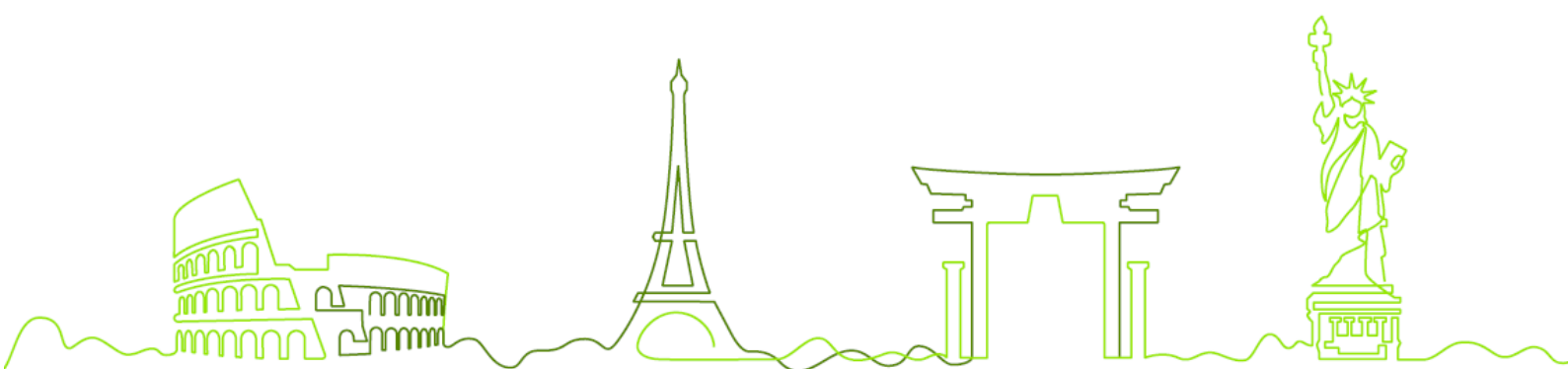




intex international
exchange bank



Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços

Intex Bank Banco de Câmbio S/A

Controle de Versões

Versão	Data	Área Responsável	Motivo
1ª	05/2019	Compliance, Riscos e Controles Internos	Versão Original
2ª	10/2021	Compliance, Riscos e Controles Internos	Atualização
3ª	12/2022	Compliance, Riscos e Controles Internos	Atualização
4ª	10/2024	Compliance, Riscos e Controles Internos	Atualização
5ª	07/2025	Compliance, Riscos e Controles Internos	Atualização
6ª	07/2026	Compliance, Riscos e Controles Internos	Atualização

Mudanças ocorridas na atualização de 07/2026

Corrigido o e-mail do suporte, atualizado para o domínio intexbank.com.br.
Inclusão de serviços de ativos virtuais.

Público:

"Este documento contém informações que podem ser compartilhadas internamente ou fora da INTEx BANK BANCO DE CÂMBIO S/A, com baixo risco ou até mesmo sem risco de imagem para a instituição, sob a condição de não haver alterações em seu conteúdo original".

Sumário

1.	Responsabilidades	5
2.	Público-alvo e Abrangência.....	5
2.1	Clientes e Usuários	7
2.2	Produtos e Serviços	7
2.3	Colaboradores	7
2.4	Parceiros de Negócios	7
3.	Objetivos da Política.....	8
4.	Base Normativa	9
5.	Declaração Institucional.....	12
6.	Papéis e Responsabilidades.....	14
7.	Aderência da Política.....	20
8.	Treinamento	21
9.	Disseminação Interna.....	21
10.	Formalização	22
11.	Educação Financeira.....	22
12.	Porte, Complexidade e Volume de Operações do “Intex Bank”	23
13.	Produtos e Serviços.....	23
14.	Prospects	25
16.	Ordens de Pagamento em Moeda Estrangeira oriunda do Exterior.....	26
17.	Emissão e Controle de Contratos de Câmbio	26
18.	Liquidação de Operações.....	27
19.	Relações de Negócio via Soluções de Autoatendimento	28
20.	Pedidos de Informações & de Esclarecimentos, Reclamações e Denúncias....	29
21.	Registros dos Serviços Financeiros das Operações Financeiras	30
22.	Operações de Transferência de Recursos (Moeda Nacional e Moeda Estrangeira).....	30
23.	Especial Atenção.....	31
24.	Mecanismos de Monitoração e Controle de Operações	31
25.	Auditoria Interna	32
26.	Compliance.....	32
27.	Controles Internos	32
28.	Diretoria.....	33
29.	Guarda e Sigilo de Informações e Documentos	33
30.	Possíveis sanções ao “Intex Bank” e aos seus Colaboradores	34
31.	Outros documentos corporativos do “Intex Bank” relacionados ao Relacionamento com Clientes e Usuários.....	35

32.	Mecanismos de Acompanhamento, Controle e Mitigação de Riscos	35
33.	Vigência.....	36
Anexo I - Relacionamento com Clientes para Serviços de Ativos Virtuais		37

1. Responsabilidades



¹A elaboração, manutenção e a disponibilização desta Política é de responsabilidade da Área de Compliance, notadamente do diretor responsável indicado ao Banco Central do Brasil, do Intex Bank Banco de Câmbio S/A (“Intex Bank”).

A Política é compatível com o perfil do “Intex Bank” e assegura estar em conformidade com efetivo gerenciamento de seu risco, notadamente no que toca ao relacionamento com clientes, evitando, dessa maneira, sofrer sanções, perdas financeiras, entre outras, decorrentes de descumprimentos legais e/ou falhas.

2. Público-alvo e Abrangência

Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços do “Intex Bank” é direcionada a todas as pessoas naturais e jurídicas (funcionários, colaboradores, parceiros de negócio, correspondentes e fornecedores) que se relacionam com clientes do “Intex Bank” ou usuários de seus produtos ou de seus serviços, representando o “Intex Bank”.

Esta Política deve ser conhecida e cumprida por todos a quem é direcionada (Pessoas Naturais e Jurídicas), em qualquer localidade que o “Intex Bank” se estabeleça ou seja representada (no Brasil ou no Exterior), que sejam:

- Funcionários (Pessoas contratadas em regime CLT);
- Colaboradores:
- Pessoas contratadas que executam atividades para ou em nome do “Intex Bank”;
- Estagiários;
- Jovens Aprendizizes.

¹ 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) que abordam os principais desafios de desenvolvimento enfrentados no Brasil e no Mundo.

- Correspondentes (registrados no UNICAD, do Banco Central do Brasil);
- Prestadores de serviços específicos (Serviço de Transferências Pessoais Internacionais, Administradores de Cartões Pré-Pagos, Advogados, Centrais de Atendimento e outros).

Publicidade Responsável

O “Intex Bank” adota práticas de publicidade responsável, assegurando que todas as comunicações de marketing e divulgação de produtos e serviços — tanto de câmbio quanto de ativos virtuais — sejam claras, precisas e não induzam o cliente a erro.

