

 CAPITAL CONSIG	Política de Relacionamento com o Cliente	Código	Política de Relacionamento com o Cliente
		Versão	002



# CAPITAL CONSIG

## Política de Relacionamento Com Cliente

Área de Compliance  
Versão 2025

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

## Sumário

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	OBJETIVOS.....	3
3.	ABRANGÊNCIA.....	4
4.	BASE NORMATIVA.....	4
5.	PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS .....	5
6.	GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES.....	6
6.1.	Diretoria Executiva .....	6
6.2.	Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC .....	7
6.3.	Atendimento Omnichannel.....	8
6.4.	Reclamadoria .....	8
6.5.	Ouvidoria .....	9
6.5.	Área de Treinamento & Desenvolvimento .....	9
6.7.	Compliance e Riscos .....	11
6.8.	Auditoria Interna.....	12
6.9	Integração Institucional .....	12
7.	ATENDIMENTO AO CLIENTE .....	12
7.1.	Tratamento das demandas do programa Não me Perturbe .....	13
8.	TRANSPARÊNCIA CONTRATUAL E DE CRÉDITO .....	13
9.	DIREITOS DOS CLIENTES .....	14
10.	SANÇÕES E MEDIDAS DISCIPLINARES.....	14
11.	MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO .....	15
12.	HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES .....	16

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

## 1. INTRODUÇÃO

A Capital Consig tem como fundamento de sua atuação a construção e a manutenção de um relacionamento ético, transparente e responsável com seus clientes e usuários, alicerçado na confiança recíproca, no respeito mútuo e na busca incessante pela excelência na prestação de serviços e no oferecimento de produtos financeiros. A experiência do cliente é reconhecida como um dos pilares centrais para a perenidade, o crescimento sustentável e a consolidação da reputação institucional da organização no âmbito do Sistema Financeiro Nacional.

A presente Política Institucional de Relacionamento com Clientes tem como escopo regulamentar, de forma clara, sistemática e abrangente, as práticas e diretrizes que norteiam todas as interações entre a instituição e seus clientes. Seu objetivo é assegurar não apenas a satisfação e a fidelização dos usuários, mas também a efetiva correspondência às suas necessidades, interesses e expectativas, em estrita observância aos princípios da ética, da responsabilidade, da transparência e da diligência que regem a atividade da Capital Consig.

Ademais, esta Política consolida diretrizes e princípios que disciplinam todas as etapas do relacionamento com clientes e usuários, abrangendo as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços, em conformidade com o disposto nas Resoluções do Conselho Monetário Nacional nº 4.949/2021 e nº 5.004/2022, bem como nas demais normas aplicáveis à atividade das Sociedades de Crédito Direto.

## 2. OBJETIVOS

- Assegurar que o relacionamento com o cliente seja conduzido de forma íntegra e consistente em todas as suas etapas, fase pré-contratual, contratação e fase pós-contratual, garantindo que as necessidades e expectativas sejam atendidas em qualquer momento da relação;
- Garantir que os produtos e serviços sejam compatíveis com o perfil e as demandas dos clientes;
- Promover a disseminação de informações claras, completas, objetivas e compreensíveis, de modo a possibilitar a livre escolha e a tomada de decisão consciente;
- Fomentar um ambiente de atendimento eficiente, acessível, inclusivo e orientado para a satisfação contínua do cliente;
- Assegurar a preservação da confidencialidade, privacidade e segurança das informações e transações realizadas;
- Estabelecer padrões transparentes e consistentes para o atendimento, a

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

comunicação e a resolução de conflitos, garantindo previsibilidade e uniformidade em todas as interações;

- Responsabilizar todos os colaboradores, administradores, prestadores de serviços e parceiros estratégicos pelo cumprimento das diretrizes desta Política, promovendo alinhamento integral da conduta institucional.
- Construir e manter o relacionamento com o cliente em estrita observância aos princípios da ética, transparência, clareza, objetividade, responsabilidade e diligência, de forma a consolidar laços de confiança e credibilidade

Adicionalmente, a Política visa a orientar a instituição na prevenção de práticas abusivas na resolução célere de conflitos e na contínua melhoria da experiência do cliente, assegurando práticas transparentes, éticas e alinhadas às normativas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil, em consonância com as melhores práticas de governança e compliance adotadas pelo Sistema Financeiro Nacional.

