



Menegalli
CONSÓRCIOS

Sempre um
bom negócio

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Política elaborada em 08/09/2022 em conformidade com a Resolução BCB nº. 155 de 14/10/2021 do Banco Central do Brasil que determina que administradoras de consórcio procedam criação e desenvolvimento de procedimentos no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços.

Setembro 2022

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM
CLIENTES E USUÁRIOS
MENEGALLI ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.**

2

Código
MENPCLI001

Assunto

Data de Emissão
09/08/2022

Revisão
09/08/2022

1-Introdução	3
2-Princípios	4
2.1-Integridade e ética.....	4
2.2-Responsabilidade	4
2.3-Transparência.....	4
2.4-Empenho e Respeito	4
2.5-Privacidade e Proteção de Dados.....	5
2.6-Sigilo Informações.....	5
3-Conceito.....	6
3.1-Perfil do Cliente.....	6
3.2-Regulamentação.....	6
4-Diretrizes	7
4.1-Aplicabilidade.....	7
4.2-Compromissos	8
4.3-Responsáveis	8
4.3.1-Cronograma de Implantação.....	8
4.4-Natureza da Instituição	9
4.5-Treinamentos	9
4.5.1-Colaboradores	9
4.6-Divulgação	9
5-Aprovação.....	11
5.1-Cronograma de Aprovação	11
6-Periodicidade de Revisão.....	12
7-Termo de Aprovação	13

1-Introdução

Esta política estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como responsabilidades, controles e revisões para atendimento a Resolução BCB nº 155 de 14/10/2021 do Banco Central do Brasil.

Essa política visa orientar o comportamento da Menegalli Consórcios no seu relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços e também na condução de suas atividades, onde prevalecerá os princípios éticos, de responsabilidade, transparência.

As atividades devem ser conduzidas observando as regras estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, nas regras gerais do sistema de consórcio, e nas demais políticas e manuais internos da empresa, observando as melhores práticas de mercado, de maneira a alcançar a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de tradição, segurança, solidez e eficiência.

2-Princípios

Possui caráter interdisciplinar e permeia toda a estrutura organizacional da Menegalli Consórcios, que prestará em seus atendimentos a observação aos seguintes princípios:

2.1-Integridade e ética

Persegue o cumprimento, consubstanciada em normativos internos e na aplicação da legislação aplicáveis.

2.2-Responsabilidade

Contribui de maneira proativa, clara e tempestiva para a solução das demandas dos clientes, zelando pela confidencialidade das informações e construindo uma relação de confiança mútua.

2.3-Transparência

Mantém relacionamento transparente, honesto e claro com os clientes e usuários desde a comunicação publicitária até os momentos de atendimento online e presenciais.

2.4-Empenho e Respeito

Busca, constantemente, a excelência na prestação dos serviços com eficácia, diligência e agilidade, norteando suas ações na construção de relações comerciais duradouras e respeitadas;

2.5-Privacidade e Proteção de Dados

Reafirma o compromisso em cumprir a legislação de proteção de dados pessoais e de sigilo de dados, zelando pelas informações de seus clientes;

2.6-Sigilo Informações

Assegura a privacidade de informações garantidas pela Constituição Federal, mantendo a guarda de informações como dados pessoais, e outras informações de seus clientes;

3-Conceito

Para fins de aplicação desta Política, entende-se por Clientes e Usuários, todo e qualquer cliente ou usuário, pessoa física ou jurídica, que possa adquirir, contratar, qualquer produto ou serviço, oferecido ou distribuído pela Menegalli Consórcios.

3.1-Perfil do Cliente

A Menegalli Consórcios considerando a renda, idade e localização busca ofertar os seus produtos e serviços, observando o perfil do cliente. Para tanto, sua dinâmica de atendimento, seus produtos e serviços são desenvolvidos com características apropriadas a cada tipo de cliente, como grupos de consórcios, em bens moveis, imóveis e de serviços dentro outros.

3.2-Regulamentação

A presente Política tem como principais referenciais normativos, Lei nº 9.613/98 (Lei de Prevenção à lavagem de Dinheiro), Lei nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), Resolução BCB nº 155/21 (Instituição da Política institucional de relacionamento com clientes e usuários para administradoras de consórcios) e Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor)

4-Diretrizes

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, aliás, práticas estas essenciais em qualquer ocasião.

A confiança é considerada o maior bem que uma empresa deve cultivar e é responsabilidade de todos na Menegalli Consórcios primar pelo bom atendimento ao cliente seguindo essas diretrizes;

Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Menegalli Consórcios, valendo-se de preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos internos;

Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando a qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;

Exercer atuação direta nas necessidades dos clientes com praticidade e objetividade, viabilizando as melhores alternativas para atendê-los;

Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, utilizando sempre bons esclarecimentos e mantendo-os bem informados;

Buscar continuamente resultados que visem à satisfação de clientes e usuários imperativo preservar o sigilo das informações na relação atendente/empresa, assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política.

