



**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
RELACIONAMENTO COM
CLIENTES E USUÁRIOS**

1. Definição

Este normativo descreve os princípios e os procedimentos adotados no relacionamento com clientes e usuários, dos produtos e de serviços oferecidos pelo Banco Fibra S.A, nas fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação.

2. Público-Alvo

- Banco Fibra S.A., suas controladas e sua Agência Cayman (doravante denominados em conjunto neste documento como “Banco Fibra” ou “Banco”).

3. Diretrizes Institucionais

A administração e os colaboradores do Banco Fibra, bem como prestadores de serviços terceirizados (quando aplicável), devem observar os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência na condução de suas atividades e no relacionamento com seus clientes e usuários, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Desta forma, o Banco Fibra, através de sua administração, colaboradores e os prestadores de serviços terceirizados (quando aplicável) deve, dentre outras medidas:

- Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, e
- Assegurar a conformidade e a legitimidade dos produtos e dos serviços do Banco.

Em relação ao tratamento justo e equitativo a clientes e usuários na contratação de operações e na prestação de serviços, é assegurado, mas não se limitando, o cumprimento das seguintes diretrizes:

- A prestação de informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;
- Adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;
- Prover a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- Prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de 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;

- Utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;
- Identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de depósitos e contas de pagamento pré-paga, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento; e
- Encaminhamento de instrumento de pagamento ao cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização.

4. Valores Organizacionais

O Banco Fibra tem o propósito de “solucionar o agora para as pessoas que fazem o amanhã”. Isso motiva o Banco a fazer o melhor pelos clientes e usuários. Os atributos que configuram o “Jeito Fibra de Ser” estão disponíveis de forma pública no site institucional <https://www.bancofibra.com.br/quem-somos>.

O propósito fortalece todos no Banco, traz clareza sobre a identidade da organização e apresenta ao mercado como deseja ser reconhecido. A prática diária dos atributos do “Jeito Fibra de Ser” é incentivada no dia a dia. A cultura do Banco Fibra é marcada pelo otimismo, pelo compromisso com o crescimento do Brasil e com uma visão estratégica que objetiva a sustentabilidade do negócio no longo prazo. As atividades são conduzidas buscando colocar em prática os valores pautados pela ética, transparência, confiança e integridade.

A ética e transparência estão presentes na cultura do Banco Fibra e esta postura reflete em toda cadeia de relacionamento com colaboradores, clientes, usuários, acionistas e sociedade (conforme Código de Ética e Conduta do Banco), disponível, inclusive, de forma pública no site institucional www.bancofibra.com.br.

5. Atribuições

5.1. Concepção de Produtos e de Serviços

Os produtos e serviços ofertados pelo Banco Fibra são desenvolvidos tendo como premissa a identificação de necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários em linha com a estratégia de negócios do Banco.

Visando a qualidade na entrega e a satisfação de seus clientes e usuários, o Banco Fibra procura criar soluções em empréstimos, financiamentos, adiantamentos, investimentos, repasses e prestação de serviços alinhados com as melhores práticas de mercado, sempre primando pela agilidade, controle e gestão do portfólio oferecido.

- Todos os produtos e serviços são previamente aprovados pelo Comitê de Produtos e Serviços do Banco, fórum multidisciplinar com a participação de diversas áreas, e formalizados através do Formulário de Aprovação de Produtos (“FAP”) que visa:
- Apresentar o produto / serviço com as principais características, público-alvo e benefícios esperados;
- Apresentar o fluxo operacional de cada um dos eventos do produto e / ou serviço, identificando os impactos nas áreas envolvidas;
- Obter parecer de cada um dos participantes de outras áreas envolvidas a respeito de suas considerações, avaliações sobre os riscos atrelados e definição das regras e condições para boa formalização e operacionalização dos produtos.

Após aprovação, o FAP é devidamente publicado na Intranet do Banco, na página referente aos produtos aprovados, acompanhado de sua lâmina, possibilitando a oferta comercial.

