

## Integridade nas Relações

### 9.1 Relacionamento com o Cliente

No relacionamento com os Clientes, os Colaboradores do Banco, direta ou indiretamente, deverão:

#### I. Atendimento ao Cliente

Atender os clientes com cortesia e eficiência, oferecendo informações claras, precisas e transparentes. O cliente deve receber respostas às suas solicitações de forma adequada e no prazo combinado, mesmo que estas respostas sejam negativas.

Também devem ser observadas e respeitadas as regras e legislação competentes que versam sobre atendimento a clientes.

#### II. Atendimento Preferencial

Não dar tratamento preferencial ou informações privilegiadas a determinados clientes por interesse ou sentimento pessoal.

#### III. Favorecimento

Recusar o recebimento de quaisquer bens ou remuneração, por cliente a qualquer título, em caráter eventual ou não, visando à obtenção de vantagem.

#### IV. Negociações

Em todas as negociações com clientes deve-se considerar o acordado e o veiculado por nosso material impresso e de mídia. Assim é dever do Colaborador estar sempre bem informado em relação ao que é veiculado pelo Marketing.

#### V. Legislação e Regulamentos

Não é permitida a realização de qualquer operação ou transação contrária à legislação ou regulamentação brasileira.

#### VI. Manifestações e Opinião

Não manifestar qualquer opinião que possa denegrir ou prejudicar a imagem do Banco frente a seus clientes e a sociedade como um todo (mais informações no item 8 deste Código).

#### VII. SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria

É dever de todo colaborador conhecer o funcionamento e responsabilidades do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente e da Ouvidoria. Para tanto, consulte seu superior imediato para esclarecimentos necessários.

#### VIII. Direitos do Consumidor

Todas as operações do Paraná Banco devem ser pautadas em princípios éticos e no Direito do Consumidor.

### 9.2 Relacionamento com os Correspondentes e Correspondentes Franqueados

#### Regras

- **Não conceda benefícios visando interesses pessoais.**
- **Não aceite favores, brindes e presentes que possam caracterizar troca de favores.**
- **Não divulgue informações da carteira de clientes do Banco sem prévia autorização da Diretoria do Banco.**

- **Não conceda exceções às regras sem a determinação do superior imediato ou da Diretoria do Banco (dependendo da Política de Alçadas ou do Comitê de Política Comercial).**

Todos os Correspondentes e Correspondentes Franqueados do Paraná Banco possuem contrato de prestação de serviços específico firmado com a Instituição, o qual prevê as responsabilidades e conduta exigidas destes profissionais.

Para garantir a qualidade dos serviços prestados pelos Correspondentes e Correspondentes Franqueados, os Colaboradores do Banco devem observar algumas normas. São elas:

#### I. Atendimento Preferencial

No atendimento aos Correspondentes e Correspondentes Franqueados, os Colaboradores do Banco devem conduzir suas atividades sem conceder benefícios em nome do Paraná Banco, visando interesses pessoais.

#### II. Favores, Brindes e Presentes

É terminantemente proibido aos Colaboradores do Banco receber presentes, bem como fazer uso de benefícios oferecidos pelos Correspondentes e Correspondentes Franqueados, tais como: viagens, utilização de bens (móveis e imóveis), verbas financeiras, empréstimos pessoais, etc. que possam caracterizar troca de favores por serviços prestados na Instituição.

#### III. Informação da Carteira de Clientes

O tráfego de informações cadastrais dos clientes do Banco entre o Paraná Banco e os Correspondentes e Correspondentes Franqueados, somente é permitido para finalidades legítimas de negócios com o Banco, desde que autorizadas pela Diretoria. Fica proibida a divulgação de qualquer dado de clientes em causa própria, ou em interesse dos Correspondentes e Correspondentes Franqueados.

#### IV. Respeito a Regras Comerciais, Administrativas e de Sistemas

Todo processo contratual, propostas e negócios firmados com clientes através dos Correspondentes e Correspondentes Franqueados deve respeitar as regras administrativas e comerciais do Paraná Banco, além dos parâmetros operacionais vigentes, devendo ser autorizado exclusivamente por Diretor responsável, ou substituto por ele nomeado, qualquer exceção à regra.

### **9.3 Fornecedores e Prestadores de Serviços**

O Paraná Banco deve trabalhar com fornecedores de bens e prestadores de serviços idôneos, contratados com base em critérios técnicos, imparciais e transparentes, e de acordo com as necessidades do Banco, garantindo a melhor relação custo X benefício e prezando pela qualidade dos bens e serviços.

Os fornecedores e prestadores de serviços deverão manter padrões éticos compatíveis com as práticas de conduta descritas neste Código.

Não é permitida qualquer relação de interesse, direta ou indiretamente, na aquisição de produtos ou serviços.

[Topo](#)