

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PELO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO CREDLEVE	Código: PO-01-AC
		Versão: 01

POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PELO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO CREDLEVE

1. OBJETIVO

A CREDLEVE, por meio de seus Parceiros e Substabelecidos, têm como compromisso comercializar e orientar de forma clara, objetiva e eficaz, conforme as legislações vigentes e regras preconizadas pelo mercado financeiro, as linhas de crédito disponibilizado pelos Bancos parceiros aos quais é credenciada.

2. ABRANGÊNCIA

A presente Política aplica-se a todos Clientes, Parceiros, Operadores e/ou Substabelecidos da CREDLEVE, bem como quaisquer agentes que possuem ou venham a possuir vínculo com está e realizem prospecção, formalização, acompanhamento e/ou encerramento de serviços e/ou produtos de Bancos parceiros.

3. PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Caberá a todo Parceiro ou Substabelecido, em atendimentos ao Cliente:

- i. Realizar atendimento de modo atencioso, acolhedor, formal e ético;
- ii. Realizar escuta ativa, ouvindo com atenção o Cliente a buscando sempre entender suas necessidades;
- iii. Utilizar linguagem formal e pronomes de tratamento;
- iv. Transmitir tranquilidade, equilíbrio emocional e postura positiva mesmo em atendimentos difíceis e delicados;
- v. Finalizar o atendimento de forma cordial e formal;

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PELO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO CREDLEVE	Código: PO-01-AC
		Versão: 01

4. DIRETRIZES DO ATENDIMENTO AO CLIENTE PELO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO

4.1. Do Cumprimento ao “Não me Perturbe”

É obrigatório a todo Parceiro ou Substabelecido, consultar, previamente, o telefone do Cliente a ser contatado na base “Não me Perturbe”, o qual deverá ser acessado via menu próprio no Sistema de Gestão (WebCred). Caso o telefone conste na base “Não me Perturbe”, este não deverá ser contatado, salvo (i) solicitação expressa e formal do Cliente autorizando o contato; (ii) suspeita de Fraude ou (iii) nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

4.2. Do Atendimento e Suporte ao Cliente (Script)

Deverá o Parceiro e/ou Substabelecido informar, de modo claro e eficaz, as regras pertinentes às linhas de Crédito Propostas e/ou Contratadas, seguindo o Script definido para cada produto e/ou serviço. Este deverá sempre identificar-se previamente ao Cliente em qualquer atendimento realizado, frisando tratar-se de Correspondente Bancário das Instituições Bancárias parceiras da CREDLEVE.

A adoção do Script do produto e/ou serviço a ser ofertado/ solicitado é obrigatória, em sua integralidade, valendo-se o Parceiro e/ou Substabelecido de toda documentação e informação necessária a este.

O atendimento será pautado pela objetividade, clareza, precisão e completa descrição dos serviços e/ou produtos, abordando o Script e evidenciando, nos termos das boas práticas da Autorregulação as (i) Taxas de Juros, (ii) Tarifas Incidentes, (iii) eventuais seguros, (iv) impostos, (v) custo total efetivo, bem como quaisquer informações que esclareçam toda a contratação a ser realizada.

4.3. Dos Clientes Idosos e/ou Potencialmente Vulneráveis

Considera-se Clientes Idosos e/ou potencialmente vulneráveis, os definidos na Lei 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) ou que demonstrem menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou de representar seus próprios interesses, respectivamente.

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PELO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO CREDLEVE	Código: PO-01-AC
		Versão: 01

Em tais casos, caberá aos Parceiros e/ou Substabelecidos conduzir o atendimento seguindo os preceitos estabelecidos na Política de Atendimento a Clientes Potencialmente Vulneráveis e/ou Idosos, devendo a oferta ser adequada às necessidades, interesses e objetivos destes Clientes.

4.4. Do Acompanhamento de Propostas e Comunicação com o Cliente

A CREDLEVE possui canais de atendimento para suporte aos Parceiros e/ou Subestabelecidos, os quais poderão contatar esta via e-mail, telefone, WhatsApp e sistema (WebCred), sendo os atendimentos realizados em dias e horários comerciais, por equipes específicas conforme a demanda solicitada.