5.2. Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços

A área Comercial, a Mesa Clientes e a Mesa de Captação são responsáveis pela oferta de produtos e serviços do Banco Fibra. Os Gerentes de Relacionamento representam o principal ponto de contato com os clientes e eventuais usuários.

A recomendação dos produtos e serviços é feita após análise do perfil de cada cliente, suas demandas, capacidade de crédito e aprovações em comitês internos.

Além do relacionamento do cliente através de seus Gerentes, o Banco Fibra oferece ferramentas de suporte e acompanhamento de seus produtos e serviços, como por exemplo, por meio do Internet Banking (“IB”).

5.3. Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de Serviços

As tarifas praticadas pelo Banco Fibra estão em conformidade com a legislação vigente do Banco Central do Brasil – Bacen, sendo publicadas e atualizadas periodicamente no site institucional www.bancofibra.com.br.

Os limites de valores a serem cobrados por tarifas de serviços são devidamente publicados no Bacen, de acesso público aos clientes.

5.4. Divulgação e publicidade de Produtos e de Serviços

O Banco Fibra divulga e dá publicidade a seu portfólio de produtos e serviços por meio do site institucional www.bancofibra.com.br, Internet Banking, redes sociais, bem como através dos Gerentes de Relacionamento.

5.5. Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes e usuários em bases de dados

- **Coleta das informações dos clientes ou usuários para início de relacionamento:**
 - Meio físico e/ou eletrônico: são encaminhados os formulários do Banco Fibra para preenchimento, assinatura física e/ou digital, conforme o caso, e envio físico e/ou eletrônico junto aos demais documentos cadastrais, definidos de acordo com o tipo de relacionamento e legislação aplicável; e
 - Onboarding Digital: cliente recebe link e e-mail de definição de usuário e senha, acessa o portal de documentos, preenche os dados solicitados, anexa documentação e envia a ficha ao Banco. O Background Check irá validar o cliente. Após aprovação, a área de Cadastro faz a conferência da documentação e das informações, bem como Firmas & Poderes analisa e ativa os poderes, possibilitando ao cliente assinar digitalmente os formulários. Os formulários aplicáveis são definidos de acordo com o tipo de relacionamento e legislação aplicável.

- **Tratamento das informações dos clientes e usuários:**
 - Identificação dos clientes: o Banco dispõe de procedimentos formalizados em normativo interno, visando garantir adequada identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento;
 - Avaliação e guarda: a documentação enviada pelo cliente é analisada por área interna do Banco Fibra, responsável pela validação dos documentos e formulários e, também,

pelo cadastramento das informações em sistemas internos. Em caso de pendências, são registradas em sistema e os responsáveis são informados para atuação, sendo realizado acompanhamento até a regularização das referidas pendências. As informações e documentações de clientes são mantidas conforme regras definidas no normativo interno NI 01-08-11-1 Política de Privacidade, do Banco Fibra;

- Atualização Cadastral, incluindo a coleta das informações dos clientes ou usuários para a manutenção de relacionamento: a área de Cadastro gera, regularmente, o Relatório de Pendências, e encaminha para as áreas Comercial e Middle Office para dar tratativa. Passado o prazo de validade da documentação conforme definido em normativo interno específico, é solicitada a atualização das fichas cadastrais e / ou documentos (contrato social, atas e estatuto, entre outros), com o objetivo de manter atualizado o cadastro do cliente. Estes documentos são analisados, e se verificada a necessidade de documentação ou informações complementares, é solicitado ao cliente que estas sejam enviadas. Caso não haja necessidade de documentação complementar, a atualização é efetuada no sistema corporativo. A área de Cadastro poderá, ainda, utilizar como suporte à atualização de informações de clientes, a consulta à bases de dados confiáveis públicas ou privadas ou informações coletadas por outras áreas (Ex: Trabalho de crédito).

