

# Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

## 1. INTRODUÇÃO

A presente Política contempla a Resolução Nº 155, de 14 de outubro de 2021, estabelecida pelo Banco Central do Brasil. A norma dispõe sobre os princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços oferecidos pela Cimavel Consórcios.

## 2. OBJETIVOS

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários tem como objetivo definir princípios a serem observados no relacionamento da Administradora com seus clientes e usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

## 3. PRINCÍPIOS

Os colaboradores e administradores devem pautar seu relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.

Para isso, devem conduzir suas atividades observando as regras estabelecidas nas Políticas internas vigentes, no Código de Conduta e Ética e Política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo.

### 3.1. A Administradora para alinhamento com seus princípios observa as seguintes ações:

- ✓ Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre colaboradores, clientes e usuários;
- ✓ Ofertar ou recomendar produtos e serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos clientes e usuários;
- ✓ Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os 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;
- ✓ Preservar o sigilo, a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;

## **8. CANAIS DE ATENDIMENTO**

A Cimavel Administradora de Consórcios possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços.

**WhatsApp:** (79) 99604-6569

**Site:** <https://consorcio.cimavel.com.br/>

**SAC:** SAC: (79) 3216-3434. Para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações.

**Ouvidoria:** [ouvidoria@cimavel.com.br](mailto:ouvidoria@cimavel.com.br)

**Telefone Ouvidoria gratuito:** 0800 284 3400.

**Correspondência:** Av. João Ribeiro, 652 Santo Antônio – Aracaju – SE CEP 49065-000.