A publicidade observa os seguintes princípios: (a) não utilizar informações enganosas ou que possam induzir o cliente a erro sobre a natureza, os riscos ou a rentabilidade dos produtos; (b) apresentar de forma destacada os riscos associados, especialmente no caso de ativos virtuais; (c) não omitir informações relevantes para a tomada de decisão do cliente; e (d) respeitar a regulamentação vigente, incluindo as normas do Banco Central do Brasil e do CONAR.

Público Vulnerável

A vulnerabilidade é uma situação dinâmica, afetada por fatores sociais, pessoais e/ou eventos externos, podendo ser permanente ou situacional. São considerados vulneráveis, para fins desta Política, os consumidores que, devido a sua condição pessoal, demonstrem menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou de representar seus próprios interesses.

O “Intex Bank” promove ações de comunicação, orientação e educação voltadas ao público potencialmente vulnerável, abordando temas relacionados ao conhecimento, orientação financeira e acesso aos produtos e serviços.

2.1 Clientes e Usuários

Pessoa física ou jurídica, que possa adquirir, contratar ou usar ou que tenha usado, contratado ou adquirido qualquer produto ou serviço oferecido ou distribuído pelo “Intex Bank” em qualquer de seus canais de distribuição, sejam próprios ou externos.

2.2 Produtos e Serviços

Produto ou serviço ofertado, recomendado, contratado ou distribuído pelo “Intex Bank”.

2.3 Colaboradores

Empregado ou administrador do “Intex Bank”, independentemente de cargo ou posição, e todo e qualquer agente terceirizado contratado pelo “Intex Bank” para desempenhar funções afetas ao relacionamento com clientes e usuários.

2.4 Parceiros de Negócios

Parceiros de Negócios são pessoas físicas ou jurídicas contratadas pelo “Intex Bank” para indicar clientes e/ou operações e por isto são remunerados. Parceiros de Negócios NÃO representam o “Intex Bank” e não estão autorizados a negociar em seu nome, conforme expressamente disposto em contrato.

As pessoas jurídicas contratadas pelo “Intex Bank” que executam qualquer atividade que se enquadre nos requerimentos desta Política, estão contratualmente responsáveis pelo cumprimento da presente política, por quem designarem qualquer responsabilidade de relacionamento com clientes ou usuários de produtos e de serviços do “Intex Bank”.

Esta Política está disponível a todos do “Intex Bank”, através da plataforma ClickCompliance.

ANTES de iniciar qualquer atividade em nome do “Intex Bank”, as pessoas alcançadas por esta Política, devem:

- Conhecer o Código de Ética e Conduta do “Intex Bank”;
- Conhecer a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação de Armas de Destruição em Massa do “Intex Bank”;

- Realizar treinamento presencial ou on-line de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação de Armas de Destruição em Massa;
- Realizar treinamento presencial ou on-line sobre os produtos em câmbio e ativos virtuais do “Intex Bank”;
- Conhecer a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática do “Intex Bank”;
- Confirmar formalmente o conhecimento e a aderência à esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços.

3. Objetivos da Política



Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços tem como objetivo consolidar as diretrizes, os alinhamentos estratégicos e os valores organizacionais que norteiam a condução das atividades do “Intex Bank”, em conformidade com os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, de forma a propiciar a convergência de interesses e a consolidação de sua imagem institucional de credibilidade, segurança e competência, em observância à Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021.

- Divulgar a postura ética e estratégica do “Intex Bank” sobre o seu relacionamento com Clientes e Usuários de seus Produtos e Serviços;
- Fazer com que todos os requerimentos legais e as diretrizes internas relacionadas ao seu relacionamento com Clientes e usuários de seus produtos e serviços sejam cumpridos;
- Informar a todos as ações apropriadas no relacionamento com os Clientes e usuários de produtos e serviços do “Intex Bank”;
- Promover cultura organizacional do “Intex Bank” que valorize o relacionamento cooperativo e equilibrado com seus clientes e usuários

de seus produtos e serviços;

- Assegurar a legalidade, conformidade normativa e legitimidade de seus produtos e serviços;
- Informar as sanções administrativas internas a pessoas (físicas e jurídicas) que por omissão, negligência, culpa ou dolo não cumprirem os requerimentos legais e as diretrizes internas tratadas nesta Política;

Conduzir as atividades com ética, responsabilidade e transparência com o objetivo de consolidar a credibilidade dos serviços e relacionamento no mercado de câmbio.

Atendimento Presencial a Clientes e Usuários

Em conformidade com as diretrizes regulatórias, é vedado ao “Intex Bank” impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando houver a disponibilidade de atendimento em outros canais eletrônicos ou digitais.

O “Intex Bank” assegura que não haverá imposição de restrições quanto à quantidade de documentos, de transações ou de operações por pessoa, nem em relação a montantes máximos ou mínimos a serem pagos ou recebidos, salvo as exceções expressamente previstas na legislação ou na regulamentação específica aplicável ao mercado de câmbio. As situações excepcionais de restrição de atendimento, quando aplicáveis ao modelo de negócio da instituição, serão divulgadas em suas dependências e nas dependências de seus correspondentes no País, em local visível e em formato legível.

4. Base Normativa

Importante:

Os requerimentos normativos têm alto índice de alterações no Brasil. Devem sempre ser consultados os sítios oficiais, para obtenção da versão mais atualizada em cada momento.

Informações atualizadas sobre as normas editadas pelo Banco Central podem ser encontradas no sítio:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/buscanormas>

Documentos Não Vinculantes Importantes

Estes documentos apesar de NÃO terem obrigação legal são importantes para entender os requerimentos legais sobre Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo.

Leis

- **Lei nº 9.613, de 03 de março de 1998, alterada pela Lei 12.683 de 09 de Julho de 2012** - Dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências;
- **Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016** - Regulamenta o disposto no inciso XLIII do art. 5º da Constituição Federal, disciplinando o terrorismo, tratando de disposições investigatórias e processuais e reformulando o conceito de organização terrorista; e altera as Leis nº 7.960, de 21 de dezembro de 1989, e 12.850, de 2 de agosto de 2013;
- **Lei nº 7.766, de 11 de maio de 1989** - Dispõe sobre o Ouro Ativo Financeiro e sobre o seu Tratamento Tributário;
- **Lei nº 12.844, de 19 de julho de 2013** - Regula a compra, venda e transporte de ouro (entre outras providências);
- **Decreto nº 5.640 de 26 de dezembro de 2005** - Promulga a Convenção Internacional para Supressão do Financiamento do Terrorismo, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 9 de dezembro de 1999 e assinada pelo Brasil em 10 de novembro de 2001;
- **Decreto nº 8.506, de 24 de agosto de 2015** - Promulga o Acordo entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo dos Estados

Unidos da América para Melhoria da Observância Tributária Internacional e Implementação do FATCA, firmado em Brasília, em 23 de setembro de 2014;

- **Lei nº 13.810, de 08 de março de 2019** - Disciplina a ação de indisponibilidade de bens, direitos ou valores em decorrência de resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas – CSNU;
- **Lei nº 9.069, de 29 de junho de 1995** - Dispõe sobre o Plano Real, o Sistema Monetário Nacional, estabelece as regras e condições de emissão do REAL e os critérios para conversão das obrigações para o REAL, e dá outras providências.
- **Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013** - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

Normas do Conselho Monetário Nacional

- **Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021** - Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.
- **Resolução CMN nº 4.968, de 25 de novembro de 2021** - Dispõe sobre os sistemas de controles internos das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
- **Resolução CMN nº 4.878, de 23 de dezembro de 2020** - Dispõe sobre a política de sucessão de administradores das instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
- **Resolução CMN nº 4.945, de 15 de setembro de 2021** - Dispõe sobre a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e sobre as ações com vistas à sua efetividade.

