

| Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

1. DO OBJETIVO

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários da sim;paul visa estabelecer as diretrizes e procedimentos voltados a um relacionamento ético, responsável e em conformidade com a regulamentação, alinhada às demais Políticas da Instituição e as melhores práticas do mercado, refletindo nosso compromisso com a mitigação de riscos e a segurança na prestação de serviços.

O objetivo desta Política é orientar a atuação da sim;paul no relacionamento com clientes e usuários, em conformidade com a Resolução BCB nº 155, de 14 de outubro de 2021 e suas alterações.

Além disso, busca garantir que os produtos e serviços oferecidos sejam adequados ao perfil e necessidades dos clientes.

2. DA ABRANGÊNCIA

As disposições aqui contidas são de observância obrigatória e aplicam-se:

- A todos os Colaboradores, no limite de suas atribuições e competências.
- Aos Parceiros, conforme aplicável.
- A todas as etapas do ciclo de vida dos produtos e serviços, desde a concepção e publicidade até o encerramento da relação contratual.
- Aos canais de atendimento físico, digitais e plataformas de suporte operacional.

3. DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A governança da Política é distribuída conforme a seguinte estrutura:

Instância	Atribuição
Diretoria Executiva	• Aprovar Política; e • Assegurar recursos para execução e supervisão da cultura de relacionamento.
Diretor de Relacionamento	• Implementar as diretrizes desta Política e da regulamentação aplicável; e • Assegurar que a Política seja compatível com a natureza da Instituição.
Área de Relacionamento	• Gerir indicadores de queixas e reporte ao regulador (Ouvidoria); e • Reporte periódico ao Diretor de Relacionamento e a Diretoria Executiva quando necessário.
Compliance	• Validar e monitorar a aderência normativa; e

	• Gerir indicadores de queixas, denúncias e reclamações recebidas pelos canais de Ouvidoria e RDR do Banco Central.
Controles Internos	• Avaliar a efetividade da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, bem como os seus controles.
Gente e Gestão	• Executar o programa de treinamento e disseminação interna desta Política.
Auditoria Interna	• Realizar testes independentes de efetividade dos controles implementados.
Áreas de Negócios	• Realizar o atendimento dos clientes em conformidade com esta Política.

4. DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES

A sim;paul observará os seguintes princípios e diretrizes:

- Ética: atuação íntegra, honesta e em conformidade com a regulamentação.
- Responsabilidade: oferta de produtos e serviços realizada de acordo com as necessidades, objetivos e perfil dos clientes, considerando suas características e complexidade, com base em critérios e metodologias previamente aplicadas.
- Transparência: informações prestadas de forma clara e precisa, sobretudo sobre tarifas, prazos, riscos e condições de uso dos produtos e serviços.
- Diligência: atuação eficiente, tempestiva e adequada na condução do relacionamento.

5. DA CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO E ESCOPO OPERACIONAL

A sim;paul é uma instituição autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, atuando dentro do escopo de suas autorizações vigentes e prestando os serviços relacionados à sua infraestrutura de pagamentos e ao modelo operacional contratado com empresas do grupo, inclusive no atendimento da Rampa Fiat e da Plataforma da Binance, observadas as atividades efetivamente autorizadas e os requisitos regulatórios aplicáveis.

6. DO GERENCIAMENTO DAS DIRETRIZES DE RELACIONAMENTO

6.1. Identificação e Qualificação de Clientes

Considerando o modelo de negócios da sim;paul em conjunto com o grupo Blnance, o processo de

onboarding e manutenção de relacionamento com clientes e usuários é realizado pela Plataforma, através do seu aplicativo e observa todos os deveres de diligência (*Due Diligence*) e os mecanismos de validação e checagem de bases restritivas, conforme disposto na Regulamentação aplicável.

A sim;paul trabalha em conjunto com a Binance para assegurar que a identificação, validação, qualificação e classificação dos clientes e usuários ("Processo KYC/KYB") estejam em linha com as normas e nossas políticas e diretrizes.

Testes de adequação cadastral amostrais são realizados e as transações acompanhadas e monitoradas.

Na eventualidade de identificação de falhas nos controles da Binance, a sim;paul possui prerrogativa técnica para suspender a operabilidade das contas afetadas.

