



Política Operacional Operating Policy

Título / Title	Política de Relacionamento com Clientes e Usuários Customers and Users Relationship Policy		
Responsável / Responsibility	Gerência Comercial Sales Management		
A quem se destina / Applicable for	Deutsche Sparkassen Leasing Brasil Banco Múltiplo S.A. (ou simplesmente DSLBR) Deutsche Sparkassen Leasing Brasil S.A. (or simply DSLBR)	Versão / Version	3.0
Vigente desde / Valid from	19.04.2021	Substitui Política / Replaces policy	13.04.2020

	Português	English
Propósito da Política/ Purpose of the Policy	Esta política tem como objetivo consolidar as diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução das atividades da DSLBR, no que concerne ao relacionamento com clientes e usuários, em consonância aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, de modo a consolidar a imagem da instituição com credibilidade, segurança e competência.	This policy aims to consolidate the guidelines, strategic objectives and organizational values in order to guide the conduct of DSLBR's activities, in relation to the relationship with clients and users, in line with the principles of ethics, accountability, transparency and diligence, consolidating the image of the institution with credibility, security and competence.
	A presente Política foi aprovada pela Diretoria e Conselho de Administração e será revisada sempre que necessário ou, no mínimo, anualmente.	This Policy has been approved by the Managing Directors and Board of Directors and will be reviewed whenever necessary or, at least annually.

Descrição	Description
1. Diretrizes	1. Guidelines
A DSLBR preza pela confiança de seus clientes e usuários de produtos e serviços e nesse sentido, busca manter um relacionamento transparente, honesto e ético, em consonância ao estabelecido no Código de Ética e nas	DSLBR values the trust of its customers and users of products and services and in this sense, seeks to maintain a transparent, honest and ethical relationship, in accordance with the Code of Ethics and the regulations



Política Operacional
Operating Policy

regulamentações aplicáveis às atividades da DSLBR.	applicable to DSLBR's activities.
O tratamento dado aos clientes e usuários deve ser realizado com respeito e apreço devido, de modo a construir uma relação de confiança e excelência na prestação dos serviços, bem como assegurar que todos os negócios cumpram à risca o estabelecido no contrato.	The treatment given to customers and users must be carried out with due respect and appreciation, in order to build a relationship of trust and excellence in the provision of services, as well as to ensure that all businesses comply with what is established in the contract
Todos os colaboradores, em qualquer nível hierárquico, bem como os Correspondentes Bancários, devem prezar pela confidencialidade e segurança das informações dos clientes e usuários, bem como no tocante aos dados e documentos recebidos, tratando-as adequadamente, e nesse sentido, observar as diretrizes inseridas na Política de Segurança da Informação e Manual de Governança de TI.	All employees, at any hierarchical level, as well as the Banking Correspondents should value the confidentiality and security of the information of customers and users, as well as the data and documents received, treating them properly, and in that sense, observe the guidelines inserted in the Policy of Information Security and IT Governance Manual.
2. Responsabilidades	2. Responsibilities
<u>Acionistas e Administradores</u>	<u>Shareholders and Administrators</u>
Fomentar e promover a cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado mantido com clientes e usuários de produtos e serviços.	Promote the organizational culture that encourages the cooperative and balanced relationship maintained with customers and users of products and services.
<u>Todos os Colaboradores e Administradores</u>	<u>All Employees and Administrators</u>
Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar as Gerências Comercial e de Controles Internos e Compliance, para consulta sobre situações que envolvam conflito a este normativo.	Observe and ensure compliance with this Policy and, when necessary, activate the Sales and Internal Control and Compliance Management for consultation on situations involving conflict with this regulation.
<u>Gerência Comercial, Suporte Comercial, Correspondentes Bancários e Ouvidoria</u>	<u>Sales Management, Business Support, Banking Correspondents and Ombudsman</u>
Dar amparo a todos os clientes e usuários de produtos e serviços, prospectados através dos diversos canais, de modo a atender as suas necessidades, prezando pela ética e bom relacionamento.	Provide support to all customers and users of products and services, prosecuted through the various channels, in order to meet their needs, emphasizing ethics and good relationship.
Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários de forma a fornecer:	Dispensing fair and equitable treatment to customers and users in order to provide:
a) a prestação de informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços; e	a) the provision of information to customers and users in a clear and precise manner, regarding products and services; And
b) o atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva.	b) the attendance to the demands of customers and users in a timely manner.



