

# POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

## **1. OBJETIVO**

Estabelecer princípios e diretrizes a serem observados no relacionamento com os clientes dos produtos e serviços do Conglomerado Financeiro Volkswagen.

## **2. ABRANGÊNCIA**

Aplica-se a todos os funcionários, estagiários, terceiros residentes, representantes e fornecedores que possuem relacionamento com os clientes dos serviços e produtos do Conglomerado Financeiro Volkswagen.

Contemplam todas as fases do ciclo de relacionamento: pré-contratação (concepção de produtos e de serviços), contratação (oferta, recomendação, distribuição), e pós-contratação (coleta, tratamento e manutenção das informações dos clientes em base de dados).

## **3. GOVERNANÇA / RESPONSABILIDADES**

O Conglomerado Financeiro Volkswagen estabeleceu uma estrutura de governança que busca prover condições para o tratamento adequado das questões associadas ao relacionamento com o cliente dentro do escopo definido, monitorar o cumprimento das ações estabelecidas, avaliar a efetividade das ações implementadas, bem como identificar eventuais deficiências e necessidades de ajustes, proporcionando a melhor Jornada para o cliente.

A estrutura da governança estabelecida bem como seus papéis e responsabilidades seguem detalhados: Foi estabelecido um Comitê de Clientes que visa discutir e aprovar ações para melhorar a experiência dos consumidores finais e concessionárias.

## **4. CULTURA ORGANIZACIONAL**

### **4.1 Código de conduta**

O código de Conduta do Conglomerado Financeiro Volkswagen resume os princípios essenciais para gerenciar os desafios legais e éticos nas atividades diárias. A leitura e a realização do treinamento e-learning do mesmo é obrigatória a todos os funcionários, além disso, os conceitos existentes nele são constantemente reiterados por meio de política específica do Conglomerado Financeiro Volkswagen. Além disso, o conteúdo do código de conduta encontra-se disponível na Intranet.

## 4.2 Valores

Trata-se de valores fundamentais que expressam o jeito de ser do Conglomerado Financeiro Volkswagen e devem estar em todas as atitudes cotidianas dos nossos funcionários, são eles: Confiança, Coragem e Foco no cliente. Os valores da empresa estão disponíveis para consulta de todos os funcionários, na intranet.

## 4.3 Inspirados nos Clientes

Um dos 3 pilares da cultura organizacional é **Inspirados nos Clientes**, que tem como objetivo:

- **Entendemos e atendemos as necessidades dos clientes;**
- **Proporcionamos a melhor jornada;**
- **Construímos relacionamentos e negócios sustentáveis e de longo prazo.**

É responsabilidade de todos os funcionários da empresa oferecer a melhor jornada ao cliente, promover os Pilares da Cultura Organizacional, aplicando os princípios e regras desta política.

Os 3 pilares bem como seus comportamentos compõem a Avaliação de desempenho de todos os funcionários.

## 4.4 Programa Together4Integrity

O programa serve para fornecer o marco regulatório para uma atuação íntegra e em conformidade com as normas. Para os nossos funcionários, existe, portanto, uma estrutura estável na qual eles podem agir com responsabilidade, propósito e empreendedorismo e contribuir para que a Volkswagen tenha integridade por completo e seja uma empresa respeitável no melhor sentido da palavra.

O foco cada vez maior na integridade e compliance, em especial no Código de Conduta, também determina a interação de todos os colaboradores com clientes, representantes da sociedade civil, órgãos governamentais, autoridades e demais públicos de relacionamento.

## 5. MECANISMOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS DIRETRIZES E PRINCÍPIOS CONSTANTES NESTA POLITICA

O relacionamento com clientes e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e pós contratação de produtos e de serviços. Para o gerenciamento do relacionamento com os clientes, contamos com algumas áreas específicas cujas responsabilidades estão detalhadas a seguir:

### 5.1 Concepção de produtos e serviços:

A área de Marketing Gerenciamento de Produtos é responsável pela concepção e lançamento de novos produtos, assim como garantir a manutenção dos produtos já existentes, utiliza mecanismos para análise do macro ambiente, mercado, concorrência, canal de vendas e mercado de atuação.

Nosso portfólio de produtos são categorizados em Pessoa Física, Jurídica e Concessionários. Em Pessoa Jurídica tem a segregação de Varejo e Frota (Pequeno, Médio e Grande porte)—Em frota estão compreendidos diversos segmentos, dentre eles estão o PCD, taxista, produtor rural, auto escola, mei/micro empresa, entre outros.

Para o produto consórcio, o público alvo consiste em Pessoa Física e Jurídica em geral, fomentando ademais sinergia com concessionários e empresas parceiras, e condições especiais para funcionários e ex-funcionários.

