**Federação Nacional de Associações**

**dos Servidores do Banco Central - FENASBAC**

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE**

**RELACIONAMENTO COM CLIENTES E**

**USUÁRIOS**



**SUMÁRIO**

**1. Objetivo e Âmbito de Aplicação**

**2. Conceitos**

2.1 Cliente (s) e Usuário (s)

2.2 Produto (s)

2.3 Colaborador (es)

2.4 Representante (s)

2.5 Fornecedor (es)

2.6 Entidade

2.7 LGPD

**3. Princípios**

3.1 Relacionamentos com clientes e usuários

3.2 Conduta profissional

3.3 Cumprimento dos dispositivos legais

3.4 Responsabilidade

3.5 Perfil do cliente

3.6 Prática do sigilo

3.7 Coleta e Tratamento dos dados do Cliente e Usuários

3.8 O cliente titular poderá solicitar à Fenasbac a realização dos seguintes procedimentos relacionados ao tratamento de seus dados pessoais.

**4 Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários**

4.1 Atribuições e responsabilidades dos administradores e colaboradores que desempenham funções afetas às atividades do Consórcio da Fenasbac

4.2 Elaboração da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

4.3 Aprovação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

4.4 Implementação e Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

4.4.1 Mecanismos de Treinamento, Difusão e Monitoramento da Efetividade da política.

4.5 Efetivação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

4.5.1 - A Avaliação de Sua Efetividade

4.5.1.2 - Da Efetividade e Melhoria Contínua

4.5.1.3 - A Manutenção da Politica

4.5.1.4 - A Identificação e Correção de Eventuais Deficiências

4.5.1.5 - Mediação de Conflitos

4.6 Divulgação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

4.7 Avaliação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuário

**1 – Objetivo e âmbito de aplicação**

Nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários tem como objetivo a criação e manutenção de relacionamentos sustentáveis com clientes e usuários desta Federação Nacional de Associações de Servidores do Banco Central - Fenasbac, por meio de um atendimento capaz de atender plenamente às necessidades e expectativas do público alvo.

Política a ser seguida por todos os administradores, colaboradores e funcionários da Fenasbac, seja qual for o nível organizacional e o cargo ocupado, de modo a estabelecer e preservar a confiabilidade e credibilidade no serviço prestado e, ainda, a existência de uma cultura organizacional capaz de estimular relacionamento saudável com nossos clientes, parceiros, fornecedores e demais usuários. Consolidar a imagem institucional, em termos de credibilidade, segurança e competência.

**2 – Conceitos**

Para aplicação desta política, considera-se:

**2.1 – Cliente (s) e Usuário (s)**

Toda e qualquer pessoa física ou jurídica, que possa adquirir, contratar ou usar ou que tenha usado, contratado ou adquirido qualquer produto oferecido pela Federação Nacional de Associações dos Servidores do Banco Central.

**2.2 - Produto (s)**

Todos os produtos ofertados, recomendados, contratados ou distribuídos pela Federação Nacional de Associações dos Servidores do Banco Central - Fenasbac.

**2.3 – Colaborador (es)**

Todo e qualquer empregado ou administrador da Fenasbac, independente de cargo ou posição, e também qualquer agente terceirizado ou contratado para desempenhar funções afetas ao relacionamento com clientes e usuários.

**2.4 – Representante (s)**

Pessoa(s) jurídica(s) conveniada(s) com a Fenasbac, apta e autorizada a oferecer produtos ou serviços em seu nome.

**2.5 – Fornecedor (es)**

Qualquer pessoa/qualquer pessoa(s) física(s) ou jurídica(s) devidamente cadastrada(s) no banco de dados e que forneça bens e/ou serviços para a Federação Nacional de Associações dos Servidores do Banco Central - Fenasbac.

**2.6 - Entidade**

Federação Nacional de Associações de Servidores do Banco Central-Fenasbac.

**2.7 - LGPD**

Lei geral de proteção de dados nº.13.709, de 14 de agosto de 2018.

