

## Política de Relacionamento com Clientes

Resolução CMN nº 4.949

Nós do BOCOM BBM (Conglomerado Financeiro) somos transparentes no relacionamento com os nossos clientes e conduzimos as nossas atividades com responsabilidade e integridade, em conformidade com as exigências regulatórias, com as boas práticas de mercado e com os nossos princípios.

### 1. No que consiste o relacionamento com clientes?

Relacionamento com clientes engloba as etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços financeiros.

### 2. Objetivo

Esta política visa definir diretrizes, valores organizacionais, objetivos estratégicos e regras de forma a nortear a condução das nossas atividades e o relacionamento institucional com os nossos clientes.

### 3. Princípios

Consideramos como princípios norteadores no relacionamento com os clientes:

- Cooperação – Promoção de cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes;
- Diligência – Utilizar diligência e cuidado no relacionamento com clientes;
- Ética – Manutenção dos mais elevados padrões éticos;
- Equidade – Tratamento justo e equitativo a clientes;
- Conformidade – Assegurar a conformidade e legitimidade de produtos e de serviços;
- Responsabilidade – Adoção de conduta responsável na realização de negócios e no relacionamento com clientes;

- Transparência – Garantir que a prestação das informações sobre produtos e serviços aos clientes seja feita de forma clara e precisa;
- Tempestividade – Garantir o atendimento a demandas de clientes de forma tempestiva; e
- Parceria – Assegurar a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição.

A adoção destes princípios deve propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

## 4. Diretrizes

### 4.1. Qualificação e Experiência

Os nossos profissionais que atuam na prospecção e venda de produtos de investimento são tecnicamente capacitados e qualificados, estando certificados de acordo com as regras previstas na regulamentação e autorregulamentação vigente.

Possuímos programa de treinamento para os profissionais que atuem no relacionamento com clientes, conforme descrito na política de Qualificação e Treinamento Contínuo. Dentre os treinamentos oferecidos, pode-se destacar:

- Ética e Conduta;
- Anticorrupção;
- Segurança da informação;
- Relacionamento com clientes;
- Suitability; e
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo.

#### 4.2. Oferta e Prospecção de Produtos de Investimento e Serviços Financeiros

A prospecção e venda de produtos de investimento e serviços financeiros realizadas por esta instituição são permeadas pelo bom senso e comportamento ético perante os clientes.

No que diz respeito a investimentos, a instituição busca garantir nas prospecções e vendas:

- Que a divulgação dos produtos e serviços esteja de acordo com a regulação e as melhores práticas de mercado;
- Que o cliente esteja apto a receber as ofertas dos produtos;
- Que, previamente à conclusão do investimento, o cliente tenha ciência dos riscos associados ao produto; e
- Que o profissional responsável pela venda junto ao cliente tenha a qualificação necessária e tenha sanado todas as eventuais dúvidas do cliente.

Com o objetivo de garantir a qualidade e adequação no relacionamento com os clientes, a instituição possui regras, rotinas e procedimentos operacionais que guiam a atuação dos profissionais quando deste relacionamento.

As regras, rotinas e procedimentos operacionais permeiam as atividades dos profissionais no início, durante e após a contratação, incluindo os seguintes aspectos:

- Concepção de produtos e de serviços, inclusive quanto ao estabelecimento de perfil dos clientes que compõe seu público-alvo, levando em consideração suas características e complexidade;
- Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos e serviços;
- Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- Divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados;
- Gestão do atendimento prestado a clientes, inclusive o registro e o tratamento de demandas;

- Mediação de conflitos;
- Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações;
- Transferência de relacionamento para outra instituição; e
- Identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento.

Promovemos, ainda, o equilíbrio de eventuais metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho de nossos funcionários e correspondentes no País com as diretrizes e os valores organizacionais previstos nesta política. Eventuais situações de desequilíbrio serão devidamente tratadas.

#### **4.3. Acompanhamento, controle e mitigação de riscos**

Contamos com uma estrutura de governança sólida e transparente, baseada em incentivos corretos, de forma que os executivos estejam fortemente comprometidos com as atividades afetadas por suas decisões, tanto no curto quanto no longo prazo, minimizando os conflitos de interesse entre as unidades de negócio e entre os executivos e os acionistas.