6.2. Concepção e Oferta de Produtos e Serviços

A oferta de produtos e serviços é feita pela Plataforma Binance, observado seu processo e metodologia de risco, registrados formalmente nos manuais próprios, observando sempre a Abordagem Baseada em Risco e classificação de cada cliente e produto de acordo com os critérios previstos nas normas, principalmente:

- Região
- Idade
- Tempo de relacionamento
- Renda ou faturamento
- Restrições ou sanções
- Risco do produto
- Características do produto

A sim;paul assegura que a definição e a consideração do público-alvo integrem, de forma obrigatória, os processos de concepção, oferta, recomendação, contratação e distribuição dos produtos e serviços disponibilizados, em observância ao art. 4º, inciso I, e ao art. 7º, §§ 1º e 2º, da Resolução BCB nº 155/2021.

O produto ofertado atualmente, consiste na infraestrutura de pagamento que viabiliza o envio de recursos via Pix, pelos clientes, para a posterior conversão em criptoativos na plataforma da Binance.

O relacionamento tem início por meio dessa Plataforma e a oferta do produto sim;paul vem de encontro ao público-alvo da instituição, composto por pessoas naturais e jurídicas, residentes ou estabelecidas no Brasil, que buscam esses investimentos e tenham sido submetidos e aprovados no processo de identificação, validação e qualificação de clientes e usuários ("KYC" ou "KYB"), conduzido pela Binance.

A oferta, publicidade e comunicação de produtos e serviços realizados pela Binance em conexão com a infraestrutura ou serviços da sim;paul observam os requisitos legais e regulatórios aplicáveis, inclusive quanto à clareza, veracidade, transparência e ausência de informações que possam induzir o cliente ou usuário a erro.

As informações relevantes sobre o produto ou serviço devem ser disponibilizadas de forma clara, objetiva e compatível com o perfil do público-alvo.

Quando, e se adotado, programa de metas e remuneração atrelada à distribuição e oferta de produtos, a sim;paul não permite que se estimulem práticas incompatíveis com os princípios desta Política ou com a regulamentação aplicável. Eventuais desvios devem ser identificados, avaliados e tratados adequadamente.

6.3. Integridade e Segurança das Transações (Resiliência Operacional)

A sim;paul mantém infraestrutura tecnológica resiliente, adotando mecanismos que incluem:

- Criptografia e Sigilo: Emprego de criptografia em todas as camadas de processamento de dados e rígidos controles de acesso aos dados dos usuários.
- Monitoramento Transacional: Utilização de ferramentas de monitoramento em tempo real para identificação de padrões atípicos, assegurando a confiabilidade das transações e a legitimidade dos serviços prestados.

Os mecanismos de segurança deverão ser proporcionais à natureza, complexidade e aos riscos dos produtos e serviços, contemplando, conforme aplicável, autenticação, prevenção e monitoramento de fraudes, proteção de dados, continuidade dos serviços, gestão de acessos, rastreabilidade e resposta a incidentes.

6.4. Gestão de Dados e Informações (LGPD)

A sim;paul mantém registro dos dados transacionais e identificadores mínimos necessários para a rastreabilidade, conforme Regulamentação aplicável, assegurando que a origem e o destino dos recursos via PIX sejam plenamente auditáveis.

As informações advindas de contratos, termos, comprovantes, extratos, comunicações e demais documentos destinados aos clientes e usuários utilizam linguagem clara, objetiva e adequada à natureza e complexidade do produto ou serviço, permitindo a identificação das condições relevantes, inclusive valores, tarifas, encargos, prazos, datas, riscos, direitos e deveres, sempre de forma transparente.

6.5. Atendimento, Mediação de Conflitos e Ouvidoria

Considerando que o usuário inicia o relacionamento através da plataforma (aplicativo) da Binance, o atendimento de 1º nível é realizado por meio dessa ferramenta. A sim;paul atua como instância de resolução para demandas não resolvidas, no que tange a falhas na liquidação ou questões afetas à conta de pagamento, assegurando o cumprimento dos deveres de conduta pertinentes às suas atividades.

A sim;paul fornece ao cliente os canais de denúncia e ouvidoria, com acesso através do seu site, cumprindo os requisitos da regulamentação aplicável

O atendimento será realizado de forma tempestiva, acessível e sem a imposição de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para apresentação de demandas, obtenção de documentos e informações, cancelamento ou encerramento de produtos e serviços e, quando aplicável, transferência do relacionamento para outra instituição.

6.6. Extinção da Relação Contratual

O encerramento da conta de pagamento na infraestrutura da sim;paul ocorre de forma automática mediante o distrato do usuário com a Binance, ou por determinação direta da sim;paul, a depender das condições contratuais.

O encerramento deverá observar as condições contratuais e regulatórias aplicáveis, com comunicação adequada ao cliente ou usuário e disponibilização das informações e documentos pertinentes. Quando aplicável, a sim;paul assegurará a transferência do relacionamento para outra instituição de forma tempestiva e sem barreiras, observados os requisitos de segurança, prevenção à fraude, proteção de dados e demais obrigações legais.

