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 especifica 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 especificas 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 portfolio 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 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
Central de Atendimento da VWFS - Exclusivo aos funcionários e familiares do Grupo Volkswagen
WhatsApp: 11 4004 6644
Central de Relacionamento: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4004 6644
Demais Regiões: 0800 757 6644
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[1]: 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 no inicio, durante a vigência do contrato e no encerramentoa. 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. 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

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 competências 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

Para atender a Resolução Conjunta Nº 8 DE 21/12/2023 foi criado a Política de Educação Financeira onde estabelece princípios e diretrizes de educação financeira baseada na ética, responsabilidade, transparência e diligência para o Conglomerado Financeiro Volkswagen.