

MANUAL DE CONDUTA PARCEIROS

Administradora De Consórcio RCI Brasil Ltda.

1. INTRODUÇÃO

A Administradora de Consórcio RCI Brasil Ltda ("Consórcio Mobilize") reconhece a importância de construir relações sólidas e transparentes com seus clientes e parceiros, com base no compromisso com a ética, integridade e transparência, que são partes inseparáveis de suas atividades. Para atingir esse objetivo, é essencial adotar um conjunto de normas que assegurem um atendimento empático, ético e respeitoso, além de manter uma gestão responsável e estabelecer relacionamentos duradouros.

Experiências positivas durante o atendimento não só aumentam a satisfação dos clientes, mas também geram resultados sustentáveis para todas as partes envolvidas. Com isso em mente, a Consórcio Mobilize elaborou este Manual de Conduta, que contém as diretrizes essenciais para guiar os padrões de atendimento e as interações entre a administradora e seus parceiros. O manual serve como um norteador para a atuação dos parceiros, estabelecendo as condutas esperadas nas tomadas de decisões e processos relacionados aos serviços prestados.

2. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

O propósito deste documento é estabelecer as diretrizes que devem ser seguidas por todos os Parceiros que se relacionam com a Consórcio RCI, com o objetivo de estimular e orientar a adoção e o cumprimento da legislação aplicável, bem como práticas íntegras e socioambientais em suas operações.

Este Manual de Conduta é aplicável a todos os parceiros, seus funcionários e subcontratados. O atendimento às diretrizes deste manual é uma condição fundamental para o estabelecimento de relações de parceria com a Consórcio Mobilize.

ATENÇÃO!

Este manual é parte integrante dos documentos que regem o vínculo contratual entre a administradora e seus parceiros. A Consórcio RCI se reserva o direito de rescindir parcerias que não estejam em conformidade com os padrões de qualidade, procedimentos estabelecidos ou com a legislação vigente.

3. CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética do Grupo Renault, adotado pela Consórcio Mobilize, reafirma nosso compromisso coletivo em promover valores fundamentados na confiança e no respeito em todas as nossas interações, sejam com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros ou acionistas.

O Código de Ética é complementado e enriquecido pelo nosso Código de Conduta Anticorrupção, reforçando nosso compromisso com a transparência, a integridade e a conformidade legal em todas as nossas operações.

A confiança dos clientes em nossos produtos e serviços é essencial para nossa sustentabilidade e

sucesso a longo prazo.

Todos os indivíduos que estão direta ou indiretamente envolvidos com nossa organização são encorajados a consultar e adotar este código como um guia de conduta em suas atividades diárias.

Estamos firmemente comprometidos com os seguintes princípios:

- Cumprir integralmente a legislação de proteção ao consumidor em vigor, garantindo que os direitos e interesses dos clientes sejam sempre respeitados; e
- Fornecer aos clientes apenas informações precisas e claras sobre a oferta e as características de nossos produtos, garantindo total transparência.

Ao aderir a esses princípios fundamentais, reafirmamos nosso compromisso inabalável em construir relacionamentos sólidos e duradouros com nossos clientes, baseados na confiança, na integridade e no respeito mútuo.

SAIBA MAIS!

Consulte os documentos disponíveis nos links:

- Código de Ética: <https://www.consorcioRenault.com.br/codigo-de-etica>
- Código de Conduta Anticorrupção:
<https://www.consorcioRenault.com.br/codigo-de-conduta>
<https://www.consorcioRenault.com.br/anexo-codigo-de-conduta>

4. POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A Consórcio Mobilize estabeleceu uma Política de Relacionamento com Clientes que reflete nossos valores e cultura organizacional, ao mesmo tempo em que define premissas, diretrizes e objetivos estratégicos para promover um ambiente de colaboração, equidade e respeito.

