



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

v.5



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

1. ÁREA(S) RESPONSÁVEL(IS)

1.1. Gerência de Relacionamento com Clientes e Apoio a Gestão de Produtos (Gerel).

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Esta política orienta o comportamento da BB Tecnologia e Serviços, considerando-se necessidades específicas, os aspectos legais e regulamentares a que está sujeita, em suas relações comerciais.

3. OBJETIVO

3.1. Esta Política visa estabelecer princípios e diretrizes a serem observados no processo de relacionamento e identificação de clientes potenciais, em prospecção da BB Tecnologia e Serviços.

4. REGULAMENTAÇÃO

4.1. A presente Política tem como principais referenciais:

1. Lei nº 9.613/98 (Lei de Prevenção à lavagem de Dinheiro);
2. Lei nº 12.846/13 (Lei Anticorrupção Brasileira);
3. Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos);
4. Lei nº 13.303/16 (Lei das Estatais);
5. Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
6. Estatuto Social da BB Tecnologia e Serviços;
7. Código de Ética, Conduta e Integridade 2023/2024 (BBTS);
8. POL005 - Política de Gestão de Riscos de Estratégia (BBTS);
9. POL256 - Política de Gestão de Risco de Mercado (BBTS);
10. POL601 - Política de Privacidade (BBTS);
11. POL900 - Política de Prevenção e Combate à Corrupção, à Lavagem de Dinheiro, Suborno, Corrupção e Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição de Massa (BBTS);
12. POL908 – Política de Gestão de Continuidade de Negócios (BBTS);
13. Programa de Compliance (BBTS);
14. Resolução Bacen 4.949 – Princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

5. PERIODICIDADE DE REVISÃO

5.1. A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços deve ser objeto de revisão a cada 03 (três) anos, ou extraordinariamente, a qualquer tempo.

6. CONCEITOS

6.1. Esta Política orienta o comportamento da BB Tecnologia e Serviços no relacionamento com seus clientes e na prospecção de novos clientes, durante as tratativas de venda, e ainda, no decorrer do processo de pós-venda, observando princípios de integridade, transparência e conformidade, propiciando a convergência de interesses e o fortalecimento da imagem institucional da empresa, perante o público externo.

6.2. Conceitos: para fins de aplicação desta Política, entende-se por:

6.2.1 Clientes: pessoa física ou jurídica, que utilize os produtos ou serviços oferecidos, comercializados ou distribuídos pela BBTS;

6.2.1.1 Clientes Pessoa Jurídica pertencentes à Administração Pública: são os clientes ou potenciais clientes, que fazem parte da Administração Pública Direta ou Indireta, que possam adquirir, contratar, utilizar, ou que tenham utilizado, contratado ou adquirido produtos ou serviços oferecidos, comercializados ou distribuídos pela BBTS, conforme definições contratuais previamente estabelecidas, respeitando a legislação vigente e as melhores práticas de mercado;

6.2.1.2 Clientes Pessoa Jurídica pertencentes ao mercado privado, com fins lucrativos: todos e quaisquer clientes ou potenciais clientes ou usuários, da Iniciativa Privada, com fins lucrativos, que possam adquirir, contratar ou utilizar, ou que tenham utilizado, contratado ou adquirido produtos ou serviços oferecidos, comercializados ou distribuídos pela BBTS, conforme definições contratuais previamente estabelecidas, respeitando a legislação vigente e as melhores práticas de mercado;

6.2.1.3 Clientes Pessoa Jurídica pertencentes ao mercado privado, sem fins lucrativos: clientes ou potenciais clientes da BBTS, do mercado privado sem fins lucrativos, que possam adquirir, contratar ou utilizar, ou que tenha utilizado, contratado ou adquirido produtos ou serviços oferecidos, comercializados ou distribuídos pela BBTS, conforme definições contratuais previamente estabelecidas, respeitando a legislação vigente e as

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

melhores práticas de mercado;

6.2.2 Colaborador(es): quaisquer funcionários da BBTS, de qualquer cargo ou posição e todos e quaisquer terceirizados contratados pela BBTS para desempenhar funções afetas ao relacionamento comercial com clientes ou potenciais clientes.