- **Resolução CMN nº 4.553, de 30 de janeiro de 2017** - Estabelece a segmentação do conjunto das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial.
- **Resolução CMN nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017** - Dispõe sobre a Estrutura de Gerenciamento de Riscos e a Estrutura de Gerenciamento de Capital.
- **Resolução CMN 4.859, de 23 de outubro de 2020** - Dispõe sobre a remessa de informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e sobre a disponibilização de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição.
- **Resolução CMN 4.879, de 23 de dezembro de 2020** - Dispõe sobre a Atividade de Auditoria Interna. Dispõe sobre a atividade de auditoria interna nas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Banco Central do Brasil

- **Resolução BCB nº 277, de 31 de dezembro de 2022** - Regulamenta a Lei nº 14.286, de 29 de dezembro de 2021, em relação ao mercado de câmbio e ao ingresso no País e à saída do País de valores em reais e em moeda estrangeira, e dá outras providências.
- **Resolução BCB nº 520, de 10 de novembro de 2025** - Disciplina a constituição e o funcionamento das sociedades prestadoras de serviços de ativos virtuais e a prestação de serviços de ativos virtuais por outras instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

5. Declaração Institucional

Esta Política explicita princípios de governança e padrões no relacionamento do

“Intex Bank” com os seus clientes e usuários de produtos e serviços, em consonância com a Resolução CMN nº 4.949/2021 e com a Resolução BCB nº 520/2025 (para serviços de ativos virtuais). Ainda, esta Política correlaciona-se com a Política de Divulgação de Informações do “Intex Bank”, fundamentada na Resolução Conjunta nº 18, de 28 de novembro de 2025.

O “Intex Bank” conduz suas atividades com observância a princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e consolidando imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Os seguintes princípios norteiam o relacionamento com clientes e usuários:

Relacionamento Cooperativo e Equilibrado: Promoção de uma cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes e usuários.

Tratamento Justo e Equitativo: Oferta de tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis e eventuais vulnerabilidades, por meio da prestação de informações claras e precisas, atendimento tempestivo e inexistência de barreiras desarrazoadas.

Conformidade e Legitimidade: Garantia da adequação, integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

O “Intex Bank”:

- Dispensa tratamento justo e equitativo a clientes e usuários de seus produtos e serviços;
- Atende às demandas de seus clientes e usuários de produtos e serviços de forma tempestiva;
- Presta informações a respeito de operações, produtos e serviços de forma clara e precisa;

- Não impõe barreiras ou procedimentos que dificultem a transferência de relacionamento para outra instituição a pedido do cliente;
- Dispõe de evidências para os motivos fundamentados para suas decisões de reprovação para início ou continuidade do relacionamento de negócios com seus clientes;
- Está comprometido em conduzir os seus negócios de forma consistente com os mais elevados padrões éticos e legais em conformidade com todas as normas aplicáveis e vigentes;
- Não permite e envida esforços para que suas operações não sejam utilizadas para viabilizar atos que violam leis, regulamentos e normas vigentes;
- Não permite e envida esforços para que não seja associado a atos que violam leis, regulamentos e normas vigentes;
- Está comprometido a oferecer para todos os seus funcionários e colaboradores uma cultura organizacional que enfatize a importância de um relacionamento ético, legal e sadio com os seus clientes e usuários de seus produtos e serviços.

6. Papéis e Responsabilidades

Esta Política adota do conceito de "três linhas de defesa", conforme melhores práticas nacionais e internacionais em controles internos, para a gestão e o controle de riscos, de modo que as responsabilidades pelo monitoramento da aderência da organização à Política de Relacionamento com Clientes e as ações para adequação estão distribuídas entre as seguintes estruturas:

1ª LINHA DE DEFESA

Áreas administrativas, de negócios e canais de atendimento, com responsabilidade primária para a gestão de riscos. Sua principal função é identificar, avaliar, monitorar, e comunicar os riscos.

Canais de Atendimento

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

O SAC é um canal regulado, que tem como finalidade resolver as demandas com tempestividade, segurança e privacidade dos clientes sobre informação, dúvida, contestação, reclamação ou cancelamento de produtos.

O acesso ao SAC é gratuito, via telefone está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com o prazo máximo para atendimento às manifestações de 7 dias corridos.

Caso o cliente solicite o histórico das demandas ele deve receber em até 7 dias corridos, contado da data da solicitação. Caso a chamada telefônica seja finalizada pelo Assistente, antes da conclusão do atendimento por parte do cliente, ele deverá ser contatado. Além disso, o Canal considera as especificações e proporciona atendimento para os clientes vulneráveis.

O SAC deve:

1. Verificar se o assunto abordado pelo consumidor é pertinente ao atendimento do SAC;
2. O SAC assegura o cancelamento imediato e o envio de comprovante do cancelamento via correspondência ou meio eletrônico, ficando a critério do cliente;
3. Quando houver a transferência da ligação, esta deve ser em até 60 segundos e em apenas uma tentativa;
4. Registrar as manifestações no respectivo sistema;
5. As demandas dos clientes poderão ser acompanhadas por registro numérico, fornecido a ele;

6. É vedado solicitar ao consumidor a repetição dos dados após o primeiro registro;
e

7. É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas recebidas pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo.

Ouvidoria

A Ouvidoria, constituída na forma da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, conforme alterada, atua de forma imparcial e isenta, visando soluções efetivas de forma ágil para as demandas em última instância de clientes do “Intex Bank”, além de trabalhar na identificação e implantação de melhorias do atendimento, produtos, serviços e processos de toda a organização.

A sua função também passa por ser a representante da sociedade dentro da organização e zelar pela voz do cliente. Deve ser um canal de comunicação entre as entidades de defesa do consumidor e reguladores na busca de solução de problemas apoiando e atuando fortemente na mediação de conflitos e no entendimento de produtos e serviços.

