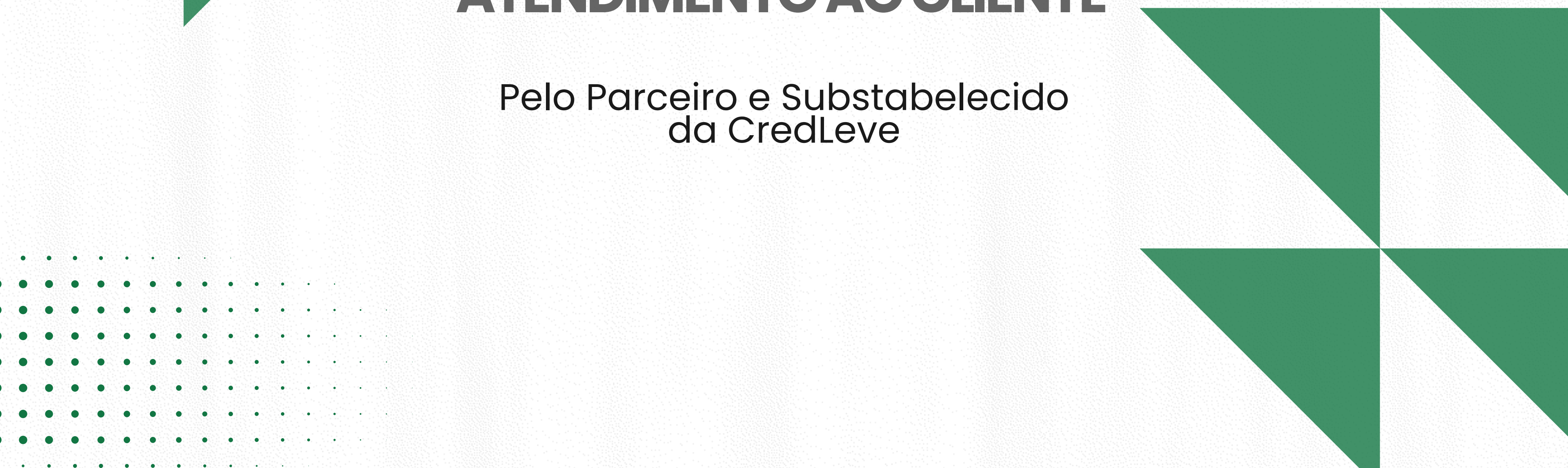




CredLeve

TREINAMENTO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Pelo Parceiro e Substabelecido
da CredLeve





