



**PONTO  
AMIGO**

# Política de Atendimento a Clientes

Versão	Data vigência	Área responsável	Classificação	Código
04.2023	03/04/2023	Diretoria Comercial	Uso Interno e Externo	1-DIR01.04
<b>Elaboração</b>		<b>Aprovação</b>		
Izabel Maria Moura Grizzi		Valero Guidotti		

## Sumário

1.	OBJETIVO .....	1
2.	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	1
<b>2.1.</b>	<b>Apresentação .....</b>	1
<b>2.2.</b>	<b>Regras gerais .....</b>	1
<b>2.3.</b>	<b>Nossos clientes .....</b>	2
1.	<b>Cliente interno .....</b>	2
2.	<b>Cliente externo .....</b>	2
<b>2.4.</b>	<b>Atendimento de qualidade .....</b>	2
<b>2.5.</b>	<b>Atendimento para a oferta de crédito consignado e outros produtos financeiros .....</b>	2
<b>2.6.</b>	<b>Ambientes de atendimento .....</b>	6
1.	<b>No atendimento presencial .....</b>	6
2.	<b>Atendimento Call Center .....</b>	7
3.	<b>Atendimento por WhatsApp .....</b>	8
3.	RESPONSABILIDADES .....	8
<b>3.1.</b>	<b>Medidas para redução de reclamações recebidas dos clientes .....</b>	8
<b>3.2.</b>	<b>Todos os colaboradores, subestabelecidos e parceiros .....</b>	9
<b>3.3.</b>	<b>Diretoria .....</b>	9
<b>REFERÊNCIAS REGULATÓRIAS / PROCESSO .....</b>		9
<b>DOCUMENTOS / PROCESSOS RELACIONADOS .....</b>		9
<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES .....</b>		10
<b>PROGRAMAÇÃO DA REVISÃO .....</b>		10

## 1. OBJETIVO

Esta Política tem como objetivo estabelecer a formalização do modelo de atendimento adotado pela PONTO AMIGO, na intenção de possibilitar a construção de um padrão de comportamento, que garanta uniformidade, rapidez, presteza e, sobretudo, qualidade no atendimento a clientes.

## 2. DISPOSIÇÕES GERAIS

### 2.1. Apresentação

O atributo do atendimento ao público apresenta-se como um dos maiores desafios institucionais das empresas no mundo atual. A **PONTO AMIGO**, a partir da publicação de sua Política de Atendimento, busca como meta aperfeiçoar e padronizar o nível de serviço junto ao seu público externo e interno (Clientes, Colaboradores, Terceirizados, Parceiros e Substabelecidos, Governo, etc.).

Neste aspecto, é fundamental assimilar que a pessoa que está realizando o atendimento investe-se da responsabilidade de ser e representar a **PONTO AMIGO**, portanto, a "boa impressão" deve nortear todos os contatos e interações, a fim de que a imagem da empresa esteja espelhada através da comunicação, refletindo os valores defendidos pela organização.

O atendimento de excelência implica essencialmente na manutenção de uma postura adequada, voltada e focada no cliente, enfatizando características como agilidade, escuta ativa, cordialidade e, sobretudo, qualidade na abordagem ao cliente.

Assim, a **PONTO AMIGO** formaliza em sua Política de Atendimento os indicativos mais relevantes que todos dever adotar nas relações interpessoais, dentro das atividades de negócio da empresa.

### 2.2. Regras gerais

- O atendimento é o ato de atender, ou seja, ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza;
- O "bom atendimento" é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do cliente. Logo, todos devem ter em mente que o cliente é, antes de tudo, a razão do nosso trabalho;
- No atendimento ao cliente, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar os meios para solução das questões e ainda, eventualmente, usar da capacidade de acalmar os ânimos quando necessário;
- A qualidade do atendimento, em grande medida, depende da capacidade de se comunicar com o cliente, do entendimento da mensagem e da resposta devolutiva, portanto é dever de todos praticar a boa comunicação em todos os contatos;
- É recomendável a todos o uso de uma linguagem clara e objetiva, sem o uso de que as gírias desnecessárias. A clareza no uso das palavras faz compreensível o que se quer falar o que facilita o entendimento e a busca da melhor solução.

## 2.3.Nossos clientes

### 1. Cliente interno

A **PONTO AMIGO** considera como seus clientes internos todos os Colaboradores, Parceiros, Terceiros, estagiários e prestadores de serviços que desempenham suas atividades em direta relação com as atividade e serviços prestados pela empresa ao cliente final.

