

Fevereiro 2023

Título	Política de Relacionamento com Clientes
Número de Referência	008
Número de versão	V 01
Status	Aprovada
Aprovador	CEO
Data da aprovação	01/02/2023
Data da próxima revisão	01/02/2025
Área responsável	Diretoria de Gestão de Clientes Negócios
Normas externas e documentos relacionados	Lei nº 13.709/2018
Normas internas relacionadas	Código de Ética e Conduta; Política de PLD/FT

REVISÃO		ÁREA RESPONSÁVEL	APROVADOR	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
Versão	DATA			
01	03/06/2022	Área de Riscos	CEO	Implementação
02	27/12/2024	GRC	Diretora Presidente	Assinatura da Diretora Presidente

Sumário

1. Objetivo.....	3
2. Abrangência.....	3
3. Diretrizes	3
3.1. Planejamento Estratégico.....	3
3.2. Transparência e Ética	3
3.3. Cadastramento e Análise	4
3.4. Atendimento, Retenção e Fidelização.....	4

1. Objetivo

Esta Política tem por objetivo construir relacionamentos sustentáveis com os Clientes, abrangendo as tratativas negociais e as etapas de cadastramento e análise dos Clientes e as de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços.

2. Abrangência

Todos os administradores e colaboradores das empresas ligadas e controladas pela Valloo (Valloo S.A. Instituição de Pagamento, Valloo Digital LTDA, Valloo Benefícios LTDA e Valloo Tecnologia S.A.).

3. Diretrizes

3.1. Planejamento Estratégico

A Valloo tem sua estratégia, posicionamento e cultura de atuação com foco no Cliente. Tem como premissa desenvolver e oferecer produtos e serviços inovadores e qualidade que permitam atender as necessidades de cada perfil de cliente.

3.2. Transparência e Ética

A Valloo mantém um relacionamento transparente, claro e ético com seus Clientes. Mantém controle rigoroso das informações fornecidas pelos Clientes, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente no País.

Preserva o sigilo, a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

Todos os colaboradores devem garantir a confidencialidade das informações e documentos dos Clientes conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), construir e preservar uma relação de confiança e sintonia, cumprir o que for contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.

3.3. Cadastramento e Análise

As informações e os documentos dos Clientes e usuários da Valloo são registrados e armazenados, por até 5 (cinco) anos após o encerramento da relação, em sistemas próprios, observadas as melhores práticas de confidencialidade e segurança da informação, e as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD nº. 13.709, de 14.08.2018.

Os novos Clientes são submetidos à análise de risco reputacional e de PLD/FT, observados os normativos internos e a regulação externa aplicada. Da mesma forma, serão periodicamente reanalisados, com base em informações e documentos atualizados. Além das informações e documentos dos Clientes, serão utilizados para a análise, informações coletadas em sites externos, públicos e privados.

3.4. Atendimento, Retenção e Fidelização

O atendimento aos Clientes da Valloo se destaca pela excelência e agilidade, primando pelo relacionamento duradouro, cooperativo e equilibrado. Oferta e recomenda produtos e serviços adequados às suas necessidades, interesses e objetivos.

Serão prestadas informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

Serão fornecidos, de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados, bem como conduzir o atendimento das demandas com proatividade, dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre superar as expectativas dos Clientes.

08_Política de Relacionamento com Clientes.pdf

Documento número #caca2f6a-d492-4aac-858e-c81438ea748b

Hash do documento original (SHA256): 6d2bed345338c85a6ec6d69fcbd2141cf8a27bd1e1b67164c59ca247a97b1c1c

Assinaturas



Luiza Araujo Chaves

Assinou em 02 jan 2025 às 16:16:51

Log

- 02 jan 2025, 11:16:51 Operador com email elizabeth.lessa@valloo.com.br na Conta 14af7250-334e-483b-ac2e-afd001df00ae criou este documento número caca2f6a-d492-4aac-858e-c81438ea748b. Data limite para assinatura do documento: 01 de fevereiro de 2025 (11:16). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 02 jan 2025, 11:19:21 Operador com email elizabeth.lessa@valloo.com.br na Conta 14af7250-334e-483b-ac2e-afd001df00ae alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 31 de janeiro de 2025 (11:16).
- 02 jan 2025, 11:19:21 Operador com email elizabeth.lessa@valloo.com.br na Conta 14af7250-334e-483b-ac2e-afd001df00ae adicionou à Lista de Assinatura: luiza@valloo.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Luiza Araujo Chaves.
- 02 jan 2025, 16:16:51 Luiza Araujo Chaves assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail luiza@valloo.com.br. IP: 177.207.235.157. Componente de assinatura versão 1.1086.1 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 02 jan 2025, 16:16:54 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número caca2f6a-d492-4aac-858e-c81438ea748b.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº caca2f6a-d492-4aac-858e-c81438ea748b, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.