

# **Política de Relacionamento com o Cliente**

Julho 2007

## **1. INTRODUÇÃO**

1.1. A Política de Relacionamento com o Cliente da Brasilcap é, fundamentalmente, a tradução da forma como a Companhia atua, refletindo a transparência e o comprometimento da Companhia e demonstrando os esforços que ela realiza para colocar a sua visão, sua missão e compromissos em prática.

1.1.1. Visão: “Ser reconhecida como a empresa de referência no mercado de capitalização”.

1.1.2. Missão: “Garantir as melhores soluções em capitalização, contribuindo para a concretização dos sonhos e projetos de clientes e parceiros”.

1.1.3. Compromissos: Ética, Qualidade, Respeito, Valorização, Transparência, Inovação e Cidadania.

1.2. A Política de Relacionamento com o Cliente tem como principal objetivo criar um relacionamento sólido com os públicos de relacionamento da Brasilcap, aumentando os seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma aproximação contínua.

## **2. Relacionamento transparente e ético**

2.1. Objetivando a manutenção de um relacionamento transparente, honesto, claro e tempestivo com o cliente, a Brasilcap trabalha para que esteja sempre apta a desenvolver produtos de capitalização adequados às expectativas dos diversos perfis de consumidores.

2.2. Para que seus clientes tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos comercializados pela Brasilcap, todos os dados relacionados às características destes produtos são disponibilizados aos clientes.

2.3. A Companhia tem uma postura ética, zelando pelo respeito permanente e pela preservação da civilidade, da cortesia e da empatia. Esses preceitos constam no Código de Ética da Brasilcap, disponível para consulta nos canais de relacionamento da Companhia.

### **3. Canais de relacionamento**

3.1. Entende-se por canais de relacionamento os meios que a Brasilcap disponibiliza para trocar informações com seu cliente.

3.2. A Brasilcap zela pela facilidade do contato de seu cliente para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações por meio de seus canais de relacionamento: Central de Atendimento, Fale Conosco e Ouvidoria.

3.3. A Brasilcap está sempre em busca de estabelecer novos canais de relacionamento com seu cliente.

### **4. Comunicação**

4.1. A Brasilcap disponibiliza informações completas a respeito dos produtos e serviços por ela oferecidos ao seu cliente.

4.2. Os materiais de comunicação e as ações promocionais da Brasilcap são claros, objetivos, transparentes e sucintos, sempre em conformidade com as legislações vigentes no País.

### **5. Privacidade da Informação**

5.1. A Brasilcap mantém um controle rigoroso das informações fornecidas pelo seu cliente, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes no País.

5.2. A Brasilcap não comercializa, cede ou troca os dados de seu cliente.

5.3. Depoimentos, divulgação de dados e da imagem propriamente dita, em qualquer situação, serão utilizados mediante a autorização prévia do cliente.

5.4. Todos os parceiros comerciais e funcionários estão comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos.

## **6. Privacidade do Contato**

6.1. Em todas as iniciativas de contato com o cliente, os funcionários da Brasilcap identificam-se e informam claramente o objetivo da procura.

6.2. Em caso de manifestação de contrariedade da manutenção de recebimento de contato, a Brasilcap sempre respeita a vontade do cliente, salvo casos de exigências legais.

## **7. Parceiros Comerciais**

7.1. A Brasilcap segue os seus princípios e valores éticos para a escolha de seus parceiros comerciais.