5.6. Gestão do atendimento prestado a clientes/usuários e registro de demandas

O Banco Fibra preza pelo atendimento das demandas e solicitações dos clientes e usuários com objetividade, viabilizando alternativas para atendimento de suas solicitações de uma forma clara, precisa e tempestiva.

O Fibra possui canais para o atendimento a demandas de clientes e usuários, incluindo para o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços, sem qualquer tipo de barreira ou entrave ao cliente ou usuário.

A gestão do atendimento e o registro das demandas são feitos conforme canal de atendimento escolhido pelo cliente ou usuário, seja através de *Customer Relationship Management* ("CRM"), do SAC ou, em última instância, da Ouvidoria.

5.7. Canais de atendimento ao cliente e usuário e mediação de conflitos

O atendimento ao cliente e usuário é realizado por meio de diversos Canais de Relacionamento, conforme abaixo:

- Equipe Comercial;
- Atendimento/Relacionamento;
- Confirme Fibra;
- SAC;
- Ouvidoria; e
- Relação com investidores.

A identificação, forma de acesso, bem como horário de funcionamento dos canais de atendimento estão disponíveis no site institucional www.bancofibra.com.br.

Além dos canais supracitados, os clientes e usuários podem acessar através do site www.aloetica.com.br/bancofibra, do canal de voz 0800 718 2837 ou, ainda, pelo e-mail bancofibra@aloetica.com.br o Canal Alô Ética, que tem como objetivo o atendimento a todos que presenciarem e que queiram denunciar quaisquer atos ilícitos, inclusive os previstos na Lei Anticorrupção (Lei n.º 12.846/13), relacionados à corrupção, fraudes, lavagem de dinheiro, bem como mau comportamento, assédio sexual / moral, entre outros que possam incorrer em descumprimento das diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta.

O Banco possui Canais de Atendimento aos Órgãos Externos, a saber:

- Canal de relacionamento entre o Banco e os órgãos externos, ou seja, o Registro de Demandas do Cidadão do Bacen (“RDR”) e Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (“PROCON”);
- Atendimento através de correspondências e atendimento eletrônico via e-mail atendimento.procon@bancofibra.com.br, bem como a Plataforma do Consumidor;
- O Banco possui mecanismos de acompanhamento das demandas recebidas por esses canais e do cumprimento do prazo de atendimento.

Por fim, o Banco Fibra preza por um atendimento de qualidade, em linha com as seguintes premissas:

- **Comunicação:** habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- **Conhecimento e Capacitação:** informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- **Comprometimento:** atendimento das demandas dos participantes dentro dos prazos acordados;

- **Disponibilidade:** condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

Todos os canais de atendimento disponibilizados pelo Banco Fibra atuam visando o atendimento justo, equitativo e ético com seus clientes e usuários.

5.8. Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas

Para as situações de casos de clientes inadimplentes, o Banco Fibra segue sua política interna que estabelece prazos e atos que devem ser praticados, de acordo com o prazo de atraso e perfil do cliente.

O acompanhamento dos casos é realizado através de relatórios gerenciais com periodicidade pré-estabelecida, bem como por comitês internos com reuniões periódicas a saber: “Comitê de Vencidos” realizado com periodicidade semanal e “comitê de Reestruturação” convocado sob demanda de pauta, sem periodicidade pré-estabelecida, conforme definido no Normativo Interno de Reestruturação de Dívida e Recuperação de Crédito.

Há ainda áreas específicas que analisam e acompanham as situações de créditos inadimplentes.

5.9. Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços

Os produtos e serviços oferecidos pelo Banco Fibra tem prazo de vigência e / ou prazos previstos em contrato, bem como estabelece, de forma clara, as condições específicas para encerramento da relação comercial. A relação contratual pode ser encerrada por vontade do cliente, por vontade do Banco, ou de mútuo acordo.

