

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

CNK ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.
CNPJ nº. 62.789.475/0001-22

POLÍTICA INSTITUCIONAL



POLÍTICA

INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Sumário

Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários	04
1. Objetivos e Diretrizes Institucionais.....	04
1.1. Vigência	05
1.2. Abrangência.....	05
2. Glossário	06
3. Relacionamento com Clientes e Usuários	09
3.1. Pré-contratação	11
3.2. Contratação	12
3.3. Pós-contratação	14
4. Dos Papéis e Responsabilidades (art. 6º, §1º, III).....	15
4.1. Das Competências dos Colaboradores	17
5. Auditoria Interna e Testes de Consistência	19
6. Das informações sobre o perfil de clientes (art. 6º, §1º, IV)	21
6.1. Conhecimento Aprofundado de nossos clientes	21
6.2. Cadastro/ Informações de Clientes Permanentes	22
6.3. Critérios para Relacionamentos com Clientes	23
6.3.1. Pessoas Politicamente Expostas	23

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

6.4. Definições na Contratação de Clientes	27
7. Do Treinamento dos Colaboradores (art. 6º, §1º, V)	28
7.1. Situações Passíveis de Monitoramento	29
7.2. A Política de Conheça Seu Cliente.....	32
8. Alterações Nesta Política de Relacionamento	34
9. Mecanismos de Dissiminação da Política (art. 6º, §1º, VI)	34
10. Contato	36
11. Histórico de Alterações/Avaliações Periódicas (art. 6º, §1º, II)	36
12. Da Elaboração e Aprovação (art. 6º, §1º, I).....	37

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

1. Objetivos e Diretrizes Institucionais

A presente Política de Relacionamento (“**Política**”) tem como objetivo reafirmar o compromisso da **CONSÓRCIO NACIONAL KASINSKI (“CNK”)** em cumprir as legislações e regulamentações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, as normas do Banco Central do Brasil (Bacen), órgão regulador da operação de consórcio, garantindo os mais altos padrões de ética, integridade, honestidade e profissionalismo.

Esta **Política** segue as mesmas Crenças e Valores de nosso Código de Conduta, bem como Política de *Compliance*, e foi elaborada para servir como um guia para as rotinas do dia a dia de trabalho na **CNK**, prevenindo e mitigando a exposição da empresa a situações de não conformidade relativa à Resolução do Banco Central do Brasil nº. 155/2021.

Ressalta-se que esta **Política** é complementada por outras políticas e documentos associados, relativos à lavagem de dinheiro e combate financeiro do terrorismo, à proteção ao consumidor, à comercialização de serviços e produtos, bem como qualquer outra política e/ou prevenção que possa vir a ser elaborada futuramente.

O diretor-responsável pela gestão desta **Política** é o Diretor de Administração, Sr. Luís Marcos da Costa.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Esta **Política** é regida pelos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência, tudo em consonância com o disposto na Resolução nº. 155/2021 do Bacen.

Apesar do devido cumprimento com as legislações e regulamentações aplicáveis, vale destacar que esta **Política** não consegue cobrir todas as situações jurídicas ou éticas que possam surgir no transcorrer das atividades da **CNK**.

1.1. Vigência

A presente **Política** entrará em vigor a partir da data de sua publicação no sítio eletrônico da **CNK** e permanecerá em vigor por prazo indeterminado.

1.2. Abrangência

Esta **Política** aplica-se à **CNK** e a todos seus terceiros e parceiros comerciais que realizem quaisquer atividades de negócios administradas ou conduzidas em favor da **CNK**.

Todo funcionário, seja ele próprio ou terceiros, administradores, representantes comerciais, parceiros comerciais, prestadores de serviço ou qualquer outro indivíduo que realize atividades em favor da **CNK** deve inteirar-se desta **Política**.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

A alegação de desconhecimento das regras não poderá ser utilizada como justificativa no caso de quaisquer desconformidades com a **Política**.

Em caso de conflitos entre esta **Política** e outras políticas da **CNK**, ou na ocorrência de situações em que as disposições desta **Política** sejam mais específicas que outras políticas, deverá ser aplicado a política ou procedimento mais restritivo e conservador.

2. Glossário

Abaixo apresentaremos um breve glossário de alguns termos que serão utilizados na presente **Política**.

- **Administradores:** Referem-se aos membros da Diretoria, titulares e suplentes.
- **Colaborador(es):** Todos os **Administradores**, membros do Conselho Fiscal, se instalado, ou de outros órgãos com funções técnicas ou consultivas, sócios, funcionários, estagiários, terceiros prestadores de serviço, representantes, consultores e fornecedores da **CNK**.
- **Conflito de Interesse:** Situações envolvendo pessoas envolvidas em um processo decisório, na qual possam influenciar e/ou direcionar o resultado em prol a um interesse próprio e/ou de membro próxima da família, sociedade por ele controlada ou terceiro com o qual esteja envolvido. São situações em que o julgamento e/ou atitude da pessoa esteja

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

distorcida em favor de outros interesses, em detrimento dos da organização ou em contrariedade com as legislações anticorrupção.

- **Ética:** Utilizaremos a palavra Ética com um sentido mais amplo como a ciência das ações e comportamentos humanos (conduta humana), com base nos valores da sociedade e, assim, determinando ações virtuosas como a prática do bem e do que é correto, valores que a **CNK** tem como compromisso em todas suas relações.
- **Informação Privilegiada:** Toda e qualquer informação relevante aos negócios da **CNK** que ainda não foi divulgada ao público.
- **Integridade:** A palavra refere-se a alguém que adota uma conduta ética, pessoa de honra, justa e íntegra. Com a publicação da Lei Anticorrupção (Lei nº. 12.846/2013), os debates com relação à integridade aumentaram, por conta da responsabilização das pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.
- **Membro Familiar:** Membro da família do qual se pode esperar que exerça influência ou seja influenciado pela pessoa nos negócios desses membros com a **CNK**, incluindo: **(i)** filhos e/ou dependentes; **(ii)** cônjuge ou companheiro(a); e **(iii)** filhos e/ou dependentes do cônjuge ou companheiro(a).

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

- **Normas Internas e Normas Externas:** Leis, decretos, regulamentos e demais legislações emitidas por autoridades competentes, seja no Brasil e no exterior, representam as Normas Externas, restringindo-se àquelas que a **CNK** esteja submetida obrigatoriamente ou voluntariamente. Por outro lado, as Normas Internas referem-se aos estatutos sociais, normas organizacionais, políticas e regimentos internos, bem como obrigações estabelecidas entre as partes por meio de contrato ou qualquer outro documento com naturezas jurídicas.
- **Pessoa Politicamente Exposta:** Ocupantes de cargos e funções públicas, conforme definições estabelecidas nas legislações: Lei nº. 9.613/98, Resolução nº. 29/2017 do COAF e Circular nº. 3.978/20 do BACEN.
- **Risco de Conduta:** As práticas, processos ou comportamentos que não estão adequados e/ou estão em conformidade com a normativa interna da **CNK**, bem como normativa externa das legislações aplicáveis.
- **Risco de Conformidade:** Ações relacionadas à falha de conformidade e desvios de conduta, em razão do descumprimento ou tratamento inadequado das normas externas (leis, regulamentos, orientações das entidades reguladoras da atividade comercial, sejam elas nacionais ou estrangeiras) e/ou das normas internas que norteiam os princípios e negócios da **CNK**. Tais riscos de conformidade podem gerar sanções, perdas financeiras ou danos de reputação da **CNK**.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

- **Risco Reputacional:** A incompleta percepção dos Colaboradores, clientes e terceiros acerca das normas de *Compliance* que possam causar um impacto econômico negativo, seja atual ou potencial, à **CNK**.

3. Relacionamento com Clientes e Usuários

Em conformidade à Resolução nº. 155 de 14 de outubro de 2021 do Banco Central do Brasil, a presente **Política** visa reforçar as Crenças e Valores da **CNK**, expandindo sua cultura ética organizacional ao relacionamento com clientes e usuários.

Todas as fases do relacionamento com o cliente e usuário estão contempladas, sendo a pré-contratação, contratação e pós contratação de produtos e serviços. Além disso, estão contemplados todos os processos, produtos, serviços existentes ou novos, inclusive os serviços terceirizados relevantes.

Dessa forma, o objetivo é disseminar ainda mais a cultura ética organizacional, incentivando relacionamentos transparentes, diligentes e responsáveis. prevenir, detectar e corrigir a exposição da **Administradora** a situações de não conformidade às leis, normas e regulamentos, assim como ao seu Código de Conduta.

A **Administradora** preza pela boa comunicação com seus clientes, disposta a prestar informações claras e precisas, de forma que todos envolvidos saibam como funciona o consórcio.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Essa boa comunicação parte da utilização de uma redação que seja clara, objetiva e adequada à natureza e complexidade da operação. Em nossos contratos e documentos, delimitamos expressamente todos os direitos, deveres, responsabilidades, custos, ônus e eventuais riscos na participação do grupo de consórcio.

Ainda, no tocante aos contratos e documentos referentes à participação do cliente no grupo de consórcio, todos incluem informações completas sobre a natureza do serviço, a complexidade, o prazo, identificação da natureza do serviço ofertado (seja bens ou serviço), os valores como taxa de administração, encargos, multas, taxa de fundo de reserva (se houver), taxa do seguro (se houver), bem como demais encargos que serão expressos sob a forma percentual.

A transparência na informação e comunicação da **Administradora** com seu cliente ressalta o compromisso da primeira em assegurar a legitimidade, integridade, confiabilidade, segurança e conformidade das operações e serviços contratados.

A boa comunicação não deve acontecer apenas durante a fase de pré-contratação e contratação, devendo ser estendida durante toda operação, inclusive, durante a prestação dos serviços. A **Administradora** preza pelo bom atendimento aos seus clientes em todo momento, visando a qualidade dos serviços com eficiência, eficácia e excelência, seja pela central de atendimento, pós-vendas, mídias ou ouvidoria.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Em atendimentos mais complexos, a **Administradora** prestará as respostas em conformidade com os dispostos nos regulamentos internos do Banco Central do Brasil, dentro do prazo legal.

Com intuito de facilitar a visualização das fases de relacionamento com o cliente e usuários, os subtópicos a seguir tratarão individualmente de cada uma das três fases: pré-contratação; contratação e pós-contratação.

3.1. Pré-Contratação

O relacionamento da **Administradora** com o cliente inicia a partir do contato feito por meio do representante comercial. As tratativas dadas por esse representante devem ser claras e precisas, explicando exatamente qual é o produto a ser vendido e, principalmente, como funciona o sistema de consórcio. A explicação deve tratar sobre os principais aspectos do consórcio, como, por exemplo: como funcionam os grupos, como funciona a contemplação, o sorteio e, ainda, o lance.

Fundamental que o cliente saiba exatamente o bem, o serviço e toda operação do sistema de consórcio que está contratando, assegurando legitimidade, segurança e confiabilidade na prestação de serviço, afinal, os interesses de ambas as partes devem estar alinhados para manutenção da relação durante todo o período contratado.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Arelado a esse aspecto, o cliente que desejar seguir com a contratação terá a oportunidade de ler integralmente todos os documentos referente ao Contrato. A leitura dos documentos, pelo cliente, é crucial para pleno entendimento do que está sendo contratado antes de qualquer assinatura.

Ressalta que o cliente terá direito de sanar todas as eventuais dúvidas sobre o Contrato, seja com o representante, seja diretamente com a central de relacionamento da **Administradora**.

Somente após de serem sanadas todas as eventuais dúvidas do cliente sobre o Contrato que se dará prosseguimento para assinatura da Proposta de Participação ao Grupo de Consórcio, iniciando, assim, a fase de Contratação.

3.2. Contratação

O intuito principal dessa fase é a retenção do cliente por meio de uma prestação de serviço ética e eficiente.

Após a assinatura, o cliente passará pelo procedimento de pós-vendas, responsável por garantir que todas as tratativas dadas durante o contato entre cliente e representante estavam de acordo com as legislações.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

O Pós-vendas ligará ao cliente com intuito verificar se todas as informações sobre o procedimento de consórcio foram devidamente explicadas. Durante a ligação serão feitas perguntas estratégicas para prevenir qualquer tipo de fraude da venda.

Na hipótese de ser verificada qualquer tipo de irregularidade na venda, ou então a simples suspeita de fraude, o contrato será encerrado e quaisquer valores que tenham sido pagos, serão devolvidos ao cliente. Ademais, o próprio cliente poderá informar à **Administradora**, caso tenha sido enganado, o que será avaliado internamente pelos departamentos responsáveis.

Após o procedimento de pós-vendas, com a expressa anuência do cliente, será concretizada sua adesão no grupo de consórcio e a **Administradora** amparará o cliente durante todo o processo do consórcio, prestando todos os serviços necessários e sanando eventuais dúvidas que surgirem.

Com a realização das assembleias, caso o cliente venha a ter sua cota contemplada pelo sorteio, a **Administradora** ficará responsável pela avaliação de crédito, verificando se o cliente terá todos os documentos e condições necessárias para adquirir o bem/serviço previsto no consórcio.

Ressaltamos que a contemplação na assembleia não encerra as obrigações do contrato, portanto, todas as parcelas devem ser devidamente pagas.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

A grande maioria dos serviços prestados pela **Administradora** ocorrem justamente durante a fase de Contratação, entretanto, de suma importância ressaltar que a mesma possui obrigações com seus clientes também durante a chamada “pós-contratação”.

3.3. Pós-Contratação

A prestação de serviços da **Administradora** continua inclusive após o pedido, feito pelo cliente, de cancelamento do contrato de adesão ao grupo de consórcio. A **Administradora** auxiliará o cliente durante todo processo de rescisão contratual.

Regulamentado pelo Banco Central, o cliente poderá desistir do consórcio e solicitar o cancelamento de seu contrato a qualquer momento, devendo ser observado os seguintes prazos.

O cliente poderá desistir da contratação dentro do prazo de 07 (sete) dias corridos, a contar da data de assinatura, desde que a contratação ocorra fora das dependências da **CNK** e que o cliente não tenha participado de nenhuma assembleia previamente designada. Todos os valores eventualmente pagos serão devolvidos de imediato.

Após o prazo de 07 (sete) dias, as implicações da desistência serão diferentes. O cliente, que ainda não foi contemplado, poderá desistir do contrato, manifestando de forma expressa e inequívoca a sua intenção em não permanecer no grupo, por qualquer forma passível de comprovação, passando a ser considerado consorciado excluído.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Manifestada a vontade de desistência pelo consorciado à **Administradora**, a Central de Relacionamentos o atenderá e prestará o devido atendimento, sanando todas as eventuais dúvidas sobre como funcionará o processo de desistência.

O consorciado excluído deverá receber todas as informações acerca da restituição dos valores pagos, conforme condições previstas no Contrato de Adesão. Haverá cobrança de multa pelos prejuízos causados ao grupo de consórcio e à **Administradora**. O consorciado excluído participará de um grupo dos excluídos, onde deverá aguardar a sua contemplação para restituição dos valores pagos.

4. Dos Papéis e Responsabilidades (art. 6º, §1º, III)

A efetivação desta Política é de responsabilidade de toda a **CNK**, especificamente dos seguintes departamentos/posições:

- **Colaborador:** Todos os colaboradores da **CNK** têm funções e responsabilidades relacionadas ao programa de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo. Estas atribuições e responsabilidades abarcam o departamento e a função do colaborador na Administradora.
- **Diretoria:** Atribuição da Diretoria da **CNK**, consiste em assegurar que o programa de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, seja sólido e cumprido pela Administradora, aprovar as políticas e padrões, estabelecidas na

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

legislação vigente a ser utilizados pela Administradora, bem como as estratégia se requisitos de financiamento do programa, criar e incentivar o fluxo adequado de informações em toda a Administradora, estando sempre inteirado acerca de todas as questões, relacionadas à prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e, analisar operações de clientes com diferenças substanciais entre o volume das operações e a situação financeira patrimonial declarada em cadastro.

Promovendo encontros para as reuniões, sempre que convocadas constituirão um fórum para a discussão de questões acerca do tema, que afetam as atividades e negócios da Administradora, incluindo na pauta as alterações significativas nas leis e regulamentos, bem como nos departamentos de alto risco dentro de nossas atividades, que podem, eventualmente, estar sujeitas à atividade de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

No que tange ao monitoramento das operações, a diretoria deve adotar medidas que busca revisar os relatórios de transações suspeitas e dentro dos padrões estabelecidos na legislação, identificar e efetuar ou não a comunicação de uma transação aos órgãos reguladores, após análise de fatos relacionados com as contrapartes envolvidas.

- **Gerência:** Responsabiliza-se por dar suporte aos programas de PLD e CFT, bem como por divulgar a importância nos seus respectivos departamentos de atuação que estão sob a sua supervisão, acompanhamento dos apontamentos da auditoria interna.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

- **Supervisor de PLD/CFT:** Tem a responsabilidade de desenvolver e implementar o programa de prevenção e combate à lavagem de dinheiro, firmando parceria com os colaboradores da Administradora a fim de garantir que as políticas e procedimentos do departamento abordem os riscos de lavagem de dinheiro inerentes às atividades da Administradora, administrar e supervisionar todos os aspectos do programa de prevenção e combate à lavagem de dinheiro, bem como o estrito cumprimento de todas as leis e regulamentos que afetam as atividades e negócios da Administradora.

4.1. Das Competências dos Colaboradores

Todos os colaboradores da **CNK** são demandados para o desenvolvimento de inúmeras competências, em especial:

- A. Inteligência emocional, para lidar com vaidades humanas, pressões internas, eventuais assédios;
- B. Analítico e detalhista quando estiver analisando situações consideradas “atípicas”;
- C. Firme e confiante para expressar opiniões nem sempre populares;
- D. Oferecer assistência na administração do treinamento;
- E. Equilibrado sobre seus pareceres e posições, visando sempre o melhor, sem colocar em risco a imagem e reputação da instituição;
- F. Dedicado e comprometido;
- G. Implementação de programas de treinamento que abordem os requisitos, conforme determinado pela legislação aplicável;

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

- H.** Oferecer assistência na administração do treinamento;
- I.** Comunicação aos colaboradores da Administradora, sobre eventos e tendências, no que tange à prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, contemplando, inclusive, mudanças nas políticas e procedimentos;
- J.** Realiza testes de conformidade, identificando os pontos de inconsistências e recomendando respectivos planos de ação, promovendo ajustes necessários;
- K.** Emissão e acompanhamento dos relatórios contendo informações enquadradas nos requisitos de transações suspeitas;
- L.** Prepara e mantém registro dos relatórios de transações suspeitas;
- M.** Atualiza os modelos de contrato de adesão, quando algum dispositivo requer adequação, exclusão ou substituição;
- N.** Efetua a revisão periódica dos contratos de adesão, quanto a regularidade em seu preenchimento;
- O.** Certificação de que todos os colaboradores receberam treinamentos adequados quanto, à prevenção e combate à lavagem de dinheiro, além de manter em arquivo registro dos mesmos;
- P.** Mantém o controle e registro das comunicações feitas aos órgãos reguladores. Intensificando o alcance da norma atribuída ao suporte dos programas de PLD/CFT na Administradora, bem como pela divulgação da importância entre os colaboradores, sob a sua supervisão, sendo extensivo:
- Q.1) Supervisor Administrativo** – Responsável por acompanhar, analisar, aprovar e treinar toda equipe administrativa da instituição, tendo também a atribuição de reforçar a aplicação regulamentar do PLD/CFT.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Q.2) Supervisor de T.I. – Responsável por atualizações, suporte, pesquisas cibernéticas para toda a organização.

Q.3) Supervisor de R.H. – Responsável por definir os critérios e procedimentos para seleção, treinamento e acompanhamento da situação econômica e financeira dos empregados da empresa.

Q.4) Supervisor Comercial – Responsável em acompanhar, auxiliar e orientar nos trabalhos realizados pelos vendedores e administrativos envolvidos nas respectivas operações.

5. Auditoria Interna e Testes de Consistência

Atribuição da auditoria interna revisar e avaliar a eficiência quanto à implementação e os controles dos programas, aplicando testes de verificação a regulamentação atual, definindo que as instituições devem realizar testes de verificação, com periodicidade máxima de um ano, que assegurem a adequação dos dados cadastrais de seus clientes.

Os testes citados devem ser definidos pela própria instituição, de acordo com o perfil das operações, a diversidade de sua base de clientes, a localização geográfica e outras variáveis relacionadas ao risco de utilização da instituição para fins de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Importante ressaltar que um teste de verificação completo, eficiente, deverá contemplar um teste conceitual, sistêmico bem como, um teste de fidedignidade de informações. A seguir, serão detalhados pontos importantes na realização desses testes:

- **Teste Conceitual:** O teste conceitual, consiste em avaliar se as informações exigidas na legislação vigente fazem parte do rol de informações requisitadas na ficha proposta da instituição financeira. De forma que o art. 18, §1º da Circular nº. 3.978/20 BACEN, exige a informação de renda do cliente. Neste caso, a ficha proposta da instituição, está apta a conter este campo para que seja coletada tais informações.
- **Teste Sistêmico:** O teste sistêmico consiste na “varredura” da base cadastral interna da instituição com objetivo de identificar e quantificar as informações incompletas. Recomenda-se a realização desse teste em toda a base de clientes permanentes. Pode-se utilizar de bases de bureaux externos (Receita/Serasa) e bases internas, para confrontar as informações do cadastro, exemplo: 94% das informações de renda dos clientes estão preenchidas.
- **Teste de Fidedignidade de Informações:** O teste de fidedignidade de informações consiste na execução do teste físico, ou seja, a partir da seleção de uma amostra, confronta-se a documentação física com as informações disponíveis no sistema. A recomendação é de que os procedimentos adotados no teste de verificação estejam descritos em normativo interna da empresa, definindo papéis e responsabilidades.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Deve-se ainda deixar à disposição do regulador, relatório que descreva: **a.** Área que elaborou o relatório; **b.** Data de elaboração do relatório; **c.** Amostra de clientes verificados no teste; **d.** Critérios do teste; **e.** Área que realizou o teste; **f.** Avaliação da qualidade geral do cadastro; **g.** Elaboração de plano para atualização cadastral; **h.** Medidas corretivas, deficiências identificadas no teste. Este relatório, bem como os planos corretivos, deve ser levados ao conhecimento e acompanhados pela direção da Administradora.

6. Das informações sobre o perfil de clientes (art. 6º, §1º, IV)

Em cumprimento das rígidas práticas de administração de risco, os clientes serão monitorados de acordo com as suas atividades, demandando mais ou menos cuidados, conforme avaliação contínua de seu relacionamento e nível de suscetibilidade ao envolvimento intencional em crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

6.1. Conhecimento Aprofundado de Nossos Clientes

O conhecimento do cliente é de fundamental importância para a aplicação de práticas financeiras sólidas e seguras, tanto de uma perspectiva de administração de risco de crédito quanto de acompanhamento das atividades do cliente para detectar eventuais práticas suspeitas ou ilegais. Sendo assim, adotamos os seguintes preceitos para conhecimento da identidade de nossos clientes:

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

a. É essencial que os colaboradores da Administradora detenham conhecimento suficiente, sobre os clientes a ponto de garantir uma negociação transparente com pessoas físicas, jurídicas e quaisquer outras instituições de caráter idôneo;

b. Nosso conhecimento em relação aos clientes, deve ser documentado adequadamente, de forma a permitir que um examinador revise os arquivos da Administradora e obtenha uma compreensão clara sobre quem é o cliente, bem como a natureza de seu relacionamento com a Administradora, garantindo a tal examinadora que, de fato, temos conhecimento da atividade de nosso cliente e a sua capacidade econômica e financeira.

6.2. Cadastro e Informações de Clientes Permanentes

a. Pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local do nascimento, gênero, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no CPF. Se a conta de depósitos for titulada por menor ou por pessoa incapaz, além de sua qualificação, também deverá ser identificado o responsável que o assistir ou o representar;

b. Pessoas jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de constituição, documentos, contendo as informações referidas no parágrafo anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta, número de inscrição CNPJ/MF e atos constitutivos, devidamente registrados, na forma da lei, no órgão competente;

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

6.3. Critérios para Relacionamento com Clientes

A adesão do cliente será concretizada, assim que aprovado pelo respectivo gerente da área, com a documentação pertinente adequadamente arquivada. Vale dizer que os colaboradores e analistas devem conceder análise especial em relação aos clientes que emitem suas ordens através de procurador ou demais tipos de mandatos.

Todos os formulários e contratos envolvidos na fase de contemplação estão sujeitos à revisão e atualização anual, no que se refere à questão de manutenção das informações do consorciado. Neste caso, a revisão significa análise e ajuste, conforme apropriado, da respectiva documentação do consorciado, à luz de eventuais mudanças cadastrais ou substituição de garantia pelo consorciado.

6.3.1. Pessoas Politicamente Expostas

É o termo utilizado para identificar a pessoa politicamente exposta. Também pode ser encontrado o termo PEP (*Political Exposed Person*).

Cabe ressaltar que a regulamentação não impede relacionamento com PPE, mas exige especial atenção nas operações realizadas. As empresas que possuem um PPE em sua administração também devem ser classificadas como PPE, e os demais sócios, pelo vínculo de relacionamento próximo também são considerados PPE.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

O termo "personalidade política" é atribuído a: **(i)** Alto funcionário da área executiva, legislativa, administrativa, militar ou judicial de um governo, seja eleito por sufrágio ou não, um alto funcionário de um partido político importante ou um executivo sênior de uma empresa estatal estrangeira; **(ii)** Sociedades, empresas, ou outras pessoas jurídicas que tenham sido formadas por uma personalidade política ou em seu benefício; **(iii)** Pessoa considerada membro da família, imediatas e os pais, irmãos, cônjuge, filhos e parentes por afinidade, ou associado próximo, como pessoa ampla e publicamente conhecida por manter relacionamento extraordinariamente próximo com a personalidade política, incluindo uma pessoa que está em condições de realizar transações financeiras, em âmbito nacional e internacional de uma personalidade política.

Tão logo um colaborador tome conhecimento de informações indicando que uma pessoa em particular pode ser considerada uma personalidade política, este deverá efetuar a devida indicação, efetuando posterior documentação do trabalho. No caso de comprovação de personalidade política, o cadastro deverá ser submetido à análise pela Gerência responsável pelo cadastro, para discussão da aprovação.

No que tange a contemplação com carta de bens imóveis ou não entre personalidade política e a **CNK**, cabe ressaltar a importância das seguintes práticas: **a.** Confirmar a Identidade do titular do contrato; **b.** Aprovação do cadastro pela gerência; **c.** Obter documentação adequada; **d.** Entender a atividade prevista; **e.** Determinar a fonte do patrimônio e recursos; **f.** Supervisão adicional ao cadastro; **g.** Atividades questionáveis ou suspeitas que possam justificar análise detalhada de transações envolvendo personalidades

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

políticas. Ao realizar contemplações para personalidades políticas ou em seu nome, os colaboradores deverão estar atentos às características das contemplações, que constituam indícios de operações que possam envolver potenciais riscos de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

A lista que segue abaixo não esgota todas as possibilidades, mas é um rol exemplificativo que ilustra transações questionáveis ou suspeitas que, muitas vezes, demandam maiores cuidados:

- a.** Solicitação por uma personalidade política de associar alguma forma de sigilo comum a contemplação como, por exemplo, registrar a contemplação em nome de outra pessoa ou de uma empresa cujo usufrutuário não tenha sua identidade revelada;
- b.** Compra, contemplações equitação de várias cotas de um ou vários grupos sem propósito evidente;
- c.** Uso frequente e excessivo de transferências ou substituição de bens a uma personalidade política ou originando-se dela;
- d.** Retirada de carta de crédito de alto valor que não sejam condizentes e proporcionais ao patrimônio legítimo ou atividades da personalidade política. Por fim, cabe lembrar que caso haja dificuldades na identificação de possíveis personalidades políticas, a Gerência deverá ser consultada, o colaborador deverá exigir que a mesma forneça as informações mínimas

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

exigidas pela Administradora, para fins de cadastramento.

Este requisito inclui as informações necessárias para identificar o cliente e sua fonte de recursos ou patrimônio. Procedimentos de identificação que se inicia:

- a. Na venda, proposta de adesão, com a detecção de indícios pelo contato direto com o cliente;
- b. Na montagem e conferência do processo e cadastro das informações no sistema, nos documentos de identificação pessoais fornecidos;
- c. Periodicidade anual através de rotina de validação eletrônica da base de dados;
- d. Suporte de bases de bureaux externos e internos, lista do Conselho de Segurança das Nações Unidas, contendo informações divulgadas no sítio do CSNU na rede mundial de computadores, pelo endereço eletrônico <https://www.un.org/securitycouncil/> para confrontar as informações do cadastro, e consulta ao Portal da Transparência pelo endereço eletrônico <http://www.portaldatransparencia.gov.br/download-de-dados/pepecruzamento> com as informações da base de dados, da **CNK**.

No ato da venda, a administradora exige que todo consorciado preencha nos formulários de adesão: No ato da Análise cadastral e aprovação da compra do bem, são realizadas as conferências cadastrais sobre os envolvidos no processo checando se é PEP,

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

conforme descrito no canto inferior esquerdo da tela.

6.4. Definições na Contratação com Clientes

Os procedimentos nos processos de adesão, exigem a identificação adequada de cada cliente para assegurar que estamos fazendo negócios com consorciados idôneos, de forma a impedir a utilização da Administradora para fins ilegais.

Serão realizados pela rede vendas, os procedimentos listados abaixo, para assegurar a identificação apropriada dos clientes que contratam com a Administradora: **a.** Preenchimento completo dos dados requeridos no contrato de adesão, disponibilizado pela CNK;

a. Tal contrato deverá ser preenchido no ato da venda, pelo profissional responsável pelo atendimento do proponente;

b. Colaborador e analistas responsáveis pela venda, são também responsáveis pelas informações contidas no contrato;

c. A gerência deverá revisar o contrato de adesão, quanto ao preenchimento correto das informações neles contidas antes que seja iniciado o processo de adesão;

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

d. Para iniciar o processo, o colaborador ou analista responsável deverá conferir a documentação exigida, também deverá verificar se o contrato de adesão foi preenchido e assinado pelo colaborador responsável pela venda.

e. O registro da venda não se concretizará, caso o cliente não tenha fornecido as informações requeridas na proposta de adesão. As exceções devem ser aprovadas pelo gestor responsável, pela realização do negócio ou responsável pela área de conferência de venda. Deverá ser mantido acompanhamento de exceções até o preenchimento de todas as informações, ocasião que será aprovada e assinada.

7. Do Treinamento dos Colaboradores (art. 6º, §1º, V)

O atendimento ao cliente requer uma série de compromissos que vão além da cordialidade ou presteza nas informações, o que são práticas essenciais. Com o intuito de manter um bom relacionamento com o cliente, a **CNK** preza pela qualidade nessas relações, para tanto, proporciona a todos os colaboradores diversos treinamentos e capacitações que incentivem a adoção de posturas éticas, seguindo todos os procedimentos padrões estabelecidos.