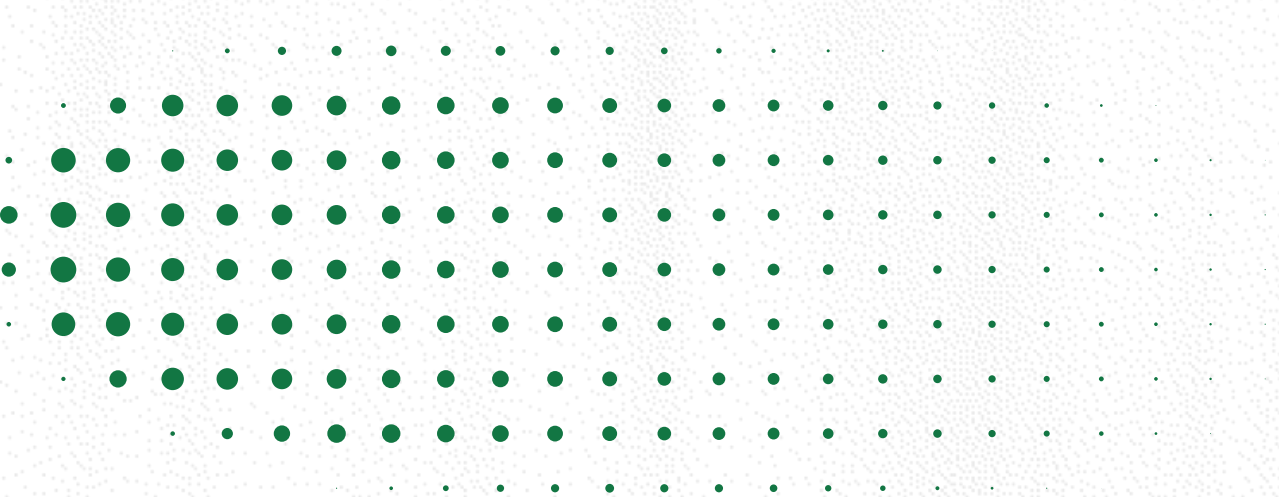
Sumário

Introdução	Pág 3
Abrangência	Pág 4
Princípios de Atendimento ao Cliente	Pág 5 e 6
Diretrizes	Pág 6
Informações	Pág 7
Principais iniciativas	Pág 8
Dos clientes idosos e vulneráveis	Pág 9
Acompanhamento de propostas	Pág 10 e 11
LGPD	Pág 12
Certificações	Pág 13
Penalidades	Pág 14
	Pág 15

A CREDLEVE por meio de seus Parceiros e Substabelecidos, tem 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 disponibilizadas pelos bancos parceiros aos quais é credenciada.

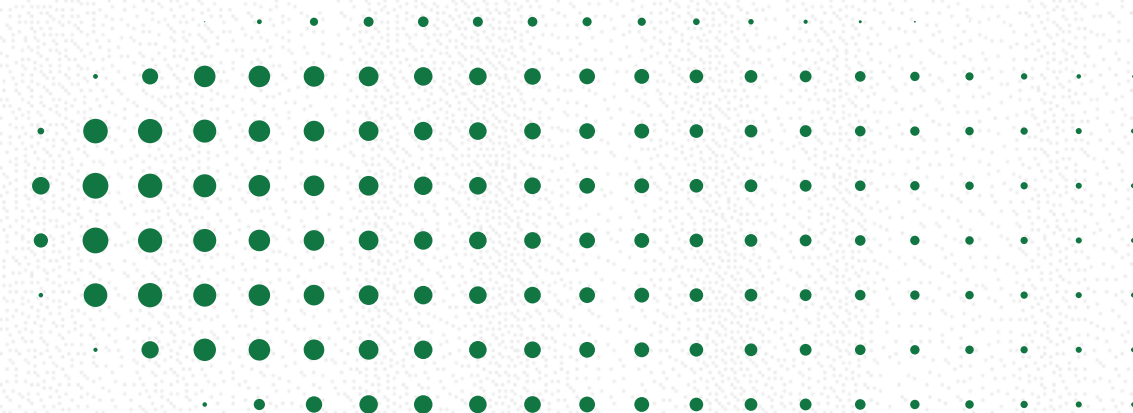
Credleve

Introdução



Abrangência

O presente treinamento aplica-se a todos clientes, parceiros, operadores e/ou substabelecidos da CREDLEVE, bem como quaisquer agentes que possuem ou venham a possuir vínculo com esta e realizem prospecção, formalização, acompanhamento e/ou encerramento de serviços e/ou produtos de bancos parceiros.



PRINCÍPIOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Caberá ao Parceiro ou Substabelecido, em atendimentos ao Cliente:



Realizar atendimento de modo atencioso, acolhedor, formal e ético.



Realizar escuta ativa, ouvindo com atenção o cliente e buscando sempre entender as suas necessidades.



Utilizar linguagem técnica, formal e pronomes de tratamento

Credleve



Transmitir com tranquilidade, equilíbrio emocional e postura positiva em atendimentos difíceis e delicados.



Realizar escuta ativa, ouvindo com atenção o cliente e buscando sempre entender as suas necessidades.



Finalizar o atendimento de forma cordial e formal



É importante que todo parceiro e substabelecido observe as boas práticas dispostas na Autorregulação bancária.

