Política de Relacionamento com Clientes e Usuários dos Produtos e Serviços da AFEAM

AFEAM
Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A.

1. A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários dos Produtos e Serviços da Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A dispõe sobre os princípios e diretrizes que norteiam o relacionamento com seus clientes e usuários de produtos e serviços financeiros refletindo a transparência, comprometimento e esforço na orientação nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação.

2. Público-alvo

2.1 Clientes que desenvolvem atividades econômicas e produtivas localizados no Estado do Amazonas, sejam pessoas jurídicas ou pessoas físicas.

3. Abrangência

3.1 Os princípios e as disposições contidas nesta Politica deverão ser cumpridos por todos os Administradores, membros do Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria, empregados, estagiários, aprendizes e terceirizados que desenvolvem suas atividades na sede da AFEAM ou nos Postos de Atendimento.

4. Objetivo

4.1 Conduzir as atividades da AFEAM e o relacionamento com seus clientes e usuários observando os padrões de ética e as melhores práticas de mercado, de maneira a consolidar a imagem institucional de tradição, segurança, solidez e eficiência.

5. Princípios

5.1 A AFEAM por meio de seus Administradores, membros do Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria, empregados, estagiários, aprendizes e terceirizados devem pautar o relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, conduta e integridade, responsabilidade, transparência, conduzindo suas atividades de acordo com os normativos internos e as demais políticas internas vigentes;

5.2 A AFEAM está comprometida com atendimento de qualidade buscando tratamento justo, equitativo e cortês atendendo todas as demandas dos clientes e usuários em tempo adequado respeitando os prazos previstos em seus normativos.

6. Diretrizes

6.1 Concepção e desenvolvimento de produtos considerando o perfil dos clientes que compõem seu público-alvo;

6.2 Gestão de atendimento por meio de registro de todas as demandas, reclamações e sugestões para identificação, análise e tratamento formal adequado;

6.3 Garantir aos clientes e usuários acesso a informação de forma clara e precisa, por meio dos canais de comunicação adequados, dentro dos limites da Lei;

6.4 Garantir tratamento a todos os clientes e usuários respeitando a diversidade, não admitindo qualquer tipo de preconceito ou qualquer outra forma de discriminação;

6.5 Revisão e melhoria dos seus processos visando uma maior eficiência no atendimento aos clientes e usuários.

7. Responsabilidades

7.1 Administradores – Conselho de Administração e Diretores da AFEAM

7.1.1 Comprometimento com a ética e o respeito aos clientes da AFEAM;

7.1.2 Monitoramento do cumprimento desta Política;

7.1.3 Prover condições para execução, monitoramento, avaliação, revisão e aprimoramento desta Política;

7.1.4 Prover treinamento aos empregados e terceirizados principalmente àqueles que tratam diretamente com os clientes e usuários.

7.2 Diretor Responsável pela Política

7.2.1 Garantir a aderência da AFEAM e todo corpo funcional a política;

7.2.2 Responder, junto ao Banco Central, pela observância no disposto nesta Política e na Resolução nº 4539/2016 e suas atualizações.

7.3 Gerência de Controles Internos, Compliance e Gerenciamento de Riscos e de Capital - GECOR

7.3.1 Monitorar o cumprimento desta Política;

7.3.2 Divulgar internamente metodologias e modelos de gestão de controles internos e compliance relacionados a esta Política observadas as consequências pelo seu descumprimento;

7.3.3 Instituir mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos.

7.3.4 Manter os dados, registros e informações à disposição do Banco Central do Brasil;

7.3.5 Avaliar periodicamente a efetividade dos controles internos relativas ao relacionamento com o cliente.

7.4 Gerência Técnica - GETEC

7.4.1 Atender os princípios desta Política quando da criação de novos programas e produtos;

7.4.2 Desenvolver programas de crédito considerando o público-alvo da AFEAM suas características e complexidade.

7.5 Gerência Administrativa - GERAD

7.5.1 Gerenciar programa de treinamento e capacitação de empregados, parceiros e terceirizados que desempenham suas atividades com atendimento a clientes e usuários de produtos e serviços da AFEAM;

