

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



TÍTULO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA AFEAM
CAPÍTULO:
SEÇÃO:

1. A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários dos Produtos e Serviços da AFEAM estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades que orientam o relacionamento institucional com clientes e usuários durante todas as etapas da prestação dos serviços, desde a oferta e contratação até o acompanhamento pós-contratação, assegurando tratamento justo, transparente, ético e compatível com a missão institucional da Agência. (NR. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
2. A AFEAM, em seu relacionamento com clientes e usuários, observará os princípios e diretrizes estabelecidos na legislação vigente e nas melhores práticas de governança corporativa, integridade, proteção de dados pessoais, gestão de riscos e transparência institucional. (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
3. Público-alvo
 - 3.1 Clientes e usuários que desenvolvem atividades econômicas e produtivas localizados no Estado do Amazonas, sejam pessoas jurídicas ou pessoas físicas. (NR. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
4. Abrangência
 - 4.1 Os princípios e as disposições contidas nesta Política 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 além dos parceiros técnicos. (NR. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
5. Objetivo
 - 5.1 Estabelecer diretrizes para assegurar relacionamento ético, transparente, responsável, inclusivo e eficiente com clientes e usuários, promovendo a confiança, a proteção de seus direitos, a melhoria contínua dos serviços e o fortalecimento da imagem institucional da AFEAM. (NR. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
6. Princípios
 - 6.1 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;
 - 6.2 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.

TÍTULO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA AFEAM
CAPÍTULO:
SEÇÃO:

7. Diretrizes

- 7.1 Concepção e desenvolvimento de produtos considerando o perfil dos clientes, suas necessidades e características promovendo soluções adequadas ao público-alvo e tratamento justo em todas as etapas do relacionamento; (NR. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 7.2 Gestão de atendimento por meio de registro de todas as demandas, reclamações e sugestões para identificação, análise e tratamento formal adequado;
- 7.3 Garantir aos clientes e usuários que as informações prestadas sejam claras, precisas, completas, acessíveis e tempestivas, permitindo a adequada compreensão dos produtos, serviços, condições contratuais, obrigações, riscos envolvidos e direitos dos usuários; (NR. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 7.4 Garantir tratamento a todos os clientes e usuários respeitando a diversidade, não admitindo qualquer tipo de preconceito ou qualquer outra forma de discriminação;
- 7.5 Revisão e melhoria dos seus processos visando uma maior eficiência no atendimento aos clientes e usuários;
- 7.6 Observar que as relações institucionais com clientes e usuários deverão observar os princípios de ética, integridade, boa-fé, respeito mútuo, responsabilidade e interesse público, em conformidade com o Código de Ética, Conduta e Integridade da AFEAM. (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 7.7 A AFEAM incentivará a educação financeira e a cidadania financeira por meio da orientação adequada aos clientes sobre o uso responsável do crédito, planejamento financeiro, gestão de recursos e cumprimento das obrigações assumidas. (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 7.8 Garantir a proteção dos dados pessoais dos clientes e usuários observando a LGPD e a Política de Segurança da Informação e Privacidade da AFEAM, observando os princípios da necessidade, finalidade, adequação, segurança, prevenção, transparência e responsabilização previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 7.9 Fortalecer a transparência ativa quanto às características, benefícios, riscos, custos e responsabilidades relacionados aos produtos e serviços, inclusive quanto às tarifas, encargos, riscos, responsabilidades e consequências decorrentes da contratação; (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 7.10 Prevenir práticas de fraude, corrupção, conflito de interesses e outras condutas que possam comprometer a integridade institucional; (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)

TÍTULO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA AFEAM
CAPÍTULO:
SEÇÃO:

- 7.11 Utilizar as informações provenientes da Ouvidoria para aprimoramento contínuo dos processos e serviços; (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 7.12 Promover acessibilidade nos canais de atendimento, assegurando tratamento adequado às pessoas com deficiência, idosos, pessoas com mobilidade reduzida e demais públicos que demandem atendimento diferenciado, observada a legislação aplicável; (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 7.13 Estimular a melhoria contínua da experiência do cliente por meio da avaliação periódica da satisfação dos usuários e da utilização dos resultados para aperfeiçoamento dos produtos, serviços e processos internos; (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 7.14 Divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços da AFEAM, assegurando aos clientes e usuários acesso transparente às informações sobre produtos, serviços, canais de atendimento, requisitos, prazos, compromissos de atendimento e formas de acesso aos mecanismos de manifestação, reclamação e Ouvidoria. (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)

8. Responsabilidades

8.1 Administradores – Conselho de Administração e Diretores da AFEAM

- a) Comprometimento com a ética e o respeito aos clientes da AFEAM;
- b) Monitoramento do cumprimento desta Política;
- c) Prover condições para execução, monitoramento, avaliação, revisão e aprimoramento desta Política;
- d) Prover treinamento aos empregados e terceirizados principalmente àqueles que tratam diretamente com os clientes e usuários.