Assim, as atribuições da Ouvidoria são:

1. Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos consumidores de produtos e serviços das entidades que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros canais de atendimento em primeira instância;
2. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
3. Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data de protocolização da reclamação;

4. Encaminhar resposta conclusiva à demanda dos reclamantes até o prazo informado acima;
5. Propor à Diretoria do “Intex Bank”, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas;
6. Ao final de cada semestre, elaborar relatório e encaminhar ao Comitê de Auditoria, quando constituído, e ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à Diretoria da entidade. Após a respectiva aprovação, publicá-lo na página do “Intex Bank”;
7. A ouvidoria participa do processo de avaliação de novos produtos e serviços, em especial aqueles que tenham como público-alvo/potenciais consumidores, pessoa física ou jurídica do segmento varejo, contribuindo para mitigar riscos de demandas e aumentar a transparência na oferta e venda ao cliente;
8. O relacionamento e a interlocução com os órgãos reguladores e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor sobre os temas demandados pelos consumidores, pessoa física ou jurídica, na esfera administrativa são coordenados pela Ouvidoria, de forma centralizada ou compartilhada com outras áreas envolvidas no tema;
9. Realizar a governança dos planos de ação originados por reclamações para garantir que sejam implementados a fim de corrigir fragilidades e/ou deficiências;
10. Assegurar que o status dos planos de ação sejam adequadamente reportados à diretoria da instituição, assim como os casos contundentes e que necessitam de ação imediata.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria do “Intex Bank” é terceirizada e operacionalizada através de parceria com a ABRACAM – Associação Brasileira de Câmbio, por meio de contrato de serviços desta natureza.

Áreas Administrativas e de Negócios

1. Definir processos e procedimentos, elaborar manuais de boas práticas e controles aplicáveis a cada área, devendo orientar a prospecção, a oferta, a recomendação, a contratação, manutenção e a distribuição de produtos a clientes;
2. Disseminar a Política de Relacionamento com Clientes e suas disposições; e
3. Garantir que os colaboradores sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento estabelecido sobre a regulação e a Política de Relacionamento com Clientes. Além dos processos, procedimentos e manuais de boas práticas relativos à pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos.

Alinhamento de Metas e Incentivos

As áreas de negócios e a Diretoria do “Intex Bank” são responsáveis por promover o contínuo equilíbrio entre as metas de resultados comerciais e os sistemas de incentivos e remuneração associados ao desempenho de funcionários e de correspondentes no País. Tais metas e incentivos devem estar estritamente alinhados com as diretrizes de ética, responsabilidade e tratamento justo previstas nesta Política Institucional. O “Intex Bank” possui mecanismos para identificar e tratar adequadamente eventuais desvios de conduta relacionados à busca por resultados que conflitem com os valores organizacionais de relacionamento com clientes.

2ª LINHA DE DEFESA

Cabe a 2ª Linha de Defesa: (a) realizar desafios à 1ª Linha de Defesa em relação à gestão, reporte, avaliação e mitigação de riscos; (b) assegurar que a administração sênior receba um monitoramento de todos os riscos, garantindo a comunicação e reporte à Alta Administração, à Diretoria Executiva) e aos Reguladores, conforme disposto nos respectivos normativos internos. Dentre os papéis e responsabilidades da 2ª Linha de Defesa, destaca-se:

Compliance

1. Assegurar a conformidade com todas as normas internas e externas aplicáveis à operação do “Intex Bank”, destacadamente a Política de Relacionamento com Clientes;
2. Coordenar o desenvolvimento de mecanismos para controle e mitigação dos riscos e ferramentas de aferição de métricas e indicadores, para subsidiar planos de ação para os riscos.

Gerenciamento de Riscos e Controles Internos

A segunda linha de defesa é também constituída pela área de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos. Entre suas funções, destacam-se:

1. Desenhar, manter e desenvolver o modelo de gestão e controle de riscos, promovendo o desenvolvimento de uma cultura de gerenciamento de riscos e controles internos em todo o Banco;
2. Zelar pelo adequado desenho, manutenção e implementação do conjunto normativo de risco operacional;
3. Facilitar e assegurar o cumprimento dos requerimentos mínimos para a realização de um planejamento e estimação de perdas;
4. Impulsionar que as unidades de negócio supervisionem de forma eficaz os riscos identificados;
5. Assegurar que cada risco chave existente na instituição esteja identificado e devidamente gerenciado pelas unidades correspondentes;
6. Assegurar que o Banco tenha implantado processos eficazes de gestão de relacionamento com clientes, permitindo sua comprovação por testes de uso;
7. Realizar desafio dos "inputs" e "outputs" das unidades de negócio, a gestão do risco e aos sistemas de reporte e medição;

8. Elaborar propostas de tolerância a riscos e monitorar os limites de riscos e suas diferentes unidades. Assegurar que o órgão de direção receba uma perspectiva global de todos os riscos relevantes, assegurando uma adequada comunicação e reporte à alta direção e ao conselho de administração (ou à Diretoria), mediante os órgãos de governança estabelecidos;

9. Contribuir na análise de riscos dos novos produtos e serviços.

3ª LINHA DE DEFESA

Auditoria Interna

A Auditoria Interna é o órgão independente, responsável por verificar se os riscos estão cobertos adequadamente, supervisionar o cumprimento, a eficácia e a eficiência dos sistemas de controle, revisar os processos e sistemas de gestão e recomendar melhorias contínuas a todos os envolvidos na gestão de riscos.

É responsável por:

1. Auditar e testar periodicamente os mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos estabelecidos na Política de Relacionamento com Clientes e a sua eficácia e efetividade; e
2. Avaliar a adequação e a conformidade dos processos, procedimentos, manuais de boas práticas e dos controles.

7. Aderência da Política

A Política de Relacionamento com Clientes é aderente à legislação vigente, bem como às demais políticas internas instituídas. Tais documentos são essenciais para proteção dos clientes e usuários e para gestão e controle dos riscos de compliance, conduta e reputação decorrentes do processo de comercialização no ciclo de vida dos produtos e serviços. As informações específicas por linhas de negócios observadas nos manuais corporativos de cada produto e a contratação de

prestadores de serviços não devem conflitar com esta Política, além de observar as regras da política corporativa de fornecedores e demais políticas institucionais. Todos os normativos do “Intex Bank” devem estar alinhados com as diretrizes desta Política.

8. Treinamento

Os colaboradores e prestadores de serviços que desempenham atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários devem participar de um programa estruturado e obrigatório, no mínimo a cada dois anos, de capacitação sobre a regulamentação e a Política de Relacionamento com Clientes. Além dos processos, procedimentos e manuais de boas práticas relativos à pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos, de forma a assegurar a satisfação dos clientes e usuários. O treinamento e a capacitação devem contar com materiais de apoio e ferramentas tecnológicas adequadas, revistos e aperfeiçoados continuamente, de maneira a preparar os colaboradores a atuar pautando-se pelos princípios da Política de Relacionamento com Clientes.

Em adição, no recrutamento e seleção de colaboradores que se relacionarão com clientes, o “Intex Bank” deve priorizar a admissão de candidatos que demonstrem habilidades de relacionamento interpessoal e apresentem as seguintes características: iniciativa, comprometimento, flexibilidade e adequada comunicação oral e escrita.

Além dos temas já destacados no item acima, o programa de treinamento contém capítulo específico voltado à proteção e direitos dos consumidores potencialmente vulneráveis, bem como à abordagem adequada a esse público. As ações de treinamento terão, dentre seus objetivos, o tratamento justo, equitativo e não discriminatório do público considerado potencialmente vulnerável.

