



**POLITICA DE RELACIONAMENTOS CLIENTES E USUÁRIOS**

**SUMÁRIO**

<b>1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ABRANGÊNCIA .....</b>	<b>2</b>
<b>3. BASE LEGAL.....</b>	<b>2</b>
<b>4. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>2</b>
<b>5. VALORES ORGANIZACIONAIS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>3</b>
<b>6. DIRETRIZES DE RELACIONAMENTO E TRANSPARÊNCIA.....</b>	<b>4</b>
<b>7 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS E TRAVAS SEGURANÇA.....</b>	<b>4</b>
<b>8 ENCERRAMENTO DE GRUPOS / RECURSOS NÃO PROCURADOS (RNP).....</b>	<b>5</b>
<b>9. MONITORAMENTO, CULTURA E TREINAMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>10. DISPOSIÇÕES FINAIS E VIGÊNCIA.....</b>	<b>5</b>
<b>11.APROVAÇÃO .....</b>	<b>6</b>

ÁREA RESPONSÁVEL	EMITENTE	PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL	criação	VERSÃO
COMPLIANCE	COMPLIANCE	ANUAL	COMPLIANCE	MARÇO/26	01- 26
POLÍTICA DE RELACIONAMENTOS COM CLIENTES E USUÁRIOS					



## 1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

A Alpha Administradora de Consórcio Ltda. compreende que a conformidade, no desenvolvimento de seu negócio, está consubstanciada no dever de cumprir e fazer cumprir as leis e regulamentos impostos às atividades exercidas pela organização.

Esta Política tem o objetivo de estabelecer parâmetros norteadores de condutas e procedimentos que promovam uma cultura organizacional de incentivo ao relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes e usuários, garantindo um tratamento justo e equitativo. Busca-se também uma maior eficácia e assertividade no monitoramento, na identificação e correção de eventuais deficiências procedimentais.

## 2. ABRANGÊNCIA E DESTINATÁRIOS

As diretrizes estabelecidas na presente Política aplicam-se a todos aqueles que possuem relação direta ou indireta com as atividades afetas ao Relacionamento com clientes e usuários dos produtos e serviços da Alpha Administradora. Estão abrangidos a Diretoria, colaboradores em geral, gerências, fornecedores, parceiros e representantes comerciais.

## 3. BASE LEGAL

A presente política fundamenta-se nas seguintes normativas essenciais:

- Resolução BCB nº 155/2021 (Política Institucional de Relacionamento).
- Resolução Conjunta BCB/CVM/Previc nº 17/2025 (Nomenclatura e Apresentação ao Público).
- Lei nº 11.795/2008 (Sistema de Consórcios).
- Resolução BCB nº 285/2023 e nº 362/2023 (Constituição e Funcionamento de Grupos).
- Lei nº 13.709/2018 - LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

## 4. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

### 4.1. Papel da Diretoria e Designação de Responsável

A Diretoria deve aprovar a política interna e os procedimentos que assegurem a aderência da Alpha à regulamentação aplicável, assim como zelar pela efetividade e melhoria contínua desta. Para garantir a adequada prestação de contas, a Alpha designará formalmente e manterá registrado junto ao Banco Central do Brasil um Diretor estatutário responsável pelo cumprimento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, mitigando riscos de inconformidade, desde que não haja conflito de interesses. A Diretoria, com o suporte de seu corpo gerencial colegiado, atuará para garantir o fiel cumprimento e a

ÁREA RESPONSÁVEL	EMITENTE	PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL	criação	VERSÃO
COMPLIANCE	COMPLIANCE	ANUAL	COMPLIANCE	MARÇO/26	01- 26
POLÍTICA DE RELACIONAMENTOS COM CLIENTES E USUÁRIOS					



sustentabilidade desta política.

#### 4.2. Papéis das Áreas Complementares

- **Gerência Geral e Comercial:** Auxiliar na efetiva implementação dos parâmetros, diretrizes e objetivos estratégicos que conduzem o relacionamento, monitorando a efetividade dos procedimentos operacionais.
- **Compliance e Controles Internos:** Elaborar e atualizar a política interna e manuais de procedimentos, acompanhar o cumprimento das determinações, auxiliar na elaboração de materiais de capacitação e reportar à Diretoria situações de violação ou deficiências.
- **Colaboradores em geral:** Conhecer, cumprir e disseminar as diretrizes estabelecidas nesta Política, participando dos treinamentos relacionados ao relacionamento com o cliente.