O objetivo essencial da Política de Relacionamento com Clientes é:

- Definir as premissas e consolidar as diretrizes que regem o relacionamento com nossos clientes, promovendo uma cultura institucional baseada na ética, responsabilidade, transparência e diligência.
- Fomentar relacionamentos colaborativos, justos, respeitosos e equilibrados, onde os interesses e as necessidades dos clientes sejam sempre priorizados.

SAIBA MAIS!

Consulte a Política de Relacionamento com Clientes disponível através do link:

<https://www.consorcioRenault.com.br/politica-clientes>

Comportamentos esperados dos nossos parceiros:

- Oferecer produtos que sejam adequados às necessidades, interesses e objetivos individuais de cada cliente;
- Dispensar um tratamento justo e equitativo a todos os clientes, levando em consideração seus perfis de relacionamento e quaisquer vulnerabilidades associadas;

- Prestar informações claras, precisas e completas, essenciais para permitir a livre escolha e a tomada de decisão pelos clientes;
- Assegurar a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança, sigilo e legitimidade de todas as operações;
- Respeitar a vontade dos clientes que desejam encerrar seus relacionamentos contratuais;
- Priorizar o diálogo e buscar ativamente a resolução rápida e precisa das demandas dos clientes, demonstrando nosso compromisso em atendê-los da melhor maneira possível.

5. RESPONSABILIDADES

Como parceiro da Administradora de Consórcio Mobilize, é essencial que você assuma uma série de responsabilidades para garantir o sucesso da representação e comercialização dos produtos. A seguir, destacamos as diretrizes fundamentais que devem ser seguidas:

- **Representação:** Realizar suas atividades de representação de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Consórcio Mobilize, especialmente no que diz respeito à oferta e comercialização de cotas de consórcio e ao atendimento aos clientes durante o processo de adesão e gestão das cotas.
- **Orientação:** Orientar todas as partes envolvidas na execução das atividades sobre a oferta de produtos de consórcio aos clientes, em conformidade com as diretrizes definidas periodicamente e de comum acordo com a Consórcio Mobilize.
- **Segurança e Confidencialidade:** Assegurar a segurança e a confidencialidade das informações compartilhadas durante o atendimento ao cliente, especialmente no que diz respeito aos dados pessoais e contratuais dos consorciados.
- **Treinamento:** Treinar, supervisionar e orientar seus colaboradores e rede de distribuição para a correta execução da atividade de representação, garantindo a qualidade e eficiência do serviço prestado.
- **Resultados:** Manter metas e aplicar ações estratégicas para otimizar os resultados, em conformidade com o contrato firmado com a Consórcio Mobilize.
- **Utilização de Materiais:** Utilizar materiais impressos, gráficos e digitais criados pela Consórcio Mobilize, assegurando sua guarda e controle apenas por pessoas envolvidas diretamente na atividade de representação.
- **Incidentes:** Em caso de qualquer incidente que possa impactar a continuidade dos serviços ou a segurança das informações, incluindo dados pessoais, informar prontamente à Consórcio Mobilize.
- **Conformidade:** Manter-se sem registros de restrições impeditivas e/ou absolutas junto à Consórcio Mobilize, garantindo assim a conformidade com os requisitos regulatórios e normativos aplicáveis ao setor de consórcios.
- **Prevenção ao Superendividamento:** O superendividamento ocorre quando o cliente assume

dívidas além de sua capacidade de pagamento, afetando sua saúde financeira. Para prevenir essa situação, os parceiros devem adotar práticas responsáveis e transparentes na comercialização dos produtos de consórcio.

- **Análise do Perfil Financeiro:** Avalie a capacidade de pagamento do cliente antes de oferecer o consórcio, promovendo um diálogo claro sobre o impacto das parcelas no orçamento familiar.
- **Informação Clara:** Forneça todas as informações necessárias sobre valores, prazos, taxas e custos do consórcio, garantindo que o cliente faça uma escolha consciente.
- **Orientação:** Incentive os clientes a não assumirem compromissos financeiros além de suas possibilidades. Caso apresentem sinais de endividamento, oriente-os a renegociar dívidas antes de assumir novos compromissos.
- **Alternativas Viáveis:** Se o cliente enfrentar dificuldades financeiras, ofereça opções como ajustes nos prazos ou valores das parcelas para evitar o agravamento da situação.