9. Disseminação Interna

O “Intex Bank” compromete-se com a disseminação interna da Política de

Relacionamento com Clientes, sendo que o documento será publicado no portal de normas e estará disponível em espaço corporativo, além de ser objeto de divulgação específica por meio dos canais eletrônicos de comunicação do “Intex Bank”, logo após sua entrada em vigor. A Política Institucional De Relacionamento Com Clientes e Usuários De Produtos e Serviços Financeiros está à disposição do Banco Central do Brasil.

10. Formalização

Toda contratação, seja de um produto ou um serviço, deve ser devidamente formalizada, nos termos da legislação vigente e de acordo com as regras internas do “Intex Bank”. É expressamente vedada a contratação de qualquer produto ou serviço sem a anuência do cliente ou usuário. De igual modo, é vedada a prática de condicionar um produto ou serviço a outro produto ou serviço (venda casada). É necessário manter o registro adequado de todos os serviços e produtos contratados com um cliente ou usuário, em mídia compatível e dentro dos prazos exigidos legalmente ou entendidos como necessários pelos normativos internos. Dessa maneira, o “Intex Bank” consegue exercer, de maneira adequada, os direitos ou o cumprimento das obrigações perante seus clientes, às autoridades competentes ou a terceiros devidamente legitimados, independentemente da sua natureza ou volume, para que seu acesso e recuperação sejam possibilitados com agilidade.

11. Educação Financeira

O “Intex Bank” deve disponibilizar programas com informação sobre os produtos e seus riscos aos clientes, com o objetivo de minimizar a assimetria de informação e ser complementar às ações de orientação já existentes. Os programas de educação financeira devem respeitar os conceitos de:

1. Imparcialidade: As iniciativas não podem ser utilizadas como ações de marketing ou publicidade com fins comerciais. Nesse sentido, é prioritário o direito do consumidor de estar informado de maneira justa e transparente;

2. Exatidão: As ações devem fornecer informações transparentes, claras, verdadeiras, precisas, completas, atualizadas e livres de qualquer tendência ou preconceito em relação aos temas abordados;

3. Transparência: A linguagem das iniciativas deve ser simples, pedagógica e adequada às características do público-alvo ao qual é dirigida. Da mesma forma, a referida linguagem deve estar adaptada às particularidades de grupos de população com necessidades específicas e ao público potencialmente vulnerável.

12. Porte, Complexidade e Volume de Operações do “Intex Bank”

O “Intex Bank” é um banco de câmbio enquadrado no Segmento 4, conforme a Resolução CMN nº 4.553, de 30 de janeiro de 2017, que:

- Oferece os Produtos e Serviços autorizados para bancos de câmbio, em conformidade com a Resolução CMN nº 3.426, de 21 de dezembro de 2006 e com a Resolução BCB nº 520, de 10 de novembro de 2025;
- Possui Matriz na cidade de São Paulo;
- Opera no país com Correspondentes Cambiais em vários estados e no Distrito Federal.

As Políticas, os Procedimentos e os Controles Internos do “Intex Bank” são compatíveis com o seu porte, complexidade e volume de suas operações.

13. Produtos e Serviços

Os Produtos e Serviços do “Intex Bank” são:



- Compra e Venda de Moeda Estrangeira em Espécie ou Cartões Pré-Pagos;
- Transferências Financeiras Internacionais;
- Pagamentos e Recebimentos internacionais; e
- Operações com Ativos Virtuais Referenciados em Moeda Fiduciário

(Stablecoins).

Que podem ser:

- Pagamentos e Recebimentos de Pessoas Naturais;
- Pagamentos e Recebimentos de Pessoas Jurídicas;
- Pagamentos e Recebimentos decorrentes do Comercio Exterior (Exportação e Importação);
- Investimentos Brasileiros no Exterior;

Investimentos do Exterior no Brasil;

- Interveniência em Operações de Câmbio;
- Intermediação de ativos virtuais; e
- Provimento de liquidez de ativos virtuais.

Os novos produtos e serviços, ou as alterações relevantes nos produtos e serviços existentes são formalizadas pela Área de Novos Negócios e Produtos e, são submetidos ao Comitê Diretivo para aprovação, contemplando considerações sobre:

- Público-alvo, considerando suas características e complexidade;
- Risco de Lavagem de Dinheiro, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa;
- Responsabilidade Social, Ambiental e Climática;
- Formas de oferta, recomendação, contratação e distribuição;
- Segurança;
- Tarifas;
- Divulgação e Publicidade; e
- Possíveis remunerações de Correspondentes e Parceiros de Negócios.

Demais normas publicadas pelo Banco Central do Brasil que possam impactar as prestações de serviços em câmbio e em ativos virtuais.

14. Prospects

No “Intex Bank”, “Prospects” (prospectos) são:

- Pessoas Físicas e Jurídicas que declaram propósito de manter relação de negócio com o “Intex Bank”, previamente à efetiva apresentação de proposta operação de qualquer natureza.

Para iniciar ou prosseguir a relação de negócios com o “Intex Bank”, as Pessoas Físicas e/ou Jurídicas devem, antes, ser aprovadas no âmbito dos processos de cadastro de clientes (“onboarding”).

15. Relacionamento com Clientes e Não Clientes

O “Intex Bank” se relaciona com Prospects, Clientes e NÃO Clientes (Usuários de seus Produtos e Serviços), pelos Canais:

- Sede/Matriz e Lojas do “Intex Bank”;
- Lojas de seus correspondentes (registrados no UNICAD, do Banco Central do Brasil);
- Gerentes de Relacionamento da Diretoria Operacional;
- Traders da Mesa de Operações;
- Ouvidoria;
- Soluções de Autoatendimento:
 - ✓ Sítio do “Intex Bank” na Internet;
 - ✓ Soluções Mobile (Tablets e Celulares Inteligentes);
 - ✓ Prestadores de serviços específicos, tais como:
 - › Serviço de Transferências Pessoais Internacionais;
 - › Administradores de Cartões Pré-Pagos;
 - › Advogados;
 - › Centrais de Atendimento e outros.

Devido ao seu porte, o “Intex Bank” não possui área jurídica própria.

O relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços do “Intex Bank” que demandam tratamento na esfera jurídica, é realizado por escritórios de advocacia especializados previamente contratados, cuja responsabilidade pela contratação, relacionamento e controle é da alta gestão, compreendendo nessa oportunidade o Diretor Presidente (“CEO”), apoiado no Comitê Diretivo, composto pelos Diretores Estatutários e presidido pelo CEO.

Clareza e Transparência Documental

O “Intex Bank” assegura a utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço em todos os seus contratos, recibos, extratos, comprovantes e demais documentos destinados ao público. Os documentos são elaborados de forma a permitir o fácil entendimento do seu conteúdo por parte dos clientes e usuários, garantindo a pronta identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições aplicáveis aos produtos e serviços contratados.

16. Ordens de Pagamento em Moeda Estrangeira oriunda do Exterior

No “Intex Bank” a área que controla os créditos em moeda estrangeira em sua conta corrente em Moeda Estrangeira em um banco brasileiro autorizado a operar em Câmbio, é a área de Ordens de Pagamento, também conhecida por Área de SWIFT, apoiada no Departamento de Conciliação.

