



BBTS BRASÍLIA

# POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

## 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 as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que a BBTS está sujeita.

### 3. OBJETIVO

3.1. Esta Política visa estabelecer princípios e diretrizes a serem observados no processo de relacionamento com clientes 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 8.666/93 (Lei de Licitações e Contratos);
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 Conduta Ética e Normas de Conduta da BB Tecnologia e Serviços;
8. Política de Gestão de Riscos;
9. Política de Gestão de Risco de Mercado;
10. Política de Identificação de Clientes;
11. Política de Prevenção e Combate à Corrupção, à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da BB Tecnologia e Serviços;
12. Programa de Integridade da BB Tecnologia e Serviços;
13. Programa de Compliance da BB Tecnologia e Serviços;
14. Resolução Bacen 4.949 – Princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

## POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

---

### 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 clientes e usuários de produtos e serviços e nas tratativas de venda e pós-venda, observando princípios de integridade, transparência e conformidade, propiciando a convergência de interesse e o fortalecimento da imagem institucional perante o público externo.

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

6.2.1 Clientes e Usuários: pessoa física ou jurídica, que possam usufruir ou que tenham utilizado dos produtos ou serviços oferecidos, comercializados ou distribuídos pela BBTS;

6.2.1.1 Clientes Pessoa Jurídica pertencentes à Administração Pública: todos e quaisquer clientes ou potenciais clientes ou usuários, da Administração Pública Direta ou Indireta, 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;

6.2.1.2 Clientes Pessoa Jurídica pertencentes à Iniciativa Privada, 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 à Iniciativa Privada, sem fins lucrativos: todos e quaisquer clientes ou potenciais clientes ou usuários, da Iniciativa Privada, sem fins lucrativos, que possam adquirir, contratar ou utilizar, ou que tenha utilizado, contratado ou adquirido produtos ou serviços oferecidos, comercializados ou distribuídos pela

## POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

---

BBTS, conforme definições contratuais previamente estabelecidas, respeitando a legislação vigente e as melhores práticas de mercado;

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

### 7. ENUNCIADO

- 7.1. Asseguramos uma cultura de atendimento proativo, colaborativo, assertivo e equilibrado com clientes ou potenciais clientes e usuários dos produtos e serviços ofertados pela BBTS.
- 7.2. Asseguramos que, em nosso conjunto de estratégias, o cliente é o centro, cujos meios e métodos aplicados devem encantá-lo e proporcionar uma experiência única com a marca, expressa, entre outros, por meio do contato com nossos colaboradores, uso de nossos produtos, serviços, além das demais fases do relacionamento negocial.
- 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 a jornada negocial.
- 7.6. Oferecemos produtos e serviços adequados às necessidades de clientes e usuários, 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 usuários.
- 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 usuários, por meio do diálogo e transparência.
- 7.10. Oferecemos orientações e informações claras, confiáveis e oportunas aos clientes, para permitir a melhor decisão negocial de acordo com as suas necessidades, desejos e anseios e 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 dos clientes e usuários com a Empresa 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 usuários, 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 externos.
- 7.16. Construímos relações negociais sustentáveis, garantindo benefícios mútuos entre a BBTS e clientes e usuários, visando proporcionar a melhor experiência em toda a jornada, considerando a prospecção, a venda, o relacionamento negocial e a pós-venda.
- 7.17. Comprometemo-nos com a transparência nas relações negociais com nossos clientes e usuários, 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.
- 7.23. Capacitamos os colaboradores para identificar clientes de forma justa, equitativa, cordial e com

## POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

---

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 clientes a serem prospectados em sua potencial relação negocial 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 2021/0540, esta política foi apreciada pela Diretoria Executiva em 24/10/2021 e aprovada pelo Conselho de Administração (Conad) da BBTS na data de 29/10/2021.