7. ENUNCIADO

- 7.1. Asseguramos uma cultura de atendimento proativo, colaborativo, assertivo e equilibrado com clientes ou potenciais clientes dos produtos e serviços ofertados pela BBTS, assim como o fortalecimento da cultura do respeito e valorização à diversidade para promoção de ambiente inclusivo.
- 7.2. Asseguramos que o cliente é o centro em nosso conjunto de estratégias e que deverá ser encantado e a ele proporcionado experiência única com a marca, por meio do contato com nossos colaboradores, no uso de nossos produtos e serviços.
- 7.3. Disponibilizamos aos nossos clientes todas as informações institucionais, de forma clara, precisa e tempestiva em relação aos produtos e serviços disponibilizados.
- 7.4. Asseguramos atendimento das demandas e identificação de necessidades de forma célere, ágil, tempestiva e com qualidade, visando construir relacionamentos sustentáveis, buscando aproximação, fidelização e retenção.
- 7.5. Proporcionamos a melhor experiência aos nossos clientes por meio da oferta de produtos e serviços, viabilizando a melhor experiência em toda sua jornada.
- 7.6. Oferecemos produtos e serviços adequados às necessidades de clientes e potenciais clientes, considerando perfis, segmentos, nichos e demandas de cada mercado, oferecendo soluções baseadas em inovação e valor.
- 7.7. Promovemos um modelo de relacionamento cooperativo e justo com nossos clientes e potenciais clientes.
- 7.8. Asseguramos, em nossas práticas, o gerenciamento adequado da relação comercial e de negócios em toda a jornada de nossos clientes.
- 7.9. Oferecemos tratamento digno, cortês e equitativo, respeitando os interesses e os direitos dos clientes e potenciais clientes, por meio do diálogo e transparência.
- 7.10. Oferecemos orientações e informações claras, confiáveis e oportunas aos nossos clientes, para permitir a melhor decisão comercial, de acordo com as suas necessidades, desejos e anseios para a sua atividade econômica.
- 7.11. Asseguramos o sigilo das informações bancárias e institucionais, ressalvados os casos previstos em

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

lei.

- 7.12. Asseguramos o sigilo das informações do cliente no desenvolvimento de negócios, ressalvando os casos previstos em lei e por força de decisão judicial.
- 7.13. Respeitamos a vontade dos clientes com interesse na interrupção da relação contratual e/ou negocial relativa aos nossos produtos e serviços.
- 7.14. Estimulamos a comunicação com os clientes, e consideramos suas manifestações no desenvolvimento e melhoria das soluções, propiciando a convergência de interesses e o fortalecimento da marca BBTS para demonstração de credibilidade, eficiência, segurança e competência.
- 7.15. Priorizamos o diálogo e buscamos a solução das demandas de clientes e potenciais clientes, de forma rápida e precisa, visando garantir a melhor experiência por meio do uso e/ou acesso aos nossos produtos, serviços e soluções, sem necessidade de intermediação de órgãos e instituições externas.
- 7.16. Construimos relações negociais sustentáveis, garantindo benefícios mútuos entre a BBTS, clientes e potenciais clientes, visando proporcionar a melhor experiência em toda a jornada, considerando o relacionamento negocial, a prospecção, venda e pós-venda.
- 7.17. Comprometemo-nos com a transparência nas relações negociais com nossos clientes e potenciais clientes, definindo e compartilhando todas as condições a serem pactuadas entre as partes.

Identificação de clientes

- 7.18. Priorizamos, em nossas relações negociais, adequada diligência na identificação de nossos clientes a serem prospectados.
- 7.19. Asseguramos o fiel cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis, bem como das Políticas e normas internas estabelecidas, para o desenvolvimento do relacionamento negocial com um potencial cliente e sua manutenção.
- 7.20. Iniciamos a identificação dos nossos clientes a serem prospectados, orientados pela ética, respeito aos direitos humanos universais e transparência, inclusive com a disponibilização de informações com a devida clareza, precisão e tempestividade.
- 7.21. Promovemos um ambiente organizacional pautado por condutas responsáveis, que visem resguardar a BBTS de ações e atitudes inadequadas, zelando pelo patrimônio público e consolidando imagem de credibilidade junto aos clientes a serem prospectados.
- 7.22. Promovemos um atendimento apropriado na identificação e prospecção de clientes potenciais, respeitando as suas especificidades e buscando relacionamentos equilibrados e contínuos.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

- 7.23. Capacitamos os colaboradores para identificar clientes de forma justa, equitativa, cordial e com qualidade no atendimento.
- 7.24. Buscamos conhecer os clientes de forma individualizada em suas interações, respeitando as suas peculiaridades.
- 7.25. Priorizamos a identificação de potenciais clientes, pautados pelas melhores práticas de mercado, visando a melhor experiência em todas as etapas negociais.
- 7.26. Oferecemos soluções que viabilizam o *customer success*.
- 7.27. Disponibilizamos canais de contato permanente como instrumento de escuta ativa e defesa dos direitos dos potenciais clientes, em sua potencial relação comercial com a Empresa, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção, mitigação e solução de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e respeitosa.

8. APROVAÇÃO

- 8.1. Mediante Nota Técnica 2024/0669, esta política foi aprovada pelo Conselho de Administração (Conad) da BBTS na data de 24/10/2024.