7.5.2 Assegurar qualificação adequada no sentido de garantir a qualidade do atendimento presencial ou não presencial.

7.6 Auditoria Interna - AUDIN

7.6.1 Aferir, periodicamente, a aderência desta Política nas atividades e operações da AFEAM.

7.7 Gerência de Cadastro, Análise e Contratação – GECAT e Gerência de Liberação, Acompanhamento e Cobrança - GECOB

7.7.1 Assegurar a consistência de processos operacionais relativos ao relacionamento com o cliente;

7.7.2 Evidenciar nas linhas de crédito a preocupação em esclarecer os clientes e usuários sobre a importância da cidadania financeira.

7.8 GECAT/Coordenadoria de Atendimento

7.8.1 Disseminar esta política a todo corpo funcional da AFEAM;

7.8.2 Atender os clientes e usuários com cordialidade e presteza nas informações;

7.8.3 Assegurar a qualidade no atendimento.

7.9 OUVIDORIA

7.9.1 Garantir esclarecimento das informações necessárias aos clientes devendo:

a) Utilizar linguagem simples, clara sem a utilização de termos técnicos ou jurídicos sempre que possível;

b) Permitir fácil leitura, especialmente nos meios eletrônicos.

7.9.2 Gerenciar o atendimento prestado aos clientes e usuários, mantendo registro dos atendimentos;

7.9.3 Atender as demandas de forma de forma ágil, tempestiva e com qualidade dentro dos prazos normatizados.

7.10 Gerência de Tecnologia da Informação - GETI

7.10.1 Assegurar a existência de requisitos de segurança relacionados a produtos e serviços disponibilizados pela AFEAM;

7.10.2 Prover segurança adequada aos Sistemas da AFEAM, em especial ao cadastro de clientes e partes relacionadas.

7.11 Todas as unidades da AFEAM

7.11.1 Monitorar a aplicação desta Política visando garantir a obtenção dos resultados desejados e o cumprimento dos princípios e diretrizes estabelecidas;

7.11.2 Conduzir suas atividades com observância dos princípios éticos, de responsabilidades, transparência e diligência, nas ações de relacionamento com clientes e usuários dos produtos e serviços oferecidos pela AFEAM;

7.11.3 Dispensar tratamento justo a clientes e usuários, incluindo a prestação de informações de forma clara, precisa e respeitosa;

7.11.4 Preservar o sigilo das informações dos clientes e demais partes envolvidas;

7.11.5 Atender os clientes e usuários com educação, cordialidade e presteza nas informações;

7.11.6 Recepcionar e direcionar corretamente os clientes àqueles que podem atendê-los de acordo com suas demandas

8. Políticas Internas Aplicáveis

8.1 Estatuto Social da AFEAM

8.2 Código de Ética, Conduta e Integridade da AFEAM;

8.3 Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria;

8.4 Política do Canal de Comunicação de Indícios de Ilicitude;

8.5 Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo – PLD/FT;

8.6 Política de Responsabilidade Socioambiental da AFEAM – PRSA;

8.7 Política de Treinamento da AFEAM;

8.8 Política da Segurança da Informação e Cibernética – PSIC;

8.9 Política da Segurança da Informação e Cibernética para Clientes.

9. Disposições Gerais

9.1 Esta política deverá ser revisada, pela GECAT e GECOR, com apoio da GETEC bienalmente ou sempre que ocorrerem alterações na legislação vigente ou procedimentos que afetem seu conteúdo.

9.2 Os clientes e usuários dos produtos da AFEAM podem fazer uso dos diversos canais para dar entrada em pedidos de financiamento, solicitar outros serviços adicionais, tirar dúvidas ou fazer denúncias.

9.3 Todos os documentos registrados e produzidos serão mantidos à disposição do Banco

AFEAM

Agência de Fomento do
Estado do Amazonas S.A.