

BANCO REGIONAL DE DESENVOLVIMENTO DO EXTREMO SUL - BRDE

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Base Normativa Interna:

Resolução CA nº 2.670, de 25 de agosto de 2021, que aprova a Política de Relacionamento com Clientes.

Elaboração:

Superintendência de Crédito e Controle

Diretoria de Operações

Data de divulgação: Dezembro/2024

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A Política de Relacionamento com Clientes do BRDE, instituída pela Resolução BRDE CA nº 2.670, de 25 de agosto de 2021, destina-se a orientar o comportamento e forma de atuação do BRDE no relacionamento com seus clientes e usuários. Está presente na condução diária de nossas atividades, com observância de princípios éticos, de responsabilidade, transparência e diligência. Propicia, desta forma, a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência, buscando criar relacionamentos comerciais sólidos e duradouros com seus clientes. Abaixo, listamos algumas de nossas diretrizes:

- Dispensamos tratamento justo e equitativo a clientes e usuários;
- Asseguramos a conformidade e legitimidade dos produtos e serviços ofertados;
- Pautamos nossa oferta de produtos e serviços visando o desenvolvimento a longo prazo das empresas e comunidades onde atuamos;
- Primamos pelo bom atendimento ao cliente, buscando sua retenção e fidelização;
- Não vinculamos a contratação de um produto ou serviço à adesão a outros produtos ou serviços, resguardadas eventuais condições operacionais e regulamentares de cada linha de crédito;
- Prestamos informações claras e precisas a nossos clientes, possibilitando que tomem decisões financeiras de forma segura conforme seus objetivos;
- Utilizamos linguagem simples e compreensível, evitando usos de jargões e estrangeirismos;
- Não impomos barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção contratual de produtos e serviços, a transferência do relacionamento para outra instituição ou a liquidação antecipada de contratos;
- Controlamos as informações, dados e contatos dos clientes, preservando sua integridade e sigilo, em conformidade com a legislação aplicável;
- Observamos o Código de Conduta Ética do BRDE;
- Aplicamos soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cliente;
- Disponibilizamos Canais de Comunicação para envio de dúvidas, reclamações, críticas, sugestões e denúncias, assegurado o anonimato.
- Prestamos atendimento conforme a preferência do cliente dentre os nossos Canais de Relacionamento, sejam físicos ou virtuais, pormenorizados em nossa Carta de Serviços;

1. DIRECIONADORES DA POLÍTICA

A Política de Relacionamento com Clientes do BRDE foi elaborada levando-se em consideração os seguintes aspectos:

- **Natureza do BRDE:** O BRDE caracteriza-se por ser uma instituição financeira pública de fomento, que atua no apoio técnico institucional e creditício, cuja carteira de crédito concentra-se em linhas de empréstimos e financiamentos de longo prazo, voltadas para o desenvolvimento e fomento da produtividade.

- **Gestão:** O BRDE é controlado pelos três estados do Sul do Brasil (RS, SC e PR), com participação societária paritária, tendo sua diretoria composta por dois diretores de cada estado.
- **Forma de Atuação:** O BRDE dispõe de diversas linhas de crédito, adequadas a cada projeto de investimento, com financiamento de longo prazo e juros reduzidos, condições especiais aderentes à atuação de um banco de fomento.
 - **Operações Diretas:** Atendimento direto ao cliente, realizado por intermédio de equipe de analistas, lotada em uma das três agências do Banco.
 - **Operações Indiretas:** Atendimento por meio da rede de conveniadas, quando parte do processo de análise e fiscalização é realizada por instituição que tem um termo de convênio com o BRDE, o qual regula essa relação.
 - **Fornecedores de Recursos:** O BRDE conta com uma diversificada cadeia de fornecedores de recursos, operando com mais de 14 fontes diferentes, além de utilizar recursos próprios na concessão de crédito.

2. GESTÃO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO

Para fins de gestão e acompanhamento da aplicação das diretrizes desta Política, o BRDE institui as seguintes estratégias:

- Treinamento dos profissionais que atuam no atendimento ao cliente;
- Mediação de conflitos que envolvam clientes, conduzida pela Ouvidoria do BRDE;
- Acompanhamento de indicadores de atendimento:
 - Nº de protocolos por ano;
 - Nº de operações contratadas por ano;
 - Nº de reclamações recebidas pela Ouvidoria/Canal de denúncias por ano;
 - Nº de reclamações Procon e/ou Reclame Aqui por ano;
 - Nº total de reclamações em relação ao Nº de protocolos por ano;
 - Nº total de reclamações em relação ao Nº de contratos por ano;
- Definição de forma clara, precisa e acessível dos termos e obrigações do BRDE e de seus clientes nos instrumentos de crédito ou contratuais referentes a produtos e serviços prestados, inclusive quanto às hipóteses de extinção da relação comercial por descumprimento de quaisquer das partes;
- Previsão, nos instrumentos contratuais de produtos e serviços, do número de telefone da Ouvidoria do BRDE.

