

<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>			CODIGO DOC
			POL.01.09
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Comercial

## SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	2
2. NORMAS APLICÁVEIS.....	2
3. APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS DA POLÍTICA .....	3
4. ABRANGÊNCIA .....	3
5. DESCRIÇÃO DA NORMA.....	3
6. FASES DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES .....	4
7. PERFIL DO CLIENTE E PÚBLICO-ALVO .....	5
8. BARREIRAS OU PROCEDIMENTOS DESARRAZOADOS .....	5
9. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES .....	5
10. GERENCIAMENTO .....	7
11. COMPLIANCE .....	8
12. CLIENTES POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS.....	9
13. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO .....	9
14. MONITORAMENTO .....	10
15. CONSEQUÊNCIAS .....	10
16. ANEXOS.....	10



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>			CODIGO DOC
			POL.01.09
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Comercial

## 1. DEFINIÇÕES

As palavras e expressões indicadas pela primeira ou todas as letras maiúsculas terão as definições abaixo, sem prejuízo de outras definições indicadas nesta Política:

- **ADMINISTRADORES:** diretores responsáveis pela **SER FINANCE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.** (“SER FINANCE SCD”).
- **ÁREA DE COMPLIANCE:** Área específica da SER FINANCE SCD, responsável por garantir que sejam cumpridos todos os procedimentos internos e a legislação aplicável, estabelecendo um programa de conformidade compatível com natureza, estrutura, perfil de risco e modelo de negócio da SER FINANCE SCD, bem como criar e gerenciar os mecanismos de controle que possam assegurar o gerenciamento dos riscos relacionados com o combate à corrupção, garantindo a ética na conduta da SER FINANCE SCD.
- **CLIENTES:** são os usuários, pessoa física ou jurídica, que se utilizam da plataforma eletrônica da SER FINANCE SCD para a realização de operações de empréstimo, de financiamento, de aquisição de direitos creditórios, ou ainda, para a aquisição de moeda eletrônica e conta de pagamento, nos termos da regulamentação em vigor.
- **COLABORADORES** funcionários, prestadores de serviços sem vínculo empregatício, trainees, estagiários, aprendizes e afins da SER FINANCE SCD.
- **OUVIDORIA:** A Ouvidoria da SER FINANCE SCD tem como objetivo atuar de forma independente e imparcial na mediação entre a empresa, clientes e funcionários, observando os direitos do consumidor em busca de soluções satisfatórias e transparência nos serviços prestados.

## 2. NORMAS APLICÁVEIS

**RESOLUÇÃO CMN N° 4.949 DE 30/9/2021** - Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários (“Clientes”) de produtos e de serviços.



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>			CODIGO DOC
			POL.01.09
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Comercial

### 3. APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS DA POLÍTICA

Esta Política de Relacionamento com o Cliente (“Política”) tem por objetivo apresentar os deveres na condução do relacionamento com os Clientes, conforme as diretrizes estabelecidas na Resolução nº 4.949/2021 do Banco Central do Brasil, a fim de garantir o atendimento das necessidades dos cliente, bem como fortalecer a relação entre as partes, abrangendo as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços e em observância aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.

### 4. ABRANGÊNCIA

A política é aplicável a todos os colaboradores da SER FINANCE SCD, e seus Administradores, Fornecedores e Parceiros Comerciais, os quais deverão aderir e respeitar naquilo que for aplicável.

Para efeitos desta política, o relacionamento com Clientes abrange as fases de pré-contratação, contratação e de pós-contratação de nossos produtos e de nossos serviços.

### 5. DESCRIÇÃO DA NORMA

A Ser Finance SCD garante o relacionamento com os seus Clientes de forma transparente, honesta, clara, justa e ética, em consonância com o seu Código de Conduta Ética, observando as seguintes ações:

- (i) Promover uma cultura organizacional que incentive relacionamento com Clientes;
- (ii) Treinamento periódico aos colaboradores e prestadores de serviços, visando a melhor experiência do Cliente;
- (iii) Certificar a conformidade e legitimidade de produtos e de serviços, garantido:
  - o Adequação dos produtos e serviços ofertados às necessidades, interesses e aos objetivos dos Clientes e usuários;



<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>			CODIGO DOC
			POL.01.09
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Comercial

- Integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.
- Prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de Clientes, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- Utilização de redação clara, objetiva e adequada 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;
- Identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de depósitos e contas de pagamento pré-paga;
- Encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do Cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização.

## 6. FASES DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES

**Pré-Contratação:** compreende todas as atividades internas e externas que antecedem a contratação, como, por exemplo: definição de público-alvo, parametrização de custos, governança do produto ou serviço etc.

