

**POLÍTICA DE TRANSAÇÃO COM PARTES RELACIONADAS****CAPÍTULO I****Objetivo**

**Art 1º.** A Política de Transação com Partes Relacionadas tem como objetivo definir princípios a serem observados no relacionamento da instituição com seus clientes e usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

**CAPÍTULO II****Conceitos gerais**

**Art 2º.** Os empregados, colaboradores e administradores devem pautar seu relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Para isso, devem conduzir suas atividades observando as regras estabelecidas nas regras estabelecidas nas políticas internas vigentes e no Código de Ética e Conduta.

**Art 3º.** Os empregados, colaboradores e administradores devem:

- I. Zelar pela imagem institucional;
- II. 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 clientes e usuários;
- III. Ofertar ou recomendar produtos e serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos clientes e usuários;
- IV. Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os clientes e usuários;
- V. Prestar 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;
- VI. Utilizar redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos

- destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo;
- VII. Fornecer, de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade, dentro dos prazos estabelecidos;
- VIII. Preservar 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.