Nesta configuração, o conceito de cliente interno se expande a todos os colaboradores (e equiparados) que prestam serviços internos a outros colaboradores, ou seja, todos os “trabalhadores” são, em primeira linha de importância, “clientes” uns dos outros.

### 2. Cliente externo

É toda pessoa atendida pela **PONTO AMIGO** nos mais diversos ambientes externos de contato da empresa. O cliente externo mantém vivo o negócio da empresa por meio do consumo de serviços ofertados. Ele não faz parte da organização, mas é fundamental para que funcione e mantenha sua linha de negócios.

Podemos citar como clientes externos para **PONTO AMIGO**: clientes finais (consumidores), bancos, parceiros e substabelecidos, contabilidade terceirizada, consultorias, governo etc.

A sua importância se reflete na Missão do Ponto Amigo:

**“Promover e intermediar as operações de crédito consignado entre os corretores e as instituições bancárias, garantindo ao cliente final uma operação com qualidade, agilidade e transparência”**

## 2.4.Atendimento de qualidade

Dentro da PONTO AMIGO e em todas as suas relações com os clientes, o atendimento de qualidade é caracterizado pela “boa vontade”, “profissionalismo” e, acima de tudo, pelo “respeito individual a cada cliente” na busca de sempre ouvir o que ele tem a dizer.

O PONTO AMIGO pretende ser exemplo em relação à forma como conduz os negócios, em conformidade com o princípio de atuação no interesse dos clientes.

Neste contexto, busca, em qualquer circunstância, atuar de maneira ética, honesta, justa e profissional, de forma a melhor atender aos interesses de seus clientes, ao conduzir seus negócios.

## 2.5.Atendimento para a oferta de crédito consignado e outros produtos financeiros

Um empreendimento não perde seus clientes para a concorrência por opção e o mau atendimento é uma das principais causas. Para o Ponto Amigo, é fundamental conquistar a confiança e satisfação do cliente.

Fidelizar um cliente é prover meios de mexer com as emoções, sanar as suas dores e encantá-lo de tal modo, que ele nem considere a hipótese de procurar a concorrência.

Para o nosso negócio, Crédito Consignado, não basta apenas ser gentil, cortês e oferecer um atendimento comum. A qualidade no relacionamento com o cliente precisa avançar para outra dimensão: a percepção da necessidade de compreender que o cliente não está em busca de um mero produto, mas de uma solução financeira eficiente para resolver o seu problema, dentro das suas condições.

Se quem atende o cliente souber o que ele busca, será bem mais fácil atender às suas necessidades, por meio de um atendimento de qualidade. É importante ser discreto, procurar entender o que ele precisa e deixar que ele perceba que o interesse em o ajudar é maior que o de vender. É preciso desenvolver habilidades importantes para alcançar esse nível de percepção e de gentileza no atendimento.

Tendo isso em vista e visando promover um atendimento de excelência, encantar o cliente, otimizar e potencializar os negócios é necessário:

- Demonstrar que o cliente é importante e especial e prestar um atendimento eficiente e que possibilite a sua conquista e fidelização, levando-o a perceber que a empresa se importa com ele e está pronta para suprir as suas necessidades. Aja com empatia. Coloque-se no lugar do cliente e procure atender às suas expectativas.
- Ter cuidado com a linguagem. Evitar palavras que denotem intimidade (querido, amigo...), gírias ou fazer comentários impróprios é o princípio básico de um atendimento de qualidade. E para ter chances reais de conquista e de fidelização do cliente, o linguajar deve ser simples e claro.
- Ter objetividade. Dependendo do problema que está enfrentando, o cliente pode estar se sentindo impaciente e com pressa para o resolver. O que os clientes mais apreciam em um atendimento é a rapidez, a proatividade e a facilidade de encontrar soluções. Então, você precisa prestar um atendimento diferenciado e que esteja de acordo com a expectativa do cliente.
- Reforçar a credibilidade. Para vender mais e melhor, deve-se garantir que todo o processo de contratação é rápido e seguro, destacando a proteção e privacidade dos dados pessoais (LGPD) e bancários é uma importante estratégia, pois quando o cliente realiza a contratação segura de Crédito Consignado, ele estabelece um vínculo de confiança e de seriedade com a nossa marca. Para a Ponto Amigo é fundamental que o cliente tenha a certeza de que seu relacionamento com ela está fundamentado nos princípios da mais alta confidencialidade e lisura, buscando sempre a satisfação plena de seu interesse legal e de boa-fé.
- Considerar os seguintes aspectos importantes para o atendimento aos clientes:
  - a) Os acessos às informações de clientes deverão ser permanentemente controlados, de maneira a mantê-los invioláveis e seguros;
  - b) Os relacionamentos com clientes devem ser regidos pelo respeito, evitando preconceitos ou discriminações no plano pessoal. Os valores culturais, étnicos, políticos e religiosos devem ser respeitados, de modo a evitar atitudes que firam tais valores e comprometam a confiança que os clientes depositam no PONTO AMIGO;