6. VEDAÇÕES

Para manter a integridade e a reputação da parceria, é estritamente proibido ao Parceiro e, quando aplicável, à sua equipe de atendimento, realizar as seguintes condutas:

- **Suborno e Corrupção:** Praticar suborno, corrupção ou qualquer comportamento antiético que comprometa a integridade da parceria. Os Parceiros devem cumprir as legislações nacionais e estrangeiras aplicáveis sobre antissuborno e anticorrupção. Além disso, não devem oferecer, pagar, pedir ou aceitar subornos, incluindo pagamentos de facilitação para seu próprio benefício ou da Consórcio Mobilize.
- **Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo:** Participar de atividades que possam facilitar a lavagem de dinheiro ou o financiamento ao terrorismo. Os Parceiros devem adotar medidas para mitigar os riscos de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo em suas operações, conforme a legislação aplicável.
- **Recebimento ou Oferta de Presentes ou Hospitalidades:** Aceitar ou oferecer brindes, presentes ou hospitalidades que possam comprometer a integridade da parceria. A troca de presentes é permitida, desde que não envolva vantagens indevidas e esteja em conformidade com as legislações aplicáveis.
- **Informações Privilegiadas:** Utilizar de forma indevida e não autorizada informações privilegiadas obtidas durante o processo de comercialização ou gestão de consórcios.
- **Violação de Leis e Regulamentos:** Violar leis e regulamentos aplicáveis ao setor de consórcios. Os Parceiros devem realizar seus negócios em conformidade com as leis e regulamentos vigentes no setor de consórcios e com as diretrizes internas da Consórcio Mobilize.
- **Integridade nos Negócios:** Os Parceiros devem conduzir seus negócios com ética e transparência, evitando qualquer conflito de interesse. Qualquer situação de conflito de interesse deve ser reportada à Consórcio Mobilize.

- **Contrato de Trabalho e Práticas de Contratação:** Os Parceiros devem cumprir a legislação trabalhista aplicável, garantindo condições justas de trabalho para seus colaboradores, com remuneração e benefícios de acordo com as normas legais.
- **Direitos Humanos:** Os Parceiros devem assegurar o respeito aos direitos humanos de seus colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho livre de discriminação e intolerância.
- **Trabalho Infantil e Análogo à Escravidão:** Os Parceiros não devem empregar trabalho infantil ou análogo à escravidão em suas operações, cumprindo as normas da OIT e as leis locais.
- **Diversidade e Inclusão:** Os Parceiros devem promover um ambiente de trabalho inclusivo e respeitar a diversidade, sem tolerância a discriminação de qualquer natureza.
- **Saúde e Segurança:** Os Parceiros devem garantir a segurança e saúde de seus colaboradores, atendendo às normas de segurança do trabalho e fornecendo equipamentos adequados.
- **Privacidade de Dados e Informações Confidenciais:** Os parceiros devem proteger os dados pessoais e confidenciais dos consorciados, cumprindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e regulamentações pertinentes. Os parceiros podem usar informações confidenciais da Consórcio Mobilize e consorciados apenas para realizar trabalhos em seu nome e não devem divulgar tais informações, exceto se exigido por lei. Os parceiros devem seguir todas as leis e os regulamentos relativos à privacidade de dados de indivíduos, incluindo dados de colaboradores e clientes. As informações pessoais não devem ser divulgadas a terceiros fora da Consórcio Mobilize, exceto para propósitos legítimos de negócio, sempre observando a legislação aplicável ou conforme exigido por processo judicial ou regulatório. Os parceiros não devem se pronunciar publicamente sobre os negócios ou sobre serviços fornecidos à Consórcio Mobilize sem autorização específica.
- **Meio Ambiente:** Os Parceiros devem respeitar as leis ambientais e adotar práticas sustentáveis em suas operações, minimizando impactos negativos no meio ambiente.
- **Desrespeito aos Procedimentos:** Não seguir os procedimentos estabelecidos neste Manual de Conduta pode resultar em questionamentos e sanções por parte dos órgãos reguladores. Isso inclui, mas não se limita a:
 - Contratar consorciados sem a autorização formal do cliente ou em condições contrárias à vontade expressa do cliente.
 - Induzir o cliente ao erro com informações enganosas ou distorcidas.
 - Cobrar/receber qualquer valor adicional não previsto na proposta de adesão.
 - Realizar outras condutas que violem as diretrizes deste Manual de Conduta.