5.10. Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações

As condições de liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações seguem estritamente as condições estabelecidas em cada contrato firmado entre o Banco Fibra e o cliente. Indicadores como performance da garantia dada em favor da operação; alteração considerável da posição financeira do cliente ou mesmo o descumprimento de quaisquer condições estabelecidas no contrato, podem motivar a liquidação antecipada de uma operação pelo Banco.

Além disso, os contratos firmados estabelecem condições para a liquidação antecipada por parte do cliente.

5.11. Transferência de relacionamento para outra instituição

De acordo com a legislação vigente, a transferência de relacionamento para outra instituição financeira pode acontecer a qualquer momento, com devida tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos inadequados, conforme solicitação do cliente ou decisão de comum acordo entre o Banco Fibra e seu cliente.

5.12. Sistemas de metas e incentivos ao desempenho dos empregados

- **Gestão de Performance:**

A Gestão da Performance no Banco Fibra é um importante instrumento de gestão de pessoas que corresponde a uma análise do desempenho do colaborador em função das metas estabelecidas, dos resultados alcançados e do seu potencial de desenvolvimento.

Com esta ferramenta, o Banco Fibra estabeleceu um método objetivo, claro e mensurável de avaliação, que possibilita, ao final de cada ciclo de avaliação, a constatação do resultado alcançado por cada profissional da empresa. Esses insumos geram um diagnóstico de valor, excelência e contribuição do colaborador para a organização e as oportunidades que são traduzidas em ações de desenvolvimento.

Alinhado aos seus valores, o Banco Fibra definiu um grupo de ferramentas que, somadas, apresentam um diagnóstico completo sobre a performance do colaborador no período, pois, compreende as vertentes de Avaliação Qualitativa e Quantitativa.

A Gestão de Desempenho no Fibra é um importante instrumento que corresponde a uma análise do desempenho da Instituição, das Diretorias e da contribuição individual dos colaboradores, em função das metas definidas para cada ano, atreladas ao orçamento (avaliação quantitativa) e aos valores (avaliação qualitativa), no qual são estabelecidos os desafios institucionais e os KPIs a serem atingidos, garantindo que o incentivo do colaborador para o atingimento das metas esteja conectado com uma visão sustentável e de longo prazo com os clientes internos e externos.

5.13. Privacidade da Informação

O Banco Fibra possui Política de Privacidade – NI 01-08-11-1 Política de Privacidade - que, dentre outros aspectos, aborda a forma de tratamento das informações fornecidas pelos clientes e / ou usuários, visando preservar a integridade e obedecer aos padrões de segurança, privacidade e confidencialidade, em conformidade com as legislações vigentes.

Todos os contratos celebrados com outras entidades e pessoas externas ao Banco (parceiros, terceiros, prestadores de serviços, fornecedores, temporários e contratados) devem conter uma cláusula que preserve a privacidade e a segurança das informações do Banco, de seus clientes, usuários, parceiros e colaboradores, em atendimento as disposições legais e regulamentares.

O Aviso de Privacidade do Banco está disponível a todos os clientes e usuários no site institucional www.bancofibra.com.br.

5.14. Monitoramento e Avaliação periódica

O Monitoramento da política de Relacionamento com Clientes e Usuários está pautado em 3 pilares:

5.14.1. Monitoramento de reclamações – SAC e Ouvidoria

A Central de Atendimento ao Cliente (“SAC”) e a Ouvidoria são canais de comunicação disponíveis para atender às demandas dos clientes, sendo o SAC o canal de atendimento primário, e o segundo, destinado aos casos que não tenham sido solucionadas de maneira satisfatória pela Central.

Em ambos os casos, protocolos são gerados, e indicadores com o nível de serviço são acompanhados, periodicamente, em atendimento à regulamentação vigente.

5.14.2. Controles Internos – Riscos Operacionais

A área de Controles Internos, Risco Operacional e Processos atua auxiliando as áreas na identificação de riscos e em sua mitigação, além de avaliar a qualidade do ambiente de controle através da realização de testes periódicos dos controles mapeados, de acordo com cronograma de testes definido para cada ano. Dentro deste contexto, os controles destinados a garantir o atendimento à Política de Relacionamento com os Clientes são testados.