## **5.2 Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços**

A área de Vendas é responsável por gerenciar os correspondentes no país, orientando sobre as melhores práticas de atendimento ao público, suportando que o processo de venda dos produtos e serviços financeiros, sejam realizados de forma clara, transparentes e sem prejuízos aos clientes e usuários dos produtos e serviços do Conglomerado Financeiro Volkswagen. Essa conduta se faz necessária para que possamos construir um relacionamento sustentável e responsável e estão em linha com a Resolução nº 4935 29/7/2021 do CMN.

Para o produto Consorcio as vendas são caracterizadas em duas modalidades: Venda de cotas novas e cotas para grupos em andamento. Os canais de vendas estão distribuídos em Concessionários/Representantes e Inside sales.

## **5.3 Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços**

As funções e responsabilidades de segurança da informação para os colaboradores e prestadores de serviços são definidas e documentadas. Os colaboradores e prestadores de serviços recebem instruções adequadas antes de usar sistemas e aplicativos de TI, e são capazes de lidar com as informações e sistemas de forma qualificada e de acordo com os regulamentos internos

A área de Proteção de dados pessoais e privacidade, visa assegurar a proteção dos dados, minimizar os riscos aos titulares de dados pessoais, bem como evitar consequências legais, econômicas, e de imagem para as empresas do Grupo Volkswagen e seus colaboradores.

## **5.4 Cobrança de Tarifas em decorrência da prestação de serviços**

Toda cobrança de tarifa segue as regras estabelecidas pelo Banco Central, na contratação do financiamento o cliente recebe a CET que detalha os tipos de tarifas aplicadas na operação contratada. As tarifas cobradas ficam disponíveis no “Quadro de Tarifas” , afixado em local visível nos Correspondentes do Banco Volkswagen, bem como, Eventuais alterações nas condições de comercialização são divulgadas por canais adequados.

Na adesão de uma cota de consórcio o cliente recebe o regulamento onde são descritas e detalhadas todas as cobranças cabíveis, conforme regulamentação.

### **5.5 Divulgação e publicidade de produtos e serviços**

A área de CRM & Propaganda é responsável pela divulgação de ofertas, retenção e recuperação de clientes em suas campanhas de CRM com uma abordagem exclusiva, direcionada ao público alvo visando o estímulo ao consumo dos produtos e serviços oferecidos pelo Conglomerado Financeiro Volkswagen.

### **5.6 Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em base de dados**

Departamentos Responsáveis: **Vendas, Experiência do Cliente**

Os dados são coletados no momento do cadastro de uma proposta, e posteriormente as informações são validadas afim de garantir a qualidade das informações dos clientes do Conglomerado Financeiro Volkswagen.

Departamento Responsável: **Business Intelligence & Governança de Dados**

A gestão de dados mestres (~~MDM~~) é o principal processo utilizado para gerenciar, centralizar, organizar, categorizar, localizar e sincronizar dados mestres de acordo com as regras de qualidade definidas em conjuntos com as áreas de negócios do Conglomerado Financeiro Volkswagen.

### **5.7 Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento das demandas**

O departamento de Experiência do Cliente tem como objetivo proporcionar atendimento de qualidade aos clientes em todos os canais disponíveis, atender as solicitações, reclamações e dúvidas sobre os produtos do Conglomerado Financeiro Volkswagen e identificar melhorias as quais serão endereçadas para as áreas de negócios responsáveis pelo processo, para implementação das ações necessárias.

As informações devem ser prestadas de forma clara e objetiva, certificando-se que houve entendimento da informação, bem como concordância. Sempre que identificado a não concordância ou ainda a insatisfação, iniciamos o processo de tratativa dessas demandas, buscando outras alternativas que possam atender o cliente de forma restrita e diferenciada.

A qualidade dos serviços prestados é constantemente avaliada por meio de pesquisa de satisfação, monitoramento da qualidade, KPIs, treinamentos e reciclagem dos operadores.

As demandas não passíveis de solução em primeira instância de atendimento são escalonadas ao nível necessário a solução. Os atendimentos são registrados em sistema para garantir histórico de relacionamento.

Os canais de atendimento do Conglomerado Financeiro Volkswagen são: Central de atendimento ao Cliente / Portal do Cliente e WhatsApp.

Central de Relacionamento VWFS: 4003 6636 capitais e regiões metropolitanas e 0800 7701936 demais regiões, garante atendimento ao cliente de forma tempestiva;

Central de Relacionamento Porsche: 3003 6123 capitais e regiões metropolitanas e 0800 717 6123 demais regiões;

Central de Relacionamento Audi: 0800 701 0000

Central de Relacionamento Car Bank: 4003-9091 capitais e regiões metropolitanas e 0800 881-9091 demais regiões;

Central de Relacionamento exclusiva para clientes surdos, com deficiência auditiva e de fala: 0800 7701935

Serviço de Atendimento ao Consumidor SAC: 0800 7701926 – os atendimentos são realizados de acordo com o Decreto nº11034 de 04/2022.

