

	POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Código: PO-14-TR
		Versão: 01

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

1. OBJETO

A presente Política estabelece os princípios e orientações para tratamento de reclamações de clientes, sendo uma ferramenta no entendimento de tais princípios, critérios e orientações.

2. ABRANGÊNCIA

A Política de Tratamento de Reclamações tem abrangência corporativa em toda estrutura da CREDELEVE.

3. DIRETRIZES DO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Não obstante ao contido na presente Política, a CREDLEVE busca atender a princípios e orientações, contemplando:

- i. Aumentar a satisfação do cliente por meio de um ambiente com foco neste, aberto ao retorno, resolvendo quaisquer reclamações recebidas e aprimorando a habilidade da organização em melhorar seus produtos e o atendimento ao cliente;
- ii. Disponibilizar aos reclamantes de um processo um tratamento de reclamação acessível, efetivo e de fácil uso;
- iii. Identificar e direcionar as necessidades e expectativas dos reclamantes;
- iv. Analisar e verificar as reclamações a fim de melhorar o produto e qualidade do atendimento ao cliente;
- v. Auditar o processo de tratamento de reclamações.

4. DAS RESPONSABILIDADES

Colaboradores da área de Contestação: responsáveis por (i) receber, analisar e intermediar a obtenção de informações complementares junto aos parceiros,

	POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Código: PO-14-TR
		Versão: 01

acerca das reclamações recebidas; (ii) cadastrar as reclamações recebidas no sistema do Grupo CREDFRANCO; (iii) realizar a devolutiva, com análise realizada, ao banco parceiro demandante.

Parceiro e Substabelecido: responsáveis por (i) atender as solicitações da área de Contestação; (ii) cumprir o SLA de atendimento estabelecido pelo Grupo CREDFRANCO; (iii) contatar o cliente e compilar as informações solicitadas e necessárias à Contestação.

5. DOS PROCEDIMENTOS

As reclamações poderão ser recebidas via e-mail e/ou mediante acesso as plataformas web dos bancos, sendo a verificação em tais plataformas realizadas diariamente pela área de Contestação.

Todas as reclamações, independente do canal de recebimento são cadastradas no módulo “Contestação” do sistema Jarvis, para tratativas. A área de Suporte é responsável pelo recebimento, elaboração e devolutiva das contestações, tempestivamente, conforme *Service Level Agreement (SLA)* dos Bancos parceiros.

Para elaboração das contestações, a área de Contestação poderá contatar o parceiro ou substabelecido, para corroborar a análise, sendo a comunicação com estes via sistema Jarvis ou e-mail, conforme cada caso.

Nos casos em que o parceiro ou substabelecido não auxiliem, tempestivamente, a área de Contestação, estes poderão ter seus pagamentos junto ao Grupo CREDFRANCO bloqueados, automaticamente, até que atendam ao solicitado.

5.1. Do recebimento de Reclamações em nossos Canais de Atendimento

As Reclamações porventura recebidas diretamente em um de nossos canais de atendimento, sejam estas realizadas por clientes e/ou terceiros, são direcionadas aos Parceiros, Substabelecidos e/ou canais de atendimento dos Bancos parceiros conforme cada caso.

	POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Código: PO-14-TR
		Versão: 01

5.2. Do recebimento de Reclamações e abertura de contestações nos canais de atendimento dos Bancos parceiros

As contestações decorrentes do recebimento de reclamações nos canais de atendimento dos Bancos parceiros, sejam estas realizadas por clientes e/ou terceiros, terão as seguintes tratativas:

- i. Quaisquer novas contestações ou reabertura de contestações via e-mail e sistemas próprios de cada Banco parceiro serão acompanhadas diariamente;
- ii. Deverá ser coletada e registrada a reclamação através da área de Contestação do sistema, contemplando todas as informações e dados informados pelo reclamante, além do prazo máximo de resposta da demanda;
- iii. Avaliar se a reclamação é válida, bem como se as normas estabelecidas pelos bancos foram cumpridas, quando aplicável;
- iv. Avaliar se houve falha na conduta do responsável pelo atendimento ou tentativa de fraude ou lesão ao cliente/ terceiro;
- v. Avaliar e verificar quem ou qual área detém maior competência para realizar a tratativa da reclamação.
- vi. Enviar resposta ao Banco parceiro contendo todas as informações solicitadas por estes, inclusive arquivos disponibilizados pelo atendente, caso aplicável;
- vii. Acompanhar o retorno do Banco parceiro quanto ao parecer da contestação, podendo este ser procedente ou improcedente;
- viii. Classificar e atualizar a contestação no sistema Jarvis, a fim de manter a base de dados utilizada para o monitoramento de reclamações devidamente atualizada e completa.

6. DOS PRAZOS

	POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Código: PO-14-TR
		Versão: 01

As reclamações recebidas por clientes ou parceiros adotarão como prazos para resposta o *Service Level Agreement (SLA)* do Banco parceiro referente a reclamação.

O monitoramento dos prazos é via impute da data final de resposta (D-1), no momento do cadastro da reclamação, no sistema Jarvis (módulo Contestação).

Caso o parceiro ou substabelecido não atendam, tempestivamente, às solicitações da área de Contestação, estes poderão ter seus pagamentos junto ao Grupo CREDFRANCO bloqueados, automaticamente, até que atendam ao solicitado.

7. REVISÕES E ATUALIZAÇÕES

Visando promover uma melhor experiência aos Colaboradores, Clientes e Parceiros da CREDLEVE, 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.

8. 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	-	09/02/2026	Emissão da Política	Marcelo Carmanini	Diretoria