

---

# POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (PRC)

---

(1ª Versão)



AVS CORRETORA DE CÂMBIO LTDA.

07/08/2024

 AVS Corretora de Câmbio Ltda.	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (PRC)</b>			Página 1 / 6
	Área Responsável <b>Diretor Administrativo</b>	Data de Aprovação: 07/08/2024	Data de Revisão: 06/08/2024	Código CI-MNP01
PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO (PLD/FT)				Versão <b>1ª</b>

## Sumário

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>2</b>
<b>1. OJETIVO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. ÂMBITO DA APLICAÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. PRINCÍPIOS GERAIS</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DIRETRIZES PARA RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b> .....	<b>4</b>
<b>5. GESTÃO DE CONFLITOS</b> .....	<b>4</b>
<b>6. QUALIFICAÇÃO E TREINAMENTO</b> .....	<b>5</b>
<b>7. MECANISMOS DE CONTROLE E AVALIAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>5</b>
<b>9. DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	<b>5</b>
<b>10. HISTÓRICO DAS ATUALIZAÇÕES DESTE MANUAL</b> .....	<b>5</b>

 AVS Corretora de Câmbio Ltda.	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (PRC)</b>			Página 2 / 6
	Área Responsável <b>Diretor Administrativo</b>	Data de Aprovação: 07/08/2024	Data de Revisão: 06/08/2024	Código CI-MNP01
<b>PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO (PLD/FT)</b>				Versão <b>1ª</b>

## INTRODUÇÃO

Esta Política de Relacionamento com Clientes (PRC) foi elaborada conforme as disposições da **Resolução CMN nº 4.949 de 30 de setembro de 2021** e é aplicável a todos os colaboradores, parceiros, prestadores de serviços terceirizados e quaisquer outros envolvidos nas atividades da AVS Corretora de Câmbio Ltda. A PRC tem como objetivo estabelecer diretrizes para promover um relacionamento ético, transparente e responsável com os clientes, conforme os princípios estabelecidos pela instituição e as exigências legais.

### 1. OBJETIVO

A Política de Relacionamento com Clientes da AVS Corretora de Câmbio Ltda. tem como objetivo estabelecer as diretrizes e princípios estratégicos que orientam o relacionamento da instituição com seus clientes e usuários de serviços financeiros, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.949 de 30 de setembro de 2021.

As principais diretrizes incluem:

**Garantir Transparência:** Assegurar que todas as informações fornecidas aos clientes sejam claras, precisas e compreensíveis, permitindo que tomem decisões informadas sobre produtos e serviços financeiros.

**Promover Ética e Responsabilidade:** Fomentar uma cultura de ética e responsabilidade em todas as interações, garantindo que os colaboradores atuem de maneira responsável e em conformidade com os mais altos padrões de conduta.

**Diligência na Oferta de Produtos e Serviços:** Assegurar que os produtos e serviços oferecidos sejam adequados às necessidades e ao perfil de risco de cada cliente, evitando a oferta de produtos inadequados.

**Proteger Dados e Manter Sigilo:** Implementar rigorosas medidas de proteção de dados pessoais e sigilo das informações dos clientes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações vigentes.

**Tratar Clientes com Justiça e Equidade:** Garantir que todos os clientes sejam tratados de forma justa e equitativa, respeitando suas particularidades e garantindo um atendimento imparcial.

**Prevenir Práticas Abusivas:** Evitar qualquer prática comercial que possa ser considerada abusiva ou que prejudique o cliente, como vendas casadas ou falta de clareza sobre os riscos dos produtos.

**Eficiência na Solução de Conflitos:** Estabelecer mecanismos eficazes para a solução de conflitos, garantindo que as reclamações dos clientes sejam tratadas com seriedade, imparcialidade, e dentro de prazos razoáveis.

**Conformidade com Normas e Regulamentos:** Assegurar que todas as práticas de relacionamento com clientes estejam em conformidade com as normas e regulamentos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil e outros órgãos reguladores.

 AVS Corretora de Câmbio Ltda.	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (PRC)</b>			Página 3 / 6
	Área Responsável <b>Diretor Administrativo</b>	Data de Aprovação: 07/08/2024	Data de Revisão: 06/08/2024	Código CI-MNP01
<b>PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO (PLD/FT)</b>				Versão <b>1ª</b>

## 2. ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Esta política aplica-se a todos os colaboradores, prestadores de serviços, parceiros comerciais e quaisquer outros envolvidos em atividades relacionadas ao relacionamento com clientes da instituição financeira.