- Orientação, de forma clara e precisa, quanto aos procedimentos a serem adotados pelos clientes quando da formalização dos instrumentos contratuais, assim como na utilização do Internet Banking e/ou outros sistemas utilizados.
- Publicação da Carta de Serviços no site do BRDE.
- Publicação da versão resumida da Política de Relacionamento com Clientes no site do BRDE.

3. RESPONSABILIDADES

- Conselho de Administração – Responsável por aprovar a Política de Relacionamento com Clientes do BRDE.
- Diretoria – Responsável por submeter ao Conselho de Administração a aprovação e revisão periódica desta política; apreciar relatórios que abordem o gerenciamento desta política; prover as condições de estrutura organizacional, recursos humanos, treinamento e sistemas para viabilizar sua implantação.
- Diretor de Operações – Responsável pelo cumprimento desta política.
- Superintendência de Crédito e Controle (SUCEC) – Responsável pela implementação das disposições da política, pela avaliação da sua efetividade, assim como pela identificação e correções de eventuais deficiências.
- Superintendência de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance (SURIS) - Responsável pelo acompanhamento da aplicação da política de relacionamento com clientes, visando a mitigação de riscos.
- Superintendências das Agências – Unidades gestoras do relacionamento com os clientes do BRDE, apresentando-se como principal canal de atendimento aos clientes; atender e dar tratamento às demandas dos clientes; orientar, receber e dar encaminhamento às propostas de financiamento dos clientes; participar de feiras e eventos; sugerir melhorias e adaptações na presente política.
- Ouvidoria – Canal cuja função é atuar na defesa dos direitos dos clientes do BRDE, notadamente quanto ao esclarecimento sobre deveres do BRDE na prevenção e solução de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.
- Canal de Denúncias: cuja função é permitir que seus funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades do BRDE, mediante o registro de reclamações, dúvidas, denúncias e sugestões.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Com sede administrativa e agência na cidade de Porto Alegre (RS), o BRDE possui também agências em Florianópolis (SC) e em Curitiba (PR), além de um escritório de representação no Rio de Janeiro (RJ) e espaço de divulgação em Campo Grande (MS). Possui também espaços de divulgação em 15 cidades da Região Sul.

BRDE no Rio Grande do Sul

Direção Geral

92.816.560/0001-37

E-mail: brde@brde.com.br

Endereço: Rua Uruguai, nº 155 – 4º andar, Porto Alegre – RS, CEP 90.010-140

Horário de atendimento ao público: 10:00h às 18:00h

Telefone (51) 3215-5000

Agência Rio Grande do Sul

92.816.560.0001-37

E-mail: brders@brde.com.br

Endereço: Rua Uruguai, nº 155 – Térreo, Porto Alegre – RS, CEP 90.010-140

Horário de atendimento ao público: 10:00h às 18:00h

Telefone: (51) 3215-5211

BRDE no Paraná

Agência do Paraná

92.816.560/0002-18

E-mail: brdepr@brde.com.br

Endereço: Av. João Gualberto, 570 Curitiba – PR, CEP: 80.030-900

Horário de atendimento ao público: Das 9h30 às 18h30

Telefone: (41) 3219-8000

BRDE em Santa Catarina

Agência de Santa Catarina

92.816.560/0003-07

E-mail: brdesc@brde.com.br

Endereço: Av. Hercílio Luz, nº 617 Florianópolis – SC, CEP: 88.020-000

Horário de atendimento ao público: 9:30h às 18:30h

Telefone: (48) 3221-8000

BRDE no Mato Grosso do Sul

Espaço de Divulgação no Mato Grosso do Sul – MS

E-mail: brdems@brde.com.br

Endereço: Av. Afonso Pena, nº 5723 – Sala 301 – Santa Fé Campo Grande MS, CEP: 79.031-010

Horário de atendimento ao público: 8:30h às 12:00h e 13:00h às 17:30h

Telefone: (67) 3382-2660 e (67) 99944-9452

BRDE no Rio de Janeiro

Representação no Rio de Janeiro

E-mail: brderj@brde.com.br

Endereço: Av. Rio Branco, nº 181, sala 3504 – Centro Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.040-007

Horário de atendimento ao público: 9:00h às 18:30h

Telefone: (21) 2524-5515

Endereço do Site

<https://www.brde.com.br>

Endereço Internet Banking

<https://ib.brde.com.br/Usuario/Login>

Canal de Denúncias BRDE

<https://canal.ouvidordigital.com.br/brde>

Portal da Transparência

<https://www.brde.com.br/transparencia/sobre-o-portal/>

Canais de Ouvidoria

0800 600 1020 (o horário de atendimento da Ouvidoria é o mesmo do atendimento externo do banco, das 12h30 às 18h30.)

e-mail: ouvidoria@brde.com.br