7. DA GOVERNANÇA, MONITORAMENTO E EFETIVIDADE

7.1. Mecanismos de Acompanhamento e Implementação

A sim;paul assegura a implementação integral desta Política mediante a segregação de funções e a nomeação de um Diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução BCB nº 155, incumbido de zelar pela aderência normativa em toda a infraestrutura de pagamentos oferecida.

A implementação dar-se-á através do cumprimento por todos os colaboradores e parceiros, do que está aqui disposto e também do disposto em outras políticas e manuais operacionais da Companhia, pertinentes.

No modelo operacional compartilhado com a Binance, a responsabilidade por atividades executadas pela empresa do grupo não afasta as responsabilidades regulatórias da sim;paul relativas aos produtos, serviços,

infraestrutura e atividades sob sua esfera de autorização e supervisão. A divisão de responsabilidades deverá ser formalizada contratualmente e acompanhada por mecanismos de supervisão, indicadores, auditoria, gestão de incidentes e escalonamento.

7.2. Monitoramento via Métricas e Indicadores

O cumprimento das disposições será monitorado continuamente através de Indicadores de Desempenho (KPIs) e Indicadores de Risco (KRIs), que abrangem:

- Índice de Efetividade de KYC: Percentual de conformidade identificado nos testes de amostragem realizados nos dossiês da Binance.
- SLA de Atendimento e Ouvidoria: Tempo médio de resposta e índice de resolutividade das demandas dos usuários finais.
- Volumetria de Alertas: Quantidade de transações bloqueadas preventivamente por suspeita de fraude ou atipicidade no arranjo PIX.
- Acurácia Transacional: Identificação da presença do beneficiário final nos registros.

7.3. Avaliação de Efetividade e Mitigação de Riscos

A sim;paul realizará, com periodicidade mínima anual, um Diagnóstico de Efetividade para avaliar os mecanismos de controle desta Política e da Regulamentação vigente. Caso sejam detectadas lacunas nos controles executados pela Binance ou pela sim;paul, será emitido um Plano de Ação de Remediação (PAR) com prazos para correção.

7.4. Auditoria Interna e Testes Periódicos

A Auditoria Interna realizará testes periódicos e independentes sobre os mecanismos de controle e procedimentos previstos nesta Política, conforme seu plano de trabalho.

7.5. Guarda de Dados e Trilhas de Auditoria

A sim;paul manterá em arquivo eletrônico seguro, íntegro e imutável, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, todos os dados, registros, evidências de testes e informações relativas:

- Aos processos de monitoramento de conduta.
- Aos resultados dos testes de amostragem realizados na parceira.
- Às trilhas de auditoria das transações de pagamento.
- Aos relatórios anuais de efetividade e pareceres da auditoria interna.

Tais registros estarão permanentemente à disposição do Bacen para fins de supervisão e fiscalização.

8. DO PROGRAMA DE TREINAMENTO E DISSEMINAÇÃO

A sim;paul mantém programa permanente de treinamento, capacitação e disseminação interna referente a este tema, buscando assegurar que todos os Colaboradores e Parceiros conheçam e apliquem integralmente as diretrizes desta Política.

O programa visa a disseminação de uma cultura institucional pautada na ética de relacionamento, na qualidade das informações e na eficiência da Ouvidoria e Canal de Denúncias, mitigando riscos de conduta e reputacionais.

Esta Política será disponibilizada no site da Instituição e também disseminada a todos os colaboradores e partes interessadas, através do sistema interno de comunicação da simpaul, o qual exige aceite aos termos e compromisso do cumprimento do que aqui está disposto.

Os treinamentos poderão ser realizados pela própria Instituição ou por terceiros contratados que possuam conteúdo especializado e direcionado ao tema.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Política será revisada periodicamente e entrará em vigor a partir da data de sua aprovação e publicação oficial pela organização. Dúvidas acerca do teor e aplicação deste documento podem ser encaminhadas para o endereço eletrônico controlesinternos@simpaul.com.br.

10. DO HISTÓRICO DE VERSÕES

Código do Documento: POL-REL-001		Classificação: Pública
Elaborada por: Área de Relacionamento		
Revisado por: Diretoria de Relacionamento		
Aprovado por: Diretoria Executiva		
Data	Versão	Sumário
17/02/2025	1.0	Elaboração da Política de Relacionamento
06/04/2026	2.0	Revisão da Política de Relacionamento e adequação da sua estrutura aos procedimentos e controles compartilhados com a empresa do grupo.
25/09/2026	2.1	Revisão da Política para reforço da aderência à Resolução BCB nº 155