

Política Interna

Relacionamento com Clientes



PROGRAMA DE
INTEGRIDADE



CENTAURO
INVESTIMENTOS



Mensagem da Diretoria Executiva


A transparência e a eficiência são pilares do Grupo Centauro em todas as esferas, assumindo destaque ainda mais especial nas suas relações com clientes. Afinal, a principal razão da existência de uma empresa é a sua clientela, que confere valor e sentido aos esforços realizados e aos desafios encarados.

Nessa perspectiva, esta Política lhe auxiliará a aperfeiçoar condutas a serem observadas no relacionamento com clientes, contribuindo para a segurança e a competência dos serviços prestados pelo Grupo Centauro, bem como para o sucesso do seu Programa de Integridade.

Diretoria Executiva



Índice

- 
- 1** **Objetivo da Política**
 - 2** **Abrangência da Política**
 - 3** **Definições**
 - 4** **Diretrizes**
 - 4.1 Diretrizes Gerais
 - 4.2 Diretrizes Específicas
 - 5** **Comunicação**
 - 6** **Violações**
 - 7** **Dúvidas**



1. Objetivo da Política

Esta Política Interna de Relacionamento com Clientes tem como objetivo reforçar os princípios e as diligências que devem ser empregados por todos os Colaboradores e Terceiros do Grupo Centauro, independentemente do nível hierárquico, no relacionamento com os clientes em todas as etapas negociais.

2. Abrangência da Política

Esta Política Interna é aplicável a todos os Colaboradores do Grupo Centauro, independentemente do nível hierárquico e do cargo ou função exercidos, bem como aos Terceiros a ele relacionados, podendo, ainda, irradiar efeitos sobre pessoas que, direta ou indiretamente, tenham algum tipo de relacionamento ou vínculo com o Grupo Centauro.

3. Definições

Os termos descritos na presente Política deverão ser interpretados de acordo com as definições abaixo apresentadas.

As expressões escritas em letra maiúscula na presente Política que não estiverem definidas no rol abaixo encontram-se conceituadas no Código de Ética e Conduta do Grupo Centauro.

Havendo disposições mais específicas na presente Política em comparação com as definições apresentadas no Código de Ética e Conduta do Grupo Centauro (observadas suas atualizações ou documentos que venham a substituí-lo), prevalecerá o teor desta Política Interna, sempre se evitando interpretações colidentes aos princípios de integridade, norteadores do Grupo Centauro e previstos em seu Código de Ética e Conduta.

➤ Clientes

São todas as pessoas, físicas ou jurídicas, que utilizam ou adquirem os produtos/serviços oferecidos pelo Grupo Centauro.

4. Diretrizes

4.1 Diretrizes Gerais

Os Colaboradores e Terceiros do Grupo Centauro devem pautar seu relacionamento com Clientes pelos princípios de transparência, ética, eficiência e diligência e pelos preceitos de integridade, atendendo às disposições do Código de Ética e Conduta do Grupo Centauro e ao Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90).

4.2 Diretrizes Específicas

Os Colaboradores e Terceiros devem zelar pela imagem do Grupo Centauro, assim como pela segurança, pela eficiência e pela transparência dos serviços prestados, oferecendo ou recomendando produtos e serviços do Grupo Centauro adequados às necessidades e aos interesses dos Clientes, sempre relatando falhas ou desvios que, eventualmente, venham a ocorrer.

As possíveis ou efetivas violações ao Código de Ética e Conduta e demais preceitos de integridade do Grupo Centauro devem ser relatadas de forma transparente pelo Colaborador/Terceiro, independentemente de seu envolvimento com os fatos, não sendo admitido qualquer tipo de acobertamento ou omissão em questões de integridade, sobretudo em benefício próprio.

Conduta esperada do Colaborador/Terceiro:

- Dispensar tratamento igualitário a todos os Clientes e em atenção ao Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90);
- Não ocultar (ou tentar ocultar) falhas e/ou desvios ocorridos na prestação ou na oferta de serviços e produtos do Grupo Centauro, inclusive quando cometidos ou relacionados ao próprio Colaborador/Terceiro;
- Comunicar ao Comitê de Integridade (ou órgão análogo/delegado) qualquer situação que possa configurar falha ou desvio ético na prestação dos serviços no fornecimento de produtos pelo Grupo Centauro;
- Prestar informações claras aos Clientes no que diz respeito aos produtos/serviços ofertados pelo Grupo Centauro, respondendo perguntas e esclarecendo dúvidas, nos limites de seu conhecimento;
- Fornecer, sempre que solicitado por superiores (incluindo o Comitê de Integridade ou órgão análogo/delegado), documentos relativos aos serviços prestados e/ou produtos fornecidos;
- Preservar a integridade, a segurança e a legitimidade das informações prestadas e das vendas/operações realizadas.

O Comitê de Integridade (ou órgão análogo/delegado) receberá as comunicações mencionadas acima, examinando-as e deliberando a seu respeito nos termos de seu Regimento Interno, com especial atenção e observância à proteção ao comunicante de boa-fé, especialmente quando a falha ou o desvio na prestação e na oferta de serviço ou produto forem comunicados logo na primeira oportunidade.

As disposições atinentes ao acionamento do Comitê de Integridade não eliminam a aplicabilidade das normas referentes ao Canal de Ética, mencionado no Código de Ética e Conduta do Grupo Centauro, posto à disposição dos Colaboradores/Terceiros do Grupo Centauro, bem como do público externo.

5. Comunicação

Toda e qualquer comunicação referente à presente Política deverá ser endereçada ao Comitê de Integridade (ou órgão análogo/delegado), pelo *e-mail* integridade@centauroinvestimentos.com.br e eventuais outros canais disponibilizados.



6. Violações

Toda e qualquer violação – ou suspeita de violação – à presente Política deverá ser reportada, imediatamente, ao Grupo Centauro, inclusive por meio do Comitê de Integridade (ou órgão análogo/delegado).

O eventual descumprimento da presente Política ensejará a adoção das medidas cabíveis pelo Comitê de Integridade (ou outro análogo/delegado) ou ainda pela própria Diretoria Executiva do Grupo Centauro, bem como os fatos serão, caso necessário, reportados à Autoridade Pública competente (inclusive policial).

Eventual violação – ou suspeita de violação – poderá, ainda, acarretar o rompimento contratual sem responsabilidade e quaisquer ônus para o Grupo Centauro perante o Colaborador/Terceiro.

Casos eventualmente não previstos na presente Política serão avaliados pelo Comitê de Integridade (ou órgão análogo/delegado), em observância ao direito das partes, resguardando-se ao Grupo Centauro a adoção das sanções internas cabíveis, sem prejuízo de sanções judiciais e administrativas que porventura venham a ocorrer.

7. Dúvidas

Qualquer dúvida relacionada aos termos desta Política Interna poderá ser endereçada, via *e-mail*, para integridade@centauroinvestimentos.com.br.

O pedido de orientação/esclarecimento será recebido e processado pelo Comitê de Integridade do Grupo Centauro (ou órgão análogo/delegado), sendo conferidos os encaminhamentos de acordo (e nos limites) da alçada do referido órgão.



PROGRAMA DE
INTEGRIDADE



CENTAURO
INVESTIMENTOS