

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

TARRAF ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA

Versão	1.0
Data da Versão	01/10/2022

Tarraf Administradora de Consórcios Ltda.

Rua São Carlos, 450 | Jardim Europa | São José do Rio Preto, SP | CEP 15.014-480

Fone: Atendimento 17 2136-9766 | Atendimento Eletrônico: 0800 010 9523

Vendas: 0800 773 3660 | Ouvidoria: 0800 707 4499

CNPJ: 53.211.488/0001-62 | Inscrição Estadual: Isenta

E-mail: juridico@consorciotarraf.com.br | Site: www.consorciotarraf.com.br

SUMÁRIO

1.. OBJETIVO E PRINCÍPIOS.....	4
2.. VIGÊNCIA E APLICABILIDADE.....	6
3.. NÍVEIS DE ATENDIMENTO NO CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF	7
4.. CANAIS DE ATENDIMENTO PARA RELACIONAMENTO	9
5. PADRÕES DE ATENDIMENTO COM OS CONSORCIADOS.....	10
6.. DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES	11
7.. DISSEMINAÇÃO DA POLÍTICA E TREINAMENTOS.....	12
8.. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	13
9.. DAS ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÃO DESTA POLÍTICA	15
10. CONTATO SOBRE ESTA POLÍTICA.....	16

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM
CLIENTES E USUÁRIOS DA TARRAF ADMINISTRADORA DE
CONSÓRCIOS LTDA**

Na presente *“Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários”* estão descritas as regras de relacionamento e conduta da Tarraf Administradora de Consórcios Ltda, administradora de grupos de consórcio autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, devidamente inscrita no CNPJ 53.211.488/0001-62, com sede na Rua São Carlos, 450, Jardim Europa, na cidade de São José do Rio Preto, Estado de São Paulo, endereço eletrônico juridico@consorciotarraf.com.br, doravante denominada simplesmente de **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**, seus prepostos e representantes com seus clientes, doravante denominados simplesmente de **CONSORCIADOS**, com vistas a conformidade do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** em relação a *Resolução 155/2021, do Banco Central do Brasil*.

A presente *“Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários”*, nos termos do *artigo 6º, § 1º, inciso IV, da Resolução 155/2021, do Banco Central do Brasil*, foi elaborada em observância da compatibilidade entre a natureza e porte da instituição com o perfil de seus clientes e usuários, bem como com as demais políticas instituídas e tem como objetivo consolidar diretrizes e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com a *Resolução 155/2021, do Banco Central do Brasil*.

1. OBJETIVO E PRINCÍPIOS

1.1. O **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** tem como uma de suas missões a qualidade e a excelência dos serviços prestados aos seus **CONSORCIADOS**, primando pela máxima satisfação destes, inclusive no que se refere ao relacionamento/atendimento.

1.2. A presente política dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com os **CONSORCIADOS** do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**, abrangendo as fases de **PRÉ-CONTRATAÇÃO**, de **CONTRATAÇÃO** e de **PÓS-CONTRATAÇÃO**.

1.3. Os prepostos e representantes do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**, no relacionamento com os **CONSORCIADOS**, devem conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, urbanidade, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência, com a adoção, dentre outras, das seguintes providências:

1.3.1. promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com os **CONSORCIADOS**;

1.3.2. dispensar tratamento justo e equitativo aos **CONSORCIADOS**, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associados;

1.3.3. zelar pela imagem institucional do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**;

1.3.4. atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as unidades internas, bem como com os **CONSORCIADOS**;

1.3.5. prestar informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos **CONSORCIADOS**, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;

1.3.6. utilizar redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados aos **CONSORCIADOS**, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;

1.3.7. assegurar tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para o atendimento a demandas de **CONSORCIADOS**, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços, assim como para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos.

1.4. O **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** avalia permanentemente as reclamações/demandas dos **CONSORCIADOS** a fim de utilizá-las, de forma proativa, como instrumentos para a melhoria do atendimento, produtos, serviços e processos.

2. VIGÊNCIA E APLICABILIDADE

2.1. Esta *“Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários”* entrará em vigor a partir da data de sua publicação no sítio eletrônico do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** e vigorará por prazo indeterminado.

2.2. Esta *“Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários”* aplica-se ao **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**, seus prepostos, representantes e a todos seus terceiros e parceiros comerciais que realizem quaisquer atividades de negócios administrados pelo **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**.

2.3. Funcionários, administradores, representantes comerciais, parceiros comerciais, prestadores de serviço ou qualquer outro indivíduo que realize atividades em favor do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** devem inteirar-se desta *“Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários”*.

