

Junho de 2022

<b>Título</b>	Política de Relacionamento com Clientes
<b>Número de referência</b>	008
<b>Número de versão</b>	V 01
<b>Status</b>	Aprovada
<b>Aprovador</b>	CEO
<b>Data da aprovação</b>	03/06/2022
<b>Data da próxima revisão</b>	06/06/2024
<b>Área responsável</b>	Diretoria de Gestão de Clientes e Negócios
<b>Normas externas e documentos relacionados</b>	Lei nº 13.709/2018
<b>Normas internas relacionadas</b>	Código de Ética e Conduta; Política de PLD/FT

REVISÃO		ÁREA RESPONSÁVEL	APROVADORr	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
Versão	DATA			
01	03/06/2022	Área de Riscos	CEO	Implementação

## Sumário

1. Objetivo.....	2
2. Abrangência.....	2
3. Diretrizes.....	2

### 1. Objetivo

Esta Política tem por objetivo construir relacionamentos sustentáveis com os Clientes, abrangendo as tratativas negociais e as etapas de cadastramento e análise dos Clientes e as de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços.

### 2. Abrangência

Todos os administradores e colaboradores das empresas ligadas e controladas pelo Ingrupo (In Mais, In Mais Prêmios, It's Pay e Bank10).

### 3. Diretrizes

#### 3.1. Planejamento Estratégico

O Ingrupo tem sua estratégia, posicionamento e cultura de atuação com foco no Cliente. Tem como premissa desenvolver e oferecer produtos e serviços inovadores e qualidade que permitam atender as necessidades de cada perfil de cliente.

#### 3.2. Transparência e Ética

O Ingrupo mantém um relacionamento transparente, claro e ético com seus Clientes. Mantém controle rigoroso das informações fornecidas pelos Clientes, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente no País.

Preserva o sigilo, a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

Todos os colaboradores devem garantir a confidencialidade das informações e documentos dos Clientes conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), construir e preservar uma relação de confiança e sintonia, cumprir o que for contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.

### 3.3. Cadastramento e Análise

As informações e os documentos dos Clientes e usuários do Ingrupo são registrados e armazenados, por até 5 (cinco) anos após o encerramento da relação, em sistemas próprios, observadas as melhores práticas de confidencialidade e segurança da informação, e as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD nº. 13.709, de 14.08.2018.

Os novos Clientes são submetidos à análise de risco reputacional e de PLD/FT, observados os normativos internos e a regulação externa aplicada. Da mesma forma, serão periodicamente reanalisados, com base em informações e documentos atualizados. Além das informações e documentos dos Clientes, serão utilizados para a análise, informações coletadas em sites externos, públicos e privados.

### 3.4. Atendimento, Retenção e Fidelização

O atendimento aos Clientes do Ingrupo se destaca pela excelência e agilidade, primando pelo relacionamento duradouro, cooperativo e equilibrado. Oferta e recomenda produtos e serviços adequados às suas necessidades, interesses e objetivos.

Serão prestadas informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

Serão fornecidos, de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade, dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre superar as expectativas dos Clientes.