### 3. ABRANGÊNCIA

Esta Política é de observância obrigatória por todos os integrantes da Capital Consig, incluindo Diretores, Gestores, demais colaboradores, estagiários e aprendizes. Estende-se, igualmente, a prestadores de serviços, parceiros estratégicos e terceiros que, de qualquer modo, representem ou atuem em nome da instituição em atividades relacionadas ao relacionamento com clientes e usuários.

A aplicação deste documento não se limita ao contato direto com clientes, mas alcança todo o ciclo de interação institucional, desde a concepção e a oferta de produtos até a execução contratual, o atendimento pós-venda e a resolução de conflitos. Dessa forma, consolida-se um marco normativo interno que deve ser observado em sua integralidade como expressão da governança e da responsabilidade corporativa da Capital Consig.

### 4. BASE NORMATIVA

A presente Política encontra fundamento e respaldo nas seguintes normas e diplomas legais:

- **Resolução CMN nº 4.949/2021**, que estabelece princípios e procedimentos aplicáveis ao relacionamento com clientes e usuários;
- **Resolução CMN nº 5.004/2022**, que disciplina requisitos de oferta, contratação e prestação de serviços de operações de crédito e arrendamento mercantil;
- **Resolução CMN nº 5.050/2022** e suas alterações, aplicáveis às Sociedades de Crédito Direto;

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

- **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais;
- **Lei nº 9.613/1998 e Lei nº 13.260/2016**, que instituem regras de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo;
- **Decreto nº 11.304/2022**, que estabelece diretrizes e normas sobre Serviço de Atendimento ao Consumidor;
- Demais circulares, cartas circulares e normativos infralegais expedidos pelo Banco Central do Brasil.

## 5. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

O relacionamento da Capital Consig com seus clientes e usuários deve estar alicerçado em valores institucionais que orientam a conduta de colaboradores, administradores, prestadores de serviços e parceiros estratégicos. Tais princípios refletem não apenas compromissos éticos, mas também a observância das normas emanadas pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil e pela legislação aplicável, consolidando a credibilidade e a integridade da instituição.

São princípios fundamentais:

- **Ética e Responsabilidade**: Atuar de forma íntegra, honesta e responsável em todas as interações com clientes e usuários, observando rigorosamente o Código de Conduta, as Políticas internas da Capital Consig e as normas do Sistema Financeiro Nacional
- **Transparência e Honestidade**: Garantir que todas as informações fornecidas aos clientes sejam claras, completas e compreensíveis, permitindo a livre escolha e a tomada de decisão consciente, em conformidade com as diretrizes do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil
- **Equidade e Não-Discriminação**: Assegurar tratamento digno, justo e isonômico a todos os clientes, vedando qualquer forma de discriminação e dedicando especial atenção a situações de vulnerabilidade ou hipossuficiência.
- **Compromisso com a Satisfação do Cliente**: Compreender as necessidades e expectativas dos clientes e buscar continuamente sua plena satisfação, mediante atendimento ágil, eficaz e orientado à solução de demandas.
- **Confidencialidade e Privacidade**: A Capital adota rigorosos padrões de segurança e governança da informação, comprometendo-se a tratar todas as informações pessoais, financeiras e comerciais de seus clientes e usuários com o mais elevado grau de sigilo e integridade, em estrita conformidade com a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, bem

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

como com demais normas legais e regulatórias aplicáveis.

- Com o objetivo de assegurar a autenticidade das solicitações e proteger os dados sensíveis sob sua guarda, a Capital implementa mecanismos avançados de validação biométrica, os quais podem ocorrer por meio de: Plataformas de assinatura digital com validação facial; Soluções de verificação biométrica em vídeo, que asseguram a correspondência entre o solicitante e o titular dos dados.
- Essas práticas são aplicadas a todo e qualquer chamado originado em meio digital (ONLINE), independentemente do canal utilizado — seja voz, WhatsApp, mídias sociais, e-mail ou quaisquer outras plataformas de atendimento eletrônico. Assim, sempre que o cliente manifestar interesse em obter documentos, informações ou qualquer tipo de material institucional junto à Capital, será obrigatoriamente exigida a validação biométrica prévia, como condição essencial para o prosseguimento do atendimento.
- **Proatividade e Diligência:** Antecipar-se às necessidades dos clientes, atuar de forma preventiva para evitar práticas abusivas e oferecer soluções eficazes e tempestivas para eventuais problemas que possam surgir.
- **Responsabilidade Socioambiental:** Considerar, no relacionamento com clientes, os impactos sociais, ambientais e climáticos, em consonância com os princípios de sustentabilidade e as diretrizes regulatórias aplicáveis.
- **Conformidade Regulatória:** Observar, em todas as práticas e interações, as normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil, reafirmando o compromisso da Capital Consig com a integridade, a legalidade e a credibilidade no Sistema Financeiro Nacional.