2.4. O atendimento com qualidade é dever de todos os colaboradores do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** (empregados, representantes, prestadores de serviços e canais parceiros).

3. NÍVEIS DE ATENDIMENTO NO CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF

3.1. O relacionamento do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** com os **CONSORCIADOS** inicia-se desde a fase de **PRÉ-CONTRATAÇÃO**, ou seja, no ato da oferta das cotas consorciais pelos seus vendedores e/ou representantes, os quais obrigam-se a seguir, de forma irrestrita, as disposições da presente política, principalmente no que se refere a clareza e exatidão das informações prestadas aos **CONSORCIADOS** e aos princípios nela dispostos.

3.2. Posteriormente a fase de **PRÉ-CONTRATAÇÃO**, inicia-se a fase de **CONTRATAÇÃO**, em que são apresentados aos **CONSORCIADOS**, pelos vendedores e/ou representantes, o Contrato de Participação em Grupo de Consórcio e Regulamento do Grupo de Consórcio, em que estão dispostas todas as regras que disciplinam o negócio jurídico a ser firmado entre as partes, as quais estão em perfeita conformidade com as disposições do *artigo 4º, da Resolução 155/2021, do Banco Central do Brasil*.

3.3. Em seguida, alcança-se a fase de **PÓS-CONTRATAÇÃO**, que é deflagrada com uma ligação telefônica de pós-venda realizada pelo time de atendimento a clientes do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** imediatamente após o cadastramento do Contrato de Participação em Consórcio, ocasião em que os **CONSORCIADOS** são indagados sobre a qualidade da venda realizada (fase de **PRÉ-CONTRATAÇÃO** e **CONTRATAÇÃO**) e se foram prestadas todas as informações necessárias a compreensão do negócio firmado. Nesse momento, os **CONSORCIADOS** podem equacionar todo e qualquer tipo de dúvidas sobre o sistema de consórcio e sua cota consorcial recém adquirida.

3.4. Na ligação de pós-venda, os **CONSORCIADOS** são informados sobre os canais de atendimento que podem fazer uso para o relacionamento com o **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**, os quais são apresentados no capítulo seguinte.

3.5. Em qualquer das 03 (três) fases definidas do processo de relacionamento (pré-contratação, contratação e pós-contratação) as informações transmitidas aos **CONSORCIADOS** devem ser claras, completas e úteis. O tratamento dado aos **CONSORCIADOS** deve ser empático e cortês.

3.6. Além de ser claro e preciso, todo e qualquer atendimento às demandas de **CONSORCIADOS** deve ser sempre tempestivo e de maneira completa, respeitando a legislação e normas vigentes.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO PARA RELACIONAMENTO

4.1. O **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** disponibiliza aos seus **CONSORCIADOS** os seguintes canais de atendimento para relacionamento:

4.1.1. **SÍTIO ELETRÔNICO:** <https://www.consorciotarraf.com.br>

4.1.2. **E-MAIL DE ATENDIMENTO:** atendimento@consorciotarraf.com.br

4.1.3. **CENTRAL DE ATENDIMENTO:** (17) 2136-9766  (17) 99229-2503

4.1.4. **OUVIDORIA:** 0800 707 4499

5. PADRÕES DE ATENDIMENTO COM OS CONSORCIADOS

5.1. As relações do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** com seus **CONSORCIADOS** devem ser fundamentadas pelos objetivos e princípios descritos no Capítulo 1 desta “*Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários*”, pela ética e urbanidade, com respeito aos direitos humanos universais e norteadas pela transparência, com a disponibilização de informações com a devida clareza, precisão e tempestividade.

5.2. O **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** prima pela preservação dos dados e informações dos seus **CONSORCIADOS** e zela pela obrigação de não usar ou revelar a terceiros informações sigilosas referentes aos **CONSORCIADOS** sob a sua guarda, salvo nos casos previstos na legislação vigente ou para atender determinação judicial.

6. DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES

6.1. Os **CONSORCIADOS**, necessitando sanar eventuais dúvidas ou mesmo formular reclamação perante o **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**, devem fazê-lo por meio dos canais de ATENDIMENTO AO CLIENTE, através do telefone 17 2136-9766 e/ou do e-mail atendimento@consorciotarraf.com.br, que promoverá o atendimento das demandas de maneira tempestiva e completa, respeitando a legislação e normas vigentes.

