



REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE CLIENTES E CONTROLE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO 4ª versão

Área responsável:	Diretoria de Clientes e Produtos - Dipro
Publicação/Vigência:	17/06/2024
Finalidade:	Estabelecer o funcionamento do Comitê de Clientes e Controle de Qualidade do Atendimento da BRBCARD.
Aprovação:	Aprovada em Ata da 875ª Reunião da Diretoria Colegiada - Dicol, de 10/06/2024.
Normas Externas Relacionadas:	Lei nº 8.078, de 11/09/1990. Decreto nº 6.523, de 31/07/2008. Resolução Bacen n.º 4.549, de 26/01/2017.
Normas Internas Relacionadas:	Estatuto Social da Cartão BRB S.A. Plano Básico Organizacional – PBO. Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços do BRB. Manual da Central de Atendimento. Manual de Sac e Ouvidoria.
Norma Revogada:	1ª versão – Aprovada em 7/05/2019. 2ª versão – Aprovada em 22/12/2021. 3ª versão – Aprovada em 20/02/2024.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
CAPÍTULO 2 – OBJETIVO.....	5
CAPÍTULO 3 – COMPOSIÇÃO	5
CAPÍTULO 4 – FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO	5
CAPÍTULO 5 – COORDENAÇÃO E SUBORDINAÇÃO	6
CAPÍTULO 6 – COMPETÊNCIAS DO COMITÊ	6
CAPÍTULO 7 – DEVERES E RESPONSABILIDADES	7
CAPÍTULO 8 – DISPOSIÇÕES FINAIS	8

NOTA DE ATUALIZAÇÃO DA VERSÃO

Alterações realizadas:

1. Ajuste no item 1.3 e 4.2, quanto à periodicidade das reuniões, passando de mensais para bimestrais;
2. Ajuste no item 7.1.1, quanto ao reporte das atividades do Comitê à Diretoria Colegiada, que passará a ser trimestral;
3. Exclusão do item 7.1.2, que previa "alterações pontuais nas alçadas dos gerentes responsáveis", diante do entendimento de que essa questão não é da alçada do Comitê.

CAPÍTULO 1 – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1 A atuação dos membros do Comitê deve ser pautada nos mais elevados princípios éticos, especialmente naqueles indicados no Código de Conduta Ética da BRBCARD.
- 1.2 Os documentos e expedientes emitidos e recebidos pelo Comitê de Clientes e Controle de Qualidade do Atendimento deverão ser compilados e mantidos disponíveis aos órgãos colegiados, auditorias e órgãos fiscalizadores, sob guarda da Secretaria Executiva e Governança Corporativa (SECEX), auxiliada pelas outras áreas integrantes do Comitê.
- 1.3 O Comitê reunir-se-á, ordinariamente, bimestralmente, na última quinta-feira do mês e, extraordinariamente, sempre que necessário, quando convocado pelo coordenador ou pela maioria de seus membros.
- 1.4 Excepcionalmente, e em atenção a disponibilidade dos membros do comitê, a reunião poderá ser realizada em data diversa da descrita no item 1.3.
- 1.5 O Comitê reportar-se-á diretamente à Diretoria Colegiada da BRBCARD.
- 1.6 Sempre que necessário, poderá o coordenador convidar representantes das demais áreas da BRBCARD, do BRB e das empresas do Conglomerado para participar das reuniões do Comitê, mas sem direito a voto.
- 1.7 As decisões do Comitê serão tomadas por maioria simples, constando da pauta das respectivas reuniões.
- 1.8 As atas das reuniões têm por finalidade registrar os reportes, as deliberações, as demandas e demais assuntos tratados pelo Comitê.
- 1.9 As atas das reuniões serão assinadas pelos membros do Comitê presentes, registrando-se os ausentes, bem como a participação extraordinária dos convidados às reuniões do Comitê.
- 1.10 Quando o Comitê demandar alguma ação ou providência, o cumprimento de tais demandas deverá ser reportado na próxima reunião e lavrado em ata.
- 1.11 As soluções adotadas pelo Comitê sempre deverão estar em conformidade com o Estatuto Social da Cartão BRB S.A., Plano Básico Organizacional – PBO e com os demais normativos internos da Companhia.
- 1.12 A autonomia das Gerências e Coordenações participantes do Comitê deverá ser preservada em sua totalidade.

CAPÍTULO 2 – OBJETIVO

- 2.1 Este Regimento Interno tem por finalidade disciplinar as competências, atribuições e regras de funcionamento do Comitê de Clientes e Controle de Qualidade do Atendimento, órgão deliberativo, responsável pela deliberação e implementação de soluções para aperfeiçoar a qualidade do atendimento do Serviço de Atendimento ao Consumidor prestado aos clientes da BRBCARD.

CAPÍTULO 3 – COMPOSIÇÃO

- 3.1 O Comitê de Clientes e Controle de Qualidade do Atendimento será composto de, no

mínimo, 4 (quatro) membros, todos formalmente nomeados pela Diretoria Colegiada.

3.2 São membros do Comitê com direito a voto:

- a) Diretor de Clientes e Produtos;
- b) Diretor de Operações, Pessoas, Administração, Segurança e Finanças;
- c) Diretor de Tecnologia;
- d) Diretor de Marketing e Negócios.

3.3 São membros convidados:

- a) Consultor Jurídico;
- b) Coordenador de Atendimento;
- c) Gerente de Operações;
- d) Gerente de Cartão de Crédito, Pré-pago e Digital;
- e) Gerente de Cobrança e Recuperação de Crédito;
- f) Gerente de Marketing e Mídias Digitais;
- g) Gerente de Sistemas.