## 6. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

A governança desta Política é estruturada para assegurar a clara definição de papéis, responsabilidades e mecanismos de supervisão, em estrita observância às diretrizes emanadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil. O objetivo é garantir que todas as instâncias da Capital Consig atuem de forma coordenada, transparente e eficaz na proteção dos direitos dos clientes e usuários, no cumprimento das obrigações regulatórias e na preservação da reputação institucional.

### 6.1. Diretoria Executiva

Compete à Alta Administração aprovar, revisar e supervisionar a aplicação desta Política, assegurando sua compatibilidade com a natureza da instituição, o perfil dos clientes e as demais políticas internas. São suas atribuições:

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>	Política de Relacionamento com o Cliente
		<b>Versão</b>	10/10/2025

- Designar formalmente o Diretor responsável perante o Banco Central do Brasil pela implementação desta Política;
- Aprovar a disseminação interna de suas disposições, assegurando que todos os colaboradores estejam cientes de suas regras;
- Promover cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo, equilibrado e respeitoso com clientes e usuários;
- Deliberar sobre relatórios periódicos de monitoramento, assegurando conformidade e legitimidade dos produtos e serviços financeiros oferecidos;
- Deliberar sobre as métricas e indicadores a serem utilizados para aferição do cumprimento desta Política;
- Aprovar mecanismos de avaliação periódica de efetividade desta Política;
- Aprovar programas de capacitação a empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes.

## 6.2. Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) constitui instância essencial de relacionamento direto entre a Capital Consig e seus clientes e usuários, devendo observar rigorosamente as disposições no Decreto nº 11.034/2022, bem como demais normas aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional. Compete ao SAC:

- Disponibilizar canais de atendimento adequados, acessíveis e gratuitos, assegurando a plena utilização por todos os clientes, inclusive pessoas com deficiência;
- Divulgar de forma ampla e clara a existência do SAC, seus objetivos e formas de acesso, garantindo a emissão de protocolo de atendimento para cada demanda registrada;
- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal às solicitações e reclamações apresentadas pelos clientes e usuários que não tenham sido solucionadas pelos canais habituais de atendimento;
- Assegurar que todas as manifestações sejam respondidas de forma conclusiva dentro dos prazos normativos, comunicando ao cliente, desde o início, o prazo previsto pela resposta;
- Manter histórico de atendimento com registros completos das ocorrências, providências adotadas e dados essenciais do cliente, pelo prazo mínimo exigido

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

em norma;

- Atuar com autonomia para acessar informações e documentos necessários à apuração e respostadas às demandas;
- Elaborar relatórios periódicos quantitativos e qualitativos sobre as demandas recebidas e tratadas, disponibilizando-os à Alta Administração para fins de monitoramento e aprimoramento contínuo;
- Assegurar sigilo, privacidade e segurança das informações e dados pessoais dos clientes em todas as etapas do atendimento;
- Promover a observância dos princípios da ética, transparência, clareza, objetividade, responsabilidade e diligência, alinhando sua atuação às melhores práticas de governança, compliance e proteção ao consumidor.

### **6.3. Atendimento Omnichannel**

A CAPITAL CONSIG oferece um atendimento Omnichannel, garantindo que nossos clientes possam entrar em contato conosco pelos mais diversos canais de forma integrada e eficiente.

Nossa principal matriz de atendimento é o WhatsApp, por meio do qual o cliente conta com um suporte ágil e humanizado para diversas demandas.

No site oficial da CAPITAL CONSIG, há uma página exclusiva que detalha os tipos de solicitações e demandas que podem ser realizadas, indicando qual canal é o mais adequado e preparado para atender cada uma delas.

### **6.4. Reclamadoria**

A Reclamadoria é uma instância interna de atendimento dedicada ao acompanhamento e resolução ágil de demandas e pedidos já abertos pelos clientes, funcionando como um canal de reforço, priorização e desobstrução de tratativas em andamento.