#### 5. VALORES ORGANIZACIONAIS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A preservação dos valores organizacionais é indispensável para a construção de uma identidade sólida, transparente e ética. São valores fundamentais da Alpha:

- **Ética:** Não compactuar com nenhuma prática ilícita, discriminatória ou omissa.
- **Transparência na conduta e nas informações:** Clareza e objetividade em relação aos produtos, serviços, valores, prazos, encargos, taxas, e demais condições de contratação.
- **Satisfação dos clientes:** Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade nas ações de atendimento, primando pelo relacionamento cordial, cooperativo e equilibrado.
- **Respeito e Integridade:** Repudiar qualquer conduta que vá de encontro ao respeito, à cordialidade e à dignidade nas relações, não compactuando com o uso de artifícios como vendas casadas ou imposições.
- **Confidencialidade:** Utilizar medidas técnicas e organizacionais de segurança da informação, visando a proteção dos dados pessoais estabelecidos pela LGPD.

Os **objetivos estratégicos** compreendem o desenvolvimento de ações voltadas à otimização e qualidade no atendimento, a análise contínua do perfil dos clientes para maior assertividade na oferta de produtos e a manutenção de parcerias comerciais que prezem pelo bom relacionamento para fidelizar e ampliar a rede de atendimento.

ÁREA RESPONSÁVEL	EMITENTE	PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL	criação	VERSÃO
COMPLIANCE	COMPLIANCE	ANUAL	COMPLIANCE	MARÇO/26	01- 26
POLÍTICA DE RELACIONAMENTOS COM CLIENTES E USUÁRIOS					



## 6. DIRETRIZES DE RELACIONAMENTO E TRANSPARÊNCIA

Em conformidade com as determinações legais, a Alpha adota as seguintes diretrizes para o relacionamento:

- Atuar com boa-fé, diligência e lealdade em todas as fases do relacionamento, desde a pré-contratação até a finalização da relação.
- Garantir a qualidade, confiabilidade, segurança e sigilo nas transações realizadas.
- Oferecer orientações claras, assertivas e confiáveis, explicitando todos os direitos e deveres, responsabilidades e eventuais riscos.
- Utilizar redação clara e objetiva em contratos, recibos, extratos e documentos, permitindo a fácil localização de informações importantes.
- Respeitar a vontade dos clientes com interesse na extinção da relação contratual ou na transferência de relacionamento para outra instituição.
- Priorizar a celeridade e o diálogo na resolução das demandas, estimulando a comunicação através dos canais de atendimento disponíveis.
- Nomenclatura Institucional (Res. 17/2025): Toda a comunicação com o cliente (contratos de adesão, site, materiais publicitários e roteiros de atendimento) deve identificar a empresa inequivocamente como Administradora de Consórcios. É estritamente vedada a utilização de termos como "Banco", "Financeira" ou promessas irreais que sugiram a concessão de crédito imediato, garantindo que o consumidor não seja induzido a erro sobre a natureza do produto.

## 7. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS E TRAVAS DE SEGURANÇA

### 7.1. O Funil de Transparência (Auditoria de Vendas)

Como principal mecanismo de proteção ao consumidor e mitigação de riscos operacionais, fica instituído o procedimento obrigatório denominado "Funil de Transparência". O departamento de Pós-Venda realizará o contato (*Welcome Call*) e a gravação obrigatória de 100% dos novos consorciados antes da efetivação final do contrato. A liberação sistêmica para o pagamento de comissões ao representante comercial fica estritamente condicionada à validação dessa auditoria, atestando que o cliente compreendeu a mecânica do sistema e que não houve falsa promessa de data de contemplação.

### 7.2. Rastreabilidade de Atendimento e Plataformas Digitais

Para assegurar a celeridade, a rastreabilidade e a mediação de conflitos, a Alpha utiliza plataformas tecnológicas integradas para centralizar seus canais digitais, como o sistema MKTZAP. A ferramenta centraliza, grava e arquiva as interações com os clientes, garantindo a preservação do histórico de atendimento como evidência de boa-fé, diligência e eficiência

ÁREA RESPONSÁVEL	EMITENTE	PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL	criação	VERSÃO
COMPLIANCE	COMPLIANCE	ANUAL	COMPLIANCE	MARÇO/26	01- 26
POLÍTICA DE RELACIONAMENTOS COM CLIENTES E USUÁRIOS					



na prestação de informações da Administradora.