Possuímos estrutura de comitês com grande autonomia e poder decisório, sendo suas decisões reportadas ou, em alguns casos, encaminhadas para deliberação do Conselho de Administração ou Comitê Executivo, seguindo a linha de reporte. Desta forma, asseguramos a coerência e responsabilidade das decisões em relação aos objetivos e à cultura do BOCOM BBM.

Além disso, as áreas de Compliance, Risco, Controles Internos e Ouvidoria devem possuir mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos com vistas a assegurar:

- O monitoramento do cumprimento desta política, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- A avaliação da sua efetividade; e
- A identificação e a correção de eventuais deficiências.

Estes mecanismos devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna.

## 5. Considerações finais

- As situações não previstas nesta política deverão ser avaliadas e levadas para a deliberação do Comitê Executivo.

## 6. Das responsabilidades dessa política

Responsabilidade	Responsável
Área responsável pela gestão da política	Compliance
A quem se aplica	Todas as áreas do BOCOM BBM, em especial àquelas que mantêm relacionamento com clientes, e aos prestadores de serviço que mantêm relacionamento com clientes.
Quem aprova	Gestor de Compliance e Diretor de Compliance

### Cabe a todas as áreas do BOCOM BBM, no relacionamento com clientes:

- Observar as regras e princípios estabelecidos nesta política e assegurar a consistência e adequação à esta política de suas rotinas e procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes.

### Cabe às áreas de Compliance, Controles Internos e Risco Operacional:

- Monitorar o cumprimento desta política, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- Avaliar a efetividade da Política; e
- Identificar e corrigir eventuais deficiências.

### Cabe à área de Auditoria Interna:

- Realizar testes periódicos para avaliar se os mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de risco estão consistentes com o conteúdo desta Política, assim como os controles internos do BOCOM BBM.

### **Cabe à a área de Ouvidoria:**

- Instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes que não foram satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento de primeira instância;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar os reclamantes sobre o prazo previsto para a resposta final;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes;
- Comunicar-se com os componentes organizacionais internos da instituição para obter esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o reclamante seja respondido nos prazos estabelecidos;
- Desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado financeiro e de capitais;
- Atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os reclamantes; e
- Envidar os melhores esforços para garantir a satisfação do cliente/reclamante.

### **Cabe aos órgãos de administração do BOCOM BBM:**

- Aprovar a implementação desta política.

### **Responsáveis pelo monitoramento da execução das atribuições desta política**

É responsabilidade dos Gestores das áreas envolvidas o monitoramento das atribuições desta política.

### **Responsável pela manutenção da política**

É de responsabilidade da área de Compliance a manutenção, atualização e disseminação desta Política.

## 7. Legislação e regulamentação relacionadas

- Resolução CMN nº 4.949.

## 8. Referência interna

- Código de Ética e Conduta;
- Código de Conduta de Operadores;
- Política de Prevenção à Corrupção;
- Política de Presentes, Gratificações e Entretenimento;
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo;
- Política de Cadastramento de Clientes;
- Política de Suitability;
- Política de Suitability de Derivativos;
- Política de Produtos Complexos;
- Política de Compliance;
- Política de Controles Internos;
- Política de Segurança da Informação Cibernética;
- Política de Controle de Informações Privilegiadas;
- Política de Gerenciamento de Identidades e Acessos;
- Política de Gerenciamento de Risco de Crédito;
- Política de Gerenciamento de Risco de Liquidez;
- Política de Gerenciamento de Risco de Mercado;
- Política de Gerenciamento de Risco Operacional;
- Política de Boas Práticas Concorrenciais e Antitruste;

- Política de Rateio de Ordens;
- Política de Investimentos Pessoais;
- Manual de Ouvidoria;
- Política de Negociação de Instrumentos Financeiros; e
- Política de Qualificação e Treinamento Contínuo.

## 9. Controle de versões e validade da política

Esta política tem validade de **2 anos**.

Versão	Data	Histórico	Autores
1.	01/11/2017	Criação do Documento	Compliance
2.	16/12/2019	Revisão	Compliance
3.	01/01/2022	Revisão	Compliance
4.	18/01/2024	Revisão	Compliance

## 10. Aprovações

Vitor Tostes – General Counsel

Luiz Augusto – Diretor de Compliance