CAPÍTULO 4 – FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO

4.1 O Comitê será organizado na forma colegiada, funcionando por intermédio de reuniões ordinárias e extraordinárias, com participação restrita de seus membros e, sempre que houver necessidade, de representantes da BRBCARD, do BRB, empresas do Conglomerado e de pessoas convidadas pelo coordenador.

4.2 O Comitê realizará reuniões ordinárias bimestrais, sem prejuízo da realização de reuniões extraordinárias convocadas pelo coordenador.

4.3 As reuniões serão presididas pelo coordenador, e em sua ausência, pelo seu suplente.

4.4 As reuniões ordinárias poderão ter a sua data alterada, sempre com antecedência mínima de 1 (um) dia útil, mediante requerimento da maioria dos membros ou por iniciativa do coordenador.

4.5 Não podendo comparecer à reunião, o membro do Comitê comunicará e justificará tempestivamente o fato ao coordenador, indicando seu substituto e/ou representante.

4.6 A pauta das reuniões será definida pelo coordenador e deve ser encaminhada aos membros do Comitê, juntamente com o material pertinente às matérias, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

4.7 O calendário anual de reuniões ordinárias será aprovado na primeira reunião do ano em curso, e o do ano civil subsequente, até a última reunião.

4.8 O Comitê reunir-se-á validamente com a presença da maioria dos seus membros.

CAPÍTULO 5 – COORDENAÇÃO E SUBORDINAÇÃO

5.1 A coordenação do Comitê será executada pelo Diretor de Clientes e Produtos e na sua ausência, ou impedimento, sua função será exercida pelo seu suplente imediato.

5.1.1 O Coordenador poderá indicar suplente, à sua livre escolha, para substituí-lo em suas atividades.

- 5.2 Compete ao coordenador do Comitê:
 - 5.2.1 Determinar a convocação e coordenar as reuniões do Comitê;
 - 5.2.2 Avaliar e definir os assuntos a serem apresentados, reportados e/ou deliberados nas reuniões; e
 - 5.2.3 Autorizar a apreciação de matérias não incluídas na pauta de reunião.
- 5.3 A função de membro do Comitê é indelegável e não remunerada.
- 5.4 O Comitê responderá e reportará suas atividades à Diretoria Colegiada da BRBCARD.

CAPÍTULO 6 – COMPETÊNCIAS DO COMITÊ

- 6.1 São atribuições do Comitê de Clientes e Controle de Qualidade do Atendimento:
 - 6.1.1 Propor políticas de atuação e estruturas de atendimento aos clientes, visando garantir uma experiência fluída em todo fluxo de atendimento e relacionamento do cliente;
 - 6.1.2 Acompanhar a implantação de novos produtos ou alterações que impactem os clientes da BRBCARD;
 - 6.1.3 Acompanhar a performance das áreas de canais e atendimento, analisando os indicadores e sua aderência aos objetivos estratégicos;
 - 6.1.4 Verificar e endereçar problemas da BRBCARD ou de outras áreas do conglomerado que possam estar interferindo diretamente no atendimento aos clientes e usuários, buscando solução junto aos gestores das áreas citadas;
 - 6.1.5 Assegurar que o atendimento ao cliente esteja sempre atualizado, observando as melhores práticas de mercado e as legislações e regulamentações vigentes aplicáveis;
 - 6.1.6 Avaliar e endereçar necessidades, projetos para melhoria da experiência do cliente e performance dos canais de atendimento;
 - 6.1.7 Deliberar a respeito da comunicação de ações e campanhas que impactem os clientes da BRBCARD.
 - 6.1.8 Deliberar sobre ações que deverão ser implementadas pela BRBCARD para a mitigação e/ou resolução dos problemas identificados.

CAPÍTULO 7 – DEVERES E RESPONSABILIDADES

- 7.1 Deverá (ão) ser avaliado(a)(s) e submetido(a)(s) à Diretoria Colegiada:
 - 7.1.1 A A apresentação de reporte trimestral à Diretoria Colegiada sobre os assuntos e deliberações tratados no âmbito do Comitê.
- 7.2 Para o cumprimento de seus deveres e responsabilidades, os membros e convidados do Comitê deverão:

- 7.2.1 Cumprir e fazer cumprir este Regimento do Comitê;
- 7.2.2 Exercer o cargo com dignidade, decoro, zelo, eficácia e consciência dos princípios morais;
- 7.2.3 Evitar situações de conflito que possam prejudicar o desenvolvimento normal das atividades das áreas da BRBCARD e do Conglomerado BRB;
- 7.2.4 Guardar sigilo das informações;
- 7.2.5 Opinar e prestar esclarecimentos à Diretoria Colegiada, e ao Conselho de Administração, quando solicitado;
- 7.2.6 Observar e estimular as boas práticas de governança corporativa na Companhia;
- 7.2.7 Comunicar ao Coordenador, por escrito e fundamentadamente, a existência de qualquer irregularidade de que tenha tomado conhecimento, a qual possa representar risco de qualquer natureza para a BRBCARD;
- 7.2.8 Inteirar-se previamente de toda a pauta, antes de emitir juízo sobre as matérias submetidas à sua apreciação;
- 7.2.9 Manter-se atualizado nas matérias correlatas ao exercício de suas atividades; e
- 7.2.10 Participar das reuniões do Comitê, no horário determinado para início, permanecendo até o encerramento destas, devendo justificar a ausência, se for o caso.

CAPÍTULO 8 – DISPOSIÇÕES FINAIS

- 8.1 As omissões deste Regimento Interno, dúvidas de interpretação e eventuais alterações de seus dispositivos serão apreciadas em reunião do Comitê e aprovadas pela Diretoria Colegiada.
- 8.2 Este Regimento entra em vigor no dia útil seguinte a data da sua publicação.