Seu principal objetivo é agilizar o fluxo de resolução das manifestações, garantindo uma comunicação mais eficiente entre as áreas internas e o consumidor, especialmente em situações em que há necessidade de retorno mais célere.

Principais atribuições da Reclamadoria:

- Atuar de forma proativa e integrada com as áreas envolvidas para acelerar o tratamento de solicitações pendentes;
- Garantir a rastreabilidade e o controle de prazos das manifestações em aberto;

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

- Apoiar o SAC;
- Promover a redução do tempo médio de resposta, contribuindo diretamente para o cumprimento das metas de atendimento e satisfação do cliente;
- Registrar todas as ações realizadas no sistema interno, assegurando transparência e histórico completo das interações.

A Reclamadoria opera com foco especial nos canais de Voz, WhatsApp, E-mail e Site, onde o cliente consegue acionar de forma rápida o acompanhamento de sua solicitação, mas também contempla os demais meios de comunicação, assegurando tratamento uniforme e eficaz.

#### **6.5. Ouvidoria**

A Ouvidoria constitui instância independente de defesa dos direitos dos clientes e usuários. É responsável por:

Nossa ouvidoria é realizada pela empresa ABSCM. O atendimento pode ser feito pelo telefone 0800 590 0127 ou pelo e-mail [ouvidoria@abscm.com.br](mailto:ouvidoria@abscm.com.br), de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 17h30, exceto feriados.

#### **6.5. Área de Treinamento & Desenvolvimento**

Mensalmente, a área de Treinamento deverá disponibilizar um Roteiro de Atendimento atualizado, em formato de passo a passo operacional, refletindo fielmente a realidade dos canais de atendimento utilizados pela Capital Consig — com ênfase no WhatsApp, principal meio de interação com os clientes, e contemplando também as situações de atendimento por voz.

Esse roteiro tem como objetivos:

- Orientar os colaboradores quanto aos fluxos internos e procedimentos necessários para o correto tratamento das demandas originadas pelos clientes;
- Descrever os caminhos e etapas para o encaminhamento e resolução de cada tipo de solicitação;
- Padronizar a comunicação, apresentando fraseologias humanizadas e consistentes, que mantenham coerência lógica, clareza e empatia, garantindo uma experiência de atendimento assertiva e alinhada ao propósito institucional da empresa.

O material deverá ser continuamente revisado, assegurando que o conteúdo reflita eventuais mudanças de processos, políticas internas, canais de comunicação ou orientações regulatórias, servindo como referência obrigatória para toda a equipe de atendimento.

A área de Treinamento e Desenvolvimento deve estruturar programas de formação e

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

capacitação contínua, assegurando que colaboradores, prestadores de serviços e parceiros compreendam e apliquem as diretrizes desta Política. São suas atribuições:

- Manter programa permanente de treinamento específico para empregados e prestadores de serviços;
- Permitir que colaboradores, prestadores de serviços e parceiros estratégicos apresentem sugestões de aprimoramento, sem prejuízo de que a formalização e a vigência das responsabilidades estabelecidas dependam exclusivamente da Política aprovada pela Diretoria Executiva;
- Garantir que a estrutura organizacional e os fluxos de atuação reflitam fielmente os papéis e responsabilidades previstos, assegurando alinhamento institucional e conformidade regulatória.
- Assegurar que os treinamentos sejam objeto de avaliação periódica, de modo a garantir sua efetividade;
- Garantir que haja equilíbrio entre as diretrizes desta Política e as metas de resultados e incentivos associados ao desempenho de funcionários e de correspondentes no País;
- Implementar mecanismos que, quando da avaliação periódica de colaboradores, estagiários e aprendizes, assegurem que eventuais desvios de conduta para atingimento de metas de incentivo sejam detectados, corrigidos e, a depender do caso, encaminhados ao Comitê de Compliance e Ética para procedimento de apuração de eventuais responsabilidades.
- Apoiar a disseminação dos princípios da Política junto a todas as áreas da instituição.
- A Capital Consig investirá continuamente na capacitação de seus colaboradores para garantir que todos os membros da equipe de atendimento possuam habilidades adequadas para lidar com diferentes situações e clientes, garantindo a consistência e qualidade no atendimento.
- A Capital Consig reconhece que a qualidade e a consistência do relacionamento com clientes e usuários dependem diretamente da competência técnica e comportamental de seus colaboradores. Nesse sentido, a instituição compromete-se a investir de forma permanente em programas de formação e capacitação contínua, assegurando que todos os integrantes da equipe de atendimento, bem como prestadores de serviços e parceiros estratégicos, possuam as habilidades necessárias para lidar com diferentes situações e perfis de clientes.
- Os programas de capacitação terão como escopo não apenas a transmissão de conhecimentos técnicos e normativos, mas também o desenvolvimento de competências interpessoais, éticas e de comunicação, de modo a promover um

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

atendimento humanizado, inclusivo e orientado para a solução célere e eficaz das demandas apresentadas.