6.2. Para o caso dos **CONSORCIADOS** discordarem da resposta da demanda pelo time de ATENDIMENTO AO CLIENTE, poderão, querendo, pleitear a revisão da demanda pelo Departamento Jurídico do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**, através do e-mail juridico@consorciotarraf.com.br.

6.3. Na hipótese de os **CONSORCIADOS** não se satisfizerem com a conclusão das suas demandas pela via convencional (ATENDIMENTO AO CLIENTE E/OU DEPARTAMENTO JURÍDICO) ou mesmo não terem sido adequadamente atendidos, poderão formalizar reclamação na OUVIDORA, através do 0800 707 4499, nos termos da **Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020**.

6.4. Por fim, para o caso dos **CONSORCIADOS** não se satisfizerem com a resolução da demanda, poderão utilizar-se do canal disponibilizado pelo Banco Central do Brasil, denominado Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), nos termos da **Resolução BCB nº 222, de 30 De Março De 2022**.

7. DISSEMINAÇÃO DA POLÍTICA E TREINAMENTOS

7.1. Todos os empregados e representantes do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com os **CONSORCIADOS** deverão ser capacitados por meio de treinamentos específicos e periódicos, *artigo 6º, § 1º, inciso V, da Resolução 155/2021, do Banco Central do Brasil.*

7.2. A presente *“Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários”* deve ser amplamente divulgada e disseminada através dos canais de comunicações entre o **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** e seus funcionários, representantes e terceiros, de forma a assegurar o seu amplo e irrestrito conhecimento, cumprindo-se o disposto no *artigo 6º, § 1º, inciso VI, da Resolução 155/2021, do Banco Central do Brasil.*

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. A presente “*Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários*” tem o conhecimento e aprovação da alta administração do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**, sendo submetida a avaliação periódica.

8.2. Para fins de cumprimento do *artigo 9º, da Resolução 155/2021, do Banco Central do Brasil*, o **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** indicará diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução junto ao Banco Central do Brasil, através do UNICAD.

8.3. Para fins de cumprimento do *artigo 6º, § 4º, da Resolução 155/2021, do Banco Central do Brasil*, a presente “*Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários*” está disponível no sítio eletrônico do **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** e mantida à disposição do Banco Central do Brasil.

8.4. O **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** assegura a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com os **CONSORCIADOS**, bem como sua adequação à presente “*Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários*”, inclusive, mas não limitado, aos seguintes aspectos:

8.4.1. identificação e qualificação dos **CONSORCIADOS** para fins de início e manutenção de relacionamento;

8.4.2. concepção de produtos e de serviços;

8.4.3. oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;

8.4.4. requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;

8.4.5. cobrança de taxas e tarifas em decorrência da prestação de serviços;

8.4.6. divulgação e publicidade de produtos e de serviços;

- 8.4.7.** coleta, tratamento e manutenção de informações dos **CONSORCIADOS** em bases de dados;
- 8.4.8.** gestão do atendimento prestado a **CONSORCIADOS**, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- 8.4.9.** mediação de conflitos;
- 8.4.10.** sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- 8.4.11.** extinção da relação contratual relativa a produtos e a serviços; e
- 8.4.12.** liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações.

9. DAS ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÃO DESTA POLÍTICA

9.1. Esta “*Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários*” tem validade indeterminada, podendo ser alterada em seus termos, a qualquer tempo. O **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** poderá atualizar, realizar retificações e/ou mudanças na presente “*Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários*” a qualquer momento, de acordo com a sua conveniência e necessidade. Este documento, por si só, não cria qualquer vínculo contratual entre o **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF** e os **CONSORCIADOS**.

9.2. Esta “*Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários*” foi instituída e publicada em nosso sítio eletrônico em **Outubro/2022**. As alterações e versões são registradas no quadro abaixo:

VERSÃO DA POLÍTICA	DATA DA INSTITUIÇÃO/ALTERAÇÃO
01	01/10/2022

10. CONTATO SOBRE ESTA POLÍTICA

10.1. Se você tiver qualquer dúvida ou questionamento sobre nossa “*Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários*”, entre em contato com nosso time. Essa “*Política Institucional De Relacionamento Com Clientes E Usuários*” é um processo contínuo para manter saudável, eficaz e em nível de excelência o relacionamento entre **CONSORCIADOS** e **CONSÓRCIO NACIONAL TARRAF**. Entre em contato através do e-mail juridico@consorciotarraf.com.br.

SÓCIOS ADMINISTRADORES DA TARRAF ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA

CLAUDIO ANTONIO TARRAF

OLAVO TARRAF

JOSÉ RUBENS RÚBIO