



Tipo de Instrumento: Política

Título: Política Institucional de Conduta

Versão - Externa

1. OBJETIVO

A presente política tem por objetivo estabelecer orientações e diretrizes para a Política Institucional de Conduta, de acordo com a Resolução CNSP nº 382, de 04 de março de 2020.

2. APLICAÇÃO

Esta política aplica-se a todas as áreas da Via Capitalização S/A (ViaCap).

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Conselho de Administração ou Alta Administração

- a) Aderir às políticas aprovadas;
- b) Garantir aos setores a infraestrutura necessária para a adoção das diretrizes emanadas das normas internas e externas;
- c) Acompanhar os processos de análise de riscos, de controles internos e conformidade;
- d) Assumir compromisso, através da melhoria contínua dos processos e análises preventivas e corretivas;
- e) Promover a cultura de segurança cibernética, colocando-a em prática e monitorando seu funcionamento;
- f) Assumir responsabilidade pela política institucional de conduta.

3.2 Auditores (interno e externo)

- a) Criar planos de auditoria, avaliações e relatórios sobre o cumprimento dos parâmetros e requisitos de conduta;
- b) Adotar plano de auditoria de acordo com as diretrizes desta política.

3.3 Setores da ViaCap, nas pessoas de seus gestores e colaboradores

- a) Compreender a Política Institucional de Conduta e suas políticas correlatas e praticar as suas diretrizes;
- b) Realizar treinamentos indicados e de acordo com calendário elaborado;
- c) Aqueles que causarem por danos ou prejuízos por não ter seguido as normas internas da ViaCap, poderão ser responsabilizados pelos incidentes.

3.4 Gestor de riscos

- a) Analisar os perfis de riscos e os níveis de exposição, especialmente quanto às diretrizes do perfil de risco, orientando as unidades operacionais e a Diretoria em relação à gestão de riscos;
- b) Exercer posição ativa junto aos setores ou processos que apresentem situações de risco, em que assegure a identificação, classificação, avaliação, mitigação, gerenciamento e reporte dos riscos;
- c) Reportar os riscos identificados e seus respectivos planos de ação à Diretoria ou Conselho de Administração da ViaCap.



Tipo de Instrumento: Política

Título: Política Institucional de Conduta

Versão - Externa

3.5 Controles Internos e Conformidade

- a) Administrar o processo de apreciação, aprovação e publicação dos instrumentos normativos do Sistema de Comunicações Administrativas;
- b) Avaliar e revisar a conformidade das Políticas Corporativas e das Normas de Processo com as regulamentações legais, políticas institucionais em vigor e boas práticas de mercado e assegurar que os riscos identificados não ultrapassem os limites das políticas e do apetite de risco;
- c) Auxiliar e orientar as áreas gestoras de processos na elaboração e manutenção das normas, inclusive Formulários e Manuais Institucionais;
- d) Dar conformidade às normas da ViaCap, no que se refere à legislação vigente, quando for o caso;
- e) Avaliar e mapear os riscos associados e respectivos pontos de controle;
- f) Produzir relatórios aos setores associados aos riscos;
- g) Reportar os riscos identificados e seus respectivos planos de ação ao gestor de riscos.

3.6 Gerência de Negócios, Operacional e Atuarial

- a) Definir, de maneira apropriada, processos e procedimentos e elaborar manuais de boas práticas, aplicáveis a cada área, em consonância com a CNSP nº 382/2020 e a Política Institucional de Conduta, que devem orientar a promoção, a intermediação, a distribuição e a venda de produtos de seguros aos clientes, bem como o atendimento;
- b) Garantir que seus respectivos colaboradores sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento;
- c) Assegurar que o tratamento dos subscritores dos produtos, bem como a regulação e liquidação de sinistros, reclamações e demandas dos clientes, ocorra de forma adequada e tempestiva.

4. DEFINIÇÕES

Ciclo de vida do produto: todas as fases do produto de capitalização, abrangendo desde a sua concepção, desenho, desenvolvimento, intermediação e distribuição, até o cumprimento de todas as obrigações junto ao cliente, inclusive em relação a eventuais alterações contratuais, renovações e tratamento de reclamações;

Cliente: pessoa interessada em adquirir produtos de capitalização, bem como o proponente, o segurado, o garantido, o tomador, o beneficiário, o assistido, o titular ou subscritor de título de capitalização;

Intermediário: o responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de capitalização, tais como o corretor de seguros, o distribuidor de título de capitalização, dentre outros executores de atividades;



Tipo de Instrumento: Política

Título: Política Institucional de Conduta

Versão - Externa

Práticas de conduta: práticas de negócio adotadas pelo ente supervisionado ou intermediário ao longo do ciclo de vida do produto que afetam ou estão associadas com o relacionamento e o tratamento do cliente.