- A instituição garantirá, ainda, que os conteúdos de capacitação estejam alinhados às diretrizes desta Política, às normativas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil, e às melhores práticas de governança, compliance e gestão de riscos.
- Dessa forma, a Capital Consig reafirma seu compromisso em assegurar a consistência, a excelência e a qualidade do atendimento, fortalecendo a confiança dos clientes e a reputação institucional no âmbito do Sistema Financeiro Nacional.

## 6.7. Compliance e Riscos

Compete às áreas de Compliance e Risco Operacional coordenar os mecanismos de monitoramento e mitigação de riscos relativos ao relacionamento com clientes, bem como assegurar a adequação regulatória. São suas atribuições:

- Coordenar o Comitê de Produtos, assegurando avaliação prévia e multidisciplinar de novos produtos e serviços, bem como de alterações relevantes;
- Avaliar: (i) características de concepção de produtos e serviços; (ii) perfil dos clientes-alvo, considerando complexidade e riscos; (iii) coleta, tratamento e manutenção de informações de clientes; (iv) oferta, recomendação, contratação e distribuição de produtos e serviços; (v) divulgação e publicidade; (vi) requisitos de segurança; (vii) cobrança de tarifas e sistemática de cobrança em caso de inadimplemento; (viii) extinção contratual e liquidação antecipada de dívidas; (ix) mecanismos de mediação de conflitos; (x) gestão de atendimento a clientes; (xi) transferência de relacionamento a pedido do cliente; (xii) regras de metas e incentivos.
- Instituir mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos, assegurando: (i) monitoramento do cumprimento desta Política; (ii) elaboração de relatórios periódicos de avaliação de sua efetividade mediante indicadores determinados pela Diretoria Executiva; (iii) identificação e elaboração de proposta de correção de deficiências;
- Garantir o registro e a manutenção de dados, processos, controles e trilhas de auditoria pelo prazo mínimo de cinco anos;
- Propor treinamentos específicos sobre Compliance, PLD/FT e temas correlatos, alinhados ao relacionamento com clientes;
- Disseminar internamente as disposições desta Política, promovendo cultura de

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

conformidade regulatória.

#### 6.8. Auditoria Interna

A Auditoria Interna deve atuar de forma independente e imparcial, avaliando a eficácia desta Política e dos controles internos relativos ao relacionamento com clientes. É responsável por:

- Realizar testes periódicos de aderência;
- Identificar fragilidades e recomendar medidas corretivas;
- Reportar suas conclusões diretamente à Alta Administração;
- Verificar a consistência das trilhas de auditoria e dos registros mantidos pela instituição, assegurando a confiabilidade das informações.

#### 6.9 Integração Institucional

O modelo de governança adotado pela Capital Consig enfatiza a coordenação transversal entre áreas, de modo que informações oriundas do SAC, Reclamadoria e da Ouvidoria, dos programas de capacitação conduzidos pela Área de Treinamento & Desenvolvimento, do monitoramento de riscos e de conformidade promovido por Compliance e Riscos e das avaliações independentes da Auditoria Interna sejam consolidadas e analisadas pela Alta Administração. Essa integração assegura uma visão abrangente e sistêmica do relacionamento com clientes e usuários, permitindo a identificação de fragilidades, a prevenção de práticas abusivas e a implementação de melhorias contínuas, em estrita observância às normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil.

### 7. ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento prestado pela Capital Consig deve ser conduzido com eficiência, acessibilidade, agilidade e tempestividade, assegurando plena satisfação dos clientes e usuários em todas as fases do relacionamento. A instituição disponibilizará múltiplos canais de atendimento, presenciais, eletrônicos, telefônicos, em conformidade com o disposto na Resolução CMN nº 4.949/2021, vedando restrições desarrazoadas ao acesso presencial e garantindo que nenhum cliente seja privado de atendimento adequado.

