

# **POLÍTICA DE ATENDIMENTO**

**TORRA SOCIEDADE  
DE CRÉDITO DIRETO S.A.**

**TORRA**

## 1. INTRODUÇÃO

A presente Política estabelece princípios, diretrizes e normas que regem o relacionamento com clientes e usuários da Torra Sociedade de Crédito Direto S.A. ("Torra SCD"), observando integralmente a Resolução CMN nº 4.949/2021, a Resolução CMN nº 4.656/2018 (SCD) e demais normas aplicáveis.

A Política assegura:

- atendimento transparente, eficiente e alinhado às práticas regulatórias;
- proteção ao consumidor;
- conformidade regulatória e mitigação de riscos operacionais e reputacionais;
- padronização e melhoria contínua do atendimento;
- fortalecimento da governança e cultura centrada no cliente.

## 2. ABRANGÊNCIA

Os princípios e as diretrizes desta Política aplicam-se a todos os níveis hierárquicos da estrutura organizacional e norteiam o comportamento de seus Colaboradores, que devem exercer um papel ativo na promoção de uma cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários.

## 3. VIGÊNCIA

Esta política deverá ser revisada e atualizada a cada dois anos, ou sempre que houver alterações substantivas em procedimentos, produtos, estratégias de negócio ou regulamentação que impactem sua efetividade.

Além disso, a política deverá ser revisada sempre que ocorrerem:

- Alterações regulatórias relevantes;
- Mudanças nos produtos e serviços ofertados;
- Alterações estruturais na operação ou nos processos de atendimento;
- Recomendações decorrentes de auditoria, compliance ou gestão de riscos.

## 4. REFERÊNCIAS LEGAIS E REGULATÓRIAS

Resolução CMN nº 4.949/2021 – Relacionamento com clientes e usuários;

Resolução CMN nº 4.656/2018 – SCD;

Resolução CMN nº 4.557/2017 – Riscos e Controles Internos;

Resolução CMN nº 4.595/2017 – Governança;

Decreto nº 11.034/2022 – Normas de SAC;

Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990);

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

## 5. DEFINIÇÕES

**Cliente:** Usuário de produtos e serviços da SCD. **SAC:** Serviço de Atendimento ao Consumidor. **CAC:** Central de Atendimento ao Cliente. **Ouvidoria:** Instância final e independente de atendimento. **Colaboradores:** Funcionários e prestadores de serviço autorizados. **Diretoria:** Órgão máximo responsável pela política.

## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Diretoria

A Diretoria é responsável por estabelecer as diretrizes e os princípios da Instituição no relacionamento com clientes e usuários, garantindo a sua implementação e cumprimento. Também é responsabilidade da Diretoria:

- Assegurar:
- garantir a implementação e eficiência desta Política;
- assegurar a conformidade com o marco regulatório;
- monitorar indicadores de atendimento e reclamações;
- adotar medidas corretivas quando necessário;
- supervisionar a atuação do Diretor Responsável conforme Res. 4.656/2018.

### 6.2 Atendimento, Comercial e Produtos

- conduzir a interação integral com clientes;
- zelar pela transparência na oferta;
- apoiar melhorias nos produtos e processo

### 6.2. SAC/CAC

- registrar solicitações e reclamações;
- fornecer protocolo de atendimento;
- assegurar prazos de resposta conforme regulamentação.

### 6.3. Área de Compliance

- revisar esta Política;
- monitorar aderência às normas;
- reportar descumprimentos ao Diretor Responsável.

## 7. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Em linha com a Resolução 4.949/2021 e com os artigos 17 a 24 da Resolução 4.656/2018, o atendimento

deve observar:

- linguagem clara, objetiva e acessível;
- oferta responsável e compatível com o perfil do cliente;
- prevenção a práticas abusivas;
- cumprimento das normas de PLD/FT e sigilo bancário;
- tratamento equitativo e não discriminatório.'

### **7.1. Oferta e Divulgação de Produtos e Serviços**

As condições de contratação, bem como os direitos e deveres dos contratantes, estão disponíveis com clareza e objetividade nos materiais de divulgação dos nossos produtos e serviços. As formas de acesso ao SAC, Ouvidoria, Página eletrônica (site), Chat e Fale Conosco estão explícitos e claramente visíveis em todos os documentos e materiais destinados aos clientes, sejam eles impressos ou eletrônicos.

### **7.2. Contratação**

Os contratos assinados pela Torra SCD e seus clientes trazem a descrição de todas as obrigações acordadas entre as partes, incluindo os preços pagos pelo cliente pela prestação de serviços e linhas de crédito, como prêmio de seguros, tarifas, prazos e taxas.

Com objetivo de garantir a qualidade e assertividade no fornecimento de produtos e serviços aos clientes, as empresas possuem índices de desempenho de remuneração variável atrelados à qualidade dos serviços e dos produtos ofertados e comercializados.

