



# **Política Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros**

**Setembro / 2022**

## **1. OBJETIVO**

Esta política objetiva definir os procedimentos e regras a serem seguidos pela área de Relacionamento com Clientes e Usuários (Comercial) da SAGITUR Corretora de Câmbio Ltda., denominada neste documento como “SAGITUR”.

Para fins desta Política, cliente é toda e qualquer pessoa natural e/ou pessoa jurídica, financeira ou não financeira, que adquire, negocia e contrata produtos da SAGITUR. É considerado usuário todo aquele que usufruir de um serviço prestado pela SAGITUR.

## **2. PÚBLICO E VIGÊNCIA**

Todos os colaboradores e diretores da SAGITUR, bem como seus prestadores de serviços que realizem atividades em seu nome. Esta política entra em vigor na data de sua publicação e permanece vigente por prazo indeterminado, devendo ser revisada anualmente.

A aprovação desta política e posterior atualizações deverão ser realizada por todos os Diretores da SAGITUR, com a aprovação registrada em ata assinada.

## **3. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL**

- Resolução CMN nº 4.539/16.

## **4. DIRETRIZES**

O relacionamento com clientes e usuários deve respeitar os Normativos Internos da SAGITUR fortalecendo a condução de atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Os colaboradores que desempenham atividade de relacionamento com clientes e usuários são devidamente capacitados a realizar tal atividade.

A SAGITUR adotará os seguintes princípios no que tange o relacionamento com clientes e usuários:

- Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários; e

- Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e serviços.

Abrangendo:

- A prestação de informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;
- O atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva; e
- A inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente;
- Fazer com que todos os requerimentos legais e as diretrizes internas relacionadas ao seu relacionamento com Clientes e usuários de seus produtos e serviços sejam cumpridos.

## **5. RESPONSABILIDADES**

A SAGITUR adotará os seguintes princípios no que tange com o relacionamento com clientes e usuários:

### **Diretoria Comercial**

Cabe a diretoria responsável pelo Comercial:

- Revisar e aprovar a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários;
- Receber e avaliar as informações periódicas, como dados, estatísticas e relatórios emitidos, bem como as fragilidades identificadas pelo Compliance;
- Supervisionar com o auxílio do Compliance o cumprimento desta política.

### **Diretoria de Compliance**

É de responsabilidade da diretoria de Compliance:

- Assegurar a conformidade com a legislação, normas e regulamentos que norteiam o processo de relacionamento com clientes. • Realizar o monitoramento de todos os procedimentos relativos à política de relacionamento com clientes.

## Área de Relacionamento com Clientes e Usuários

É de responsabilidade da área de relacionamento:

- Aplicar no dia a dia todos os processos descritos nesta Política;
- Sugerir melhorias no processo e tratamento de clientes e usuários, visando sempre a promoção de tratamento ágil, fácil e equitativo.

## 6. PROCEDIMENTOS

### 6.1 Canais de atendimento

O horário de atendimento do escritório da SAGITUR é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis).

#### Fale conosco:

Telefone de Contato: +55 (11) 3115-0398

E-mail: [contato@sagiturcorretora.com.br](mailto:contato@sagiturcorretora.com.br)

### 6.2 Ouvidoria e Canal de Denúncias Ouvidoria

A SAGITUR está comprometida para o desenvolvimento satisfatório da missão de ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre esta instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Os canais disponibilizados para recebimento de demandas para análise em última instância pela Ouvidoria e Canal de Denúncias, são eles;

Telefone gratuito: 0800-7742006

E-mail: [ouvidoria@sagiturcorretora.com.br](mailto:ouvidoria@sagiturcorretora.com.br)

Site: [www.sagiturcorretora.com.br](http://www.sagiturcorretora.com.br)

O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis).

## **Canal de Denúncias**

Canal de Denúncias tem como público-alvo todos os diretores, colaboradores, estagiários, clientes, usuários, prestadores de serviços, parceiros e fornecedores da SAGITUR onde disponibiliza, em sua página na internet, um acesso direto e anônimo, denominado “Canal de Denúncias”, destinado a receber, de forma anônima, denúncias de indícios de ilicitude relacionados às atividades desempenhadas pela instituição. O referido canal de comunicação de denúncias tem como objetivo receber, apurar e solucionar demandas, sejam estas de diretores, colaboradores, estagiários, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores, atentando para o descumprimento de dispositivos legais, indícios de ilicitude de qualquer natureza e/ou normativos internos aplicáveis à SAGITUR.

