

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Novembro 2019</b>
	<b>MARKETING</b>	<b>Folha 1/4</b>

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Abrangência.....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Responsabilidades .....</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>Diretrizes .....</b>	<b>2</b>

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Novembro 2019</b>
	<b>MARKETING</b>	<b>Folha 2/4</b>

### **1. Objetivo**

Estabelecer as diretrizes que devem regular a utilização de instrumentos de marketing das atividades e produtos da Klabin.

### **2. Abrangência**

As diretrizes presentes nesta Política deverão ser cumpridas por todos os colaboradores, terceiros e demais parceiros de negócio da Klabin, em todas as unidades da empresa, sendo a área de Comunicação, Marca e Relações Institucionais responsável por sua implementação.

### **3. Responsabilidades**

A Klabin segue a premissa da comunicação clara e adequada, prezando sempre pela transparência e pela construção de relacionamentos duradouros com seus clientes e demais *stakeholders*. Ao assumir este compromisso, a empresa busca a promoção de resultados positivos em toda a sua esfera de influência, através da adoção de conduta ética e de respeito a seus clientes e demais *stakeholders*, bem como ao meio ambiente.

### **4. Diretrizes**

As diretrizes desta Política ultrapassam o simples cumprimento da legislação e têm por finalidade perpetuar os valores e a tradição da Klabin, visando preservar e fortalecer sua marca e sua história.

Portanto, todo e qualquer material, ação publicitária e/ou promocional, ou ação de interação com públicos de relacionamento devem respeitar as seguintes diretrizes:

1. Cumprimento integral ao Código de Conduta Klabin, a fim de fortalecer os princípios e valores estabelecidos, e zelar pela imagem institucional da companhia, seus produtos, seus ativos e reputação de seus colaboradores, clientes e demais públicos;
2. Cumprimento às políticas e diretrizes internas, em especial ao Guia de Comunicação e Uso da Marca Klabin;
3. Atendimento à legislação vigente e às recomendações de regulamentos e códigos voluntários relativos à comunicação e marca;
4. Atendimento às demandas de clientes com excelência e compromisso, com atenção ao cumprimento dos prazos de resposta e consequente valorização do relacionamento, e buscando o desenvolvimento e divulgação de produtos coerentes com os desafios de inovação constante, co-criação e sustentabilidade assumidos pela empresa;

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Novembro 2019</b>
	<b>MARKETING</b>	<b>Folha 3/4</b>

5. Promoção do diálogo constante com clientes visando a compreensão dos seus negócios e mercados, a identificação de oportunidades para novos desenvolvimentos, o aprimoramento dos produtos, a satisfação das entregas e o fortalecimento dos relacionamentos;
6. Aderência aos princípios de marketing responsável, com transparência na disponibilização de informações a respeito dos impactos socioeconômicos e ambientais das operações da Klabin ao longo da cadeia de valor;
7. Promoção da educação para o consumo consciente e sustentável, a fim de educar e engajar clientes para a utilização dos produtos Klabin visando menor impacto socioambiental;
8. Utilização de procedimentos que prezem pela privacidade de seus clientes e demais públicos, sendo proibida a utilização de suas informações de forma não autorizada;
9. Respeito às práticas da livre concorrência, considerando-as incentivo constante à inovação de produtos, em prol de clientes e demais públicos;
10. Aderência aos bons costumes da cultura local onde o material, ação publicitária e/ou promocional estará em circulação;
11. Utilização de mecanismos que proíbam a veiculação de informações enganosas ou abusivas, que incitem à violência, explorem o medo, a superstição ou a vulnerabilidade de adultos, de crianças ou de grupos específicos, desrespeitem valores ambientais, ou que sejam capazes de induzir clientes a se comportarem de forma prejudicial ou perigosa à saúde ou segurança;
12. Incentivo à utilização de materiais provenientes da reciclagem para a confecção de peças de marketing e publicidade, bem como à destinação dos mesmos para a reciclagem;
13. Respeito à utilização dos espaços públicos. A Klabin não se utiliza de áreas não autorizadas.

 <b>Klabin</b>	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Novembro 2019</b>
	<b>MARKETING</b>	<b>Folha 4/4</b>



## Aprovações de Políticas e Procedimentos

ID Solicitação  
APP.19.000032

<i>Emittente</i> Lilian Pedreira Brito	<i>Area</i> RISCOS E CONTROLES INTERNOS	<i>Data de Abertura</i> 04/11/2019
---	--	---------------------------------------

<i>Area</i> Comunicação e Sustentabilidade	<i>Nome da Política ou Procedimento</i> Política de Marketing	
<i>Tipo do Documentos</i> Política	<i>Versão</i> Versão 01 - Novembro 2019	<i>Quantidade de Aprovadores</i> 03
<i>Observação</i> atualizações em relação a versão 00 destacadas no documento.		

<i>Aprovador</i> Carime Kanbour Zaocaria	<i>Area</i> GERENCIA DE COMUNICACAO E RELACOES INSTI	<i>Data de Aprovação</i> 08/11/2019	<i>Data de Reprovação</i>
<i>Observação</i> Atualização ok!			

<i>Aprovador</i> Cristiano Monteiro Bueno	<i>Area</i> RISCOS E CONTROLES INTERNOS	<i>Data de Aprovação</i> 08/11/2019	<i>Data de Reprovação</i>
<i>Observação</i> ok. aprovado.			

<i>Aprovador</i> Sergio Luiz de Toledo Piza	<i>Area</i> DIRETORIA GENTE E SERVICOS CORPORATIVOS	<i>Data de Aprovação</i> 11/11/2019	<i>Data de Reprovação</i>
<i>Observação</i> De acordo.			