Sempre que houver um crédito em moeda estrangeira, referente a uma ordem de pagamento recebida do exterior cujo beneficiário seja um cliente do “Intex Bank”, a área de Ordens de Pagamento deve informar tempestivamente ao BackOffice, responsável pela imediata emissão do Aviso de Ordem Recebida do Exterior endereçado ao Cliente – beneficiário, informando-o que a ordem se encontra a sua disposição, podendo ser negociada de forma integral ou parcelada.

17. Emissão e Controle de Contratos de Câmbio

No “Intex Bank”, a área que tem a responsabilidade de emitir os contratos de

câmbio, enviá-los aos clientes e controlar os seus retornos devidamente assinados (físicos com assinatura manual, eletrônica ou digital), é a área de BackOffice.

Clientes que não devolverem os contratos assinados dentro do prazo esperado, estão sujeitos ao bloqueio cadastral e impedidos de realizar novas operações até que os contratos sejam regularizados.

Ao receber os contratos assinados, a área de BackOffice irá:

- Verificar se foram assinados pelo cliente pessoa física e, no caso dos clientes pessoas jurídicas, validar se foram assinados pelas pessoas com poderes para representar a empresa, assim como, validar se os poderes estão vigentes e válidos; e
- Providenciar a assinatura do “Intex Bank” nos contratos e enviar uma via ao cliente.

18. Liquidação de Operações

A grande maioria das operações do “Intex Bank” são Prontas, de liquidação em até dois dias úteis da data pactuada (data da contratação da operação de câmbio).

Porém, as seguintes operações de Câmbio, resultantes de Operações Mercantis, por suas características típicas do Comércio Exterior, implicam em compromisso cambial que o cliente deve honrar mesmo após a liquidação financeira do contrato de câmbio:

► Recebimentos Antecipados de Exportação

Exige a oportuna e tempestiva apresentação da RE - Registro de Exportação ou DUE-Declaração Única de Exportação, como evidência do efetivo envio da mercadoria ao comprador, no exterior.

► Pagamentos Antecipados de Importação

Exige a oportuna e tempestiva apresentação da DI - Declaração de Importação, acompanhada do respectivo “protocolo”, objetivando

comprovar a nacionalização das mercadorias importadas.

Transparência Tarifária e Inadimplemento

O “Intex Bank” garante total transparência na cobrança de tarifas decorrentes da prestação de seus serviços, assegurando que os clientes sejam prévia e devidamente informados sobre os fatos geradores e os respectivos valores. Em casos de inadimplemento de obrigações contratadas, a sistemática de cobrança adotada pela instituição pauta-se pelo respeito ao cliente, evitando constrangimentos e observando rigorosamente a legislação de defesa do consumidor e as normas do Banco Central do Brasil.

19. Relações de Negócio via Soluções de Autoatendimento

Soluções de Autoatendimento são:

- Sítio Eletrônico do “Intex Bank” (<http://www.intexbank.com.br/>); e
- Soluções Mobile (Tablets e Celulares Inteligentes).

Para utilizar estes serviços, o cliente deve antecipadamente realizar o seu cadastramento inicial, fornecendo suas informações e o pertinente amparo documental (cópia física ou imagem digitalizada).

A entrega ou recebimento da moeda estrangeira em espécie poderá ser realizada pelo “Intex Bank” no endereço fornecido pelo cliente por meio do serviço denominado “Delivery”.

A entrega ou recebimento da Moeda Nacional só é realizada por Crédito ou Débito em Conta Corrente de Titularidade do próprio cliente.

Extinção da Relação Contratual

O “Intex Bank” assegura a tempestividade e a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços. O processo de cancelamento de contratos, quando solicitado pelo cliente, é tratado com a mesma agilidade e facilidade dispensadas no momento da contratação, garantindo o encerramento do vínculo de forma transparente e sem a imposição de obstáculos indevidos.

20. Pedidos de Informações & de Esclarecimentos, Reclamações e Denúncias

Todos os Clientes e Usuários dos Produtos e Serviços do “Intex Bank” podem:

- Solicitar Informações e esclarecimentos;
- Formalizar Reclamações; e
- Formalizar Denúncias.

Pelos seguintes canais:

- Gestores de Atendimento em sua Matriz e Lojas;
- Gerentes de Relacionamento;
- Ouvidoria;
- Canal de Ética e de Denúncias;
- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil – conforme definido pela Resolução BCB 222, de 30/03/2022.
- Reclamações e denúncias em Jornais e Revistas; e
- Outros.

Qualquer funcionário do “Intex Bank” que tiver conhecimento de alguma crítica, reclamação ou denúncia sobre o “Intex Bank” ou sobre os seus Produtos e Serviços, deve imediatamente comunicar à Diretoria responsável pelo relacionamento com clientes.

A área de Inspeção, da Diretoria Governança do “Intex Bank”, tem a responsabilidade de registrar, pesquisar e responder, numa abordagem impessoal, qualquer solicitação, esclarecimento, reclamação e denúncia realizada e providenciar uma resposta, com brevidade. É, portanto, esta a diretoria responsável por relacionamento com clientes.

Se houver necessidade de contato pessoal com clientes este será feito pela Mesa de Operações.

Se houver necessidade de relacionamento ou resposta a qualquer veículo de

informações ou sítio de denúncia este será feito pela Ouvidoria (para maiores detalhes, consultar a “Política de Ouvidoria”).

Estes processos são objeto da Auditoria Interna do “Intex Bank”.

21. Registros dos Serviços Financeiros das Operações Financeiras

Os registros dos Serviços Financeiros e Operações Financeiras com Clientes:

Permitem verificar:

- A Compatibilidade entre a movimentação de recursos e a atividade econômica e a capacidade financeira do cliente;
- A origem dos recursos movimentados;
- Os beneficiários finais das movimentações.

Permitem identificar:

- Operações de um mesmo mês calendário, que superem em seu conjunto o valor de R\$10.000,00 (Dez mil reais);
- Operações que configurem burla dos mecanismos de identificação, controle e registro.

22. Operações de Transferência de Recursos (Moeda Nacional e Moeda Estrangeira)

Os registros de Transferências de Recursos

Permitem identificar:

- Acolhimento de Transferências Eletrônicas Disponíveis (TED), Cheques, Cheques Administrativos, Cheques ordem de pagamento, outros documentos compensáveis de mesma natureza e liquidação de cheques em compensação;
- Emissão de Cheques Administrativos, Cheques ordem de pagamento,

Documentos de Crédito (DOC), Transferências Eletrônicas Disponíveis (TED) e outros documentos de transferência de recursos de valor superior a R\$ 1.000,00 (Mil Reais).

23. Especial Atenção

O “Intex Bank”, exemplificativamente, dispensa especial atenção a Operações e Propostas, sem prejuízo de adotar todos os elementos de atipicidades descritos na Circular BCB nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020 e na Carta-Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020, que:

- Indiquem risco de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou proliferação de armas de destruição em massa;
- Conttenham indícios de burla aos procedimentos de identificação e registro;
- Não seja possível ou seja muito difícil identificar o Beneficiário Final da operação;
- Sejam oriundas ou destinadas a países ou territórios que aplicam insuficientemente as recomendações do GAFI/FATF;
- As informações do cliente estejam desatualizadas.