5. PRINCÍPIOS

5.1 Compromisso com o cliente

- No relacionamento com o cliente, devem ser adotados comportamentos que divulguem a imagem institucional de competência, credibilidade e segurança da ViaCap. A disposição de elementos aos clientes previamente à aquisição do produto e durante todo seu ciclo de vida produzem o efeito de minimizar os riscos de desinformação.
- O compromisso com o cliente será visto no tratamento pessoal, telefônico, pelas redes sociais, ou através dos materiais de publicidade aprovados. O Setor de Negócios da ViaCap deve possuir manual de orientações para divulgação de produtos, que atenda a legislação SUSEP, no que concerne aos próprios produtos, mas que também atenda os preceitos do Código de Defesa do Consumidor, especialmente à garantia da obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados e ao tratamento de suas demandas.
- Para o cumprimento do compromisso com o cliente: O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC deve adotar providências para o conhecimento do cliente, de modo a garantir o tratamento adequado; prestar informações claras e precisas, em linguagem acessível, considerando eventuais necessidades especiais; estar disponível para atendimento ágil, tempestivo e de qualidade e possuir capacitação que assegure a proteção de dados e informações fornecidas pelos clientes, em função da finalidade do negócio, de acordo com a LGPD, inclusive de acordo com a Política de Segurança da Informação.
- Os processos de regulação de pagamentos, seja de contemplados em sorteios, seja de resgates, seguem as condições gerais e regulamentos dos produtos. A Norma Corporativa de Pagamentos de Contemplados possui orientações sobre procedimentos não previstos em regramentos legais ou que sejam discricionários da administração.
- O SAC, ao receber demandas de clientes que não possam ser resolvidas imediatamente, deverá atendê-las no prazo máximo de sete dias corridos. Caso seja registrada reclamação na plataforma Consumidor.gov, o prazo de atendimento será de 10 dias corridos.
- O atendimento aos clientes é registrado em plataforma própria, com dados do atendimento (protocolo, assunto, gravação da ligação ou do contato por aplicativo de mensagem). As reclamações recebidas são tratadas pela Ouvidoria terceirizada, de acordo com a Resolução CNSP nº 279/2013.

5.2 Conformidade legal e normativa

- Durante o ciclo de vida do produto, são consideradas as normas legais e infralegais, especialmente aquelas que tratam das obrigações mínimas a serem observadas na elaboração



Tipo de Instrumento: Política

Título: Política Institucional de Conduta


Versão - Externa

dos produtos, que darão origem às promoções, assim como as normas de tratamento dos consumidores.

- A conformidade legal e normativa igualmente é cumprida na escolha do intermediário e dos prestadores de serviços relacionados. A legitimidade dos documentos e informações dos entes envolvidos nas promoções é sustentada por avaliações que visam à prevenção a fraudes, à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, conforme Política própria com diretrizes e procedimentos desenhados.
- Os produtos vigentes possuem previsão de publicização externa que indica a forma de acesso à remuneração dos distribuidores.
- Internamente, no âmbito da ViaCap, a Política de Distribuição de Lucros espelha as deliberações estatutárias quanto aos incentivos remuneratórios da Administração e colaboradores.

5.3 Responsabilidade no desenvolvimento do negócio

- O Setor de Negócios da ViaCap avalia constantemente os modelos de produtos a serem comercializados, com base nas determinações normativas da SUSEP. Ainda, são consideradas as peculiaridades de novas promoções a serem iniciadas, quanto ao impacto com os clientes. Dentre os itens a serem analisados estão a região de comercialização, a distribuição dos pontos de vendas e o perfil econômico-financeiro dos clientes alvo.
- Os dados recepcionados pelo Comercial, que são repassados ao Setor de Produtos são: região de atuação; população total da região; expectativa de vendas; ticket médio; periodicidade do sorteio; premiação total líquida; formas de sorteio; quantidade de chance; estimativas de despesas. A partir destes dados, é elaborado um fluxo financeiro da operação.
- As condições gerais, regulamentos e material publicitário de cada produto são desenvolvidas com linguagem compreensível, de forma que o cliente consiga identificar o tipo de produto que está adquirindo, como a composição da contribuição é formada, quem é a sociedade de capitalização emissora dos títulos, para qual entidade será realizado o resgate, quais são as probabilidades de ganho e as condições de participação, dentre outros.
- As informações sobre os produtos estão disponíveis no site institucional, nas redes sociais e através dos canais de atendimento da ViaCap; no canal oficial da SUSEP e nos canais dos distribuidores ou promotores, para consulta livre. Todas as condições gerais e regulamentos podem ser consultadas antes e depois da aquisição;
- Os materiais aprovados possuem ainda a indicação de canais para atendimento gratuito (0800), além de e-mail, aplicativos de mensagens e redes sociais.
- Os produtos de capitalização que têm por objetivo a premiação por sorteio possuem garantia de acompanhamento dos processos de sorteio, que são auditados.
- Nos produtos de capitalização que possuem a figura de distribuidor como intermediário, são firmados contratos que determinam a necessidade de qualificação dos profissionais envolvidos nas negociações de vendas, além das vedações expressas na comercialização e a previsão de realização de auditorias e fiscalização da execução dos serviços. Dentre as

	Tipo de Instrumento: Política
	Título: Política Institucional de Conduta
	Versão - Externa

informações que devem ser divulgadas aos consumidores, deve-se destacar que eventuais produtos acessórios aos títulos de capitalização, podem ser adquiridos de forma independente.

- Ainda, sendo necessários contratos com prestadores de serviços terceirizados, subsidiários aos contratos de distribuição, estes serão do mesmo modo analisados com vistas à garantia de cumprimento do escopo.
- Os procedimentos de estudos e lançamento de novos produtos estão projetados nas Instruções de Trabalho dos setores de negócios e na Política de Distribuição de Produtos.
- São realizados processos contínuos de capacitação dos colaboradores da ViaCap. Há um calendário de treinamentos que deve ser seguido, com a avaliação da sua eficácia.

6. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA

Código de Ética e Conduta;

Instrumentos Normativos Internos;

Regulamentação SUSEP, em especial as Circulares SUSEP nº 382/2020 e 643/2021.

Legislação vigente e normas infralegais;

Política do Sistema de Controles Internos, Conformidade e Estrutura de Gestão de Riscos;

Política de Segurança Cibernética;

Norma Corporativa de Alçadas e Segregação de Funções;

Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e sua regulamentação