Política Operacional Operating Policy

<p>A Gerência Comercial deve dar suporte e treinamento a todos colaboradores e Correspondentes Bancários que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários.</p>	<p>The Sales Management must provide support and training to all employees and Banking Correspondents who perform activities related to the relationship with customers and users.</p>
<p>Gerência de Crédito e Cobrança</p>	<p>Credit and Collection Management</p>
<p>Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários de forma a não existir barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual, bem como para a cessão do contrato a pedido do cliente.</p>	<p>Provide fair and equitable treatment to customers and users in a way that there are no unreasonable barriers, criteria or procedures for the termination of the contractual relationship, as well as for the assignment of the contract at the request of the client.</p>
<p>Consultoria Jurídica e Gerências de Ativos e Formalização e de Controles Internos e Compliance</p>	<p>Legal Consulting and Asset and Operations Management and Internal Control and Compliance</p>
<p>Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e serviços, em consonância às determinações legais aplicáveis, bem como com os negócios e as diretrizes da empresa.</p>	<p>Ensure the conformity and legitimacy of products and services, in accordance with applicable legal requirements, as well as with the company's business and guidelines.</p>
<p>3. Gerenciamento do Relacionamento com Clientes e Usuários</p>	<p>3. Client and User Relationship Management</p>
<p>Em consonância com a natureza da instituição, com o perfil de clientes e usuários, e demais políticas instituídas pela DSLBR, descrevemos a seguir a estrutura de gerenciamento que deve ser observada por todos os colaboradores e administradores, no tocante ao relacionamento com clientes e usuários:</p>	<p>In line with the nature of the institution, with the profile of clients and users, and other policies instituted by DSLBR, we describe the management structure that must be observed by all employees and administrators, regarding the relationship with customers and users:</p>
<p>3.1- Público Alvo e Canais de Atuação</p>	<p>3.1- Target Public and Channels of Action</p>
<p>A DSLBR oferece para Pessoas Jurídicas (grandes, médias e pequenas empresas) indicadas por nossos fabricantes/fornecedores parceiros (Vendors), soluções para aquisição ou locação de bens de produção e de capital, nos seguintes segmentos: Construção, Transporte e Logística, Manuseio de Peças e Equipamentos, Agricultura, Plásticos, Manufatura de Metais e Produtos de Madeira, Mídia e Impressoras, Construção de Estradas, Agronegócios, Máquinas Ferramentas, Plataformas Elevatórias (pendente de aprovação do HQ), Empilhadoras, Saúde, Caminhões, Trailers, Máquinas de terraplanagem, Pavimentação e para Embalagens..</p>	<p>DSLBR offers solutions for the acquisition or leasing of production and capital goods in the following segments: Construction, Transport & Logistics, Material Handling, Agriculture, Plastic, Metal Working, Wood Working, Printing & Media, Roadbuilding, Agribusiness, Machine Tools, Aerial Work Platform (pending of HQ approval), Forklifts, Healthcare, Trucks, Trailers, Earthmoving, Paving and Packaging Machinery..</p>
<p>A DSLBR também oferece os seus produtos e serviços a clientes não indicados por nossos fabricantes/fornecedores parceiros, desde que</p>	<p>DSLBR also offers its products and services to customers not indicated by our partner manufacturers / suppliers, provided that the operation is in accord-</p>



Política Operacional Operating Policy

<p>operação esteja em consonância com os critérios e requisitos regulamentares e institucionais, com o padrão e estratégia global da companhia.</p>	<p>ance with regulatory and institutional criteria and requirements, with the company's overall strategy and standard.</p>
<p>3.2 - Concepção de produtos e de serviços</p>	<p>3.2 - Design of products and services</p>
<p>A DSLBR oferece um contrato denominado na legislação brasileira como “arrendamento mercantil” (Leasing), no qual as partes são denominadas “Arrendador” (banco ou sociedade de arrendamento mercantil) e “Arrendatário (Cliente). O objeto do contrato é a aquisição, por parte do arrendador, de bem escolhido pelo arrendatário para sua utilização. O arrendador é, portanto, o proprietário do bem, sendo que a posse e o usufruto, durante a vigência do contrato, são do arrendatário. O contrato de arrendamento mercantil pode prever ou não a opção de compra, pelo arrendatário, do bem de propriedade do arrendador.</p>	<p>DSLBR offers a contract denominated in Brazilian law as "leasing", in which the parties are called "Lessor" (bank or leasing company) and "Lessee (Customer). The purpose of the agreement is the acquisition, by the lessor, of the chosen asset by the lessee for its use. The Lessor is therefore the owner of the asset, and possession and enjoyment during the term of the contract belong to the Lessee. The lease agreement may or may not provide for the tenant to purchase the property owned by the lessor.</p>
<p>Outro produto oferecido é a CCB (Cédula de Crédito Bancário com alienação fiduciária), a qual é um título de crédito emitido pelo Cliente (Emitente) em favor da DSLBR (Credor), a qual disponibilizará um crédito para aquisição de bem(s) (ativo(s) a ser escolhido pelo Cliente (Emitente). Para cumprimento de todas e quaisquer obrigações assumidas pela emissão do título de crédito e, como forma de garantia adicional, o Cliente (Emitente) transfere a DSLBR a propriedade fiduciária dos bens e/ou direitos, ficando o Cliente (Emitente) investido na posse direta do referido bem, assumindo todas as responsabilidades de depositária fiel.</p>	<p>Other product offered is a Banking Credit Certificate issued by the Client (Issuer) in favor of DSLBR (Creditor), which will provide a credit for the acquisition of assets (assets) to be chosen by the Client (Issuer). In order to comply with all and any obligations assumed by the issuance of the credit title and, as an additional guarantee, the Client (Issuer) transfers to DSLBR the fiduciary ownership of the assets and / or rights, with the Client (Issuer) being invested in the direct possession of said asset, assuming all responsibilities of a loyal depository.</p>
<p>3.3 - Oferta, contratação ou distribuição de produtos ou serviços</p>	<p>3.3 - Supply, contracting or distribution of products or services</p>
<p>O relacionamento com clientes e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.</p>	<p>The relationship with customers and users covers the phases of pre-contracting, contracting and post-contracting of products and services.</p>
<p>Pré-contratação: Abrange as fases do <u>antes</u> e <u>durante</u> a prospecção do Cliente, as quais são desempenhadas pela equipe da <u>Gerência Comercial e Suporte Comercial</u>, através da estruturação da operação financeira, elaboração de simulações, cotações, levantamento de documentos e informações relativos às partes e equipamentos objeto do contrato.</p>	<p>Pre-contracting: It covers the phases of before and during the prospection of the Client, which are performed by the <u>Sales Management</u> and <u>Business Support</u> team, through the structuring of the financial operation, preparation of simulations, quotations, document collection and information relating to the parties Equipment covered by the contract</p>