## 3. PRINCÍPIOS GERAIS

O relacionamento com clientes e usuários deve ser orientado pelos seguintes princípios:

### 3.1 Ética

A ética é um pilar fundamental nas interações com os clientes. Para garantir que todos os colaboradores sigam padrões éticos elevados, a AVS Corretora de Câmbio Ltda. adota um Código de Ética rigoroso. Este código, conforme descrito no Código de Ética da AVS, estabelece diretrizes para a conduta de todos os funcionários, enfatizando a importância de:

- **Abster-se de atos que possam comprometer a reputação da instituição:** Isso inclui evitar qualquer envolvimento em atividades ilícitas, como propinas, subornos e corrupção. O Código também destaca a necessidade de manter sigilo sobre informações internas e de clientes, reforçando o compromisso da instituição com a confidencialidade e a integridade.
- **Promover um ambiente de trabalho seguro e inclusivo:** A instituição não tolera qualquer forma de discriminação, assédio ou comportamento antiético, e estabelece que todos os funcionários devem colaborar com investigações internas ou externas que visem a garantir a conformidade ética.

### 3.2 Responsabilidade e Transparência

A responsabilidade e a transparência são essenciais para construir e manter a confiança dos clientes. A AVS Corretora de Câmbio Ltda. assegura que todas as informações fornecidas aos clientes sejam claras, precisas e compreensíveis. Em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/2018)**, a instituição protege os dados pessoais dos clientes, utilizando medidas de segurança robustas para prevenir acessos não autorizados e vazamentos de informações. A **Política de Segurança da Informação, Cibernética e Dados Pessoais** descreve detalhadamente esses procedimentos e destaca a importância de fornecer aos clientes informações claras sobre como seus dados serão utilizados e protegidos, promovendo uma relação de confiança e transparência.

- **Segurança da Informação:** Estabelece os procedimentos para a proteção dos dados pessoais e corporativos, incluindo a implementação de medidas de segurança cibernética para prevenir acessos não autorizados e vazamentos de informações. Este cuidado é crucial para garantir que os dados dos clientes sejam tratados com o máximo rigor e proteção.
- **Transparência na Comunicação:** Com esses procedimentos, a instituição está ciente da importância de fornecer aos clientes informações claras sobre seus dados, e que serão utilizados e protegidos, promovendo uma relação de confiança e transparência.

 AVS Corretora de Câmbio Ltda.	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (PRC)</b>			Página 4 / 6
	Área Responsável <b>Diretor Administrativo</b>	Data de Aprovação: 07/08/2024	Data de Revisão: 06/08/2024	Código CI-MNP01
<b>PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO (PLD/FT)</b>				Versão <b>1ª</b>

### 3.3 Cultura Organizacional

A instituição está comprometida em fomentar uma cultura de conformidade entre seus colaboradores, incluindo programas de treinamento e comunicação contínua sobre a importância da ética e da conformidade nas operações diárias, descritas no manual Gestão de Riscos e Procedimentos PLD/FT, capítulo 10. A instituição se compromete a manter um ambiente onde todos os funcionários estejam cientes de suas responsabilidades e sejam incentivados a agir de acordo com os mais altos padrões da ética e integridade. A Política de Privacidade é parte integrante dessa abordagem, assegurando que o tratamento dos dados pessoais dos clientes seja realizado de forma segura e conforme as regulamentações vigentes, conforme apresentado no sítio da instituição no link (<https://www.avscambio.com.br/politica-de-privacidade>).

E com relação aos parceiros e fornecedores terceirizados, a instituição adota o procedimento de informar a Política de PLD/FT voltada a divulgar através do link disponível no sítio da instituição ([https://www.avscambio.com.br/views/geral/img/1.%20Politica%20de%20Compliance%20PLD\\_FT\\_AVS\\_5%c2%aaV.pdf](https://www.avscambio.com.br/views/geral/img/1.%20Politica%20de%20Compliance%20PLD_FT_AVS_5%c2%aaV.pdf)) e por intermédio de e-mail informativo.