Credleve

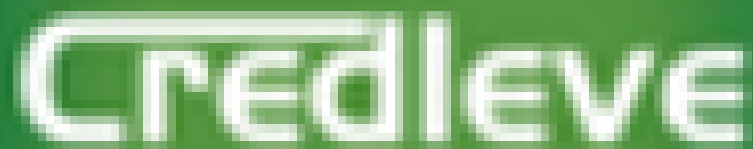
Diretrizes

DO ATENDIMENTO AO CLIENTE PELO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO

Do Cumprimento do “NÃO ME PERTUBE”

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 acessada via menu próprio no sistema de gestão (Jarvis).

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)

The logo for Credleve, featuring the word "Credleve" in a white, sans-serif font on a dark green rectangular background.

“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.

”

Credleve

PRINCIPAIS INICIATIVAS:

1

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

2

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.

Credleve



Dos clientes idosos e 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.

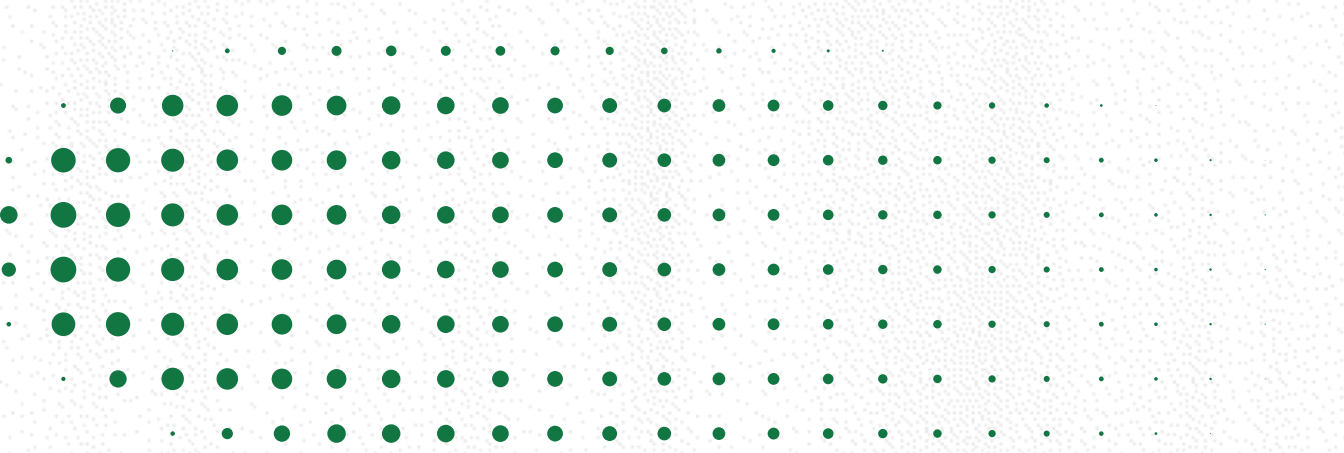
Em tais casos, caberá aos Parceiros e/ou Substabelecidos conduzir o atendimento seguindo os preceitos estabelecidos na Política de Atendimento a Clientes Potencialmente Vulneráveis e/ou Idosos, devendo a oferta ser adequada as necessidades, interesses e objetivos destes Clientes.



Dos clientes idosos e vulneráveis

Quando o atendimento ocorre 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 erro, influenciar ou convencer pessoa idosa a celebrar a contratação de produto ou serviço.



