



POLITICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

CONGLOMERADO PRUDENCIAL ZEMA

Versão 08

Data de Edição: Setembro/2025

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. BASE LEGAL	3
3. ABRANGÊNCIA	3
4. DIRETRIZES	3
5. REGRAS PARA OPERAÇÃO.....	4
6. PROGRAMAS DE TREINAMENTO	5
7. CONTROLE DAS OPERAÇÕES.....	5
8. RESPONSABILIDADES	5
9. DIVULGAÇÃO.....	6
10. DISPOSIÇÕES FINAIS	6
11. HISTÓRICO DE REVISÕES	8

1. OBJETIVO

Esta política tem por objetivo dispor sobre os princípios e diretrizes a serem observados no relacionamento institucional do Conglomerado Prudencial composto pela Zema Financeira e Consórcio Zema, com clientes e usuários de produtos e serviços.

2. BASE LEGAL

- Resolução CMN 4.949, de 30 de setembro de 2021.
- Resolução BCB 155, de 14 de outubro de 2021.

3. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se aos colaboradores do Conglomerado Prudencial, e aos prestadores que atuam na distribuição de seus produtos e serviços.

4. DIRETRIZES

A Zema CFI e a Zema Administradora de Consórcio devem conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de uma imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Para isso devem ser observadas, entre outras, as seguintes diretrizes:

- Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas, bem como a prestação de informações de forma clara e precisa necessárias à livre escolha e à tomada de decisões na execução de operações e na prestação de serviços;
- Assegurar a conformidade, integridade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- Divulgar o Código de Ética do Grupo aos colaboradores e correspondentes.

5. REGRAS PARA OPERAÇÃO

O Conglomerado Prudencial assegura a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referente ao relacionamento com os clientes e usuários considerando os seguintes aspectos:

- Identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento;
- Concepção de produtos e de serviços mediante critérios legais e de análise de riscos, considerando público alvo e de mercado;
- Adequabilidade ao consumidor quanto à oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços, através de divulgação e publicidade;
- Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em observância às normas de proteção de dados;
- Gestão do atendimento tempestivo prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- Mediação de conflitos;
- Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações, esclarecendo todas as condições previamente através dos contratos de adesão, respeitando a legislação vigente;
- Transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente;
- Eventuais sistemas de metas e incentivos equilibrados e coerentes ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome;
- Utilizar de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou 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, bem como sobre os percentuais de taxas de administração, fundos de reserva e seguros, se houver;
- Garantir a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos injustos para garantia de possível extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo cancelamento de contratos, bem como a independência do cliente quanto a transferência de relacionamento para outra instituição.

Importante: O Conglomerado Prudencial estabelece previamente o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade.

6. PROGRAMAS DE TREINAMENTO

Estão previstos programas de treinamento e capacitação de colaboradores e prestadores de serviços que desempenham atividades conexas com o relacionamento com clientes e usuários. Além dos específicos destinados aos novos colaboradores, ocorrem também treinamentos na inclusão de novos produtos e, anualmente, são revistos para atualização de todos os colaboradores, sendo os novos e remanescentes.

As políticas e manuais operacionais ficam disponibilizados na Intranet - Central de Aplicações para que os colaboradores se mantenham sempre atualizados e cientes dos procedimentos do Conglomerado, a fim de estarem suficientemente capacitados para um atendimento eficaz e de qualidade, além dos esforços realizados através de comunicação interna para a sua disseminação.

7. CONTROLE DAS OPERAÇÕES

Em relação a esta política, o Conglomerado Prudencial institui mecanismos de acompanhamento de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar a devida implementação das suas disposições, o pleno monitoramento do seu cumprimento através de métricas e indicadores adequados, a avaliação da sua efetividade, assim como a identificação e a correção de eventuais deficiências.

8. RESPONSABILIDADES

A. Diretoria Executiva e Diretoria de Operações

- Disseminar a cultura da transparência para que os funcionários se sintam confortáveis em apontar as falhas nos processos, e as mesmas sejam corrigidas de forma tempestiva;
- Promover investimentos em desenvolvimento, treinamentos e captação de pessoal para que os colaboradores estejam preparados e aderentes a realidade do negócio;

- Estreitar o relacionamento e a comunicação com seus colaboradores deixando clara a importância do relacionamento do cliente e usuários dentro da organização e da sua priorização, independente da área de atuação;
- Aprovar a presente política e garantir o cumprimento das suas diretrizes.

B. Riscos e *Compliance*

- Avaliar os controles desenvolvidos para atendimento desta Política e assegurar sua efetividade.

C. Ouvidoria

- Monitorar as plataformas de atendimento a clientes (RDR, Reclame Aqui, consumidor.gov, etc.) e dar tratamento as reclamações;
- Enviar ao regulador o resultado das pesquisas de satisfação do atendimento a clientes;
- Emitir relatórios de performance e apresentá-los a diretoria responsável;
- Propor melhorias em processos com base nas deficiências identificadas no tratamento das reclamações.

D. Auditoria Interna

- Avaliar periodicamente a efetividade dos controles internos e indicadores de acompanhamento do atendimento prestado a clientes e usuários;
- Submeter relatórios à diretoria executiva com os pareceres acerca das questões observadas.

9. DIVULGAÇÃO

As diretrizes e disposições previstas nesta Política devem ser disseminadas aos colaboradores do Conglomerado Prudencial e disponibilizada na plataforma de documentos na Central de Aplicações – Intranet.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política garante que o relacionamento com os clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros estejam alinhadas às diretrizes do Banco Central do Brasil e tem como fundamento desenvolver práticas com observância em princípios de ética, responsabilidade,

transparência e diligência sustentáveis com o objetivo de buscar o maior alinhamento entre os interesses do Conglomerado Prudencial e dos clientes.

11. HISTÓRICO DE REVISÕES

- I. Esta Política deve ser aprovada e revisada, no mínimo anualmente pela diretoria da Zema Financeira e da Zema Administradora de Consórcio;
- II. Os sistemas, rotinas e procedimentos para atendimento desta Política devem ser revisados e reavaliados, no mínimo anualmente.

nº versão	Solicitante	Data Revisão	Aprovação
1	Controle de Riscos Corporativos	28/03/2019	Diretoria Executiva
2	Controle de Riscos Corporativos	31/03/2020	Diretoria Executiva
3	Controle de Riscos Corporativos	31/03/2021	Diretoria Executiva
4	Riscos e <i>Compliance</i>	23/03/2022	Diretoria Executiva
5	Riscos e <i>Compliance</i>	26/09/2022	Diretoria Executiva
6	Riscos e <i>Compliance</i>	01/08/2023	Diretoria Executiva
7	Riscos e <i>Compliance</i>	10/09/2024	Diretoria Executiva
8	Riscos e <i>Compliance</i>	17/09/2025	Diretoria Executiva

Juliano A. B. Oliveira

Juliano Antônio de Oliveira

Diretor Presidente

José J. D. O. Júnior

José Joaquim de Oliveira Junior

Diretor Adm. / Financeiro

Marcilio F. M. Silva

Marcilio Fernando Matias Silva

Diretor de Riscos e *Compliance*