

## **MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA PORTABILIDADE**

### **1. OBJETO**

As regras e procedimentos deste Manual visam regulamentar todas as operações de Portabilidade efetuadas e/ou oferecidas pelos Parceiros e/ou Substabelecidos do Grupo CREDFRANCO.

Assim, serão adotadas as melhores práticas bancárias, primando pela ética, boa-fé e transparência, assegurando informações corretas, claras e precisas aos Clientes, não fazendo simulações de portabilidade em ambiente externo ao Sistema da Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP).

### **2. ABRANGÊNCIA**

O presente Manual tem abrangência corporativa em toda a estrutura do Grupo CREDFRANCO.

### **3. DOS PROCEDIMENTOS DA PORTABILIDADE E ACOMPANHAMENTO DOS STATUS DAS PROPOSTAS**

A Portabilidade permite ao Cliente, ora devedor, a transferência de operação de crédito consignado de Banco credor para outro Banco parceiro do Grupo CREDFRANCO, que venha a ofertar uma condição mais atrativa, reduzindo o custo de sua dívida.

Assim, tão logo seja recebida a solicitação de portabilidade, o Parceiro/ Substabelecido realizará o cadastro do Cliente no sistema do Banco parceiro do Grupo CREDFRANCO. Estando o Cliente cadastrado, o Parceiro/ Substabelecido realizará a simulação da portabilidade e/ou refinanciamento, conforme cada caso. Frisa-se que os processos de cadastro e simulação deverão ser aprovados previamente pelo Cliente.

Após, o Parceiro/ Substabelecido realizará o acompanhamento da proposta via sistema do Banco parceiro, verificando se houve o (i) aceite, (ii) recusa ou (iii) alteração do valor portado. Em todas as situações o Parceiro/ Substabelecido contactará o Cliente para confirmação do interesse na operação.

Estando a proposta aceita e o Cliente de acordo, será solicitada a averbação da portabilidade e refinanciamento, caso aplicável, sendo o tramite conduzido de modo autônomo via sistema do Banco parceiro.

O acompanhamento da averbação da portabilidade e/ou refinanciamento é realizado integralmente pelo Parceiro/ Substabelecido, o qual poderá solicitar o suporte do Grupo CREDFRANCO, nos casos de dúvida/ eventuais questionamentos.

Caso haja recusa ou alteração do valor portado, poderá ser digitada nova simulação, sendo o trâmite conforme supracitado.

#### **4. DA SOLICITAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DO CLIENTE PARA PORTABILIDADE**

A digitação das solicitações/ operações de Portabilidade só poderão ser realizadas mediante prévia e formal solicitação do Cliente, através de assinatura da Proposta ou formalização digital da operação, mediante total e segura identificação do Cliente, sem que haja quaisquer dúvidas ou ausência de conhecimento deste quanto à solicitação em questão.

Caberá ao Parceiro ou Substabelecido, responsável pela solicitação de portabilidade do Cliente, o armazenamento da autorização formal deste quanto à portabilidade.

#### **5. DA COMUNICAÇÃO AO CLIENTE**

O Parceiro e/ou Substabelecido responsável pela inclusão da solicitação da portabilidade no sistema do Banco parceiro, deverá acompanhar o retorno desta, comprometendo-se a informar o cliente quanto ao seu aceite ou recusa.

Havendo aceite da solicitação de portabilidade pelo Banco parceiro, deverá o Parceiro e/ou Substabelecido informar sobre quaisquer alterações no valor portado, podendo o Cliente optar ou não no prosseguimento da proposta.

#### **6. DA REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE PORTABILIDADE**

##### **6.1. Aspectos Gerais**

As operações de portabilidade serão remuneradas conforme abaixo:

- Operações realizadas em **até 360 dias** da operação original: sem remuneração, independente se houve alterações no valor da parcela, taxa, valor financiado e/ou quaisquer condições contratuais específicas.
- Operações realizadas **acima de 360 dias** da operação original: com remuneração.

A contagem do prazo de 360 dias será iniciada a partir da data de originação da operação, qual seja, a data da entrada da operação no ativo do Banco de origem. Isso, porque, entende-se que quando a Instituição Financeira recebe uma operação portada, a data do recebimento desta passará a ser o prazo de referência para o pagamento (ou não) da remuneração, caso ocorra nova portabilidade no Contrato em questão.

## **6.2. Aspectos Complementares**

- **Portabilidade ou Refinanciamento com redução de parcela (PMT):** não haverá remuneração para os casos em que a Portabilidade de crédito consignado com a redução de PMT ocorra em um prazo inferior a 360 dias de sua originação.
- **Contrato Novo proveniente de nova margem liberada:** não haverá remuneração para Contratos Novos originados com valor de margem liberada (margem livre), decorrentes de portabilidade de crédito consignado e que venham a ocorrer com a redução de PMT em prazo inferior a 360 dias da operação original.
- **Refinanciamentos Sucessivos (Refin. do Refin.):** caso o refinanciamento ocorra em prazo inferior a 360 dias da operação na Instituição Financeira de origem, é proibido.
- **Refinanciamento Múltiplo:** não haverá remuneração como um todo em refinanciamentos de mais de um Contrato, simultaneamente, caso haja entre estes algum contrato com prazo inferior a 360 dias da sua operação original.
- **Da oferta:** Fica expressamente proibido ofertar ou realizar Portabilidade e Refinanciamento de Portabilidade com redução de valor (redução de PMT)

antes de completados 360 dias contados da data de contratação da operação de crédito consignado na Instituição Financeira de origem. Esta vedação aplica-se independentemente de condições ou vantagens comerciais.

## **7. PENALIDADES E SANÇÕES**

Quaisquer descumprimentos ao presente Manual, disposições legais e/ou regulamentares sujeitarão os envolvidos em sanções administrativas e/ou legais, conforme cada caso.

A negligência e/ou falha voluntária dos colaboradores, gestores e/ou agentes envolvidos nas atividades do Grupo CREDFRANCO serão consideradas descumprimento deste Manual, sujeitando-os as sanções cabíveis.

## **8. REVISÕES E ATUALIZAÇÕES**

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

### **Histórico de Revisões**

| Versão | Data        |            | Revisões                                    | Aprovador           | Área                    |
|--------|-------------|------------|---------------------------------------------|---------------------|-------------------------|
|        | Atualização | Aprovação  |                                             |                     |                         |
| 01     | -           | 15/06/2021 | Emissão da Política                         | Juliana Balestrassi | Assessoria à Diretoria  |
| 02     | -           | 21/06/2021 | Atualização do Layout                       | Juliana Balestrassi | Assessoria à Diretoria  |
| 03     | 20/05/2022  | 24/06/2022 | Atualização do Layout e Revisão do Conteúdo | Bárbara Fideles     | Governança e Compliance |
| 04     | 21/03/2024  | 21/03/2024 | Revisão do conteúdo                         | Emily Assumpção     | Governança e Compliance |
| 05     | 24/01/2025  | 24/01/2025 | Revisão do conteúdo                         | Emily Assumpção     | Governança e Compliance |
| 06     | 16/03/2026  | 16/03/2026 | Revisão do conteúdo                         | Ana Paula/ Sinara   | Governança e Compliance |