## 4. DIRETRIZES PARA RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Baseado na **Resolução CMN nº 4.949/2021**:

- **Adequação de Produtos e Serviços:** Os produtos e serviços ofertados são adequados às necessidades e perfis dos clientes. As recomendações devem considerar o interesse do cliente, evitando a oferta de produtos inadequados.
- **Segurança e Sigilo:** A instituição estabelece como política, que todas as transações sejam realizadas com integridade, segurança, e confidencialidade. As informações sobre transações são protegidas contra acessos não autorizados.
- **Comunicação Clara e Eficaz:** A comunicação com os clientes são claras e objetivas, permitindo o entendimento das condições dos produtos e serviços ofertados. Todas as informações relevantes, incluindo direitos, deveres, custos e riscos, são ser explicitadas.
- **Tratamento Justo e Equitativo:** Procura garantir que todos os clientes sejam tratados de forma justa, respeitando suas particularidades e vulnerabilidades.
- **Gestão de Reclamações e Conflitos:** Estabelece canais acessíveis para o registro de reclamações e mediação de conflitos. A Ouvidoria e o Canal de Denúncia são os principais meios para tratar e resolver questões levantadas pelos clientes, conforme descrito no Manual da Estrutura Organizacional e da Política de Gestão de Risco e Capital.

## 5. GESTÃO DE CONFLITOS

Conforme o Manual da Estrutura Organizacional e da Política de Gestão de Risco e Capital, a instituição possui uma Ouvidoria e um Canal de Denúncia para garantir que os conflitos sejam tratados com imparcialidade e dentro dos prazos estabelecidos. O Ouvidor é responsável por acompanhar e mediar situações que exijam resolução, assegurando a conformidade com as normas legais.

 AVS Corretora de Câmbio Ltda.	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (PRC)</b>			Página 5 / 6
	Área Responsável <b>Diretor Administrativo</b>	Data de Aprovação: 07/08/2024	Data de Revisão: 06/08/2024	Código CI-MNP01
<b>PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO (PLD/FT)</b>				Versão <b>1ª</b>

## 6. QUALIFICAÇÃO E TREINAMENTO

Os colaboradores da instituição recebem treinamento contínuo em conformidade com o manual de Conheça Seu Funcionário, Parceiro, Prestador de Serviços Terceirizados (KYE,KYP,KYS). Treinamentos específicos sobre o Código de Ética, PLD/FT, e outras normas internas são obrigatórias, garantindo que todos os funcionários estejam cientes de suas responsabilidades e capacitados para atuar de acordo com as diretrizes estabelecidas.

## 7. MECANISMOS DE CONTROLE E AVALIAÇÃO

Para garantir o cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta política:

- **Monitoramento e Avaliação:** A instituição implementa mecanismos para monitorar e avaliar continuamente a eficácia desta política. Indicadores de desempenho e métricas serão utilizados para garantir a conformidade e identificar áreas de melhoria.
- **Auditoria Interna:** Testes periódicos e auditorias internas serão realizados para verificar a aderência às políticas e corrigir possíveis deficiências. Os registros das auditorias são mantidos à disposição dos órgãos reguladores por um período mínimo de cinco anos.
- **Avaliação da Conformidade com a Privacidade:** A instituição realiza auditorias periódicas, que incluem a avaliação das práticas de tratamento de dados, a eficácia das medidas de segurança adotadas, e a adequação das comunicações aos clientes sobre o uso de seus dados pessoais. Qualquer não conformidade identificada é prontamente corrigida, e medidas preventivas são implementadas para evitar futuras ocorrências.

## 8. RESPONSABILIDADES

A responsabilidade pela implementação e monitoramento desta política recai sobre o Diretor de Compliance PLD/FT, registrado no UNICAD do Banco Central do Brasil. Esse diretor é responsável por assegurar que todas as diretrizes sejam seguidas e que a política esteja sempre atualizada conforme as exigências regulatórias.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta política entra em vigor a partir da assinatura do Diretor de Compliance e será revisada periodicamente para assegurar sua conformidade com as mudanças regulatórias e operacionais da instituição. Todas as atualizações serão comunicadas internamente e estarão disponíveis para consulta por todos os colaboradores.

## 10. HISTÓRICO DAS ATUALIZAÇÕES DESTA MANUAL

Data	Versão
07/08/2024	1ª

Nestes termos, a POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (PCR), após leitura foi aprovado em reunião pela Diretoria da AVS Corretora de Câmbio Ltda.