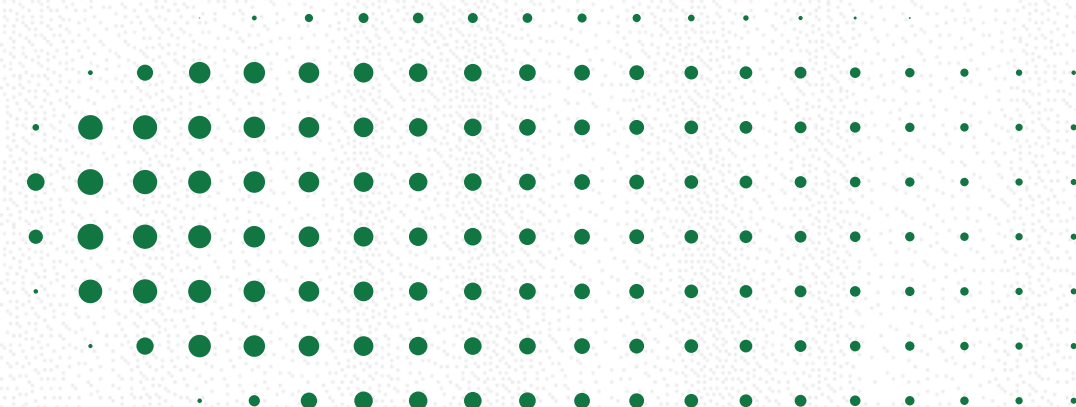
Acompanhamento

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.



