

| Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

1. INTRODUÇÃO

Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários da **sim;paul Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A. ("sim;paul Investimentos")** orienta os colaboradores sobre diretrizes e procedimentos para um relacionamento com os Clientes que seja ético, responsável e em conformidade com a regulamentação, alinhado às demais Políticas da Instituição e as melhores práticas do mercado, refletindo nosso compromisso com a mitigação de riscos e a segurança das operações.

As normas e práticas descritas nesta Política visam garantir a efetividade do atendimento e a adequação dos serviços, fortalecendo a confiança e a segurança da **sim;paul Investimentos** no mercado.

2. OBJETIVO

O objetivo desta Política é orientar o comportamento dos colaboradores da **sim;paul Investimentos** no relacionamento com clientes e usuários, em conformidade com a Resolução BCB nº 155, de 14 de outubro de 2021, estabelece princípios e procedimentos para o relacionamento das instituições financeiras com clientes e usuários, determinando que suas atividades sejam conduzidas com ética, responsabilidade, transparência e diligência, fortalecendo a proteção e a segurança do setor.

Além disso, visa garantir que os produtos e serviços oferecidos sejam adequados ao perfil e necessidades dos clientes, promovendo a inclusão e a mitigação de riscos.

A Política também busca alinhar as operações da instituição aos padrões de governança corporativa e às melhores práticas do mercado, reforçando a conformidade regulatória e a confiança nas relações financeiras.

3. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se a todos os colaboradores da **sim;paul Investimentos** que envolvem clientes e usuários finais de produtos e serviços oferecidos. Abrange todas as atividades,

começando com a elaboração do produto, relacionamento comercial e, atendimento ao cliente e usuário final.

4. DEFINIÇÕES

Atendimento: Todo o relacionamento com o cliente, tanto para esclarecimento de dúvidas pré e pós uso dos produtos e serviços, seja para atendimento a reclamações, sugestões de toda e qualquer demanda.

Cientes ou Usuários: Pessoas físicas ou jurídicas que, direta ou indiretamente, utilizam os produtos e serviços oferecidos pelo cliente institucional, dentro do escopo das operações intermediadas pela **sim;paul Investimentos**.

5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Os colaboradores da **sim;paul Investimentos** no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, devem conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Neste sentido, os princípios gerais se traduzem da seguinte forma:

Ética: Atuação dos colaboradores com integridade e respeito, garantindo profissionalismo e conformidade regulatória em todas as interações.

Responsabilidade: Compromisso com a qualidade na prestação dos serviços, atuando com segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;

Transparência: Fornecimento de informações claras e acessíveis, permitindo que os Clientes tomem decisões informadas e alinhadas aos seus interesses e, sejam atendidos com informações precisas.

Diligência: Atendimento ágil e resolutivo, com soluções eficazes e prevenção de conflitos, atendendo às demandas dos clientes de forma proativa.

Para tanto é primordial promover e manter uma cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, e dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

Os colaboradores da **sim;paul Investimentos** devem garantir a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários.

As informações aos clientes devem ser prestadas de forma clara e precisa, à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

No que tange às contas de pagamento dos clientes e usuários, é primordial a identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de pagamento, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento.

A **sim;paul Investimentos** deve atuar tempestividade e de modo eficiente (i) no atendimento a demandas de clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços; (ii) na extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos; e (iii) na transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.

A **sim;paul Investimentos** deve assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, em especial quanto aos seguintes aspectos:

- identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento;
- concepção de produtos e de serviços;
- oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;

- cobrança de taxas e tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes e usuários em bases de dados;
- gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- mediação de conflitos;
- sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- extinção da relação contratual relativa a produtos e a serviços;
- liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações; e
- transferência de relacionamento para outra instituição.

Para assegurar a efetiva implementação desta Política, é fundamental a participação e o comprometimento de todos os colaboradores da **sim;paul Investimentos**.

A seguir, estão elencadas algumas das responsabilidades de cada área da **sim;paul Investimentos** quanto ao tema:

5.1. Diretoria Executiva

- Aprovar esta Política e garantir o cumprimento das suas diretrizes.
- Revisar periodicamente esta Política, promovendo ajustes necessários em conformidade para manter sua efetividade e alinhamento com os objetivos institucionais.
- Supervisionar a adequação dos serviços prestados, garantindo a segurança e a conformidade das operações, tratando adequadamente eventuais desvios relacionados a identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento.
- Promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho de colaboradores e de representantes com as diretrizes e os valores organizacionais previstos nesta Política.

5.2. Compliance e Controles Internos

- Implementar e supervisionar a aplicação desta Política, garantindo que os processos adotados estejam em conformidade com os critérios regulatórios e padrões internos.
- Instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar a implementação das suas disposições, o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados, a avaliação da sua efetividade, e a identificação e a correção de eventuais deficiências.
- Reportar à diretoria qualquer desvio ou necessidade de aprimoramento nos processos institucionais.
- Suporte à disseminação do conteúdo desta Política e à construção de treinamentos, atuando como apoio à área responsável.
- Atuar na prevenção e correção de eventuais incidentes que impactem a segurança e a transparência dos serviços.

Os mecanismos acima descritos devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da Instituição.

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

5.3. Gestão de Riscos

- Avaliar continuamente eventuais riscos relacionados a prestação de serviços, oferecimento de produtos e o relacionamento com clientes.

5.4. Auditoria Interna

- Avaliar periodicamente os controles e procedimentos relacionados a esta Política, verificando sua efetividade e cumprimento das normas regulatórias.

- Identificar possíveis deficiências nos processos e recomendar ações corretivas em conjunto com a área de Compliance.
- Reportar à diretoria os resultados das auditorias e fornecer aprimoramentos para o fortalecimento dos controles internos.

5.5. Ouvidoria

- Garantir uma análise imparcial e independente das demandas, com tratamento adequado e, em conformidade com as normas vigentes.
- Reportar à diretoria os indicadores de atendimento e as principais ocorrências registradas.
- Promover a comunicação eficaz das diretrizes estabelecidas nesta Política, bem como a realização de treinamentos periódicos sobre os temas pertinentes.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários deve nortear as atividades das diversas áreas da **sim;paul Investimentos**.

Eventuais alterações nas regras de condutas previstas nesta Política deverão ser formalmente aprovadas pelas instâncias competentes, garantindo o cumprimento das exigências legais e regulatórias, bem como alinhamento às políticas internas e melhores práticas de mercado.

Todos os registros e documentos gerados com base nesta Política deverão ser arquivados pelo prazo mínimo de cinco anos e disponibilizados ao Banco Central do Brasil, sempre que requisitados.

Essas medidas visam garantir a conformidade regulatória e reforçar o compromisso da **sim;paul Investimentos** com um relacionamento transparente, ético e seguro.

7. HISTÓRICO DE VERSÕES

Código do Documento: POL-OUV-002	Classificação: Pública
---	-------------------------------

Elaborado por: Jurídico		
Revisado por: Diretoria Jurídica e Diretoria de Compliance		
Aprovado por: Diretoria Executiva		
Data	Versão	Sumário
17/02/2025	1.0	Elaboração da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários.