

## *Política Institucional e de Relacionamento com o Cliente*

### ***1. Princípios Gerais:***

1.1. Esta política institucional de relacionamento com o cliente tem como base os valores organizacionais do Consórcio Solução, bem como suas empresas coligadas e participantes, pautando-se pelos princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência.

1.2. O objetivo principal é estabelecer diretrizes para um relacionamento coerente, buscando a convergência de interesses e a consolidação de uma imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

### ***2. Da contratação e da prestação de serviços:***

2.1. Assegurar a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários, garantindo a integridade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas.

2.2. Priorizar o diálogo e buscar soluções rápidas e amigáveis para as demandas dos clientes, visando à resolução e satisfação sem a necessidade de intervenção de órgãos externos.

2.3. Fornecer informações claras e precisas sobre produtos, serviços, direitos, deveres, responsabilidades, custos, ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

2.4. Garantir que contratos, recibos, extratos, termos e comprovantes sejam elaborados de forma clara e compreensível, permitindo um entendimento completo das informações relevantes, como prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

### ***3. Segurança e Confidencialidade:***

3.1. Preservar o sigilo, a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações, documentos, transações e operações realizadas pelos clientes.

3.2. Adotar medidas adequadas de proteção de dados pessoais e garantir o cumprimento das leis e regulamentos pertinentes.

3.3. Estabelecer procedimentos internos para o tratamento adequado de informações confidenciais e sensíveis.

#### ***4. Atendimento ao Cliente:***

4.1. Proporcionar um atendimento de qualidade, ágil e eficiente, com canais de comunicação acessíveis e transparentes.

4.2. Capacitar os colaboradores para lidar com as demandas dos clientes de forma cortês, empática e resolutiva.

4.3. Registrar e documentar as interações com os clientes, incluindo reclamações, solicitações, sugestões e elogios, buscando um histórico completo e atualizado.

4.4. Canais de comunicação:

SAC: [sac@consorciosolucao.com.br](mailto:sac@consorciosolucao.com.br)

Site: [www.consorciosolucao.com.br](http://www.consorciosolucao.com.br)

Ouvidoria: 0800 283 3526

WhatsApp: 28 99222 1814

Telefone: 28 3526 5525

#### ***5. Monitoramento e Melhoria Contínua:***

5.1. Estabelecer métricas e indicadores para monitorar o desempenho do relacionamento com o cliente, como taxa de satisfação, tempo de resposta, resolução de problemas e índice de reclamações.

5.2. Realizar análises periódicas dos resultados e utilizar os feedbacks dos clientes para identificar oportunidades de melhoria.

5.3. Promover ações corretivas e preventivas para aprimorar constantemente os processos

5.4. Realizar pesquisas de satisfação regularmente para obter feedback direto dos clientes e medir seu nível de satisfação em relação aos produtos, serviços e atendimento recebidos.

5.5. Analisar os dados coletados por meio das pesquisas de satisfação, bem como de outras fontes, e utilizar essas informações para identificar pontos de melhoria e oportunidades de aprimoramento.

5.6. Realizar revisões periódicas da política de relacionamento com o cliente, levando em consideração os resultados do monitoramento e as mudanças no contexto organizacional e regulatório.

5.7. Promover ações de capacitação e treinamento dos colaboradores, visando melhorar suas habilidades de atendimento ao cliente, comunicação eficaz e resolução de problemas.

## ***6. Comunicação Transparente:***

6.1. Manter uma comunicação clara, precisa e transparente com os clientes, fornecendo informações atualizadas sobre produtos, serviços, alterações contratuais, regulamentações e demais aspectos relevantes.

6.2. Disponibilizar canais de comunicação eficientes e acessíveis, como telefone, e-mail, chat online e redes sociais, para que os clientes possam entrar em contato, fazer perguntas, obter esclarecimentos e registrar suas demandas.

6.3. Responder prontamente às solicitações dos clientes, fornecendo informações completas e orientações adequadas, demonstrando disposição para auxiliá-los e resolver suas demandas da melhor forma possível.

## ***7. Tratamento de Reclamações e Resolução de Conflitos:***

7.1. Estabelecer procedimentos claros e eficientes para o tratamento de reclamações, assegurando que sejam registradas, analisadas e tratadas de forma justa e imparcial.

7.2. Designar responsáveis pela resolução de conflitos e pelo atendimento das reclamações, garantindo que os clientes sejam informados sobre o andamento e a solução de suas demandas.

7.3. Buscar resolver as reclamações de forma rápida e satisfatória, oferecendo alternativas de solução e compensações quando cabíveis, de acordo com as políticas estabelecidas pela organização.

## ***8. Responsabilidade e Cumprimento Legal:***

8.1. Cumprir integralmente as leis, regulamentos e normas aplicáveis ao relacionamento com o cliente, especialmente aqueles relacionados à proteção do consumidor, privacidade e proteção de dados pessoais.

8.2. Promover a cultura da responsabilidade e da ética entre os colaboradores, incentivando o respeito aos direitos dos clientes e a adesão aos princípios desta política institucional.

8.3. Realizar auditorias internas regulares para verificar o cumprimento das diretrizes desta política e implementar medidas corretivas quando necessário.

Esta política institucional e de relacionamento com o cliente será divulgada a todos os colaboradores, fornecedores, parceiros e demais partes interessadas envolvidas nas atividades do Consórcio Solução, garantindo a sua compreensão, adesão e implementação efetiva.