8.2 Diretor Responsável pela Política

- a) Garantir a aderência da AFEAM e todo corpo funcional a política;
- b) Assegurar a implementação, monitoramento e revisão desta Política, respondendo perante os órgãos reguladores na forma da regulamentação vigente. (NR. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)

8.3 Gerência de Controles Internos e Riscos - GECOR

- a) Monitorar o cumprimento desta Política;
- b) Divulgar internamente metodologias e modelos de gestão de controles internos e compliance relacionados a esta Política observadas as consequências pelo seu descumprimento;
- c) Instituir mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos.
- d) Manter os dados, registros e informações à disposição do Banco Central do Brasil;

TÍTULO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA AFEAM
CAPÍTULO:
SEÇÃO:

- e) Avaliar periodicamente a efetividade dos controles internos relativos ao relacionamento com o cliente.

8.4 Auditoria Interna - AUDIN

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

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

- a) Assegurar a consistência de processos operacionais relativos ao relacionamento com o cliente;
- b) Evidenciar nas linhas de crédito a preocupação em esclarecer os clientes e usuários sobre a importância da cidadania financeira.

8.6 GECAT/Coordenadoria de Atendimento

- a) Disseminar esta política a todo corpo funcional da AFEAM;
- b) Atender os clientes e usuários com cordialidade e presteza nas informações;
- c) Assegurar a qualidade no atendimento.

8.7 Gerência Técnica - GETEC

- a) Atender os princípios desta Política quando da criação de novos programas e produtos;
- b) Desenvolver programas de crédito considerando o público-alvo da AFEAM suas características e complexidade.

8.8 Gerência de Gestão de Pessoas e Contratos - GEPEC

- a) 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;
- b) Assegurar qualificação adequada no sentido de garantir a qualidade do atendimento presencial ou não presencial.

8.9 OUVIDORIA

- a) Garantir esclarecimento das informações necessárias aos clientes devendo:
- b) Utilizar linguagem simples, clara sem a utilização de termos técnicos ou jurídicos sempre que possível;
- c) Permitir fácil leitura, especialmente nos meios eletrônicos.
- d) Gerenciar o atendimento prestado aos clientes e usuários, mantendo registro dos atendimentos;
- e) Atender as demandas de forma de forma ágil, tempestiva e com qualidade dentro dos prazos normatizados;

TÍTULO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA AFEAM
CAPÍTULO:
SEÇÃO:

- f) Elaborar relatórios semestrais contendo recomendações de melhoria dos processos. (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)

8.10 Gerência de Tecnologia da Informação - GETI

- a) Assegurar a existência de requisitos de segurança relacionados a produtos e serviços disponibilizados pela AFEAM;
- b) Prover segurança adequada aos Sistemas da AFEAM, em especial ao cadastro de clientes e partes relacionadas.

8.11 Todas as unidades da AFEAM

- a) Monitorar a aplicação desta Política visando garantir a obtenção dos resultados desejados e o cumprimento dos princípios e diretrizes estabelecidas;
- b) 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;
- c) Dispensar tratamento justo a clientes e usuários, incluindo a prestação de informações de forma clara, precisa e respeitosa;
- d) Preservar o sigilo das informações dos clientes e demais partes envolvidas;
- e) Atender os clientes e usuários com educação, cordialidade e presteza nas informações;
- f) Recepcionar e direcionar corretamente os clientes àqueles que podem atendê-los de acordo com suas demandas.

9. Políticas Internas Aplicáveis

9.1 Estatuto Social da AFEAM

9.2 Código de Ética, Conduta e Integridade da AFEAM;

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

9.4 Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática da AFEAM – PRSAC; (NR. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)

9.5 Política de Treinamento e Desenvolvimento da AFEAM;

9.6 Política da Segurança da Informação e Privacidade – PSIP; (NR. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)

9.7 Manual da Política e Normas do Canal de Denúncias da AFEAM; (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)

9.8 Política de Educação Financeira;

9.9 Plano de Integridade.

TÍTULO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA AFEAM

CAPÍTULO:

SEÇÃO:

10. Disposições Gerais

- 10.1 Os gestores e empregados responsáveis pelos processos de relacionamento com clientes deverão atuar com transparência, diligência e responsabilidade, mantendo registros que permitam a rastreabilidade das operações e a demonstração da conformidade das ações adotadas. (INC. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 10.2 Esta política deverá ser revisada sempre que ocorrerem alterações na legislação vigente ou procedimentos que afetem seu conteúdo; (NR. Resolução COAD nº 23/2026, de 30/9/2026 – Deliberação da Diretoria, de 22/9/2026 – Parecer nº 163/2026 (SEI nº02859.2026). D, 909)
- 10.3 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;
- 10.4 Todos os documentos registrados e produzidos serão mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de 5 (cinco) anos.

