

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE IDOSO E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL	Código: PO-02- ACIV
		Versão: 01

POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE IDOSO E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL

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 aos Clientes Idosos definidos na Lei 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) e potencialmente vulneráveis, que, devido a sua condição pessoal, demonstram menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou de representar seus próprios interesses. Além disso, em razão da condição de vulnerabilidade podem estar mais suscetíveis a prejuízos de compreensão, de interação e utilização de produtos, serviços e/ou canais bancários;

3. PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE IDOSO E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL

Caberá a todo Parceiro ou Substabelecido, em atendimentos ao Cliente Idoso e/ou Potencialmente Vulnerável:

- 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 IDOSO E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL	Código: PO-02- ACIV
		Versão: 01

- vi. Considerar a sua idade ou vulnerabilidade na priorização de seu atendimento e resoluções de suas demandas;
- vii. Não formalizar operações para clientes idosos ou vulneráveis que se declararem em situação de risco patrimonial, assim compreendido como a exploração de bens, valores e empréstimos sem o seu conhecimento ou consentimento;
- viii. Aprofundar, com Clientes identificáveis em vulnerabilidade técnica ou informacional, quanto a finalidade, vantagens e uso consciente do crédito consignado com uma linguagem clara e coloquial, garantido ao Cliente um entendimento simplificado de todo o processo.
- ix. Sugerir ao Cliente que indique uma pessoa (não vulnerável e/ou idosa) de sua confiança que possa acompanhar a negociação e garantir o real entendimento e necessidade da contratação.
- x. Atenção às Leis Estaduais que exigem na concessão de empréstimos de pessoas idosas o modelo de formalização de assinatura física para clientes de determinados Estados.

É importe que todo Parceiro ou Substabelecido observe adicionalmente as boas práticas dispostas na Autorregulação Bancária.

4. DIRETRIZES DO ATENDIMENTO AO CLIENTE IDOSO E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL

4.1. 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.

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE IDOSO E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL	Código: PO-02- ACIV
		Versão: 01

O atendimento será primado 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.

4.2. Do Acompanhamento de Propostas e Comunicação com o Cliente

A CREDLEVE, possui canais de atendimento para suporte aos Parceiros e/ou Substabelecidos, os quais poderão contatar esta via e-mail, telefone, WhatsApp e sistema (Jarvis), 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.

4.3. 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, ofertando as melhores propostas, fornecendo informações completas e adequadas, conforme nos moldes dos Bancos parceiros, permitindo uma aquisição de produtos e/ou serviços consciente e coadunada 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, 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.

4.4. Das Medidas de Proteção à Fraude

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE IDOSO E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL	Código: PO-02- ACIV
		Versão: 01

Caso o Operador, Parceiro e/ou Substabelecido identifique indícios de movimentações ou transações financeiras suspeitas, atípicas ou recorrentes, poderá bloqueá-las ou reportar ao responsável direto a situação para tratativas, nos casos de idosos autodeclarados em situação ou possível situação de risco de abuso patrimonial, compreendendo exploração de bens, valores e empréstimos sem o seu consentimento.

Caberá ao Operador, Parceiro e/ou Substabelecido informar, promover e/ou disponibilizar serviços de alerta de transações e movimentações para contratações por consumidores idosos e/ou potencialmente vulneráveis, bem como comunicados a este público relacionado ao tema.

5. DA CAPACITAÇÃO DOS PARCEIROS E SUBSTABELECIDOS PARA ATENDIMENTO A CLIENTES IDOSOS E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS

Caberá a CREDLEVE a promoção de treinamentos, campanhas e afins aos seus Operadores, Parceiros, substabelecidos e/ou quaisquer agentes que possuam relação com suas atividades, em temas à proteção e direitos dos consumidores potencialmente vulneráveis e idosos, visando a adequada abordagem a tal público, capacitação dos agentes e tratamento dos dados.

6. DA LEI MUNICIPAL Nº 11.536/2023

Quando o atendimento ocorrer no Município de Belo Horizonte, se faz necessário observar a Lei Municipal nº 11.536/2023, que dispõe sobre a proteção da pessoa idosa nos procedimentos de contratação de empréstimo consignado, de cartão de crédito consignado e de serviço cujo desconto incida sobre a folha de pagamento.

Ademais, a Lei veda o marketing ativo: sendo proibida a ligação, a mensagem, a imagem, o áudio, o vídeo ou outro tipo de comunicação por telefone ou outro meio eletrônico ou digital, bem como qualquer atividade, que pretenda assediar, induzir a erro, influenciar ou convencer pessoa idosa a celebrar a contratação de produto ou serviço.

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE IDOSO E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL	Código: PO-02- ACIV
		Versão: 01

Além disso, a Lei estabelece que para as pessoas idosas deve haver o seguinte procedimento para validade das contratações para produtos com consignação em folha: (1) iniciação da contratação SOMENTE através de solicitação prévia por telefone do idoso; (2) seguida do fluxo por meios digitais ou eletrônicos.

7. 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 Autorregulamentação 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

8. DAS CERTIFICAÇÕES

Os Parceiros e Substabelecidos deverão possuir certificação compatível a realização das atividades junto a 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 a CREDLEVE.

9. DAS BOAS PRÁTICAS DO ATENDIMENTO

Adequação dos Produtos/ Serviços aos Clientes Idosos e/ou Potencialmente Vulneráveis: As ofertas de produtos e/ou serviços aos Clientes adotarão procedimentos que assegurarão uma oferta adequada às necessidades, interesses, objetivos e particularidades dos Clientes Idosos e/ou Potencialmente Vulneráveis.

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE IDOSO E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL	Código: PO-02- ACIV
		Versão: 01

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.

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, 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.

10.DAS PENALIDADES

Quaisquer descumprimentos a presente Política, disposições legais e/ou regulamentares sujeitarão os envolvidos a sanções administrativas e/ou legais, conforme cada caso, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados e dispositivos legais pertinentes.

A negligência e/ou falha voluntária dos colaboradores, gestores e/ou agentes envolvidos nas atividades da CREDLEVE serão consideradas descumprimento desta Política, sujeitando-os as sanções cabíveis.

11.REVISÕES E ATUALIZAÇÕES

Visando promover uma melhor experiência aos Clientes, Parceiros e Colaboradores da CREDLEVE, os termos da presente Política poderão ser

	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE IDOSO E/OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL	Código: PO-02- ACIV
		Versão: 01

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.

12. 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
	Emissão	Aprovação			
01	09/02/2026	06/03/2026	Emissão da Política	Marcelo Carmanini	Diretor