4.1- Aplicabilidade

Oferecemos produtos e serviços adequados às necessidades de cada perfil de cliente e usuário, trabalhamos com inovação, qualidade, segurança e sem

condicionar o fornecimento de produto ou serviço a obrigatoriedade de outro produto ou serviço. Promovemos um modelo de atendimento justo e primamos por tratamento digno oferecido por profissionais de atendimento, demais empregados, representantes e empresas conveniadas.

4.2-Compromissos

A Menegalli Consórcios, no cumprimento dos princípios e diretrizes desta Política, assume o compromisso de dispensar tratamento justo aos seus clientes e usuários, adotando algumas recomendações:

Prestar informações sobre produtos e serviços de forma clara e precisa, promovendo o diálogo por meio de uma linguagem acessível e adequada a cada perfil de clientes e usuários;

Permitir a liquidação antecipada de dívidas ou outras obrigações, observando as condições contratuais firmadas e a legislação vigente;

Prezar para que os documentos emitidos pela Menegalli Consórcios utilizem redação clara e adequada à sua complexidade de modo a permitir o correto entendimento de seu conteúdo, especialmente aqueles destinados ao público vulnerável;

Facilitar o acesso ao atendimento presencial em suas dependências, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

4.3-Responsáveis

Para área de atendimento, de relacionamento com o cliente e usuários, os colaboradores serão selecionados pela habilidade de relacionamento interpessoal e com as características de: iniciativa, comprometimento, flexibilidade e adequada comunicação oral e escrita.

4.3.1-Cronograma de Implantação

9

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM
CLIENTES E USUÁRIOS
MENEGALLI ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.**

Código
MENPCLI001

Assunto

Data de Emissão
09/08/2022

Revisão
09/08/2022

Fase 1 - Definição dos Responsáveis	Data	Situação
Depto. Atendimento - Fabio Mateus Machado	23/09/2022	Concluído
Depto. Cobrança - Rubia dos Santos C. Paulino	23/09/2022	Concluído
Depto. Vendas - Evelyn Natalia Alvares de Lima	23/09/2022	Concluído
Depto. Administrativo - Rubens Peres	23/09/2022	Concluído
Fase 2 – Atribuição das Responsabilidades	23/09/2022	Concluído

4.4-Natureza da Instituição

Pessoa jurídica prestadora de serviços com objeto social principal voltado à administração de grupos de consórcio, constituída sob a forma de sociedade limitada ou sociedade anônima.

Consórcio é a reunião de pessoas naturais e jurídicas em grupo, com prazo de duração e número de cotas previamente determinados, promovida por administradora de consórcio, com a finalidade de proporcionar a seus integrantes, de forma isonômica, a aquisição de bens ou serviços, por meio de autofinanciamento.

4.5-Treinamentos

O treinamento e a capacitação conterão materiais de apoio e ferramentas tecnológicas adequadas e cursos presenciais ou online.

O treinamento e a capacitação são revistos e aperfeiçoados, continuamente, de maneira à sempre preparar funcionários, novos ou atuais, para manter a qualidade de atendimento.

4.5.1-Colaboradores

Os Colaboradores que desempenhem atividades conexas com o relacionamento com clientes e usuário serão, apropriadamente, treinados e qualificados em relação a resolução e a Política, além dos processos, procedimentos e boas práticas aplicáveis as suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos consumidores em relação a oferta, distribuição e pós-venda de Produtos.

4.6-Divulgação

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM
CLIENTES E USUÁRIOS
MENEGALLI ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.**

10

Código
MENPCLI001

Assunto

Data de Emissão
09/08/2022

Revisão
09/08/2022

A divulgação ou publicidade desta Política se dará no momento da contratação de novos profissionais e terceirizados, também será distribuída em todos os canais de comunicação, ou seja, e-mail, site, WhatsApp, SMS etc.

5-Aprovação

Compete aos membros da diretoria administrativa da Menegalli Consórcios, a aprovação da política institucional de relacionamento com clientes e usuários e suas alterações.

5.1-Cronograma de Aprovação

Ato	Data	Situação
Aprovação dos Responsáveis	27/09/2022	Concluído
Análise das Responsabilidades	27/09/2022	Concluído
Aprovação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários	27/09/2022	Concluído
Disseminação Interna das Disposições	27/09/2022	Concluído

6-Periodicidade de Revisão

A revisão desta Política deverá ocorrer a cada dois anos, ou, extraordinariamente, a qualquer tempo, sendo submetida à aprovação da diretoria da Menegalli Consórcios, conforme termo de aprovação.

Cabe a Administração da Menegalli Consórcios conduzir, definir responsáveis e prever a divulgação interna de suas disposições.

7-Termo de Aprovação

Termo de Aprovação

Da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Menegalli Administradora de Consorcio Ltda.

Data, Hora e Local
Araranguá/SC, 27/09/2022 as 09:00 hrs. Sede da Empresa.

O Senhor Primo Menegalli Junior, Diretor Administrativo, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo estatuto social de Menegalli Administradora de Consorcio Ltda., aprova em sua integridade a **Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários** em observância as normas estabelecidas pela Resolução BCB nº 155 de 14/10/2021, que estabelece que administradoras de consórcio devem adotar princípios e procedimentos voltados ao relacionamento com clientes e usuários.