A comunicação institucional deverá ser clara, objetiva e completa, especialmente no fornecimento de contratos, extratos e demais documentos, de modo a assegurar compreensão integral do conteúdo. A Capital Consig compromete-se a estabelecer prazos razoáveis e previamente definidos para resposta a demandas, reclamações e solicitações de clientes, garantido previsibilidade e consistência no tratamento das interações.

A extinção contratual e a transferência de relacionamento deverão ser viabilizadas de

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

forma célere, justa e transparente, sem a imposição de entraves ou barreiras abusivas. O desempenho da equipe de atendimento será objeto de avaliação contínua, integrando-se ao processo de monitoramento da experiência do cliente previsto nesta Política.

### 7.1. Tratamento das demandas do programa Não me Perturbe

A Capital Consig observa integralmente o disposto no Decreto nº 11.034/2022, na Resolução CMN nº 4.949/2021, bem como nas normas da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/Ministério da Justiça) e nos atos da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que regulam o sistema Não Perturbe e mecanismos equivalentes de bloqueio de ligações e mensagens.

Para tanto, compromete-se a:

- Assegurar a imediata inclusão, em base de dados interna, dos pedidos de bloqueio de ligações e contatos de clientes cadastrados no sistema Não Perturbe ou em listas oficiais equivalentes, impedindo comunicações indevidas por qualquer canal da instituição ou de seus parceiros comerciais;
- Estabelecer procedimentos formais para o registro, tratamento e monitoramento dessas demandas, garantindo resposta conclusiva e tempestiva ao cliente;
- Integrar o controle de bloqueios do Não me Perturbe aos sistemas de CRM e de gestão de relacionamento, de modo a prevenir contatos automáticos ou manuais a clientes que tenham exercido esse direito;
- Manter trilhas de auditoria e histórico documental pelo prazo mínimo exigido em norma, possibilitando comprovação de conformidade perante órgãos reguladores;
- Prever sanções contratuais a terceiros prestadores de serviço que descumprirem as regras do Não me Perturbe em nome da Capital Consig, assegurando responsabilidade solidária e preservação da reputação institucional.

## 8. TRANSPARÊNCIA CONTRATUAL E DE CRÉDITO

No âmbito das operações de crédito e arrendamento mercantil, a Capital Consig observa integralmente as disposições da Resolução CMN nº 5.004/2022 e demais normativos aplicáveis. Nenhuma operação será formalizada sem instrumento representativo do crédito, em conformidade com as exigências do Banco Central do Brasil, devendo esse instrumento conter, de forma clara e precisa, a taxa efetiva mensal e anual, os tributos e tarifas incidentes, o Custo Efetivo Total (CET) e os critérios de encargos por inadimplemento.

Será fornecido ao cliente os seguintes documentos como CCB (Contrato), Demonstrativos de evolução da dívida, termo de adesão do cartão, validação, biométrica de reconhecimento da operação e carta saldo devedor, contendo

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

informações detalhadas sobre o saldo devedor, a evolução da dívida, o sistema de pagamento, as taxas aplicáveis, o valor das parcelas e suas datas de vencimento.

A Capital Consig assegura o direito à liquidação antecipada de dívidas, total ou parcial, com base na taxa contratada, sem a imposição de ônus indevidos, reafirmando seu compromisso com a liberdade de escolha do cliente.

Todos os contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos correlatos deverão ser redigidos em linguagem clara, objetiva e adequada à natureza e complexidade da operação, garantindo a compreensão plena por parte dos clientes e usuários. Reafirme-se, por fim, a vedação de cobranças, encargos ou averbações não previstos em contrato, em estrita observância às normativas do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil.

## 9. DIREITOS DOS CLIENTES

Os clientes e usuários da Capital Consig têm assegurados os seguintes direitos:

- Direito à informação clara, completa e tempestiva em todas as fases do relacionamento, garantindo plena compreensão das condições contratuais;
- Proteção contra práticas abusivas, assegurando a lisura e a transparência em todas as interações institucionais;
- Confidencialidade e proteção de dados pessoais, em conformidade com a LGPD, preservando a integridade e a privacidade das informações;
- Tratamento justo, digno e equitativo, sem qualquer forma de discriminação ou barreiras indevidas;
- Acesso célere e facilitado à Ouvidoria e aos canais de comunicação e mediação de conflitos, como instrumento de defesa e de seus direitos;
- Preservação da integridade e segurança das operações realizadas, com a garantia de mecanismos técnicos e organizacionais adequados;

## 10. SANÇÕES E MEDIDAS DISCIPLINARES

O cumprimento desta Política é de observância obrigatória por todos os colaboradores, administradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros da Capital Consig. O descumprimento, seja por ação ou omissão, ensejará a aplicação de medidas disciplinares proporcionais à gravidade da infração e aos riscos gerados para a instituição.