### **7.3. Contato Ativo**

Todos os contatos com os clientes são feitos mediante validação das informações cadastrais, de forma a não configurar quebra de sigilo bancário. Além disso, todos os contatos são gravados, armazenados e identificados com um número de protocolo, que é repassado ao cliente.

Disponibilizamos no sistema CRM as formas de contato preferenciais informadas pelos clientes. De igual forma, sinalizamos aquelas que eles informam não desejar. Respeitamos, portanto, a legislação e o cadastro para bloqueio de recebimento de ligações.

### **7.4. Inadimplência**

Nos casos de inadimplência das obrigações assumidas pelos contratantes de serviços ou produtos da Torra SCD, a gestão e acompanhamento das ações de cobranças é de responsabilidade da área de Cobrança. As ações de cobrança para recuperação de crédito respeitam a conduta ética e profissional, ressaltando a transparência e adequação das possibilidades de regularização dos débitos pelo devedor.

### **7.5. Encerramento**

O cancelamento dos serviços ou a transferência do relacionamento para outra instituição, a pedido do contratante, está disponível em nossos canais de atendimento. Em nenhuma hipótese acrescentamos procedimentos que dificultem o acesso dos clientes aos canais de atendimento para cancelamento ou transferência do contrato. Nos limitamos às exigências previstas no contrato ou às determinações das legislações pertinentes e dos órgãos reguladores e autorreguladores.

### **7.6. Descontinuidade de produtos e serviços**

Nos casos em que a Torra SCD opte pela descontinuidade de qualquer produto ou serviço previamente comercializado, todos os clientes contratantes serão comunicados com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para o encerramento das operações, por meios habituais de comunicação com o cliente.

Não há cobrança de tarifas ou taxas do referido produto ou serviço após sua descontinuidade, exceto na existência de crédito a ser restituído ou obrigações inadimplidas pelos contratantes, que possibilitará a cobrança de taxas e tarifas, desde que previsto no comunicado.

### **7.7. Relacionamento**

O atendimento ao cliente e o bom relacionamento empresa-cliente é muito importante para a solução de problemas e dificuldades. Por isso, desenvolvemos constantemente ações que melhorem a experiência dos nossos clientes.

Todos os atendimentos são realizados com padrão de qualidade, apoiados por processos estruturados e monitoramento constante, assegurando a melhor experiência ao consumidor.

A atuação assertiva é fruto da revisão sistemática de processos e normas; atualização constante de informações, garantia da qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados e implementação de melhorias contínuas, como exemplo: o protocolo antecipado para demandas de e-mail e chat. O prazo máximo para análise é de até 7 (sete) dias corridos para demandas registradas no SAC e garantiremos o cumprimento dos prazos estabelecidos para reclamações como Procon.

## **8. CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR**

Para garantir que os clientes da Torra SCD tenham fácil acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos, são disponibilizados diversos canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de

sugestões, solicitações e reclamações. Sendo eles: central telefônica, WhatsApp, mídias sociais, Fale Conosco, chat online e e-mail.

A Central Telefônica funciona de segunda à sábado, das 08h às 20h, exceto em feriados, com atendimento realizado por operadores humanos. Além disso, é disponibilizado um chat de atendimento ao consumidor no site, disponível de forma ininterrupta, 24 horas por dia, sete dias por semana.

## 9. OUVIDORIA

A Ouvidoria é responsável pelo atendimento em última instância das demandas de clientes da SCD, a qual é acessível por telefone e e-mail, e cujos papéis e responsabilidades são:

- Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas no Atendimento;
- Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes/usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- Receber e registrar as demandas e reclamações dos clientes;
- Direcionar e acompanhar o atendimento das demandas dos clientes junto às áreas internas responsáveis;
- Responder tempestivamente às demandas dos clientes; e
- Elaborar relatório semestral referente às atividades da Ouvidoria.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política é de propriedade da Torra SCD e não deve ser divulgada sem autorização formal.

Todos os assuntos descritos nesta política são de propriedade da Torra SCD, não devendo ser divulgados ou disponibilizados para quaisquer outras pessoas, firmas, entidades e/ou partes externas, salvo em casos previamente analisados e formalmente aprovados.

## 11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quaisquer indícios de descumprimento das diretrizes, princípios e procedimentos estabelecidos nesta Política devem ser relatados à área de Atendimento e à Diretoria.

## 12. INFORMAÇÕES DE CONTROLE

Versão	Responsável	Área Aprovadora
Elaboração	Daniela Polydoro	Área de Atendimento
Revisão	Renata Fernandes de Oliveira	Área de crédito

Revisão	Rodolfo Kiiti Koga	Área de Produtos
Revisão	Daniele Braga/ Ricardo Reis	Compliance Corporativo/ Regulatório
Revisão	Maíra Ruiz	Aprovação Diretoria Comercial
Revisão	Silvio Cavalcanti	Aprovação Diretoria de Riscos