 382/20 da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.

Foram elaborados estratégias e planos de ação com o intuito das empresas que fazem parte de seu conglomerado ou que possam fazer, dessa forma a ZM SCD, estabelece princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência a serem seguidos nas interações com clientes e usuários. Isso inclui as etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços previstas na referida resolução.

2. ESTRUTURA

Para atendimento às necessidades mínimas de manutenção dos serviços/atividades foi definido um conjunto de ações/necessidades (estrutura, tecnologia, pessoas, procedimentos) que devem ser adotados toda vez em que uma situação seja caracterizada como um relacionamento com clientes e usuários da **ZM SCD**.

O objetivo é proporcionar soluções financeiras com excelência, segurança e agilidade, promovendo o desenvolvimento de clientes e parceiros, enquanto adota conceitos de sustentabilidade econômica e responsabilidade social. Dessa forma, esta política tem como objetivo assegurar o cumprimento dessa missão, alinhando-se aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e cuidado, o que facilita a harmonização de interesses e a construção de uma imagem institucional sólida, pautada na credibilidade, segurança e competência. Adicionalmente, estabelece diretrizes que devem ser seguidas nas relações com clientes e usuários dos produtos e serviços oferecidos.

Os valores corporativos que defendemos são a essência de nossa identidade e devem ser refletidos na forma como todos os colaboradores desempenham suas atividades, de acordo com este Normativo e seus respectivos princípios. O foco deve ser um atendimento eficaz e adequado aos nossos clientes e usuários, assegurando que todos sejam tratados com igualdade de direitos, sem distinções e sempre com respeito ao ser humano.

3. DO RELACIONAMENTO DO ATENDIMENTO

A **ZM SCD** baseia suas ações nos conjuntos normativos aplicáveis a instituição, o qual é utilizado como parâmetro para todos os colaboradores e prestadores de serviço, os quais deve agir com transparência, responsabilidade, eficiência e ética, com desenvolvimento voltado para aplicação na pratica dos princípios, prezando pela qualidade e eficiência.

Para garantir que os princípios fundamentais deste Normativo sejam seguidos, é necessário que as estratégias e diretrizes nas áreas comercial e administrativa sejam direcionadas a promover uma cultura organizacional que favoreça um relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários. Isso deve incluir a garantia de conformidade e legitimidade dos produtos e serviços desde a sua criação, levando em conta os perfis de relacionamento e possíveis vulnerabilidades associadas.

A fim de que clientes e usuários tenham acesso às informações apropriadas sobre os produtos e serviços oferecidos pela empresa, é imprescindível que todas as informações relacionadas às características desses produtos, assim como os referentes ao tratamento das suas demandas, estejam disponíveis.

4. DO TRATAMENTO DE QUALIDADE AO CONSUMIDOR

O controle de qualidade dos serviços direcionados aos clientes é objetivo fundamental desta política, estabelecendo diretrizes e metas com foco em aprimoramento da qualidade na prestação do serviço, sempre com foco na eficiência, transparência, responsabilidade e ética.

i. A ética aplicada na **ZM SCD,** é voltado para o modo de agir, sempre fundamentando as tomadas de decisões voltada ao modo justo e equânime de agir, sempre visando a igualdade da sociedade, ao mercado concorrente e a aplicação justa dos regulamentos vigentes.

ii. A responsabilidade, diz respeito ao tratamento ao cliente, com foco em atender as suas perspectivas, sempre respondendo com responsabilidade as demandas, e cuidando de forma responsável da qualidade dos produtos entregues aos clientes.

iii. A transparência é voltada para clareza nas informações prestadas aos clientes, com intuito de promover a boa comunicação, possibilitando a tomada de decisão de forma consciente e com bases solidas de informações.

iv. A eficiência é direcionada ao feedback continuo, buscando sempre melhorar e otimizar as atividades da empresa, com enfoque no aperfeiçoamento para melhora no atendimento, proporcionando facilidade e segurança para os clientes.

5. DA CONDUTA APLICADA AOS CONSUMIDORES

A empresa tem por objetivo padrão de condutas a ser aplicado no atendimento ao consumidos, observando sempre o seguinte direcionamento:

i. atendimento voltado para tratamento igualitário, sem qualquer distinção, sempre utilizando parâmetros legais para o atendimento.

ii. proporcionar meios eficazes para resolução de problemas e situação que envolvam clientes, proporcionando maior velocidade na resolução.

iii. disponibilizar meios de canais de atendimentos, como SAC, OUVIDORIA, entre outros que proporcione presteza no atendimento ao consumidor, transparência e eficiência.

iv. total transparência das operações contratadas pelo consumidor.

Além das medidas previstas, a empresa se compromete a treinar o pessoal e aplicar toda melhoria possível, sempre visando a melhor conduta de atendimento ao consumidor sempre observando os ditames legais.

6. DOS PRODUTOS OFERTADOS E OS MEIOS DE CONTRATAÇÕES

A ZM SCD, trabalha com produtos diferenciados para cada tipo de perfil de clientes, sempre observando cada característica e complexidade do produto ofertado, disponibilizando a informação de forma direta e clara para seus clientes. Os produtos ofertados devem se adequar a necessidade do cliente, durante a primeira fase, sempre orientando o cliente da melhor opção a ser escolhida, sendo o produto principal, o empréstimo, com diversas taxas aplicada a depender do perfil do cliente e do risco da operação, conforme política de crédito da instituição.