WhatsApp VWFS: 11 4003-6636

WhatsApp Audi: 11 4003-8670

WhatsApp Porsche: 11 3003-6123

WhatsApp Car Bank: 11 4003-9091

Para o Produto Consorcio a Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento das demandas, são realizadas através dos seguintes canais:

SAC: 0800-8176566 | 3003-7376 relacionamento@cnvw.com.br

WhatsApp:11 3003-0303

Deficiente auditivo/fala:0800-8860006

Ouvidoria<sup>1</sup>: 3003-7368 / 0800-7217868 ouvidoria@cnvw.com.br

Reativação:3003-7365

Pós Vendas:3003-7369

### **5.7.1 Pesquisa de Satisfação**

No que diz respeito à satisfação de clientes, a pesquisa é realizada via e-mail em diversos momentos durante a vigência do contrato do cliente. Seus resultados são acompanhados por meio de sistema e relatórios gerenciais.

### **5.8 Mediação de conflitos**

A Ouvidoria atua como canal de última instância de recorrência do cliente, buscando oferecer a melhor alternativa que satisfaça as suas necessidades, além de contribuir para a melhoria dos processos internos. Sua atuação está pautada na busca do aumento da lealdade do cliente e da mitigação de riscos para a empresa, por meio da identificação e reporte de medidas corretivas.

O principal objetivo é ser uma área mediadora de conflitos, por meio do atendimento tempestivo das demandas dos clientes e usuários. registradas pelo telefone gratuito (0800 701 2834), site do Banco Central pelo Sistema de Registro do Cidadão (RDR), plataforma digital de mediação [www.consumidor.gov](http://www.consumidor.gov). Para o Produto Consorcio o tratamento das demandas, é feito por meio dos canais de contato: Telefone: 3003-7368 / 0800-7217868 e e-mail: [ouvidoria@cnvw.com.br](mailto:ouvidoria@cnvw.com.br)

As atividades são realizadas com princípios éticos, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Por isto, a Ouvidoria utiliza indicadores para medir a sua eficácia, sendo um deles, a aplicação de pesquisa de satisfação dos atendimentos prestados por este componente organizacional.

### **5.9 Sistemática de Cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas**

O departamento de Cobrança é responsável por realizar a gestão da carteira de cobrança de forma eficaz, garantindo a recuperação de valores derivados das operações do Conglomerado Financeiro Volkswagen dentro dos prazos definidos, maximizando o retorno dos ativos financeiros em tempo hábil.

Tem como premissa o incentivo de metas contratadas e garantem a qualidade dos treinamentos para que os escritórios desempenhem suas atividades em conformidade com os princípios tratados nessa política, com script de atendimento telefônico para orientar o recuperador na abordagem com o cliente, buscando maior satisfação do cliente.

**Consórcio:** Antes da contemplação, as cotas com mais de duas parcelas em atraso terão o cancelamento automático, sendo o consorciado considerado participante excluído. Cotas contempladas com bem entregue, segue uma régua de cobrança pré estabelecida.

Cota contemplada sem o bem entregue, as Cotas com mais de duas parcelas em atraso estarão sujeitas a desclassificação da contemplação terão o cancelamento automático, sendo o consorciado considerado participante excluído.

### **5.10 Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços e Liquidação antecipada de dívidas ou obrigações**

De acordo com a Resolução 4.949, as Instituições Financeiras devem assegurar a consistência de rotinas e procedimentos operacionais referente as solicitações de liquidação antecipada e extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços. Desta forma, o processo de Experiência do Cliente consiste no recebimento das referidas solicitações por meio dos diversos canais de atendimento, onde os critérios específicos de cálculo foram definidos e estão disponíveis de forma clara, objetiva e transparente por Gestão de Garantias.

**EXCLUSÃO DO CONSORCIADO:** A exclusão do consorciado no grupo ocorrerá somente enquanto não contemplado em razão da desistência declarada ou inadimplemento de suas obrigações financeiras conforme descrito no regulamento do produto.

**ANTECIPAÇÃO DE PAGAMENTO DAS PRESTAÇÕES:** o Consorciado, contemplado ou não, poderá antecipar o pagamento das Prestações, na ordem inversa, a contar da última, no todo ou em parte. Ao Consorciado não contemplado é certo que: (i) a antecipação de pagamento das Prestações, qualquer que seja o motivo, não lhe dará o direito, por si só, de exigir a sua Contemplação, ficando ele responsável por todas as obrigações previstas em Regulamento; (ii) caso venha a pagar antecipadamente todas Prestações, terá direito ao Crédito somente pela sua Contemplação por sorteio

COTA EXCLUÍDA: Conforme regulamento, o recebimento do crédito parcial em espécie se dá de duas formas, a contemplação por sorteio na modalidade de cota excluída, ou no encerramento do grupo.