**Contratação:** compreende todas as atividades internas e externas relacionadas à contratação do produto ou serviço pelos Clientes, como, por exemplo: processo de venda, transparência e clareza das informações apresentadas, registro e formalização da contratação do produto ou serviço etc.

**Pós-Contratação:** compreende todas as atividades internas e externas relacionadas ao produto ou serviço contratado pelos Clientes, como, por exemplo: esclarecimento de dúvidas, pesquisa de satisfação, reclamações, gerenciamento do produto ou serviço durante o ciclo de vida da operação, até o término de todas as obrigações legais relacionadas ao produto ou serviço,



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>			CODIGO DOC
			POL.01.09
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Comercial

mesmo após o seu cancelamento/encerramento pela Organização ou pelo Cliente, conforme aplicável.

## 7. PERFIL DO CLIENTE E PÚBLICO-ALVO

**Perfil do Cliente:** é uma descrição específica sobre uma pessoa. Reconhecer o perfil do Cliente ajuda a entender o que, como e quando ofertar/atender. Trata-se de disponibilizar atendimento "personalizado", que permita que os Clientes tenham suas particularidades respeitadas. Para tanto, consideramos:

- Se o produto, serviço ou operação é adequado ao perfil e às necessidades, interesses e objetivos do Cliente;
- Se a situação financeira do Cliente é compatível com o produto, serviço ou operação; e
- Se o Cliente possui conhecimento necessário para compreender as características e os riscos relacionados ao produto, serviço ou operação.

**Público-Alvo:** são Clientes com determinadas características comuns (idade, profissão, interesses, renda etc.), aos quais se dirige um ou mais produtos e/ou serviços.

## 8. BARREIRAS OU PROCEDIMENTOS DESARRAZADOS

Barreiras ou procedimentos desarrazoados: caracterizam-se por atividades, processos ou procedimentos que possam ser considerados despropositados, injustos, sem fundamentos, e que possam gerar consequências prejudiciais aos Clientes, sejam eles financeiros ou não.

As atividades da nossa organização **não** podem conter barreiras ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual de produtos e serviços, bem como para a transferência para outra instituição a pedido do Cliente.

## 9. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>			CODIGO DOC
			POL.01.09
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Comercial

### 9.1. DIRETORIA

Cabe a Diretoria:

- Aprovar a Política de Relacionamento com o Cliente e acompanhar o seu cumprimento;
- Garantir a de avaliação periódica do documento.

### 9.2. COMERCIAL

- Identificação de Clientes e devida diligência associada a tal identificação e o monitoramento contínuo da relação de negócio;
- Acompanhar as propostas de início de relacionamento dando especial atenção as relacionadas com Pessoas Expostas Politicamente (incluindo estreitos colaboradores);
- Buscar continuamente conhecer os Clientes, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências aplicáveis;
- Empreender esforços para obter informações adicionais a respeito do propósito da relação de negócio mantida pelo Cliente ou, se for o caso, por procurador legalmente constituído;
- Adotar as diligências devidas para a identificação do beneficiário final;
- Executar ações que envolvam a identificação das contrapartes das operações realizadas nos ambientes de negócios.

### 9.3. COMPLIANCE

- Monitorar o arcabouço regulatório referente ao relacionamento com o Cliente;
- Avaliar os procedimentos internos com à regulamentação vigente.

### 9.4. SAC

A Ser Finance SCD dispõe de um canal de atendimento primário, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), para o tratamento inicial das demandas dos Clientes, que poderá ser utilizado para o esclarecimento de dúvidas,



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>			CODIGO DOC
			POL.01.09
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Comercial

envio de sugestões, solicitação de documentos, registro de críticas e formalização de reclamações.

### 9.5. OUVIDORIA

É um canal de atendimento de segunda instância que tem por objetivo receber as solicitações dos Clientes que já recorreram ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e tiveram as suas demandas concluídas, mas, ainda assim, desejam reavaliar a solução apresentada.

É responsabilidade da Ouvidoria, assegurar que seja dispensado tratamento justo e equitativo a Clientes, contemplando:

- Tratamento das reclamações de clientes;
- Gestão do atendimento prestado a Clientes, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- Mediação de conflitos, quando necessário.

### 9.6. COLABORADORES E TERCEIROS

É dever de todos os Colaboradores e Terceiros no que se refere a esta Política:

- Respeitar as diretrizes aqui estabelecidas e em outras específicas;
- Cumprir o disposto na presente Política e em outras específicas já existentes ou que vierem a ser instituídas sobre os termos aqui contidos; e
- Observar os valores e princípios previstos no Código de Conduta da Organização.