7. DA OBSERVÂNCIA DA LGPD

A **ZM SCD,** tem por objetivo a total aplicação da Lei geral de proteção de dados (13.709/2018), que dispõe sobre o a proteção dos dados relativos aos clientes, dados sensíveis, incluindo os dados coletados pelos meios digitais. Sendo esses dados coletados e armazenados na forma da previsão legal, sendo toda a destinação dos dados informada previamente aos clientes.
Portanto, a **ZM SCD** se compromete a seguir as diretrizes previstas na LGPD e na politica de proteção de dados, informando sobre qualquer ato ocorrido relacionado aos dados do consumidor.

8. DOS PROCEDIMENTOS DA PÓS-CONTRATAÇÃO

Após a contratação, a **ZM SCD** disponibiliza meios de contato para tratamento das demandas pelos seus clientes e usuários, por meios digitais, como número de SAC, e-mail, número de ouvidoria, e ainda atendimento presencial na sede da empresa.
A empresa preza pela transparência e objetividade, sempre buscando facilitar os serviços ofertados para o consumidor, sempre fornecendo contratos, extratos, comprovantes ou outros documentos solicitados pelo consumidor a qualquer momento, observando os prazos e previsões legais.
Após a contratação, além dos canais de atendimento disponibilizados, a empresa pode contatar o cliente, para novas ofertas, caso permitido pelo consumidor. Nos procedimentos de cobrança, de forma cordial, quando inadimplente, e de acordo com a politica de crédito, o setor responsável entra em contato por canais previamente definidos para informar a inadimplência e buscar a resolução, dentro dos meios legais.

9. DO TREINAMENTO DOS COLABORADORES

A **ZM SCD** se compromete a sempre atualizar e treinar seus colaboradores e prestadores de serviço para que desempenhem suas funções com qualidade e eficiência, proporcionando o melhor atendimento possível aos consumidores, sempre observando a legislação pertinente, com intuito de garantir a aplicação desta política, sendo qualquer falha identificada corrigida de imediato.
Com a correta aplicação, supervisão e análise da eficácia da Política de Relacionamento com Clientes, será possível identificar possíveis fraquezas e/ou lacunas, além de fazer as devidas correções por meio de planos de ação. Os métodos de implementação, monitoramento e avaliação mencionados deverão ser submetidos a testes regulares pelas "três linhas de defesa".
Além disso a seção responsável por Governança, Riscos e Compliance tem a função de acompanhar e monitorar os riscos, além de controlar e sugerir medidas corretivas. Isso deve ser feito através de indicadores e outras ferramentas de gestão de riscos, garantindo assim que as políticas e regulamentações atuais sejam cumpridas, avaliando sua eficácia e identificando e

corrigindo possíveis falhas no perfil de risco das áreas que prestam atendimento ao cliente. Quando oportunidades de aprimoramento forem detectadas a partir das avaliações, é necessário colaborar com essas áreas, estabelecendo um plano de ação em conformidade com a Política de Gerenciamento de Risco.

10. DA GESTÃO DE RISCO

Realiza o acompanhamento de riscos relacionados à Tecnologia da Informação e, dentre outros monitoramentos, aplica questionários de avaliação, que têm como base os critérios de decisão quanto à terceirização de serviços de processamento, para seleção de seus fornecedores, conforme as diretrizes estabelecidas e em consonância com a regulação em vigor. Sobre a gestão dos riscos operacionais, a **ZM SCD**:

Define uma linguagem comum de risco operacional, envolvendo todos os funcionários e prestadores de serviços, com o objetivo de prover uma estrutura robusta para definir, categorizar e organizar as atividades de gerenciamento do risco operacional.

Atribui responsabilidade aos funcionários e prestadores de serviços para informarem ocorrências de falhas referentes ao risco operacional, bem como para serem transparentes no caso de serem questionados.

Possui um método que fornece subsídios para identificar, avaliar, responder, monitorar e reportar o risco operacional à Diretoria e demais gestores e aos órgãos reguladores, conforme o caso.

Identifica e avalia os riscos operacionais em negócios, produtos, serviços, sistemas, planos de contingência e processos, bem como mantém atualizada a relação dos principais riscos operacionais aos quais está exposta.

Mantém registro de dados de perdas operacionais que incorporam os principais atributos dos eventos de perda, de acordo com critérios objetivos e transparentes.

Realiza a gestão do risco operacional por meio do monitoramento dos limites estabelecidos e da evolução das perdas operacionais com o objetivo de endereçar planos de ação para adequação do ambiente de controles e reduzir a exposição a este risco.

Realiza o acompanhamento de riscos relacionados à Tecnologia da Informação e, dentre outros monitoramentos, aplica questionários de avaliação, que têm como base os critérios de decisão quanto à terceirização de serviços de processamento, para seleção de seus fornecedores, conforme as diretrizes estabelecidas e em consonância com a regulação em vigor.