As sanções podem variar desde advertências formais e treinamentos corretivos obrigatórios até desligamento do colaborador, rescisão contratual com terceiros e comunicação imediata às autoridades competentes, incluindo Banco Central do Brasil, Conselho Monetário Nacional e demais órgãos de supervisão, quando a gravidade ou a natureza do incidente assim o exigir.

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>  <b>Versão</b>	Política de Relacionamento com o Cliente  10/10/2025
--	--	------------------------------------	---

O processo de apuração seguirá rito formal conduzido pela área de Compliance e Segurança da Informação, quando necessário assegurando imparcialidade, ampla defesa e registro documental de todas as etapas. Essa abordagem visa a equilibrar o caráter educativo e corretivo das medidas, promovendo a cultura de conformidade e reforçando a importância do relacionamento com o cliente como responsabilidade coletiva.

## 11. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O desempenho da Capital Consig no relacionamento com clientes e usuários será monitorado de forma contínua e sistemática, mediante a utilização de uma abordagem abrangente que combine indicadores quantitativos e qualitativos, aptos a aferir a efetividade das estratégias adotadas e a satisfação dos clientes. Esse processo contemplará o acompanhamento do desempenho das equipes de atendimento e a eficácia das práticas institucionais, por meio de diferentes ferramentas de medição que possibilitem ajustes tempestivos e precisos nas operações, assegurando a melhoria contínua da experiência do cliente.

Para dar concretude a esse compromisso, a Capital Consig se obriga a adotar os seguintes critérios de ações:

- Adoção de indicadores objetivos e subjetivos para avaliação da qualidade do relacionamento com clientes, permitindo mensuração consistente e comparável dos resultados;
- Realização de treinamentos contínuos e programas de capacitação destinados aos colaboradores, com vistas ao aprimoramento constante das práticas de atendimento e à plena compreensão das diretrizes desta Política;
- Revisão periódica desta Política, em periodicidade mínima anual ou sempre que houver alterações regulatórias ou mudanças relevantes no mercado, de modo a garantir sua plena conformidade normativa;
- Atuação orientada para a excelência e a agilidade no atendimento, assegurando a construção de um relacionamento cooperativo, equilibrado e pautado pelo respeito entre colaboradores, clientes e usuários;
- Oferta e recomendação de produtos e serviços adequados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes, de modo a assegurar aderência ao perfil de cada usuário e a proteger sua liberdade de escolha;
- Garantia de tratamento justo e equitativo a todos os clientes e usuários, vedando-se qualquer forma de discriminação ou prática abusiva;
- Prestação de informações de forma segura, clara e precisa, contemplando direitos, deveres, responsabilidades, custos, ônus, penalidades e eventuais riscos inerentes à execução de operações ou à prestação de serviços;
- Utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade das operações em contratos, recibos, extratos, comprovantes e demais documentos

 <b>CAPITAL CONSIG</b>	Política de Relacionamento com o Cliente	<b>Código</b>	Política de Relacionamento com o Cliente
		<b>Versão</b>	10/10/2025

destinados ao público, de forma a permitir o entendimento integral de seus termos;

- Preservação do sigilo, da integridade, da conformidade e da segurança das informações e transações realizadas, bem como da legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

O processo e monitoramento e avaliação será contemplado por registros formais de incidentes e reclamações, bem como pela realização de testes periódicos conduzidos pela Auditoria Interna, cujos resultados servirão de subsídio para a mitigação de riscos e o aprimoramento contínuo das práticas institucionais.

A revisão desta política culminará em aprovação pela Diretoria Executiva, sendo formalizada em documento próprio, amplamente divulgado no âmbito interno e mantido à disposição do Banco Central do Brasil, em cumprimento às obrigações de transparência e governança.

## 12. HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data de Aprovação</b>	<b>Alterações Principais</b>	<b>Responsável pela Atualização</b>	<b>Próxima Revisão Prevista</b>
1	10/10/2025	Reestruturação do texto	Diretoria de Compliance	10/10/2026