



## Protocolo de Combate às Metas Abusivas

Para garantir aos seus empregados uma vida laboral ética e saudável é necessário que a política de comercialização de produtos e serviços atenda aos seguintes requisitos:

a) As instituições devem orientar seus empregados a informar os clientes com imparcialidade e rigor sobre os diversos produtos e serviços, explicando os aspectos relevantes e advertindo sobre os riscos, gastos e taxas administrativas aplicadas, desta forma, evitando a contratação com o único fim de cumprir metas, sem o interesse efetivo do cliente. Para tanto, as instituições financeiras se comprometem a realizar ações de formação que facilitem o desenvolvimento de habilidades, conhecimentos e competências de seus empregados, orientados principalmente para a gestão do risco, a qualidade do serviço ao cliente e o conhecimento de seus produtos.

Nesse sentido, as campanhas diárias, focadas em um único produto, não atendem as premissas acima e devem ser extintas como estratégia de comercialização;

b) O estabelecimento de volumes e portfólios de produtos e serviços a serem comercializados deve respeitar as especificidades do mercado local e da infraestrutura da unidade (porte, número de funcionários, etc.). Deve contar com a participação dos trabalhadores em cada unidade de trabalho na sua construção, uma vez que são estes os que melhor conhecem tais especificidades. As metas deverão ser adequadas nas hipóteses de afastamentos, licenças, férias, ausências, etc. A revisão só poderá ser feita após o término do período acordado.

c) Entendendo que a integridade física e psicológica do trabalhador é peça chave para a realização dos objetivos da empresa, o acompanhamento dos resultados deve:

- i. Ser auferido coletivamente;
- ii. Ser realizado exclusivamente no horário de trabalho;
- iii. Acontecer apenas através de canais corporativos, nunca pelos endereços eletrônicos particulares; e
- iv. Obedecer a princípios éticos e legais, promovendo o respeito à diversidade, à cooperação e ao trabalho em equipe. A cordialidade e a civilidade devem ser regra.