Além disso, na ocorrência de falha operacional que pode haver impacto no cliente, financeiro, legal e / ou reputacional, são definidos os planos de ação para mitigação do risco, conforme descrito no normativo interno NI 01-04-18/1 Gerenciamento de Risco Operacional e Controles Internos. O acompanhamento do andamento da implantação dos planos de ação de falhas envolvendo impacto

direto no cliente pode ser feito, uma vez que é identificado o tipo de impacto na abertura do tratamento do evento.

Os resultados da efetividade dos controles, assim como o status dos planos de ação dos eventos de risco operacional, são reportados nos Comitês de Gestão de Risco e de Auditoria.

5.14.3. Satisfação dos Clientes

O Banco Fibra, por meio de sua área de Clientes e Canais, promove boas práticas de “Experiência do Cliente” e viabiliza a realização do Comitê de Produtos, Clientes e Dados, composto por membros da Alta Administração da organização. Neste comitê, são acompanhados os resultados de pesquisas e indicadores de clientes, que dentre outros, acompanham a satisfação dos clientes em diversos pontos de contato relacionados aos produtos e serviços, bem como a condução de iniciativas que aprimoram a “jornada do cliente”, conforme escopo formalizado no normativo que trata dos comitês da instituição.

Caberá à Auditoria Interna revisar os aspectos determinados nesta política, realizar testes periódicos, emitir uma opinião e / ou recomendação sobre os seguintes itens, conforme regulamentação vigente:

- A implementação das disposições desta política;
- O monitoramento do seu cumprimento, inclusive por métricas e indicadores;
- Sua efetividade; e
- Se o Banco está identificando e corrigindo eventuais deficiências.

A periodicidade da avaliação será determinada conforme Plano Anual da Auditoria Interna, aprovado junto ao Conselho de Administração, anualmente.

5.15. Segurança Cibernética

O Banco dispõe de procedimentos e controles de segurança cibernética que, dentre outros, visa minimizar os riscos de perdas financeiras, da confiança de clientes ou de qualquer outro impacto negativo no negócio do Banco Fibra, como resultado de falhas de segurança. A política está disponível de forma pública no site institucional www.bancofibra.com.br.

6. Treinamento

O Banco Fibra valoriza o desenvolvimento e capacitação de seu time. A área de Gente e Cultura disponibiliza programas de treinamentos externos e internos aos nossos colaboradores, adequados à natureza e porte dos serviços e produtos ofertados pelo Banco Fibra.

O Banco também possui uma plataforma de treinamentos on-line, na qual estão disponíveis treinamentos técnicos e de aspecto regulatório que são obrigatórios, como Código de Ética e Conduta, Suitability, Anticorrupção e Programa de Integridade, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (“PLD/FTP”), Conheça seu Cliente, Política de Investimentos Pessoais, Treinamento Socioambiental, Segurança Cibernética entre outros. A área de Gente e Cultura, em conjunto com a área de Compliance & Sustentabilidade, realiza o monitoramento do cumprimento destes treinamentos.

Além disso, a área de Gente e Cultura gerencia todas as certificações obrigatórias para exercício das funções como, por exemplo: Certificações da ANBIMA - CPA 10 e 20, Programa de Qualificação Operacional B3 (“PQO”) e ABT1 e ABT2 da Associação Brasileira de Câmbio (“ABRACAM”), necessárias para oferta de alguns produtos e serviços, oferecendo condições e conteúdos técnicos para os colaboradores se certificarem.

Ainda, como forma de promover a disseminação interna de suas disposições, o Banco realiza treinamentos presenciais e comunicações periódicas de assuntos importantes, relacionados aos produtos ou à temas regulatórios, através dos Boletins de Compliance, Boletins de Sustentabilidade, Comunicação Corporativa e Boletins de Risco Operacional.