24. Mecanismos de Monitoração e Controle de Operações

O “Intex Bank” possui mecanismos de monitoração e controle de:

- Operações em espécie em Moeda Nacional;
- Operações em espécie em Moeda Estrangeira e Cheques de Viagem;
- Situações relacionadas com atividades internacionais;
- Situações relacionadas com Operações de Crédito contratadas no Exterior;
- Situações relacionadas com Operações de Investimento Externo;
- Resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas CSNU.

25. Auditoria Interna

Todos os processos administrativos e operacionais inerentes ao Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços fazem parte do Planejamento Anual da Auditoria Interna do “Intex Bank”.

O plano de trabalho da auditoria considera todas as funções do “Intex Bank”, inclusive avaliações da eficácia dos Controles Internos e de riscos associados às atividades econômicas desempenhadas pela instituição.

26. Compliance

Conforme a Resolução CMN nº 4.595, de 28 de agosto de 2017, a qual regulamenta a política de conformidade, além da implementação de política já mencionada na seção de responsabilidades, o risco deve ser gerenciado de forma integrada aos demais riscos.

- Testar e avaliar a aderência do “Intex Bank”;
- Elaborar relatório contendo atividades relacionadas, conclusões, recomendações e planos de ação tomados pelo “Intex Bank”;
- Disseminar a ética no ambiente corporativo fazendo parte da cultura organizacional do “Intex Bank”.

27. Controles Internos

Os sistemas de controles implementados devem ser contínuos e efetivos em todas as atividades rotineiras e para todos os negócios e riscos expostos compatíveis ao modelo de negócio do “Intex Bank” e em conformidade com a Resolução CMN nº 4.968, 25 de novembro de 2021.

O “Intex Bank” desenvolve controles para mitigar e evitar não conformidades relacionadas a perdas financeiras e de imagem, em especial àquelas relacionadas a ESG, conforme orientado em suas Políticas de Gestão de Riscos e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

A área de Gestão de Riscos desenvolve e acompanha:

- Metodologias para os controles;
- PCN;
- Monitoramento dos sistemas de Controles Internos.

28. Diretoria

Além das responsabilidades já citadas nesta Política, a Diretoria recebe as informações do monitoramento de Controles Internos para conhecimento e tratativas mais adequadas em relação aos riscos definidos.

Quando implementadas adequações, cabe o monitoramento da eficácia dos novos controles.

Quando necessário, controles adicionais são utilizados na reincidência de não conformidades devido à inadequação de controles já utilizados. A não observância de controles falhos poderá ser atribuída a limites restritivos, em consonância com a Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021.

De acordo com a Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, um diretor poderá desempenhar outras funções, desde que não haja conflito de interesses.

29. Guarda e Sigilo de Informações e Documentos

O “Intex Bank”, seus funcionários e colaboradores guardam sigilo de todas as Informações e de todos os documentos relacionados com as suas operações.

Esta política acima é divulgada de forma clara, objetiva e acessível de forma detalhada aos colaboradores do “Intex Bank” e às empresas prestadoras de serviços a terceiros.

O “Intex Bank” elabora relatório de resposta a incidentes com data-base em 31 de dezembro.

O “Intex Bank” se compromete a cumprir com as determinações que lhe

couberem e que estiverem relacionadas ao seu perfil, modelo de negócio, complexidade, público e atividade, descritas na Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021.

Em relação à contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados em nuvem, o “Intex Bank” é responsável pela confiabilidade dos serviços prestados.

O “Intex Bank” garante a guarda e recuperação de todos os documentos relacionados com a Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, pelo prazo regulatório, conforme descrito pormenorizadamente na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação das Armas de Destruição em Massa.

30. Possíveis sanções ao “Intex Bank” e aos seus Colaboradores

O “Intex Bank” e seus administradores podem receber as seguintes sanções em caso de descumprimento desta política:

- Admoestação pública;
- Multas pecuniárias;
- Proibição de praticar determinadas atividades ou prestar determinados serviços para Instituições Financeiras, Instituições supervisionadas pelo Banco Central do Brasil e Integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro;
- Inabilitação para atuar como administrador e para exercer cargo em órgão previsto em estatuto ou em contrato de Instituições Financeiras, Instituições supervisionadas pelo Banco Central do Brasil e Integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro;
- Cassação de Autorização para funcionamento.

Os Funcionários ou Colaboradores do “Intex Bank” que não cumprirem, por culpa ou dolo, os requerimentos desta Política, dependendo da gravidade da

falta, serão pelo “Intex Bank”:

- Advertidos Formalmente;
- Suspensos temporariamente;
- Demitidos ou ter o contrato de colaborador denunciado.

31. Outros documentos corporativos do “Intex Bank” relacionados ao Relacionamento com Clientes e Usuários

- ❖ Código de Ética e Conduta;
- ❖ Política de Conformidade (Compliance);
- ❖ Política Conheça o seu Colaborador;
- ❖ Manuais KYC, KYT, KYE e KYP;
- ❖ Política de Gestão de Riscos;
- ❖ Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática;
- ❖ Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, e à Proliferação das Armas de Destruição em Massa;
- ❖ Manual de Monitoramento, Seleção, Análise e Comunicação de Operações e Situações Suspeitas.

32. Mecanismos de Acompanhamento, Controle e Mitigação de Riscos

O “Intex Bank” institui mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar: (I) a implementação das disposições desta Política; (II) o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados; (III) a avaliação da sua efetividade; e (IV) a identificação e a correção de eventuais deficiências. Os referidos mecanismos são 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 são mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos.

33. Vigência

Esta política entra em vigor na data de sua publicação, sendo revisada no prazo de 18 (dezoito) meses ou a qualquer momento, conforme a necessidade e as alterações nos perfis de risco da instituição, das operações cursadas e dos clientes atendidos.

São Paulo – SP, 03 de julho de 2026.

O presente documento foi aprovado pelo Comitê Diretivo conforme Ata de Reunião realizada em 03/07/2026.

Intex Bank Banco de Câmbio S/A

Anexo I - Relacionamento com Clientes para Serviços de Ativos Virtuais

1. Objetivo

Este anexo estabelece as diretrizes específicas para o relacionamento com clientes e usuários dos serviços de ativos virtuais oferecidos pelo “Intex Bank”, em conformidade com a Resolução BCB nº 520, de 10 de novembro de 2025. As disposições deste anexo complementam a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços do “Intex Bank” e devem ser lidas em conjunto com ela.

Os detalhes sobre os ativos virtuais referenciados em moeda fiduciária (stablecoins) citados abaixo estão na Política de Elegibilidade de Ativos Virtuais e demais documentos do “Intex Bank” sobre o mesmo tema.

2. Ativos Virtuais Ofertados

O “Intex Bank” opera inicialmente com as seguintes stablecoins: (a) USDC – stablecoin pareada ao dólar norte-americano, emitida pela Circle; (b) EURC – stablecoin pareada ao euro, emitida pela Circle; e, eventualmente, sem aprovação formal, mas em análise: (c) USDT – stablecoin pareada ao dólar norte-americano, emitida pela Tether.