### **5.11 Transferência de Relacionamento para outra instituição a pedido do cliente**

A área de Finanças recebe as solicitações de portabilidade, verifica as respostas automáticas e direcionam para a respectiva tratativa. O monitoramento desta atividade é realizado diariamente, com a conferência de dados do cliente, dados do financiamento, e o rebate é calculado para o dia da solicitação.

É realizado o monitoramento da proposta pela área de finanças até o recebimento do valor de quitação pela Instituição Financeira Originadora através da CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos), onde é efetuado a liquidação do contrato e encerrada a solicitação.

### **5.12 Sistemática de metas e incentivos ao desempenho de funcionários e de terceiros que atuem em seu nome**

A Avaliação de Desempenho do Conglomerado Financeiro Volkswagen para seus funcionários é baseada na contratação de objetivos e comportamentos ao início de cada ano.

Cada área garantirá que os objetivos acordados inicialmente com o funcionário foram devidamente avaliados e que o processo está sendo realizado corretamente pelos gestores.

Departamento Responsável: **Cobrança Administrativa e Judicial**

A performance do escritório é medida pela qualidade dos serviços prestados, meios de cobrança e métodos utilizados, controle, acompanhamento e condução dos processos judiciais, bem como pelo resultado na recuperação de crédito, mediante a aplicação dos critérios determinados pelo Conglomerado Financeiro Volkswagen

Departamento Responsável: **Vendas** e Marketing – Produto Consórcio

A comercialização dos produtos do Conglomerado Financeiro Volkswagen atribui comissionamento de Vendas aos Correspondentes bancários e Representação de Consórcio como forma de incentivar a comercialização dos produtos financeiros-

Sempre que houver alteração nas regras correspondentes ao comissionamento, será enviado um comunicado para todos os **correspondentes bancários** e Representações informando as alterações ou necessidade de renovação de contratos de representação, no caso do produto Consorcio.

## **6. MECANISMOS DE CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DESTA POLÍTICA**

O Conglomerado Financeiro Volkswagen possui um programa de treinamento para todos os funcionários, terceiros e prestadores de Serviços que desempenham atividades que afetam direta ou indiretamente os clientes e usuários dos produtos e serviços, este programa visa a capacitação para que todos possam desempenhar suas atividades em conformidade com os princípios tratados nessa política.

A instituição realiza reuniões com as áreas de negócios responsáveis pelos motivos de reclamações de maior relevância, nas quais são discutidos planos de ação e identificação de melhorias no processo, com a finalidade de evitar falhas operacionais e exposição negativa da empresa.

A área de Risco Operacional é responsável pelo monitoramento, análise, acompanhamento e suporte as áreas de negócios para definição de planos de ação para mitigação da causa-raiz dos eventos classificados como críticos.

### **Auditoria e Compliance**

Submeter os critérios definidos nesta política a avaliações e testes periódicos.

### **Implementação e monitoramento das disposições da Res. 4.949 e 155**

Anualmente a área de Experiência do Cliente encaminha esta política às áreas envolvidas que serão responsáveis pela avaliação de cada etapa do processo e garantir o cumprimento da norma.

Primeira, segunda e terceira linha de governança são aplicadas sobre o tema, conforme abaixo:

Primeira linha: áreas de negócios que possuem conhecimento técnico, para assegurar a gestão eficaz de risco e controles;

Segunda linha: Controles Internos, Compliance, Risco, Segurança da Informação, monitora, gerencia os riscos através da supervisão de conformidade para garantir que a primeira linha funcione adequadamente;

Terceira linha: Auditoria, avaliação independente dos riscos.

### **Educação Financeira**

Conforme Comunicado BACEN 34.201/2019, o Banco Volkswagen atua na promoção da Educação Financeira, em alinhamento aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência de que tratam às Resoluções CMN nº 4.949 e Resolução BCB nº 155 Relacionamento com o cliente.

Com o objetivo de proporcionar a compreensão e o uso consciente de produtos e serviços financeiros para nossos clientes e usuários, temos os seguintes conteúdos em nossa página na Internet:

- Perguntas frequentes sobre cada produto para clientes e não clientes;
- Descrição sobre nossos produtos;
- Alerta de Golpes;
- Canais de Atendimento;
- Tabela de Tarifas (com detalhamentos sobre o cálculo de cobranças de CET);
- Custos tributários.

Link: <https://www.vwfs.com.br/atendimento/perguntas-frequentes.html>

Existe um monitoramento das atividades de atendimento ao público, para que o processo de venda dos produtos e serviços financeiros, sejam realizados de forma clara, transparentes e sem prejuízos aos clientes e usuários.