## 10. GERENCIAMENTO

A Ser Finance SCD mantém de rotinas e procedimentos de controles observando os seguintes aspectos:

- identificação e qualificação de Clientes para fins de início e manutenção de relacionamento;
- concepção de produtos e de serviços de acordo com a legislação vigente;



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>			CODIGO DOC
			POL.01.09
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Comercial

- oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- requisitos de segurança aos produtos e a serviços ofertados;
- cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- coleta, tratamento e manutenção de informações dos Clientes em bases de dados;
- cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, quando necessário;
- liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações; e
- transferência de relacionamento para outra instituição, quando necessário.
- métricas e indicadores adequados;
- avaliação da efetividade dos processos e controles implementados;
- identificação e a correção de eventuais deficiências.

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria serão mantidos à disposição do Banco Central do Brasil, demais reguladores e órgãos de defesa do consumidor pelo prazo mínimo de cinco anos.

## 11. COMPLIANCE

O risco de *compliance* é conceituado pelo risco decorrente de sanções legais ou administrativas, perdas financeiras, danos de reputação e outros danos, decorrentes do descumprimento ou falhas na observância do arcabouço legal, da regulamentação infralegal, das recomendações dos órgãos reguladores ou autorreguladores, e dos códigos de conduta aplicáveis às atividades.

A depender da conduta com o Cliente pode haver um risco de *compliance*, na medida em que há a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes do comportamento inadequado da organização com Clientes durante a utilização de seus produtos e serviços.

Portanto, a execução de procedimentos e atividades da corporação deve sempre visar a conformidade e a aderência à presente Política, ao comportamento ético, à prevenção à corrupção e ao suborno, e ao cumprimento do Programa de Integridade da nossa organização.



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>			CODIGO DOC
			POL.01.09
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Comercial

## 12. CLIENTES POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS

Os Clientes Potencialmente Vulneráveis se caracterizam por apresentarem determinadas características particulares, como, por exemplo: idade, renda, deficiência física ou mental, formação e superendividamento. Estas são situações que, potencialmente, podem prejudicar a sua adequada tomada de decisão.

Dessa forma, o grau de vulnerabilidade de cada Cliente pode variar de acordo com a combinação desses fatores, tornando os Clientes Potencialmente Vulneráveis a alguns riscos. Por isso, a Organização deve adotar todos os cuidados que se fizerem necessários, em todas as fases do relacionamento, para garantir tratamento adequado ao referido público, conforme item 6 desta Política.

Em razão disso, é necessário que:

- Todas as fases do Relacionamento com Clientes contemplem estratégias para o estabelecimento de atendimento apropriado que ofereça proteção e apoio aos Clientes Potencialmente Vulneráveis;
- Todos os processos e procedimentos proporcionem condições para que os Clientes Potencialmente Vulneráveis tenham acesso a informações claras e transparentes que lhes ofereçam, de forma especial, plenas condições para uma tomada de decisão consciente, de forma proporcional à sua condição de vulnerabilidade;
- Todos os Colaboradores assegurem que o relacionamento entre a Organização e os Clientes Potencialmente Vulneráveis seja personalizada e assertiva visando a mitigação de riscos, especialmente – mas não somente – relacionados às dificuldades para a compreensão, escolha ou acesso de produtos e serviços adequados às necessidades apresentadas;
- Todos os Colaboradores atuem de forma ética e compromissada com o Programa de Integridade da Organização para que, em nenhuma hipótese, os Clientes se sintam discriminados.

## 13. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

Os Programas de comunicação e treinamento devem abranger todos os Colaboradores envolvidos no processo de Relacionamento com Clientes, inclusive Terceiros que estiverem prestando serviços em nome da Organização.



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>			CODIGO DOC
			POL.01.09
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Comercial

Os programas devem impulsionar todos os envolvidos a atuarem de acordo com suas atribuições, de forma a assegurar o tratamento ético, transparente, justo, equitativo, bem como prestar informações claras e precisas de forma tempestiva para com os Clientes desta Organização.

## 14. MONITORAMENTO

O processo de monitoramento deve assegurar o cumprimento desta Política, contendo:

- Reconhecimento dos potenciais riscos relacionados;
- Estabelecimento de controles para aprimoramento de procedimentos, em termos de desempenho, considerando o nível de criticidade, periodicidade, volatilidade das informações relacionadas e riscos envolvidos;
- Acompanhamento e avaliação do desempenho dos processos;
- Controle dos resultados, visando a manter níveis de criticidade classificados como aceitáveis, em termos de risco;
- Reportes periódicos às alçadas competentes quanto aos resultados do monitoramento e riscos identificados;
- Definição, priorização, implementação e acompanhamento da efetividade de planos de ação preventivos de potenciais riscos e/ou deficiências apuradas, assegurando o cumprimento desta Política.

## 15. CONSEQUÊNCIAS

Caberá a aplicação de consequências às ações relacionadas à violação de conduta em descumprimento a esta Política, conforme descrito em nosso Código de Conduta e de Integridade.

## 16. ANEXOS

N/A



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000