O canal de denúncia está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, no site da SAGITUR.

Site: [www.sagiturcorretora.com.br](http://www.sagiturcorretora.com.br)

### **6.3 Comercialização, recomendação e contratação de produtos e serviços**

A SAGITUR assegura que qualquer canal presencial ou remoto, de Produtos seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos Clientes.

Durante o atendimento, os Colaboradores devem se comportar de maneira apropriada e transparente, agindo sempre com boa-fé e orientando os Clientes quanto às características do Produto, inclusive custos, juros e encargos.

Os Colaboradores devem informar e esclarecer, adequadamente e com base no perfil do Cliente, todas as características e os riscos de cada Produto, garantindo o enquadramento do Cliente no perfil do público-alvo utilizado.

Eventual não enquadramento deve ser transparente para o Cliente, inclusive quando o não enquadramento for constatado posteriormente à contratação. Os esclarecimentos e informações devem ser precisas, corretas e fidedignas. O Cliente deve estar sempre ciente de como a contratação de cada Produto pode ser feita, conforme regras de câmbio e normas e procedimentos da SAGITUR.

Os Produtos e Serviços da SAGITUR são:

- Câmbio Simplificado;
- Câmbio Turismo;
- Câmbio Simbólico / Simultâneo;
- Capitais Estrangeiros – (RDE-ROF).

Todo novo produto e serviço, ou alteração relevante em produtos e serviços existentes é formalizado e aprovado pela Diretoria da SAGITUR, são considerados:

- Público-alvo, considerando suas características e complexidade;
- Risco de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo;
- Responsabilidade Socioambiental;
- Formas de oferta, recomendação, contratação e distribuição; • Segurança;
- Tarifas;
- Divulgação e Publicidade;
- Possíveis remunerações de Correspondentes e Parceiros de Negócios.

#### **6.4 Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços**

A SAGITUR realizará a cobrança de produtos ou serviços, conforme acordado previamente com o cliente por meio de Contrato de Intermediação de Câmbio ou Contratos específicos de produtos ou serviços.

A cobrança será realizada diretamente na conta do cliente que poderá consultar quaisquer movimentações por meio de extrato disponibilizado.

Caso o cliente não concorde ou identifique alguma cobrança indevida, poderá entrar em contato com a área de Relacionamento, através dos canais anteriormente informados.

#### **6.5 Gestão de Demandas (Dúvidas, Questionamentos e/ou Reclamações)**

A área de Relacionamento deverá agir com empatia, entendendo dúvidas e questionamentos, estando apta para esclarecer de forma simples e objetiva dúvidas e/ou reclamações dos clientes. Compete a área de Relacionamento a possibilidade de estabelecer acordos comerciais, dentro dos limites estabelecidos pela Diretoria, em prol da manutenção do bom relacionamento com o cliente. Ainda, a área de Relacionamento e a Ouvidoria poderão trabalhar conjuntamente na mediação de conflitos e em situações atípicas, buscando sempre a satisfação de clientes e usuários.

## **6.6 Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços**

O cliente poderá, a seu critério, solicitar o cancelamento a qualquer momento de sua conta na SAGITUR. Para tanto a instituição realizará checagem interna para verificar se não há algum impeditivo (crédito ou débito) para o encerramento. Não havendo qualquer impedimento, o cancelamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias úteis contados da solicitação. Todavia, todos os dados cadastrais e operacionais serão mantidos conforme requerido por órgãos reguladores.

## **7 TREINAMENTO**

A SAGITUR promoverá treinamento periódico para os colaboradores e prestadores de serviços que atuarão na área de Relacionamento ou que tenham, de alguma forma, contato com clientes e usuários.

O treinamento será realizado no momento da contratação (ambientação) e anualmente (reciclagem), podendo ser treinamento interno ou via contratação de empresa externa. O treinamento deverá abranger, no mínimo:

- Ética e Transparência nos negócios;
- Formas de comunicação com clientes e usuários;
- Produtos comercializados;
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo.