



FUTURO



GRUPO
Eagle

Política de Relacionamento
com **Clientes e Usuários**

2025



Objetivo

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços do Conglomerado Prudencial “**EAGLE**”, composto pelas instituições Eagle Sociedade de Crédito Direto S.A. e Eagle Instituição de Pagamento Ltda, e Futuro Previdência Privada “**FUTURO**” tem por objetivo construir relacionamentos sustentáveis com os Clientes, atendendo suas necessidades e fortalecendo a relação entre as partes, além de abranger as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços.



Abrangência

Além dos colaboradores que possuem relacionamento com clientes e usuários, a presente Política deve ser conhecida, observada e seguida por todos os sócios, administradores, correspondentes bancários e parceiros da **EAGLE** e **FUTURO**, quando de seu relacionamento com clientes e usuários.

DIRETRIZES

A **EAGLE** e a **FUTURO** possuem política de conduta esperada dos seus colaboradores e/ou **Correspondentes Bancários no País** que estejam agindo em seu nome, previsto no Código de Ética e Conduta institucional, tendo como **premissas** no **Relacionamento com os Clientes e Usuários**:

- **Transparência na relação**, concedendo com prioridade e clareza toda e qualquer informação de interesse do cliente e que não seja protegida por sigilo industrial. Define-se informação protegida por sigilo industrial como qualquer informação que pelo conhecimento técnico que detêm representa valor competitivo para a empresa, devendo ser protegida;
- Priorizar a **satisfação do cliente** sem infringir qualquer norma ética ou cultural da empresa;
- Respeitar as normas de **proteção ao consumidor**, em especial ao agir com honestidade na publicidade e nas vendas;
- Conferir **atenção especial ao pós-vendas**, permitindo o amplo acesso e esclarecimentos sobre assistência ou dúvidas sobre o serviço prestado;
- **Observância às disposições da Lei 13.709/18** que regulamenta a proteção de dados pessoais e da Lei nº 12.965/14 que regulamenta o Marco Civil da Internet;
- Prezar pela **segurança do cliente** em todas as suas esferas.

Público Alvo **EAGLE | FUTURO**



Servidor Público

Servidores municipais, estaduais e federais, vinculados a convênios junto a órgãos públicos – sendo uma carteira de clientes Permanentes.



Pessoa Física e Jurídica Privada

Pessoas físicas e ou jurídicas vinculadas a convênios privados ou não.

PRODUTOS EAGLE

EMPRÉSTIMO

Crédito Pessoal:

Linha de crédito para pessoas físicas disponibilizadas pela Eagle SCD S.A., sendo:

CRÉDITO PESSOAL CONSIGNADO

- **Consignado Público**

Exclusivo para servidores públicos de órgãos conveniados com consignação em folha de pagamento.

- **Consignado Privado**

Destinado a funcionários de empresas privadas conveniados com consignação em folha de pagamento.

CRÉDITO PESSOAL

- **Privado**

Destinado a pessoas físicas em geral.

PRODUTOS EAGLE

DÉBITO EM CONTA

Conta Corrente:

Serviço oferecido pela Eagle SCD S.A.

- **Débito em Conta Corrente**

Serviço de débito em conta corrente de instituições conveniadas.

MOEDA ELETRÔNICA

Gestão de Contas:

Serviço oferecido pela Eagle IP Ltda.

- **Gestão de Contas**

Gestão e administração de contas de pagamento do tipo pré-paga.

Canais de Atendimento ao Cliente

Atendimento Primário

Este é o canal direto do cliente da **EAGLE** com a nossa equipe. Aqui ele pode esclarecer suas dúvidas, deixar sugestões, pedir informações ou registrar uma reclamação, estamos prontos para ouvi-lo e encontrar a melhor solução. Nosso objetivo é garantir que a experiência do cliente com nossos produtos e serviços seja sempre positiva.

EAGLE SCD S.A.



0800 400 9050



51 3027 3352



<https://www.eaglescd.com.br/>



atendimento@eaglescd.com.br



das 8h às 18h (exceto feriados)
de segunda a sexta

EAGLE IP LTDA



51 2042 0147



<https://www.grupo-eagle.com/>



das 8h às 18h (exceto feriados)
de segunda a sexta

Canais de Atendimento ao Cliente

Atendimento Secundário

A **Ouvidoria** da **EAGLE** é o canal de **segunda instância** para ajudar o cliente a resolver situações que não foram solucionadas pela nossa Central de Atendimento.

Atuamos como mediadores entre o cliente e a Instituição, buscando uma solução justa e transparente para o seu problema.

Se o cliente já tentou resolver algo e ainda precisa de apoio, conte com a **Ouvidoria** para ajuda-lo!

EAGLE SCD S.A.



0800 677 3447



ouvidoria@eaglescd.com.br



das 9h às 18h (exceto feriados)
de segunda a sexta

EAGLE IP LTDA



0800 100 1142



ouvidoria@eagle-eagle.com



das 9h às 18h (exceto feriados)
de segunda a sexta

PRODUTOS FUTURO

PECÚLIO

Pecúlio:

Plano de Benefícios de caráter Previdenciário concedidos em forma de pagamento único (Pecúlio), acessíveis a qualquer pessoa física.

ASSISTÊNCIA FINANCEIRA

Assistência Financeira:

Linha de crédito para pessoa física, com consignação em folha de pagamento, exclusivo para associados que sejam servidores públicos de órgãos conveniados.

Canais de Atendimento ao Cliente

Atendimento Primário

Este é o canal direto do cliente da **FUTURO** com a nossa equipe. Aqui ele pode esclarecer suas dúvidas, deixar sugestões, pedir informações ou registrar uma reclamação, estamos prontos para ouvi-lo e encontrar a melhor solução. Nosso objetivo é garantir que a experiência do cliente com nossos produtos e serviços seja sempre positiva.



FUTURO PREVIDÊNCIA PRIVADA



51 4020 5350



51 99977 9424



<https://www.futuroprevidencia.com.br/>



atendimento@futuroprevidencia.com.br



das 8h às 18h (exceto feriados)
de segunda a sexta

Canais de Atendimento ao Cliente

Atendimento Secundário

A **Ouvidoria** da **FUTURO** é o canal de **segunda instância** para ajudar o cliente a resolver situações que não foram solucionadas pela nossa Central de Atendimento.

Atuamos como mediadores entre o cliente e a Instituição, buscando uma solução justa e transparente para o seu problema.

Se o cliente já tentou resolver algo e ainda precisa de apoio, conte com a **Ouvidoria** para ajuda-lo!



FUTURO PREVIDÊNCIA PRIVADA



0800 703 1989



ouvidoria@sinapp.org.br



Portadores de Deficiência

(Deficiente Auditivo ou de Fala)



0800 201 1838



ouvidoria.auditivo.fala@sinapp.org.br



das 9h às 18h (exceto feriados)
de segunda a sexta



CANAL DE ÉTICA



O Canal de Ética é o nosso meio oficial para recebimento de denúncias.

Ele está disponível para colaboradores, clientes, parceiros e demais envolvidos reportarem, de forma identificada ou anônima, qualquer violação ou suspeita de violação de leis, normas regulatórias, nosso Código de Ética e Conduta, políticas ou procedimentos internos.

Este canal é gerido de forma independente, segura e confidencial pela OMD, uma empresa especializada e externa à nossa instituição.

O anonimato e o sigilo são garantidos em todos os casos, independentemente da confirmação ou não das denúncias realizadas.

CANAL DE ÉTICA OMD

- Disponível 24h

<https://canaldetransparencia.ombapp.br/futuro/externo/cadastrar.html#cadastrar>

Link disponibilizado nas páginas das empresas do grupo



IMPORTANTE: O Canal de Ética não deverá ser utilizado para dúvidas, reclamações, sugestões ou críticas relacionados aos produtos e serviços fornecidos.



LEGISLAÇÕES E NORMATIVOS

- **Resolução CMN nº 4.949**, de 30/09/2021, do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços de instituições financeiras;
- **Resolução BCB nº 155**, de 14/10/2021, do Banco Central do Brasil, dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas administradoras de consórcio e pelas instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;
- **Resolução SUSEP nº 382** de 04/03/2020, dispõe sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e intermediários, no que se refere ao relacionamento com o cliente, e sobre o uso do cliente oculto na atividade de supervisão da Susep, na forma definida por esta Resolução, e dá outras providências;
- **Lei Federal nº 8.078**, de 11/09/1990, Código de Defesa do Consumidor, da República Federativa do Brasil;
- **Decreto Federal nº 6.523**, 31/07/2008, da República Federativa do Brasil, Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11/09/1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;
- **Lei 13.709**, de 14/08/2018, da República Federativa do Brasil, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



FUTURO



GRUPO Eagle

Sites

<https://www.grupo-eagle.com/>
<https://www.eaglescd.com.br/>
<https://www.futuroprevidencia.com.br/>

Departamento Compliance

Classificação da Informação: Para uso institucional

PROIBIDA DIVULGAÇÃO