7. TREINAMENTO

O desenvolvimento e a capacitação são pilares fundamentais para assegurar a excelência na prestação de serviços. Todos os parceiros devem garantir que seus funcionários estejam devidamente capacitados na comercialização das cotas de consórcio e no cumprimento das diretrizes e regulamentos aplicáveis.

Para garantir que todos os envolvidos na operacionalização dos produtos da Consórcio Mobilize estejam plenamente capacitados, é imperativo que sejam submetidos a treinamentos regulares. Estes treinamentos são disponibilizados pela Embracon, através do link <https://www.uniembracon.com.br/>.

Este compromisso com o desenvolvimento profissional não apenas fortalece a equipe, mas também eleva a qualidade dos serviços prestados e a satisfação do cliente.

ATENÇÃO!

É responsabilidade do Parceiro identificar necessidades de treinamento e garantir que todos os funcionários envolvidos na comercialização dos produtos estejam devidamente capacitados.

7.1 Treinamentos Obrigatórios:

1. Ética
2. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo
3. Proteção de Dados Pessoais

8. FALHAS OU FRAUDES NA CONTRATAÇÃO

É fundamental evitar falhas e fraudes nas contratações de consórcios. Falhas e fraudes podem prejudicar a integridade da parceria e a confiança dos clientes.

- Falhas na Contratação:
 - Cliente reconhece que houve abordagem do parceiro, mas não autorizou a contratação.
 - Cliente reconhece que houve abordagem do parceiro, autorizou a contratação, mas a operação foi realizada em condições diferentes das negociadas.
- Fraudes na Contratação:
 - Cliente não reconhece a contratação e não autorizou a operação, sendo esta realizada por meio de fraude externa.
 - Cliente não reconhece a contratação e não autorizou a operação, sendo esta realizada com a participação intencional do parceiro, caracterizando fraude interna.

Caso se constate o envolvimento de parceiros em contratações fraudulentas, a Consórcio Mobilize poderá aplicar as medidas previstas no contrato de representação, incluindo notificação, advertência, suspensão ou descredenciamento.

ATENÇÃO!

Se surgirem dúvidas em relação a qualquer situação ou procedimento específico, recomendamos que entre em contato pelos seguintes canais:

 Telefone: (11) 3003-1350

 E-mail : parceirosrsci@embracon.com.br

O parceiro será responsabilizado por declarações falsas, incorretas ou inexatas feitas por seus prepostos, funcionários, corretores, contratados ou qualquer membro de sua equipe de vendas, seja em relação aos consorciados ou a terceiros.

Além disso, o parceiro deverá arcar com todos os danos ou prejuízos, sejam pessoais ou materiais, causados à Consórcio Mobilize ou a terceiros em decorrência da execução dos serviços, inclusive em situações de culpa ou dolo cometidas por seus empregados ou terceiros envolvidos.

9. CANAIS DE DENÚNCIA

O Canal de Denúncia da Consórcio Mobilize está disponível para comunicação de possíveis violações a este Manual de Conduta ou a legislação vigente. Denúncias podem ser feitas de forma anônima e serão tratadas com confidencialidade.

A comunicação poderá ser realizada por meio do e-mail denuncia.etica@embracon.com.br ou da ferramenta WhistleB, disponível em: <https://report.whistleb.com/pt/renaultcibank>.

Última atualização: fevereiro de 2025.