Política Operacional
Operating Policy

<p>Contratação: Abrange a fase de fechamento do contrato e formalização do negócio, as quais são desempenhadas pela Gerência de Ativos e Formalização conjuntamente com o Suporte Comercial.</p>	<p>Hiring: It covers the closing phase of the contract and formalization of the business, which are performed by the Asset and Operations Management jointly with the Business Support.</p>
<p>Pós-contratação: Abrange a fase do “pós venda”, no tocante a novos contratos, na qual a Gerência de Cobrança estabelece contato com o Cliente, de modo a verificar a existência de dúvidas ou a necessidade de informações adicionais relativo ao contrato firmado.</p>	<p>Post-contracting: This covers the post-sale phase, in relation to new contracts, in which the Collection Management establishes contact with the Client, in order to verify the existence of doubts or the need for additional information regarding the signed contract.</p>
<p>3.4 - Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços</p>	<p>3.4 - Charging of tariffs as a result of the provision of services</p>
<p>Em consonância a Resolução nº 3.919/10 do Banco Central do Brasil, as tarifas pertinentes as operações de Leasing estão disponíveis ao público nas dependências da DSLBR, bem como no site do Grupo Deutsche Leasing acessível em: https://www.deutsche-leasing.com/pt/unternehmen/deutsche-leasing-international/brasil</p>	<p>In accordance with Resolution No. 3,919 / 10 of the Central Bank of Brazil, the relevant tariffs for the leasing operations are available to the public on DSLBR's premises, as well as on the Deutsche Leasing Group's website accessible at: https://www.deutsche-leasing.com/pt/unternehmen/deutsche-leasing-international/brasil</p>
<p>3.5 - Atendimento a clientes e usuários</p>	<p>3.5 - Customer and users service</p>
<p>Em consonância ao porte e carteira de clientes e usuários da DSLBR, implementamos uma estrutura de atendimento compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos, os quais possuem os seguintes canais de comunicação:</p>	<p>In line with the size and portfolio of customers and users of DSLBR, we have implemented a service structure compatible with the nature and complexity of the products and services offered, which have the following communication channels:</p>
<p>I) Gerência Comercial e Suporte Comercial</p>	<p>I) Sales Management and Business Support</p>
<p>Telefone: +55 11 4949-5100.</p>	<p>Phone: +55 11 4949-5100.</p>
<p>Através desse canal, nossa equipe comercial está apta a fornecer todo amparo aos clientes e usuários de produtos e serviços.</p>	<p>Through this channel, our sales team is able to provide all support to customers and users of products and services.</p>
<p>II) SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)</p>	<p>II) SAC (Customer Service)</p>
<p>Telefone: 08008871455/ E-mail: atendimento@deutsche-leasing.com.br Deficientes Auditivos e Fala: Telefone: 0800-8871456.</p>	<p>Phone: 08008871455/ Email: atendimento@deutsche-leasing.com.br Hearing and Speech Impaired: Phone: 0800-8871456.</p>
<p>Canal disponibilizado para demandas de solicitações, dúvidas, reclamações e elogios atuando com padrões de atendimento e soluções predefinidos. Para tal atendimento é disponibilizado um número de protocolo ao cliente.</p>	<p>Available channel for requests, doubts, complaints and compliments acting with standards of service and predefined solutions. For such service a protocol number will be available to the customer.</p>
<p>III) Ouvidoria</p>	<p>III) Ombudsman</p>



Política Operacional
Operating Policy

<p>Telefone: 08008871457 / Email: ouvidoria@deutsche-leasing.com.br</p> <p>Canal disponibilizado em última instância ou seja, quando o SAC não solucionou a solicitação do cliente, e visa assegurar a resolução e mediação de conflitos.</p> <p>Para abrir uma ocorrência com a Ouvidoria, o cliente deve possuir o número do protocolo do SAC em mãos.</p>	<p>Phone: 08008871457 / Email: ouvidoria@deutsche-leasing.com.br</p> <p>Channel of last instance available, that is, when the SAC did not solve the customer problem. It aims to ensure the resolution and mediation of conflicts.</p> <p>To open a request with the Ombudsman, the client must have the SAC protocol number.</p>
<p>IV) Canal de Denúncias</p> <p>Email: CanalDenuncia@deutsche-leasing.com.br</p> <p>Canal disponibilizado não somente a cliente e usuários mas também, a funcionários, colaboradores, parceiros ou fornecedores para que possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição, bem como que afete a reputação dos controladores, membros estatutários e contratuais (administradores) da DSLBR.</p>	<p>V) Reporting channel</p> <p>Email: CanalDenuncia@deutsche-leasing.com.br</p> <p>Channel available not only to the client and users but also to employees, partners or suppliers so that they can report, without needing to identify themselves, situations with indications of illegality of any nature, related to the activities of the institution, as well as affecting the reputation of DSLBR controllers, statutory and contractual members (administrators)</p>
<p>3.5.1 - Registro e tratamento da demandas de Clientes</p> <p>O atendimento do SAC e Ouvidoria resumem-se as seguintes fases:</p> <p>FASE 01 – Atendimento Inicial: Inicia-se por meio telefônico ou eletrônico e recebe uma identificação por meio de número de protocolo, o qual é fornecido ao cliente. No caso de reclamação, o cliente é notificado acerca da necessidade de apuração, bem como que retornaremos no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do protocolo de ocorrência, podendo ser prorrogado excepcionalmente e de forma justificada, por igual período.</p> <p>As ligações direcionadas ao SAC e Ouvidoria são gravadas e conjuntamente com a documentação relativa ao atendimento são arquivados na sede Instituição pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.</p> <p>FASE 02 – Comunicação a(s) área(s) envolvida(s): Após o atendimento inicial e registro da ocorrência, o(s) Gestor(es) da(s) área(s) envolvida(s) serão informados acerca da reclamação, bem como deverão apresentar documentos e informações para apreciação técnica dos fatos.</p> <p>FASE 03 – Transmissão da Solução para o Cliente: Após entendimento final o mesmo será transmitido ao cliente seja através de telefone, e-mail ou carta.</p>	<p>3.5.1 - Registration and treatment of customer demands</p> <p>The SAC and Ombudsman services are summarized in the following phases:</p> <p>PHASE 01 - Initial Service: Starts by telephone or electronic and receives an identification by means of protocol number, which is provided to the client. In the case of a complaint, the client is notified of the need for investigation, and we will return within a period of up to ten (10) business days, as of the date of the protocol, and may be extended exceptionally and justifiably for an equal period.</p> <p>Calls directed to the SAC and Ombudsman's Office will be recorded and filed at the Institution headquarters together with the documentation related to the service for at least 5 (five) years.</p> <p>PHASE 02 - Communication to the area (s) involved: After the initial attendance and recording of the occurrence, the Manager (s) involved in the area (s) involved will be informed about the area Of the complaint and must present documents and information for technical appraisal of the facts.</p> <p>PHASE 03 - Customer Solution Transmission: After final understanding the response will be transmitted to the client either by telephone, email or letter.</p>



