

## Introdução:

1. Esta política orienta o comportamento dos Correspondentes Mais BB no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços e na condução de suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional do Banco do Brasil de credibilidade, segurança e competência;
2. O relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços compreende as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços;
3. Este documento está aderente ao Código de Ética do Banco do Brasil;
4. Para todos os que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços, a implementação da política deve prever:
  - a. se funcionários dos Correspondentes MaisBB, programa de treinamento e disseminação interna de suas disposições;
  - b. se empresas prestadoras de serviços, a previsão contratual da capacitação dos seus empregados.
  - c. Todos os Gestores dos Correspondentes MaisBB deverão estabelecer mecanismos de gestão para garantir a integral implementação desta Política.

## Enunciados:

1. Oferecemos produtos e serviços adequados às necessidades, aos interesses e aos objetivos de clientes e usuários de cada segmento de mercado, com integridade, inovação, qualidade, segurança e tempestividade, sem condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço;
2. Promovemos um modelo de relacionamento cooperativo e justo com clientes e usuários;
3. Oferecemos tratamento digno, cortês e equitativo respeitando os interesses e os direitos do consumidor;
4. Oferecemos orientações e informações claras, confiáveis e oportunas, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços para permitir aos clientes a melhor decisão nos negócios, considerando o seu perfil e comportamento de consumo;
5. Asseguramos o sigilo das informações bancárias, ressalvados os casos previstos em lei;
6. Asseguramos o atendimento presencial de clientes e usuários em nossos pontos de atendimento, mesmo quando disponível o atendimento por outros canais, ressalvados os casos previstos em legislação ou regulamentação específica.
7. Respeitamos a vontade dos clientes relativa a produtos e serviços;
8. Estimulamos a comunicação dos clientes e usuários com os Correspondentes e consideramos suas manifestações no desenvolvimento e melhoria das soluções em produtos, serviços e relacionamento, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional do BB de credibilidade, segurança e competência;

9. Priorizamos o diálogo e buscamos a solução das demandas de clientes e usuários de forma rápida e precisa visando garantir a sua satisfação com nossos produtos e serviços, sem ter que recorrer a órgãos externos;
10. Dispensamos atenção especial no tratamento aos clientes considerados vulneráveis;
11. Buscamos a adequada identificação e qualificação dos clientes e usuários, tanto no início quanto na manutenção do relacionamento com os Correspondentes;
12. Norteamos o relacionamento com os nossos clientes, inclusive os do Setor Público, resguardando possíveis conflitos de interesse, atuando na prevenção e combate à corrupção e observando os princípios de cooperação, transparência, legalidade e ética.