Os colaboradores, ao ingressarem, passarão por diversos treinamentos com o intuito de capacitar a todos, profissionalmente e pessoalmente. Dentre os treinamentos proporcionados pela empresa, os colaboradores aprenderão sobre os padrões de atendimento da **CNK**, terão a oportunidade de desenvolver habilidades interpessoais e de escrita e, também, se aprofundarão de todos os procedimentos ligados ao consórcio, englobando as

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

fases de pré-contratação, contratação e pós contratação.

Esses treinamentos são essenciais para que todos os colaboradores tenham a visão geral do consórcio e sejam capazes de atender ao cliente, independentemente da fase em que ele se encontrar, afinal, entender todo o procedimento promoverá um atendimento de qualidade e mais humanizado, nos seguintes termos:

(i) As ações de capacitação e treinamento serão realizadas, no mínimo, anualmente.

(ii) Estas ações deverão contemplar o papel de cada uma das áreas envolvidas na efetivação desta **Política**, incluindo, mas não se limitando, a treinamentos de *Compliance*, Tratamento de Dados Pessoais, PLD/CFT e Código de Ética e Conduta.

(iii) As ações de capacitação e treinamento serão oferecidas pela Área de *Compliance* e serão planejadas de forma a garantir que todos os colaboradores envolvidos diretamente ou indiretamente com os clientes tenham conhecimento dos procedimentos adotados pela **CNK**.

Essas medidas demonstram o compromisso permanente da **CNK** com a excelência no atendimento, visando a qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos. Esse atendimento está atrelado à cultura ética organizacional, em conformidade as crenças e valores dispostas nas políticas institucionais da empresa.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

7.1. Situações Passíveis de Monitoramento da Central de Relacionamento

- Situações Relacionadas com a identificação e qualificação dos clientes;
- Resistência ao fornecimento de informações necessárias para o início de relacionamento ou para atualização cadastral;
- Oferecimento de informação falsa;
- Realização das operações por detentor de procuração ou qualquer outro tipo de mandato;
- Operações em que não seja possível identificar o beneficiário final, observados os procedimentos definidos na legislação vigente;
- Representação de diferentes pessoas jurídicas ou organizações pelos mesmos procuradores ou representantes legais, sem justificativa razoável para tal ocorrência;
- Informação do mesmo endereço residencial ou comercial por pessoas naturais, sem demonstração da existência de relação familiar ou comercial;
- Incompatibilidade da atividade econômica ou faturamento informados com o padrão apresentado por clientes com o mesmo perfil;
- Registro de mesmo endereço de e-mail ou de *Internet Protocol* (IP) por diferentes pessoas jurídicas ou organizações, sem justificativa razoável para tal ocorrência;
- Registro de mesmo endereço de e-mail ou de *Internet Protocol* (IP) por diferentes pessoas naturais, sem justificativa razoável para tal ocorrência;
- Informações e documentos apresentados pelo cliente, conflitantes com as informações públicas disponíveis;

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

- Sócios de empresas sem aparente capacidade financeira para o porte da atividade empresarial declarada;
- Informações e documentos apresentados pelo cliente, conflitantes com as informações públicas disponíveis;
- Sócios de empresas sem aparente capacidade financeira para o porte da atividade empresarial declarada;
- Situações relacionadas a consórcios;
- Existência de consorciados detentores de elevado número de cotas, incompatível com sua capacidade financeira ou com o objeto da pessoa jurídica;
- Aumento expressivo do número de cotas pertencentes a um mesmo consorciado;
- Oferecimento de lances incompatíveis com a capacidade financeira do consorciado;
- Oferecimento de lances muito próximos ao valor do bem;
- Pagamento antecipado de quantidade expressiva de prestações vincendas, não condizente com a capacidade financeira do consorciado;
- Aquisição de cotas previamente contempladas, seguida da quitação das prestações vincendas;
- Utilização de documentos falsificados na adesão ou tentativa de adesão a grupo de consórcio;
- Pagamentos realizados em localidades diferentes ao do endereço do cadastro;
- Informe de conta de depósito à vista ou de poupança para pagamento do crédito em espécie, em agência/localidade diferente da inicialmente fornecida ou remessa de eventual

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

Ordem de Pagamento (OP) para conta de depósito à vista ou de poupança divergente da inicialmente fornecida;

- Situações relacionadas a pessoas ou entidades suspeitas de envolvimento com financiamento ao terrorismo e a proliferação de armas de destruição em massa;
- Movimentações financeiras envolvendo pessoas ou entidades relacionadas a atividades terroristas listadas pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas (CSNU);
- Operações ou prestações de serviços, de qualquer valor, a pessoas ou entidades que reconhecidamente tenham cometido ou intentado cometer atos terroristas, ou deles participado ou facilitado o seu cometimento;
- Movimentações com indícios de financiamento ao terrorismo;
- Movimentações financeiras envolvendo pessoas ou entidades relacionadas à proliferação de armas de destruição em massa listadas pelo CSNU;
- Situações relacionadas com funcionários, parceiros e prestadores de serviço.
- Alteração inusitada nos padrões de vida e de comportamento do empregado, do parceiro ou prestador de serviço terceirizados, sem causa aparente;
- Qualquer negócio realizado de modo diverso ao procedimento formal da instituição por funcionário, parceiro, incluindo correspondente no país, ou prestador de serviço terceirizado;
- Fornecimento de auxílio ou informações, remunerados ou não, a cliente em prejuízo do programa de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo da instituição, ou de auxílio para estruturar ou fracionar operações, burlar limites regulamentares ou operacionais;
- Operação atípica em municípios localizados em regiões fronteiriças;