## 8. ENCERRAMENTO DE GRUPOS E RECURSOS NÃO PROCURADOS (RNP)

A Alpha Administradora prioriza a transparência e a devolução tempestiva de valores aos seus clientes. No processo de encerramento contábil dos grupos, a empresa adotará procedimentos estruturados para a comunicação e devolução de saldos remanescentes convertidos em Recursos Não Procurados (RNP), garantindo o direito à informação dentro dos prazos regulamentares estipulados pelo Banco Central. Para assegurar essa efetividade, a Administradora compromete-se a:

- **Comunicação Ativa:** Realizar a notificação efetiva e comprovada aos consorciados (ativos e excluídos) sobre o encerramento do grupo e a disponibilidade de valores, por meio de mensagem eletrônica com aviso de entrega ou correspondência física com Aviso de Recebimento (AR).
- **Transparência Digital (Site Institucional):** Manter ininterruptamente, no seu sítio eletrônico oficial na internet, uma área de fácil acesso ("Recursos Não Procurados" e/ou "Área do Cliente"), permitindo que o consorciado consulte a existência de saldos remanescentes e obtenha as devidas instruções para o resgate e indicação segura de dados bancários para a transferência dos recursos.

## 9. MONITORAMENTO, CULTURA E TREINAMENTO

- **Monitoramento:** O acompanhamento do cumprimento desta política será realizado mediante a emissão de relatórios, análises de situações críticas e avaliações de efetividade lideradas pelas áreas de Controles Internos e Auditoria. Serão monitorados aspectos como a identificação e qualificação de clientes, oferta de produtos, tratamento de demandas e a mediação de conflitos.
- **Treinamento e Cultura Organizacional:** A Alpha faz a disseminação e promoção da cultura organizacional através da aplicação periódica de treinamentos, materiais de conscientização, cartilhas institucionais e avaliações. A constante realização de treinamentos tem como principal objetivo a compreensão da importância de se realizar um relacionamento justo, cordial e equitativo.
- **Ouvidoria:** Demandas não solucionadas nos canais primários serão escaladas à Ouvidoria, que atuará de forma independente para a mediação do conflito, em atendimento à Resolução BCB nº 28/2020.

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS E VIGÊNCIA

A atualização da presente Política ocorrerá anualmente, ou sempre que houver alterações em procedimentos ou regulamentações que afetem o tema, sendo de responsabilidade da área

ÁREA RESPONSÁVEL	EMITENTE	PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL	criação	VERSÃO
COMPLIANCE	COMPLIANCE	ANUAL	COMPLIANCE	MARÇO/26	01- 26
POLÍTICA DE RELACIONAMENTOS COM CLIENTES E USUÁRIOS					



de Compliance o acompanhamento das inovações legais. A Alpha Administradora manterá armazenada a referida política e os demais mecanismos que dela se originaram à disposição do Banco Central do Brasil pelo período mínimo de 5 (cinco) anos.

Esta Política entrará em vigor na data de sua divulgação e aprovação. A inobservância do disposto neste procedimento está sujeita à análise da Diretoria e à aplicação de medidas disciplinares cabíveis, de acordo com o código de ética e conduta adotado.

**11. APROVAÇÃO**

Este documento foi elaborado e validado pelo departamento de Compliance e aprovado pela Diretoria.

**Flaviano Silva**  
Gerente Geral

**Acacia Fernanda Lopes**  
Administradora  
Diretora de Compliance e Operações

<b>ELABORADO</b>	<b>APROVADO</b>	<b>APROVADO</b>
COMPLIANCE	GERENTE GERAL ADMINISTRATIVO	DIRETORIA

ÁREA RESPONSÁVEL	EMITENTE	PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL	CRIAÇÃO	VERSÃO
COMPLIANCE	COMPLIANCE	ANUAL	COMPLIANCE	MARÇO/26	01- 26
POLÍTICA DE RELACIONAMENTOS COM CLIENTES E USUÁRIOS					