**3 - Princípios**

3.1 - Relacionamento com clientes e usuários

Os relacionamentos de administradores e colaboradores da Fenasbac que desempenham funções afetas ao relacionamento com clientes e usuários, nas práticas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, devem observar os princípios de transparência, ética, diligência e responsabilidade.

**3.2 – Conduta profissional**

A conduta profissional dos administradores e colaboradores que desempenham funções afetas ao relacionamento com clientes e usuários, devem ser pautadas nas regras estabelecidas pelo Código de Defesa e Proteção ao Consumidor e pelo Código de Ética e Conduta e na Política de Responsabilidade da Fenasbac.

**3.3 – Cumprimento dos dispositivos legais**

Os administradores e colaboradores que desempenham funções afetas às atividades da Fenasbac devem cumprir todas as leis, normas e orientações emanadas pelo poder público e demais órgãos de controle, fiscalização e supervisão.

**3.4 – Responsabilidade**

Os administradores e colaboradores que desempenham funções afetas às atividades da Fenasbac devem contribuir de maneira proativa, clara e tempestiva para a solução das demandas dos clientes, zelando pela confidencialidade das informações e construindo uma relação de confiança mútua com os clientes e usuários dos seus produtos.

**3.5 - Perfil de clientes e Usuários**

Os administradores e colaboradores que desempenham funções afetas às atividades da Fenasbac devem oferecer produtos e serviços de acordo com a necessidade, perfil do cliente, capacidade de pagamento, ramo de atividade e faturamento.

**3.6 – Prática do sigilo**

Os administradores por intermédio das áreas de segurança da informação e gestão de dados da Fenasbac, devem manter registro em âmbito sigiloso, seguro, confiável e íntegro.

Todos os colaboradores que desempenham funções afetas às atividades do Consórcio da Entidade devem preservar o sigilo e a integridade das informações e transações realizadas haja vista a manutenção e desenvolvimento de uma relação de confiança entre as partes, e observância à Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) com observância e aplicação obrigatória em relação a todas às atividades da Fenasbac.

**3.7 - Coleta e Tratamento dos dados de Clientes e Usuários**

A coleta dos dados dos clientes será realizada no início do relacionamento, podendo ser exigidos dados complementares a depender do produto e serviço contratado durante a sua vigência.

● Os Colaboradores deverão obter o consentimento dos Clientes, de forma livre, informada e inequívoca no ato da coleta de dados.

● Observando o consentimento dos clientes, a Fenasbac realizará o tratamento dos dados para às seguintes atividades:

● Prestação de serviços, atribuindo-lhe a finalidade adequada.

● Respostas às solicitações, atendimento e pedidos e prestação de suporte técnico.

● Publicidade, direcionada ou não, por meio do e-mail marketing, *Page*, banners e outros métodos.

● Realização de backup e gestão de informações em bancos de dados.

Armazenamento das informações em nuvem, antivírus e firewall para proteção de direitos, da privacidade, da segurança, da propriedade e das operações pela Fenasbac

**3.8 - O cliente titular poderá solicitar à Fenasbac a realização dos seguintes procedimentos relacionados ao tratamento de seus dados pessoais:**

● Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais que lhe pertencem.

● Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados mandos na base da Fenasbac.

● Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidades com a Lei Geral de Proteção de Dados.

● Revogação do consentimento, o que poderá acontecer a qualquer momento por meio de pedido formal à Fenasbac.

**4 - Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários**

**4.1 Os administradores e colaboradores que desempenham funções afetas às atividades e produtos da Fenasbac devem:**

● Zelar pela imagem institucional da Fenasbac.

● Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade nas ações de atendimento aos seus clientes e usuários, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as unidades, bem como com seus clientes e usuários.

● Ofertar produtos e serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos clientes e usuários.

● Prestar informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

● Utilizar redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

● Fornecer, de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade, dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre superar as expectativas.

● Preservar o sigilo, integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações e dos serviços prestados.