Os fluxos operacionais compreendem: (a) *mint* de USDC e EURC diretamente na Circle, com custódia realizada pela própria Circle; (b) *swap* de USDC para USDT.

Desse modo, a atuação do “Intex Bank” é somente na intermediação de serviços de ativos virtuais.

3. Informações sobre a Prestação de Serviços de Ativos Virtuais

3.1. O “Intex Bank” mantém à disposição dos clientes e usuários, de forma ampla e facilmente acessível em seu site e aplicativos, as seguintes informações: (I) autorização do Banco Central do Brasil para operar; (II) autorizações regulatórias aplicáveis; (III) políticas organizacionais relevantes; (IV) termos e condições e contrato-padrão para a prestação de serviços de ativos virtuais; (V) relação das

demais instituições envolvidas na prestação dos serviços, com descrição de suas respectivas funções; e (VI) potenciais conflitos de interesses.

3.2. Os termos e condições são redigidos em linguagem clara e de fácil compreensão, e os clientes devem manifestar ciência de seu conteúdo antes da contratação.

3.3. As informações incluem as medidas de segurança recomendadas aos clientes para a proteção de seus ativos virtuais e instrumentos de controle.

3.4. Todas as informações dos itens 3.1 a 3.3 são apresentadas ao cliente no momento do cadastro, antes da assinatura do contrato de prestação de serviços de ativos virtuais.

3.5. O “Intex Bank” comunicará tempestivamente aos clientes quaisquer mudanças relevantes nas informações prestadas.

4. Cobertura e Garantias

4.1. O “Intex Bank” informa aos clientes, de forma clara e destacada, sobre a inexistência de cobertura do Fundo Garantidor de Créditos (FGC) para os ativos virtuais custodiados, se houver custódia.

4.2. Em caso de custódia, são prestadas informações sobre eventuais seguros ou mecanismos de proteção contratados, detalhando: (I) o escopo da cobertura; (II) a entidade responsável; (III) as condições de acionamento; (IV) os canais e procedimentos para acionamento; e (V) as exceções e limitações aplicáveis.

5. Direitos e Obrigações dos Clientes

5.1. O “Intex Bank” informa aos clientes sobre seus direitos e obrigações, considerando, no mínimo: (I) as medidas de segurança que o cliente deve observar para a proteção de seus ativos virtuais; (II) as políticas de depósito e retirada de recursos, incluindo limites e prazos aplicáveis; (III) a existência de mecanismos de cobertura contra fraudes e riscos cibernéticos; e (IV) as formas e prazos para disponibilização de relatórios, extratos e documentos comprobatórios.

6. Custódia e Armazenamento dos Instrumentos de Controle

OBS: Em que pese o “Intex Bank” não realize a custódia dos ativos dos clientes, optou-se por incluir este tópico em respeito as melhores práticas e também as normas que tratam sobre o tema.

6.1. O “Intex Bank” informa com clareza aos clientes sobre a guarda, custódia e armazenamento dos instrumentos de controle (chaves privadas), dos ativos virtuais, detalhando:

a) Para USDC e EURC: a custódia transitória, liquidada no mesmo dia, é realizada diretamente pela Circle, emissora das stablecoins, que mantém as chaves privadas em ambiente seguro;

b) Para USDT, no modelo previamente desenhado, ainda sem aprovação: a custódia transitória, liquidada no mesmo dia, é realizada pela Binance, utilizando a infraestrutura tecnológica proprietária, que fornece o software de gestão de chaves privadas.

6.2. As responsabilidades de cada integrante da cadeia de custódia são explicadas ao cliente, incluindo as obrigações do “Intex Bank” e de terceiros eventualmente envolvidos.

6.3. As informações sobre custódia são compatíveis com a cultura de segurança cibernética do “Intex Bank”, conforme sua Política de Segurança Cibernética.

7. Canais de Comunicação e Suporte

7.1. O “Intex Bank” disponibiliza canais de comunicação e recursos de suporte para atendimento aos clientes de serviços de ativos virtuais, incluindo obrigatoriamente a opção de atendimento humano.

7.2. É prestada assistência em caso de incidentes de segurança, violações de dados ou interrupções nos serviços, com comunicação tempestiva e orientação sobre as medidas a serem adotadas.

8. Remuneração e Tarifas

8.1. O “Intex Bank” poderá cobrar tarifas sobre os serviços de intermediação e custódia de ativos virtuais.

8.2. As condições de cobrança serão explicitadas previamente ao cliente, detalhando o fato gerador e o valor da tarifa. Será disponibilizado comprovante de cada cobrança realizada.

8.3. A tabela de tarifas estará disponível para consulta nos canais oficiais do “Intex Bank”, em conformidade com a regulamentação complementar aplicável.

9. Elegibilidade de Ativos Virtuais

9.1. O “Intex Bank” adota critérios claros, justificados e transparentes para a seleção dos ativos virtuais ofertados, com base em análise técnica conduzida por comitê competente.

9.2. São mantidas políticas de oferta, listagem, suspensão e deslistagem de ativos virtuais, com categorização e revisão periódica.

9.3. Para as stablecoins ofertadas (USDC, EURC e, eventualmente, USDT), são observados requisitos adicionais, incluindo, mas não se limitando: (I) adequação regulatória do emissor; (II) qualidade do mecanismo de estabilização; (III) composição e suficiência das reservas; (IV) existência de salvaguardas para os detentores; (V) disponibilidade de demonstrações financeiras auditadas do emissor; e (VI) qualificação de risco.

10. Segregação Patrimonial e Prova de Reservas

10.1. Os ativos virtuais dos clientes são mantidos de forma segregada do patrimônio próprio do “Intex Bank”.

10.2. O “Intex Bank”, em eventual caso de custódia, adota procedimentos de Prova de Reservas (*Proof of Reserves*), para atestar que os ativos virtuais custodiados correspondem aos saldos devidos aos clientes.

10.3. Será realizada auditoria independente bienal sobre os procedimentos de custódia e segregação patrimonial, caso o “Intex Bank” opte por realizar custódia de ativos virtuais.

10.4. São realizados testes de estresse periódicos para avaliar a capacidade de honrar as obrigações com os clientes em cenários adversos.

11. Política de Divulgação de Informações

11.1. As informações prestadas aos clientes de serviços de ativos virtuais observam as diretrizes da Política de Divulgação de Informações do “Intex Bank”, fundamentada na Resolução Conjunta nº 18, de 28 de novembro de 2025, assegurando as dimensões de qualidade da informação: acessibilidade, acurácia, clareza, completude, confiabilidade, consistência, integridade, rastreabilidade, relevância e tempestividade.

12. Disposições Finais

12.1. Este anexo entra em vigor na data de sua aprovação e será revisado de acordo com a mesma periodicidade exigida no item 32 desta Política, ou sempre que houver alteração relevante nos serviços de ativos virtuais oferecidos pelo “Intex Bank” ou na regulamentação aplicável.

12.2. Os casos omissos serão tratados pela Diretoria do “Intex Bank”, observadas as disposições da Resolução BCB nº 520/2025 e demais normas aplicáveis.