

**DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DA S&P GLOBAL RATINGS PARA  
GERENCIAMENTO DA ÁREA COMERCIAL**

<b>1. Resumo.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Solicitações de Rating e de Retirada de Ratings .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Gerenciamento do Relacionamento com o Emissor e com Clientes Prospectivos.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Considerações Adicionais.....</b>	<b>3</b>

**1. Resumo**

A negociação de contratos de serviços (“*engagement letters*”) com clientes é de responsabilidade da Área Comercial, que desempenha o principal Papel Comercial dentro da S&P Global Ratings. Tal função cobre tanto a área de ratings de Corporações & Governos (C&G) quanto a ratings de Operações Estruturadas (SF).

Entre as responsabilidades da função da Área Comercial está a aquisição de novos clientes, gerenciamento do relacionamento com clientes existentes, a negociação de preços de serviços (anual, emissor frequente, monitoramento anual), assegurando que todos os negócios sejam apropriadamente documentados, que haja a manutenção dos relacionamentos com participantes-chave do mercado/intermediários e o fornecimento de informações sobre desenvolvimento de mercado para auxiliar o processo de decisão informada.

Os funcionários nos papéis Analíticos e Comercial discutem questões relativas à qualidade dos serviços voltados a um mercado específico ou prática específica<sup>1</sup>. Entretanto, os responsáveis pela Área Comercial devem se assegurar que nunca se envolverão em atividades que poderiam ser consideradas ou percebidas como de natureza analítica. De maneira semelhante, os responsáveis pela Área Comercial devem, em todos os momentos, tomar cuidado para que nenhum analista se envolva em Atividades Comerciais. Os responsáveis pela Área Comercial que enfrentam uma situação na qual não estejam certos se algo é de natureza analítica ou comercial devem se aconselhar com seus superiores imediatos ou contatar a área de *Compliance* antes de seguir em frente.

---

<sup>1</sup> Código de Conduta da Standard & Poor’s (Seção 3.3) e Prevenindo ou Administrando Conflitos - Papéis e Responsabilidades.

Os responsáveis pela Área Comercial devem ser versados em todas as políticas e diretrizes aplicáveis para conduzirem suas atividades.

Como parte do gerenciamento de registros, a S&P Global Ratings implementou o Salesforce, uma base de dados baseada na web e sistema de gerenciamento de projetos usados pela Área Comercial para registrarem o resumo de suas ligações, contatos com clientes e todas as comunicações e atividades relevantes.

## **2. Solicitações de Rating e de Retirada de Ratings**

O processo de rating de crédito da S&P Global Ratings normalmente começa com uma solicitação do emissor ou de seus representantes.

Uma vez que o contato tenha sido estabelecido, as responsabilidades da Área Comercial incluem o seguinte:

1. Obter a carta de compromisso de rating assinada;
2. Explicar as opções de rating para um emissor (exemplo, rating público, privado ou confidencial) e gerenciar as expectativas dos clientes ao longo do processo de contratação;
3. Os responsáveis pela Área Comercial não devem se comprometer com a entrega de um produto ou serviço, sem antes consultar um gerente analítico relevante;
4. As tabelas de honorários por serviços ("*fee schedules*") devem ser observados pelos responsáveis pela Área Comercial; quaisquer desvios das tabelas de honorários devem ser aprovados de acordo com a política aplicável no tempo, na região relevante;
5. Apenas os modelos de contratos de serviços aprovados devem ser usados, modelos específicos de contratos de serviços devem ser usados para títulos corporativos ou aqueles lastreados em seguros.
6. Embora os processos específicos possam variar de acordo com a região e equipes após o recebimento de um contrato de serviços, os responsáveis pela Área Comercial devem assegurar que o analista seja notificado de seu recebimento;
7. Os responsáveis pela Área Comercial são proibidos de se envolverem em Atividades de Rating de Crédito<sup>2</sup>;
8. Os responsáveis pela Área Comercial podem discutir com o analista, com um gerente analítico ou um funcionário em um Papel de Controle os seguintes aspectos para que possam ajudá-lo a determinar o preço do serviço: complexidade da análise, tempo requisitado para completar a contratação, a experiência analítica necessária e os recursos requisitados. Entretanto, são proibidas as discussões com um funcionário que desempenhe um Papel Analítico referente a receitas ou recebimentos específicos a um Emissor, pagamentos ou informação de honorários<sup>3</sup>.
9. Caso um cliente solicite a retirada de ratings, o papel dos responsáveis pela Área Comercial é o de contatar o emissor para entender a razão da solicitação de retirada dos ratings, informar o emissor sobre a Política da S&P Global Ratings relacionada com essa solicitação e discutir com o emissor se a manutenção do rating não continuaria sendo válida para o emissor. Em nenhum momento durante tais discussões os responsáveis pela Área Comercial devem usar de técnicas que possam ser percebidas como coercivas ou agressivas com o objetivo de manter o rating.

---

<sup>2</sup> Código de Conduta e Prevenindo ou Administrando Conflitos - Papéis e Responsabilidades.

<sup>3</sup> Código de Conduta e Prevenindo ou Administrando Conflitos - Papéis e Responsabilidades.

### **3. Gerenciamento do Relacionamento com o Emissor e com Clientes Prospectivos**

O gerenciamento do relacionamento de clientes e clientes prospectivos é também uma função dos responsáveis pela Área Comercial. Como parte do relacionamento, e quando possível, os responsáveis pela Área Comercial encontram-se pessoalmente com clientes designados. Quando tais reuniões pessoais não são possíveis, a Área Comercial mantém contato com os clientes por meio de telefone. Reuniões face-a-face com emissores e clientes prospectivos oferecem uma oportunidade para os responsáveis pela Área Comercial construir um forte relacionamento de negócios com os clientes.

Tais reuniões ou telefonemas têm, entre outros, os seguintes objetivos:

- Manter um relacionamento constante com o cliente;
- Obter a opinião do cliente com relação ao serviço que lhe é prestado;
- Fornecer informações atualizadas sobre novos desenvolvimentos da S&P Global Ratings e suas atividades;
- Propor e vender serviços de ratings apropriados;
- Obter informações atualizadas dos clientes sobre suas atividades;
- Além disso, os responsáveis pela Área Comercial podem enviar aos clientes comentários e pesquisas globais sobre tópicos setoriais, bem como relatórios econômicos.

Os responsáveis pela Área Comercial seguem uma variedade de boas práticas para que possam executar suas funções, incluindo:

Desenvolver um entendimento profundo sobre o cliente ou cliente prospectivo, incluindo seus negócios e solicitações específicas;

Deixar com o cliente ou cliente prospectivo material de marketing pertinente, ou considerar o envio de material relevante para tais clientes ou clientes prospectivos dando prosseguimento ao relacionamento;

Obter o *feedback* do cliente e desvelar as necessidades específicas da empresa;

x Com base no acima, atender as necessidades dos clientes com produtos específicos e serviços fornecidos pela S&P Global Ratings;

Trabalhar com a equipe apropriada de modo a assegurar qualquer ação de acompanhamento das necessidades dos clientes ou clientes prospectivos.

### **4. Considerações Adicionais**

Os responsáveis pela Área Comercial devem tratar qualquer informação confidencial que possam receber, de acordo com a política corporativa da S&P Global Ratings (Código de Conduta da S&P Global Ratings, Política de Informação Confidencial e Sensível, Política Prevenindo ou Administrando Conflitos - Papéis e Responsabilidades);

No caso de oportunidades de negócio através de fronteiras geográficas, espera-se que os responsáveis pela Área Comercial coordenem suas atividades de maneira eficiente;

Em caso de convites para palestrar em conferências ou eventos setoriais, os responsáveis pela Área Comercial devem receber a aprovação de seu supervisor imediato de acordo com a Política de Presentes, Entretenimento, Conferência e Outros Eventos;

De acordo com a política corporativa<sup>4</sup>, é possível para os responsáveis pela Área Comercial interagirem com colegas em outras partes do negócio. Entretanto, os responsáveis pela Área Comercial não devem se envolver em nenhuma atividade que possa ser considerada como de venda de produtos ou serviços de partes da corporação que não sejam da S&P Global Ratings. Os responsáveis pela Área Comercial também devem assegurar que qualquer informação fornecida a colegas em outras partes da corporação não inclua nada que possa ser considerado como confidencial.

---

<sup>4</sup> Política de Confidencialidade, Conflitos e Segregação de Funções (*Firewall*).