- c) Não poderá ocorrer, na oferta de crédito consignado, prevalência na falta de instrução do cliente;
- d) Todas as vezes que atender um cliente vulnerável, ou seja
  - a. Idosos
  - b. Pessoas com deficiência
  - c. Baixa renda
  - d. Analfabetos / Baixa escolaridade/ Dificuldade de compreensão
  - e. Endividados ou superendividadosDeve-se lembrar que, com esse público específico, o cuidado, carinho, empatia e atenção devem ser redobrados.
- e) Nunca se prevalecer da fraqueza ou da ignorância do cliente, tendo em vista idade, saúde, conhecimento e condição social, na oferta de operação de crédito consignado.
- f) Conversas de negócios que envolvam informações de clientes, não devem ocorrer em locais públicos;
- g) Não divulgar informações enganosas ou incompletas em relação às reais qualidades de um produto / serviço.
- h) Uma vez cadastrado um telefone fixo ou móvel pelo consumidor na plataforma "Não me Perturbe", os Bancos e seus Correspondentes Bancários não poderão realizar qualquer oferta de operações de Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito Consignado para ele, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da referida solicitação. O não cumprimento dessa diretriz implicará na aplicação de medidas administrativas.

É importante destacar que o bloqueio não se aplica a ligações que forem realizadas ao consumidor para: confirmação de dados, prevenção a fraudes, realização de cobranças e retenção de solicitações de portabilidade, com ou sem oferta de refinanciamento e oferta de outros produtos bancários e outras modalidades de crédito.

A Ponto Amigo disponibiliza aos seus Parceiros e Substabelecidos, para download no seu portal, bases de clientes para prospecção das IFs com as quais trabalha, com a lista de clientes cadastrados no Não me Perturbe. A base de clientes para prospecção deve ser atualizada e o resultado de cada atualização, contendo os clientes identificados e que foram bloqueados ou excluídos da base de prospecção, precisa ser evidenciado, fazendo, por exemplo, print de tela do sistema identificando os clientes bloqueados no dia, ou usar uma planilha para controle.

Para cumprimento da Autorregulação, a Ponto Amigo deverá fazer o monitoramento periódico da atualização da base de prospecção de clientes, com base na lista do Não me Perturbe realizada pelos substabelecidos e parceiros.

- i) Devem ser utilizadas apenas bases de prospecção de clientes disponibilizadas pelas Instituições Financeiras com as quais a Ponto Amigo trabalha, ou obtenha bases de clientes de fontes seguras, que garantam que os consumidores consentiram na sua divulgação, em conformidade com a LGPD.

Comprar e utilizar bases, sem nenhum critério, evidencia a captação e tratamento ilegais de dados para fins de abordagem ativa de clientes, e a análise da Secretaria Nacional do Consumidor é de que o uso de dados na origem do assédio aos aposentados envolve violações ao Marco Civil

da Internet (Lei 12.965/14) e à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), e está sujeito a multas elevadas e outras penalizações.

- j) Deve-se utilizar os scripts de atendimento presencial, via WhatsApp ou via Call Center, elaborados pela Ponto Amigo e divulgados e disponibilizados em seu Portal para download, e que contêm as seguintes informações:

- ✓ Apresentação da empresa como Correspondente Bancário;
- ✓ Orientações específicas do produto (contrato novo, refinanciamento, portabilidade e cartão) e informando de forma objetiva, clara, precisa e completa ao cliente as condições aplicáveis ao contrato (taxas de juros, tarifas incidentes, eventuais seguros, impostos, custo efetivo total (CET), prazo da operação e valor de parcela);
- ✓ Orientação sobre a possibilidade de cancelamento do contrato em até 7 dias úteis;
- ✓ Orientações sobre os canais de autoatendimento das Ifs e canais próprios.