Os Canais de Atendimento são disponibilizados aos Parceiros e/ou Substabelecidos pela Área Comercial da CREDLEVE, sendo a responsável por sanar e/ou direcionar internamente dúvidas sobre serviços e/ou produtos.

4.5. Da Liberdade de Escolha ao Cliente e Apresentação da Melhor Oferta

A CREDLEVE garante a liberdade de escolha aos Clientes, através de seus Parceiros ou Substabelecidos, os quais oferecem as melhores propostas, fornecendo informações completas e adequadas, nos moldes dos Bancos parceiros, permitindo uma aquisição de produtos e/ou serviços consciente e coaduna aos interesses do Cliente.

A CREDLEVE orienta aos seus Parceiros e Substabelecidos que prestem, durante todo o relacionamento com o Cliente, informações claras, exatas e suficientes que suportem às tomadas de decisão deste, em conformidade com a legislação aplicável, boas práticas de conduta, honestidade e retidão. Além disso, atenta-se às alterações de regras e/ou procedimentos estabelecidos pelos Bancos Parceiros em seus roteiros operacionais, bem como a quaisquer comunicados que possam impactar nos produtos e serviços ofertados.

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PELO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO CREDLEVE	Código: PO-01-AC
		Versão: 01

5. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

Quaisquer atendimentos, formalização de propostas e/ou contato com os Clientes são conduzidos nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Normativo de Proteção de Dados Pessoais (SARB 025/202) do Sistema de Auto Regulamentação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e Política Interna de Privacidade da CREDLEVE, primando sempre pela integral proteção dos dados pessoais e/ou sensíveis dos Clientes e/ou Parceiros.

Caberá ao Operador, Parceiro e/ou Substabelecido atuar em *Compliance* aos princípios da LGPD, bem como direcionar quaisquer questionamentos, pedidos de exclusão e/ou alteração de dados e afins relacionados à dados pessoais e/ou sensíveis ao Encarregado da CREDLEVE, via e-mail ao endereço web@credleve.com.br

6. DAS CERTIFICAÇÕES

Os Parceiros e Substabelecidos deverão possuir certificação compatível à realização das atividades junto à CREDLEVE, sob pena das sanções administrativas e/ou judiciais cabíveis.

O controle acerca de tais Certificações ocorrerá no ato do cadastro do vínculo destes junto à CREDLEVE.

7. DAS BOAS PRÁTICAS DO ATENDIMENTO

Conduzir o Atendimento: O Parceiro e/ou Substabelecido deve ter em mãos todas as informações necessárias para a realização do contato e falar de forma confiante, seguindo impreterivelmente o Script específico para o tipo de atendimento que será efetuado. Antes de transmitir quaisquer informações pessoais na ligação, proceder com a verificação da identidade no interlocutor, solicitando que este confirme os três primeiros dígitos do seu CPF. Apenas após a validação este prosseguirá com o atendimento.

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PELO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO CREDLEVE	Código: PO-01-AC
		Versão: 01

Esclarecer as Dúvidas do Cliente: O Parceiro e/ou Substabelecido deve esclarecer todas as dúvidas do Cliente e certificar-se de que este compreendeu todas as condições do produto contratado. Falar pausadamente, de modo que este entenda o que está sendo transmitido.

Atender de Forma Clara e Cordial: O Parceiro e/ou Substabelecido sempre deverá fornecer ao Cliente todos os Canais de Atendimento (telefone, e-mail, site) assim como os dados do Banco Parceiro do produto contratado, para futuras consultas ou quaisquer esclarecimentos necessários. Além disso, deve informar ao Cliente que efetuará o acompanhamento de sua proposta e o manterá informado sobre o andamento, atualizações e possíveis alterações até o encerramento desta.

Histórico de Revisões

Versão	Data		Revisões	Aprovador	Área
	Emissão	Aprovação			
01	09/02/2026	06/03/2026	Emissão da Política	Marcelo Carmanini	Diretoria