

POLÍTICA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE COLABORADORES, SUBSTABELECIDOS E PARCEIROS

1. OBJETIVO

A presente Política visa estabelecer diretrizes e procedimentos gerais acerca dos Treinamentos e aspectos para Desenvolvimento de colaboradores e terceiros CREDFRANCO.

2. ABRANGÊNCIA

A presente Política aplica-se a todos colaboradores, Substabelecidos e/ou Parceiros, atuais ou que venham a ser, da CREDFRANCO, bem como quaisquer agentes que possuem ou venham a possuir vínculo com esta.

3. DIRETRIZES GERAIS

Os Treinamentos poderão ser internos (realizados com recursos próprios) ou externos (por meio de terceiros), destinados a Colaboradores, Parceiros e/ou Substabelecidos CREDFRANCO, visando o aprimoramento profissional e agregando valor e desenvolvimento profissional a estes, bem como em cumprimento às exigências dos órgãos reguladores e conselhos de classe aplicáveis.

4. DEFINIÇÕES

Substabelecidos: Parceiro cadastrado com vínculo contratual junto a instituição bancária, a qual irá representar para oferta de serviços ou produtos de crédito. Corretor possui maior autonomia, comissões diferenciadas, acesso a relatórios analíticos detalhados, entre outras vantagens.

Parceiros: Parceiro cadastrado com vínculo contratual junto o correspondente bancário, a qual irá representar para oferta de serviços ou produtos de crédito.

Colaborador: Profissional com vínculo empregatício junto ao correspondente bancário, a qual irá prestar o serviço no atendimento e demais processos operacionais e administrativos.

Lideranças: Profissional com vínculo empregatício junto ao correspondente bancário, responsável por motivar, influenciar, inspirar ao time a atingir os resultados esperados.

5. RESPONSABILIDADES

Recursos Humanos: (i) promover a cultura de treinamento e desenvolvimento na CREDFRANCO; (ii) promover e estimular treinamentos internos; (iii) intermediar treinamentos com agentes externos para o desenvolvimento dos colaboradores e parceiros CREDFRANCO;

Gerentes/ Supervisores/ Lideranças Diretas: (i) reportar ao RH/ Compliance os colaboradores/ parceiros que precisam de treinamentos; (ii) acompanhar o desenvolvimento dos colaboradores/ terceiros;

Substabelecidos/ Parceiros: (i) realizar os treinamentos solicitados pela CREDFRANCO

Governança e Compliance: (i) acompanhar o cumprimento das diretrizes da presente política e (ii) cumprimento do Plano de Comunicação e Treinamento do respectivo ano.

6. TIPOS DE TREINAMENTOS

Internos: Cultura da empresa; missão/ visão/ valores; apresentação de políticas/ manuais.

Integração: Ambientação de novos colaboradores e parceiros.

Técnico: Treinamentos técnicos e específicos de cada área, como relacionamento com cliente, aperfeiçoamento sobre os produtos/ serviços, treinamento dos Bancos, entre outros.

Para os treinamentos direcionados aos Parceiros e Substabelecidos deverá ser enviado convite de participação via e-mail, objetivando reforçar a importância do conteúdo, bem como evidenciar o convite.

Os Treinamentos de Ambientação são aplicáveis e obrigatórios a todos os novos colaboradores CREDFRANCO, independente de área, cargo ou atividades a serem desempenhadas.

7. RELAÇÃO DE TREINAMENTOS OBRIGATÓRIOS/ ELETIVOS

Área	Treinamentos Obrigatórios/ Eletivos
Comercial e Gerentes Comerciais	– Funcionalidades do Sistema de Gestão; – Autorregulação Bancária; – Refinanciamento e Portabilidade; – LGPD e Sistema Não me Perturbe; – Script de Vendas; – Interação com os Roteiros Operacionais dos Bancos;
Formalização	– Funcionalidades do Sistema de Gestão; – Funcionalidade dos Sistemas de Envio de Propostas para os Bancos; – Autorregulação Bancária; – LGPD e Sistema Não me Perturbe; – Roteiros de Formalização;
Aprovação	– Funcionalidades do Sistema de Gestão; – Funcionalidades dos Sistemas de Análise de Documentos e Identificação; – Autorregulação Bancária; – Refinanciamento e Portabilidade; – LGPD e Sistema Não me Perturbe; – Interação com os Roteiros Operacionais dos Bancos; – Manual de Procedimentos para Prevenção à Fraude;
Suporte	– Funcionalidades do Sistema de Gestão; – Autorregulação Bancária;

	– Refinanciamento e Portabilidade; – LGPD e Sistema Não me Perturbe; – Treinamento de Procedimentos Sistêmicos por área;
Financeiro	– Funcionalidades do Sistema de Gestão; – Funcionalidades do Sistema Sage; – Autorregulação Bancária;
Parceiros e Substabelecidos	– Funcionalidades do Sistema de Gestão; – Treinamentos eletivos da CREDFRANCO e dos Bancos parceiros desta;
Demais Áreas Internas	– Treinamentos eletivos da CREDFRANCO e dos Bancos parceiros desta;

8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E PRESENÇA

Para os treinamentos ministrados aos colaboradores: (i) Lista de presença física/ digital; (ii) Quiz (critério padrão de 60% para aprovação) e/ou (iii) Emissão de certificados de participação.

Para os treinamentos ministrados aos parceiros/substabelecidos: (i) observação dos processos, e caso seja observada alguma falha, o parceiro será direcionado a novas instruções.

9. ATUALIZAÇÕES E RECICLAGENS

Todos os colaboradores estarão sujeitos ao processo de reciclagem quando:

- Não aprovados no processo de avaliação;
- Houver alteração em algum procedimento/manual;
- Anualmente, independente se houve ou não alguma alteração no procedimento, a fim de garantir o alinhamento do time quanto ao conteúdo dos procedimentos.

Caso o Supervisor ou gestor imediato do Colaborador, Parceiro ou Substabelecido identifique a necessidade de realização de treinamentos complementares, de atualização ou reciclagem, deverá informar a área de Recursos Humanos para análise e programação para execução.

10. REVISÕES E ATUALIZAÇÕES

Visando promover uma melhor experiência aos Colaboradores, Clientes e Parceiros CREDFRANCO, os termos desta Política poderão ser atualizados ou adaptados, anualmente, conforme o início de cada ano, para que reflitam as nossas práticas, bem como estejam sempre em conformidade com a legislação aplicável.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política deverá ser adotada a partir desta data e todas as alterações estruturais que se fizerem necessárias deverão ser previamente aprovadas pela área de Governança e Compliance.

Histórico de Revisões

Versão	Data		Revisões	Aprovador	Área
	Atualização	Aprovação			
01	-	15/07/2021	Emissão da Política	Juliana Balestrassi/ Josiane Fonseca	Assessoria à Diretoria/ Recursos Humanos
02	-	20/07/2021	Atualização do Layout	Juliana Balestrassi/ Josiane Fonseca	Assessoria à Diretoria/ Recursos Humanos
03	31/05/2022	30/06/2022	Atualização do Layout e Revisão do Conteúdo	Bárbara Fideles/ Josiane Fonseca	Governança e Compliance/ Recursos Humanos
04	15/02/2023	15/02/2023	Revisão do conteúdo.	Bárbara Fideles	Governança e Compliance