A Ponto Amigo atualiza periodicamente os scripts de atendimento, garantindo que compreenda os procedimentos e requerimentos atuais de atendimento ao cliente, e faz o monitoramento do conhecimento e da utilização dos scripts por substabelecidos e parceiros, nas visitas técnicas efetuadas pelos seus supervisores comerciais, além de orientar sobre a guarda das gravações das ligações de atendimento ao cliente via call center.

- k) Deve-se apresentar a melhor oferta ao cliente, dentre as instituições financeiras com as quais a PONTO AMIGO trabalha, e que atendam à sua real necessidade, devendo ser efetuado um procedimento de simulação das condições aplicáveis dentre as Ifs através de funcionalidade sistêmica que possibilite simular a melhor oferta, ou consultando os sistemas das Ifs considerando valor liberado, taxa, prazo e parcela.

Para cumprimento da Autorregulação, a Ponto Amigo deverá fazer o monitoramento periódico para garantir que os substabelecidos e parceiros realizam o procedimento de apresentação de melhor oferta ao cliente, conforme estabelecido nessa política, além de orientar sobre a guarda de gravações das ligações de atendimento via call center.

- l) Deve-se informar ao cliente sobre as etapas do processo operacional, até o pagamento da operação, e a possibilidade de cancelamento em até 7 dias úteis após o recebimento do crédito, devendo restituir o valor total concedido que lhe foi entregue, acrescido de eventuais tributos incidentes sobre a operação.
- m) Deve-se acompanhar a proposta e manter a comunicação com os clientes, informando, tempestivamente, sobre todos os aspectos da negociação de crédito consignado, prestando informações íntegras e claras sobre o andamento dos produtos contratados e solicitações de portabilidade e, nesse caso, deverá fazer o acompanhamento do retorno do saldo e comunicar ao cliente sobre possíveis eventualidades e sobre o pagamento da operação.
- n) Para cumprimento da Autorregulação, a Ponto Amigo deverá fazer o monitoramento periódico do uso de crachá pelos atendentes dos substabelecidos e parceiros, e evidência da divulgação ao público em local visível (em lojas físicas, website, etc.), em destaque e em formato legível, da condição de prestador de serviços à instituição contratante, com identificação pelo nome com que é conhecida no mercado, com descrição dos produtos e serviços oferecidos e canais de contato da instituição contratante, inclusive de sua ouvidoria, considerando todas as Ifs com as quais o Corban trabalha.

- o) O BackOffice da Ponto Amigo executa o procedimento de monitoramento de propostas, informando aos parceiros e substabelecidos sobre possíveis eventualidades e pendências, para sua atuação, acompanhando todas as propostas digitadas e os seus respectivos status, incluindo propostas de Portabilidade (acompanhamento do retorno do saldo, aceite, recusa ou alteração do valor portado), comunicando ao cliente até o efetivo pagamento e devendo dar devolutiva imediata quanto a não efetivação das operações e o possível motivo da recusa. A Ponto Amigo também orienta sobre a guarda de gravações das ligações de atendimento via call center.
- p) Deve-se dar total publicidade ao Cliente sobre seu direito de portabilidade de crédito, que poderá ser exercido a qualquer tempo, observadas as disposições legais e regulamentares vigentes.
- q) Com o objetivo de conferir maior transparência e clareza ao processo de oferta e contratação das operações de crédito consignado, deve-se enviar aos clientes, com os quais foram celebradas essas operações, as seguintes informações mínimas relativas à operação, quando não é digital, pois nesse caso, a IF informa diretamente ao cliente.

I - Identificação da Instituição Financeira contratante;

II - Data e número do contrato;

III - Canais de relacionamento da Instituição Financeira;

IV - Valor do empréstimo contratado pelo consumidor; e

V - Quantidade e valor de parcelas.

Essas informações devem ser enviadas em até 05 (cinco) dias contados da data de liberação do crédito ao cliente, e as informações IV e V não se aplicam às operações de cartão de crédito consignado, com exceção da operação de saque com cartão de crédito consignado.