Primo Menegalli Junior
Diretor Administrativo

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 18/10/2021 | Edição: 196 | Seção: 1 | Página: 31

Órgão: Ministério da Economia/Banco Central do Brasil/Diretoria Colegiada

RESOLUÇÃO BCB Nº 155, DE 14 DE OUTUBRO DE 2021

Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas administradoras de consórcio e pelas instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada nos dias 13 e 14 de outubro de 2021, com base nos arts. 6º e 7º, inciso III, da Lei nº 11.795, de 8 de outubro de 2008, 9º, incisos II, VII, IX e X, e 15 da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, resolve:

CAPÍTULO I

DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas administradoras de consórcio e pelas instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

§ 1º O relacionamento com clientes e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

§ 2º Para fins desta Resolução, o consorciado de administradora de consórcio é considerado cliente.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS

Art. 2º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º, no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, devem conduzir 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.

Art. 3º A observância do disposto no art. 2º requer, entre outras, as seguintes providências:

I - promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários; e

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

CAPÍTULO III

DA CONTRATAÇÃO E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 4º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar:

I - adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;

II - integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;

III - 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;

IV - 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;

V - 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; e

VI - tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:

a) 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;

b) a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos; e

c) a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.

Art. 5º Para fins do disposto nos incisos III e IV do art. 4º, por ocasião da adesão a grupo de consórcio, as administradoras devem informar ao cliente os custos de participação, que contemplem, no mínimo, os itens a seguir listados:

I - taxa de administração, inclusive quando antecipada;

II - taxa de fundo de reserva, se houver; e

III - seguro, se houver.

§ 1º Os custos listados no caput devem ser expressos sob a forma de percentual sobre o valor do crédito, considerando o total dos pagamentos previstos.

§ 2º Para fins do inciso III do caput, no caso de a cobrança de seguro ocorrer somente após a contemplação do consorciado, é obrigatório informar apenas a sua existência e a forma de cobrança.

§ 3º No caso de eventual comparação das taxas e dos valores cobrados nas operações de consórcio com os cobrados nas operações de crédito ou de arrendamento mercantil financeiro, as administradoras devem prestar as informações necessárias acerca das diferenças entre as operações e os efeitos financeiros decorrentes de cada forma de cobrança.

CAPÍTULO IV

DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Seção I

Da Elaboração e Implementação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

Art. 6º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º devem elaborar e implementar política institucional de relacionamento com clientes e usuários que consolide diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com o disposto no art. 2º.

§ 1º A política de que trata o caput deve:

I - ser aprovada pelo conselho de administração ou, caso inexistente, pela diretoria da instituição;

II - ser objeto de avaliação periódica;

III - definir papéis e responsabilidades no âmbito da instituição;

IV - ser compatível com a natureza da instituição e com o perfil de clientes e usuários, bem como com as demais políticas instituídas;

V - prever programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários;

VI - prever a disseminação interna de suas disposições; e

VII - ser formalizada em documento específico.

§ 2º Admite-se que a política de que trata o caput seja unificada por conglomerado.

§ 3º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º que não constituírem política própria em decorrência da faculdade prevista no § 2º devem formalizar a decisão em reunião do conselho de administração ou da diretoria.

§ 4º O documento de que trata o inciso VII do § 1º deve ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil.

Seção II

Do Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

Art. 7º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º devem assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, bem como sua adequação à política institucional de relacionamento de que trata o art. 6º, inclusive quanto aos seguintes aspectos:

I - identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento;

II - concepção de produtos e de serviços;

III - oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;

IV - requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;

V - cobrança de taxas e tarifas em decorrência da prestação de serviços;

VI - divulgação e publicidade de produtos e de serviços;

VII - coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes e usuários em bases de dados;

VIII - gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;

IX - mediação de conflitos;

X - sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;

XI - extinção da relação contratual relativa a produtos e a serviços;

XII - liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações; e

XIII - transferência de relacionamento para outra instituição.

§ 1º Com relação ao disposto nos incisos II e III do caput, e em observância ao disposto no art. 4º, inciso I, as administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º devem estabelecer o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade.

§ 2º O perfil referido no § 1º deve incluir informações relevantes para cada produto ou serviço.

§ 3º Para fins do disposto no caput, as administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º devem, adicionalmente:

I - promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho de funcionários e de representantes com as diretrizes e os valores organizacionais previstos na política institucional de que trata o art. 6º; e

II - tratar adequadamente eventuais desvios relacionados ao contido no inciso I.

Art. 8º Em relação à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, as administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º devem instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos 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.

§ 1º Os mecanismos de que trata o caput devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição.

§ 2º Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º devem indicar ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução.

Art. 10. Ficam revogados:

I - o art. 1º da Circular nº 3.558, de 16 de setembro de 2011; e

II - o inciso I do art. 25 da Resolução BCB nº 80, de 25 de março de 2021.

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor em 1º de outubro de 2022.

OTÁVIO RIBEIRO DAMASO

Diretor de Regulação