Credleve

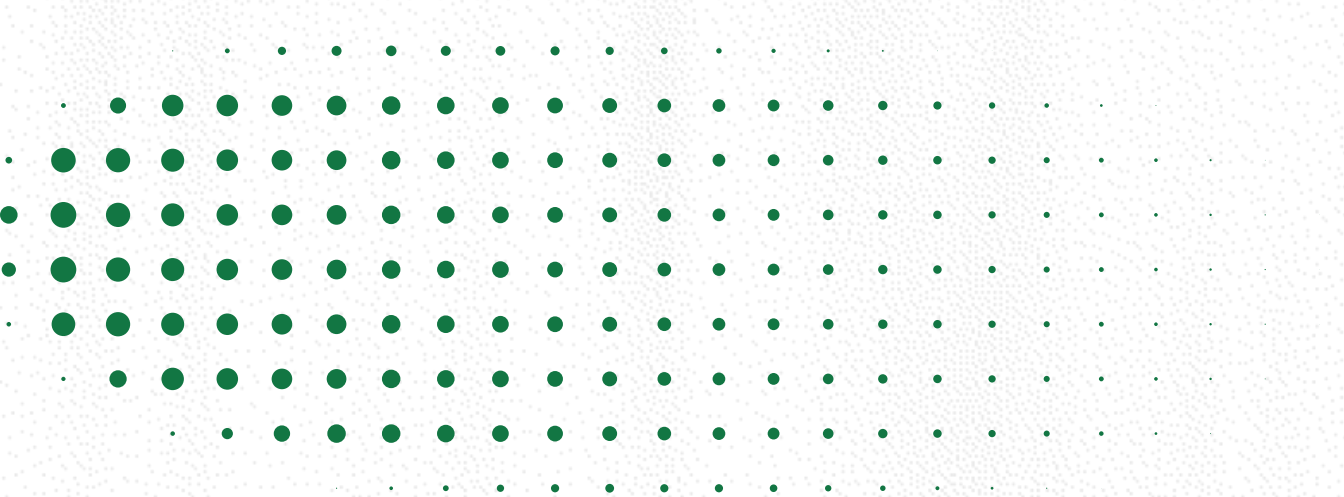




Lei geral da proteção de dados – LGPD

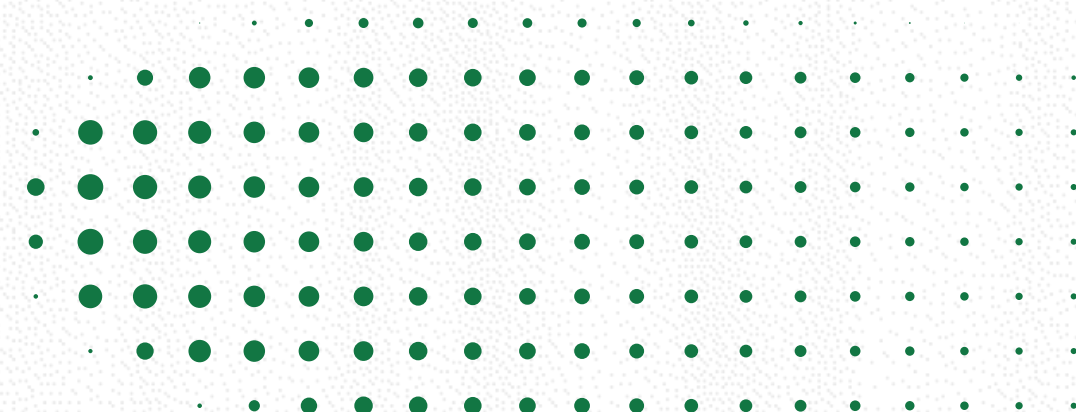
Quaisquer atendimentos, formalização de propostas e/ou contato com os Clientes são conduzidos nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Normativo de Proteção de Dados Pessoais (SARB 025/2021) do Sistema de Autorregulamentação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e Política Interna de Privacidade DA CREDLEVE, primando sempre pela integral proteção dos dados pessoais e/ou sensíveis dos Clientes e/ou Parceiros.

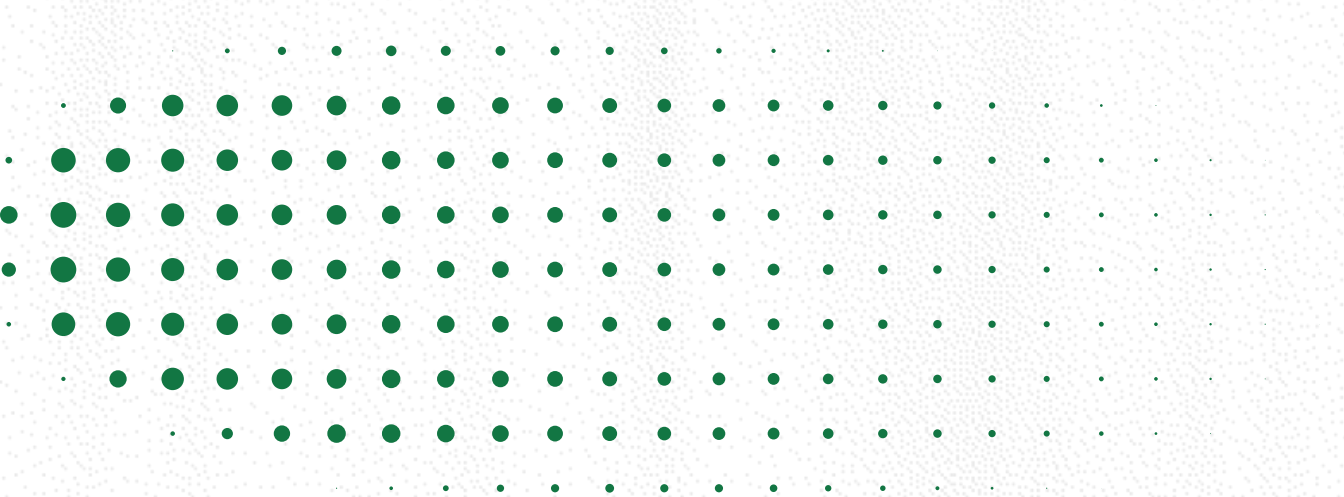
Caberá ao Operador, Parceiro e/ou Substabelecido atuar em Compliance aos princípios da LGPD, bem como direcionar quaisquer questionamentos, pedidos de exclusão e/ou alteração de dados e afins relacionados à dados pessoais e/ou sensíveis ao Encarregado da CREDLEVE, via e-mail ao endereço web@credleve.com.br



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.





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.



Credleve