- r) Deve-se informar ao cliente os Canais de Autoatendimento das Instituições Financeiras e próprios.
- s) Quanto a material de divulgação e propaganda, esse deve conter a indicação explícita da condição de Correspondente Bancário, tanto para materiais específicos de cada IF com as quais a Ponto Amigo trabalha, quanto de material único de propaganda da Ponto Amigo, com a indicação de todas as IFs com as quais trabalha. Isso se aplica também aos substabelecidos e parceiros.

## 2.6. Ambientes de atendimento

### 1. No atendimento presencial

A Ponto Amigo não atende clientes, mas deve orientar os parceiros e substabelecidos que é obrigatório o uso de crachá contendo nome e CPF pela equipe de atendimento.

Também deve orientá-los de que é uma exigência a divulgação ao público da condição de prestador de serviços à instituição contratante, mesmo que não seja exclusivo, em local visível (em lojas físicas, website, etc.), com identificação pelo nome com que é conhecida no mercado, com descrição dos produtos e serviços oferecidos e canais de contato da instituição contratante, considerando todas as Ifs com as quais o Corban trabalha

Seguem *boas práticas* para o atendimento presencial:

- No caso de espera, sempre que oportuno, indique um local para o cliente pessoa sentar enquanto aguarda o atendimento;
- Use o script de atendimento presencial, com uma atitude amigável e prestativa, demonstrando acolhimento e educação;
- Durante o atendimento, tenha paciência para “ouvir” o relato do cliente, evite interromper ou se antecipar à conclusão do cliente, não atenda telefonemas e mantenha o foco na solução do problema ou esclarecimento de dúvidas do cliente;
- Trate a todos com igualdade e cordialidade, procure sorrir e manter o contato visual com o cliente. Além de calorosa, essa atitude demonstra abertura e disposição;
- Ao prestar atendimento, esqueça seus problemas pessoais, evite bocejar, tossir ou emitir sons que possam ser interpretados como sinal de desleixo pelo cliente que está sendo atendido;
- Procure ser discreto, discuta apenas assuntos profissionais. Se necessário, conduza o cliente ao destino desejado (se ele precisar, por exemplo, se dirigir a outra área);
- Na ausência do responsável direto, evite utilizar as expressões como: “Ele não se encontra” ou “Ele não chegou ainda”, etc. Procure dar o primeiro atendimento, anotar a questão e repassar para o responsável;
- Evite usar diminutivos como “ele deu uma saidinha” ou “quer deixar um recadinho”. Essa expressões pode passar a impressão de falta de seriedade com o trabalho;
- Mantenha a calma, mesmo com clientes difíceis. Jamais os interrompa, discuta ou seja agressivo com os clientes;
- Não fale baixo nem gritando, use um tom moderado. Procure transmitir as informações de maneira rápida e correta. Se não tiver resposta para a questão, consulte instâncias superiores e dê retorno ao cliente. Nunca o deixe sem resposta.

## 2. Atendimento Call Center

O atendimento em um Call Center requer mais concentração do que uma conversa presencial, por isso:

- Use o script de atendimento em Call Center, e fale com um tom de voz amigável e prestativo, demonstrando acolhimento e educação;
- Anote todos as informações e recados em papel ou sistema e faça o encaminhamento para os responsáveis pelo tratamento da informação e resposta ao cliente, se necessário;
- Ao falar pelo telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável;
- Peça para o cliente repetir ou falar um pouco mais alto, caso necessário;
- Sempre que necessário, repetir as informações que o cliente passou. Isso ajuda a fixar as informações e garante de forma assertiva que tudo foi comunicado e compreendido;

- Evite deixar a pessoa esperando ao telefone. Este gesto pode denotar o desinteresse em atender o cliente;
- Ao passar uma informação ao cliente, se necessário, explique novamente de outra maneira, até que o mesmo entenda a mensagem.

### 3. Atendimento por WhatsApp

Para o atendimento por WhatsApp:

- Use o script de atendimento por WhatsApp;
- Atenção com a escrita! Erros gramaticais comprometem a qualidade do atendimento;
- Se atender chamada de voz, aplique as boas práticas do atendimento por telefone em Call Center;
- Sempre que necessário, repetir as informações que o cliente passou. Isso ajuda a fixar as informações e garante de forma assertiva que tudo foi comunicado e compreendido;
- Evite deixar a pessoa esperando sem comunicação;
- Ao passar uma informação ao cliente, se necessário, explique novamente de outra maneira, até que o mesmo entenda a mensagem.