Elaborado: Departamento Jurídico

Pasta: Jurídico

01/37



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

- Operação atípica em municípios localizados em regiões de extração mineral;
- Operação atípica em municípios localizados em outras regiões de risco;
- Os procedimentos de monitoramento e seleção, se aplicam a todos os produtos, serviços e operações da administradora.

7.2. A Política de Conheça Seu Cliente

Conhecer o próprio cliente é uma medida de extrema importância no processo de Política de Relacionamento. A Política, ora apresentada, conhecida como “Conheça seu Cliente”, realizada pelo setor de cadastro de clientes, consiste, dentre outros objetivos, em classificar e identificar os diferentes perfis de clientes, tanto para evitar que os mesmos efetuem operações que possam acarretar riscos à administradora, quanto para que a tratativa seja realizada da forma mais pontual possível, personalizada, atendendo às expectativas e necessidades regulamentar impostas.

Antes do prosseguimento da Política de “Conheça seu Cliente”, atribuída pelo setor de cadastro de clientes, a área é a responsável pela realização de diversas análises e consultas prévias, garantindo a todos os clientes uma minuciosa triagem, tudo em conformidade com o disposto no PLD/CFT, resultando na elaboração dos seguintes documentos:

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

a. Relatório sintético por CPF/CNPJ: Possibilitando a identificação do consorciado, que realizou movimentação financeira superior ao previsto na Lei de Lavagem de Dinheiro ou Crime de Financiamento ao Terrorismo, permitindo identificar possíveis suspeitos;

b. Comprovante de renda: Sua origem, análise de sua capacidade financeira e sua atividade profissional, permitindo identificar possíveis suspeitos de atividades atípicas;

c. Relatório de investigação: Consiste em um relatório pormenorizado acerca do período analisado, cadastro completo do consorciado, ficha financeira, motivo da análise, histórico dos lançamentos e operações, indícios, envolvidos e *etc.*

d. Parecer sobre os clientes suspeitos: Elaborado após análise do relacionamento do cliente, sendo então avaliado o risco que o cliente envolve.

8. Alterações nesta Política de Relacionamento

A CNK busca sempre melhorar seus serviços e, portanto, reserva-se o direito de alterar e atualizar a presente **Política** a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada.

Na hipótese de serem feitas relevantes alterações nesta **Política**, nos certificaremos de que as novas informações sejam devidamente publicadas em nosso Portal. Além disso, incentivamos você a periodicamente revisar esta **Política**.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

9. Mecanismos de Disseminação da Política (art. 6º, §1º, VI)

O disposto nesta **Política** será objeto de mecanismos que garantam sua efetiva difusão entre os colaboradores, de acordo com o artigo 6º, §1º, VI da Resolução do Banco Central nº. 155/2021, nos quais depreendem-se as seguintes premissas:

a. O manutenção à disposição dos colaboradores e clientes de cópia atualizada desta **Política**, divulgando amplamente suas alterações e modificações em seus canais internos e por via eletrônica.

b. A CNK divulgará em e-mails, campanhas, cartazes, reuniões e demais divulgações, um resumo desta **Política**, de forma a informar os Clientes sobre as diretrizes e eventuais alterações.

c. A CNK irá estabelecer métricas de auditoria interna visando submeter a estrutura desta **Política** a testes periódicos consistentes com os controles internos para verificar e assegurar o cumprimento das disposições desta **Política**.

d. Os testes periódicos conduzidos pela auditoria interna monitorarão o cumprimento e a efetividade de todas as disposições desta **Política**, permitindo identificar eventuais deficiências e promover plano de correção respectivo.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

e. Os dados, os registros e as informações relativas aos testes conduzidos pelo componente de auditoria interna serão armazenados e mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

10. Contato

Após a leitura desta **Política**, caso ainda tenha qualquer dúvida, sugestões, requisições ou por qualquer razão precise entrar em contato conosco utilize nosso Canal de Atendimento ao Consorciado, através dos telefones (11) 3410-8100, atendimento@cnk.com.br.

11. Histórico de Alterações/Avaliações Periódicas (art. 6º, §1º, II)

A presente **Política** possui previsão de avaliação periódica, nos termos do artigo 6º, §1º, II da Resolução do Banco Central do Brasil nº. 155/2021, sendo estabelecida sem periodicidade específica, no seguinte histórico de retificações:

Versão	Data	Alterações
Versão 01	08/09/2022	N/A

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Área Gestora: Jurídico	Código: NR JUR	Versão: 01
Assunto: Política Interna	Aprovação: 08/09/2022	Data Revisão:
Abrangência: Toda Administradora		

12. Da Elaboração e Aprovação (art. 6º, §1º, I)

Nome	Área/Cargo	Responsabilidade	Data

Atualizado pela última vez em 08/09/2022.

CONSÓRCIO NACIONAL KASINSKI