

**Política Institucional de Relacionamento
com Clientes e Usuários**Número
01.807Versão
5Data de Publicação
26/10/2023

A **Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários** tem como diretrizes:

1. Determinar a observância aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência na condução do relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.
2. Assegurar o tratamento justo e equitativo aos clientes e usuários, respeitando sua individualidade, seu grau de vulnerabilidade, conforme premissas de públicos potencialmente vulneráveis, seu momento pessoal de vida e as suas necessidades, com a prestação de informações claras e precisas a respeito de produtos e serviços e, ainda, assegurando a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos que impeçam a extinção contratual ou transferência de relacionamento.
3. Garantir o atendimento tempestivo às demandas de clientes e usuários.
4. Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e serviços.
5. Garantir a existência de mecanismos para acompanhamento, controle e mitigação de riscos que propiciem a identificação e correção de eventuais deficiências e, ainda, a avaliação da efetividade no Relacionamento com Cliente e Usuários.
6. Disseminar a cultura corporativa e a conscientização que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado, em prol da satisfação de clientes e usuários.

Declaramos que a presente é cópia fiel da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, aprovada na Reunião Extraordinária do Conselho de Administração do Banco Bradesco S.A. (RECA) nº 2.799, de 30.10.2017, cuja última revisão, sem alterações, foi aprovada na ata da Reunião do Conselho de Administração (RCA) nº 3.400, de 19.10.2023.

Banco Bradesco S.A.

Moacir Nachbar Junior