● Observar os princípios e as disposições da LGPD.

● Estar sempre atualizados sobre os produtos e serviços oferecidos pela Fenasbac.

● Assegurar o sigilo das informações institucionais, ressalvados os casos previstos em lei.

● Estimular a comunicação dos clientes e usuários com a Fenasbac e considerar as manifestações destes relacionadas ao desenvolvimento e melhoria das soluções em produtos e relacionamentos, de modo a proporcionar a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência

● Priorizar o diálogo e buscar a solução das demandas de clientes e usuários de forma rápida e precisa, visando garantir a satisfação destes com nossos produtos e serviços

**4.2 Elaboração da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários do Consórcio**

 A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários do Consórcio deve estar alinhada aos valores, diretrizes e objetivos estratégicos da empresa, observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência e tendo como objetivo a promoção da convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

**4.3 Aprovação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários do Consórcio**

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários do Consórcio foi aprovada pela Diretoria Executiva da Federação Nacional das Associações dos Servidores do Banco Central - Fenasbac, conforme disposto em Ata datada de 07/02/2023.

**4.4 - Implementação e Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários**

Os responsáveis pela implementação e gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários devem garantir a efetividade das rotinas e procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, observando-se os seguintes aspectos:

● Identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento;

● criação de produtos e serviços;

● oferta, recomendação ou contratação de produtos e serviços;

● requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;

● cobrança de taxa e tarifas em decorrência da prestação de serviços;

● divulgação e publicidade dos produtos e serviços;

● coleta, tratamento e manutenção de informações de clientes e usuários em base de dados;

● gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;

● mediação de conflitos;

● extinção da relação contratual relativa a produtos e a serviços;

● liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações;

● transferência de relacionamento para outra instituição.

**A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários do Consórcio deve instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos destinados a garantir:**

● a implementação de suas disposições;

● a avaliação de sua efetividade; e

● o monitoramento de seu cumprimento, inclusive por meio métricas e indicadores adequados, o que permite a identificação e a correção de eventuais deficiências. Conformidade e adequação do produto ou serviços ofertados vis-à-vis os interesses do cliente ou usuário;

* Políticas e processos de venda, propaganda e canais de distribuição;
* Satisfação do cliente e voz do cliente

**Auditoria Interna**

Estes mecanismos devem ser objeto, periodicamente, por parte da auditoria interna, que deve realizar testes dos mecanismos dos controles internos, **supervisionar o cumprimento dos sistemas de controles e recomendar, quando for o caso, melhorias objetivando a eficácia e eficiência dos mesmos.**

Os dados, registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, teste e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

Os administradores e colaboradores que desempenham funções afetas às atividades e produtos da Fenasbac, devem ser submetidos a ações de treinamento e capacitação destinadas à promoção da qualidade de suas entregas.

**4.4.1 Mecanismos de Treinamento, Difusão e Monitoramento da Efetividade da política.**

● As diretrizes constantes desta Política serão objeto de ações de treinamento e capacitação dirigida aos Colaboradores da Fenasbac;

● As ações de capacitação e treinamento serão realizados anualmente, ou em período menor, quando a necessidade assim justificar;

● Promover a reciclagem em temas que demandam conhecimento específico da área em que os participantes da ação de treinamento e capacitação atuam. Tais como Reciclagem na Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo.

● As ações deverão contemplar o papel de cada uma das áreas envolvidas na efetivação desta Política.

● As ações de capacitação e treinamento serão planejadas de forma a garantir a participação de todos os colaboradores envolvidos diretamente ou indiretamente com os clientes.

Considerando-se, também, a necessidade do desenvolvimento das denominadas competências comportamentais para a promoção da qualidade das ações de atendimento, deverão também ser contemplados no Programa de Treinamento e Capacitação, conteúdos capazes de promover esta demanda, tais como Ética, Comunicação e Atendimento ao Cliente e Usuários. Tais procedimentos têm por objetivo o fortalecimento da cultura organizacional visando permanente aperfeiçoamento de práticas de relacionamento com clientes e usuários.