**Nota:** Além das orientações específicas ao tema atendimento descritos nesta Política, o Código de Conduta do **PONTO AMIGO** traz orientações importantes ao uso de "boas práticas" dentro das atividades de negócio da empresa.

## 3. RESPONSABILIDADES

### 3.1. Medidas para redução de reclamações recebidas dos clientes

As Instituições Financeiras efetuam a avaliação de qualidade dos correspondentes, considerando reclamações procedentes, em que seja constatada sua responsabilidade pela conduta indevida, registradas por consumidores diretamente no SAC da IF, no Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), na plataforma de solução de conflitos "consumidor.gov.br", no Sistema de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC e no Banco Central do Brasil, bem como pelas ações judiciais procedentes, em que, também, seja constatada, pelas IFs, a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida.

Portanto, a PONTO AMIGO adota algumas medidas junto aos parceiros comerciais para reduzir o volume de reclamações recebidas dos clientes:

- Treinamentos, reciclagem e visitas comerciais periódicas;
- Fornecimento de Guia de Atendimento a Clientes e Guia de Boas Práticas, que complementam a presente Política;
- Controle de certificação profissional dos funcionários, parceiros e substabelecidos;
- Disposição de canais de atendimento para suportar em todas as áreas;

- Aplicação de medidas administrativas e penalizações, previstas em contrato, pelo descumprimento da presente política e da Autorregulação.

## 3.2.Todos os colaboradores, subestabelecidos e parceiros

Devem:

- Fazer uso e obedecer às disposições e regras estabelecidas nesta Política em conjunto com as orientações do Código de Conduta da PONTO AMIGO.
- Cumprir a Autorregulação, que tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos mínimos que assegurem a melhoria da qualidade, transparência, segurança e eficiência nos processos, contribuindo para a prevenção de conflitos nas relações de consumo relacionadas a essas operações, com a observância das normas editadas pelo Banco Central.
- Adotar as melhores práticas relativas à proteção e tratamento de dados pessoais, segurança, origem e qualidade dos dados, além da prevenção da ocorrência de danos decorrentes do tratamento desses dados. A avaliação da qualidade dos serviços prestados deverá levar em consideração aspectos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), aplicáveis à sua atividade, em especial em relação à origem das informações utilizadas, sendo considerada falta grave qualquer forma de captação ou tratamento inadequado ou ilícito dos dados das pessoas naturais, estando sujeito à aplicação de medidas administrativas em caso de descumprimento.
- Participar dos treinamentos promovidos pela Ponto Amigo e Instituições financeiras e, para que prestem atendimento e realizem encaminhamento ou digitação de propostas de operações de crédito consignado, pessoalmente ou à distância, devem ser considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. O não cumprimento dessa diretriz acarreta sanções administrativas.

## 3.3.Diretoria

Deve:

- Manter o patrocínio permanente em relação à conformidade da Política de Atendimento ao Cliente da **PONTO AMIGO** com leis e regulatórios pertinentes;
- Propor, mudar ou efetuar alterações nesta Política, bem como deliberar sobre descumprimentos detectados na sua aplicação prática.

## REFERÊNCIAS REGULATÓRIAS / PROCESSO

- **Processo e conformidade:** Atende como requisito de processo e institui o modelo adotado pela **PONTO AMIGO** quanto ao nível de importância do tratamento das informações de negócio e das rotinas da Instituição para fins de conformidade e atendimento/cumprimento de exigências regulatórias.
- **Regulatória:** Atendimento à Autorregulação da Febraban, Resolução 3.954 do Banco Central e Lei nº 13.853, de 2019 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)).

## DOCUMENTOS / PROCESSOS RELACIONADOS

Documento Corporativo	Localização
Código de Conduta da Ponto Amigo	Biblioteca de Documentos Corporativos
Guia de Atendimento a Clientes	Portal da Ponto Amigo
Guia de Boas Práticas	Portal da Ponto Amigo

## HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Item	Motivo
30/05/2021	Primeira versão do documento	Elaboração da Política
09/07/2021	Revisão geral do documento	Alteração e Implementação Política
09/05/2022	Revisão geral do documento	Atualização da Política
03/04/2023	Revisão geral do documento	Atualização da Política

## PROGRAMAÇÃO DA REVISÃO

Data de Revisão	Observações
02/04/2024	Revisão geral conforme critérios estabelecidos ou a qualquer momento justificada por mudança nas regras ou dispositivos desta Política.