**Política Operacional
Operating Policy**

<p>3.6 - Cobrança por Inadimplemento de Contrato</p>	<p>3.6 - Charge for Default of Contract</p>
<p>A Gerência de Crédito e Cobrança da DSLBR é responsável pela cobrança de Clientes inadimplentes e sua atuação deve estar em consonância as leis, normas e regulamentos vigentes.</p>	<p>The DSLBR`s Credit and Collection Management is responsible for the collection of defaulting Customers and their performance must be in accordance with the laws, regulations and regulations in force.</p>
<p>A Gerência de Crédito e Cobrança estabelecerá contato com o cliente sempre de forma amigável com a finalidade de buscar a melhor solução para as inadimplências registradas.</p>	<p>The Credit and Collection Management will always contact the customer in a friendly way in order to find the best solution for registered defaults.</p>
<p>Na possibilidade de superação de um período crítico é facultado ao cliente apresentar proposta para reestruturação da operação, o qual nesse caso, em virtude do aumento do risco e trabalho adicional em face da reestruturação da operação, o cliente deverá anuir com o aumento da taxa de juros, bem como apresentar nova garantia de pagamento.</p>	<p>In the possibility of overcoming a critical period, the client is allowed to submit a proposal for the restructuring of the operation, which in this case, due to the increased risk and additional work in the face of the restructuring of the operation, the client must agree with the increase of the rate of Interest, as well as submit a new payment guarantee.</p>
<p>3.7 – Cessão e Rescisão Contratual e Liquidação Antecipada</p>	<p>3.7 - Assignment and Termination and Early Liquidation</p>
<p>As condições de Cessão e Rescisão Contratual e Liquidação Antecipada estão dispostas no contrato.</p>	<p>The conditions of Assignment and Contract Termination and Early Liquidation are set out in the contract</p>
<p>Eventuais dúvidas podem ser dirimidas tanto pela equipe comercial como pela Gerência de Crédito e Cobrança da DSLBR, as quais estão aptas a fornecer todas as informações necessárias relativa ao produto e serviço oferecido.</p>	<p>Any doubts can be settled by both the sales team and the Credit and Collection Management of DSLBR, which are able to provide all necessary information regarding the product and service offered.</p>
<p>3.8 - Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho dos colaboradores</p>	<p>3.8 - Possible systems of goals and incentives for employee performance</p>
<p>DSLBR leva em consideração a lucratividade, o equilíbrio interno e o desempenho individual de seus colaboradores e nesse sentido, pode vir a oferecer bonificações e incentivos, quando assim justificável, e conforme estabelecido pela Matriz do Grupo Deutsche Leasing.</p>	<p>DSLBR takes into account the profit, internal balance and individual performance of their employees and in that sense, may offer bonus and incentives, when it is justifiable, and in accordance with established by DL Headquarter.</p>