**4.5 - Efetivação da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários**

A efetivação da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários é de responsabilidade de todos os colaboradores da Fenasbac, principalmente:

● dos Diretores como principais responsáveis pela disseminação e observância da Política em questão.

● Dos(as) Gerentes das Áreas, como promotores da disseminação e cumprimento da polícia em sua área de atuação e também pela coleta de dados e informações para o início do relacionamento e a realização de novas contratações.

● do Gerente da Área de Tecnologia da Informação, como responsável pela segurança de acesso aos sistemas ou perda de dados, preservação da integridade e segurança dos bancos de dados e gestão de documentos e tratamento de dados.

**4.5.1 - A Avaliação de sua Efetividade**

Mensurar a efetividade da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, dos processos, procedimentos, manuais de boas práticas e dos controles.

 **4.5.1.2 - Da Efetividade e Melhoria Continua**

As metodologias de risco devem ser objeto de avaliação e revisão, no mínimo anual, com vistas ao aprimoramento contínuo de sua modelagem e deve considerar fatores comportamentais e/ou transacionais para assegurar um modelo adequado, calibrado e efetivo.

**4.5.1.3 - A Manutenção da Politica**

A fim de garantir a manutenção, aderência e sustentação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários necessário realizar o acompanhamento e monitoramento, por área, considerando todo ciclo de relacionamento com o cliente e/ou usuário, objetivando, de acordo com os respectivos perfis, proporcionar satisfação aos mesmos, além de reforçar a cultura organizacional com foco no cliente / usuário.

**4.5.1.4 - A Identificação e Correção de Eventuais Deficiências**

 A partir dos resultados do monitoramento e avaliação da efetividade da Política de Relacionamento com Clientes / Usuários, as eventuais fragilidades e /ou deficiência detectadas serão corrigidas por meio de planos de ação. Os métodos de implementação, monitoramento e avaliação acima deverão ser testados, periodicamente, pela Fenasbac e equacionados sempre que for o caso.

**4.5.1.5 - Mediação de Conflitos**

A Fenasbac, na solução de conflitos com seus clientes, pauta-se, preferencialmente, pelos princípios da negociação em boa-fé e busca da conciliação. Eventuais conflitos com clientes e usuários devem ser apropriadamente mediados pela Diretoria Executiva, com o intuito de obter a solução justa e definitiva para a demanda ou a reclamação.

**4.6 - Divulgação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários.**

Desenvolvida de modo a garantir objetivamente a divulgação, conscientização e comprometimento de todos os seus usuários e clientes, quanto ao compromisso desta Fenasbac ao fiel cumprimento da Política, viabilizando o pleno conhecimento e acessibilidade de suas políticas de Conformidade e Controles, incorporando às suas diretrizes basilares de postura, valores e conduta ética moral.

Mantendo a qualidade e a excelência no atendimento ao público.

A Fenasbac divulga amplamente sua Política Institucional de Relacionamento com Cliente e Usuários, tornando-a acessível por meio do servidor interno de arquivos, e-mail, manual aos colaboradores, site: hp://www.fenasbac.com.br, de maneira clara, transparente e acessível.

**4.7 - Avaliação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários**

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários deve ser revisada anualmente ou de forma extraordinária e sempre que se fizer necessário eventuais necessidades de revisão. A proposta das alterações decorrentes desta avaliação deverá ser submetida às instâncias competentes para deliberação.

A inobservância de quaisquer das diretrizes desta política poderá ser relatada pelo Colaboradores e Clientes por meio dos canais de atendimento da Fenasbac.

A diretoria Executiva - Fenasbac se compromete a auxiliar na difusão e na implementação das diretrizes desta Política, provendo de meios e o suporte necessário com o intuito de viabilizar a sua efetividade e aprimoramento constante**.**

FENASBAC – Diretoria Executiva - Brasília-DF, Atualizado em 14.08.2023