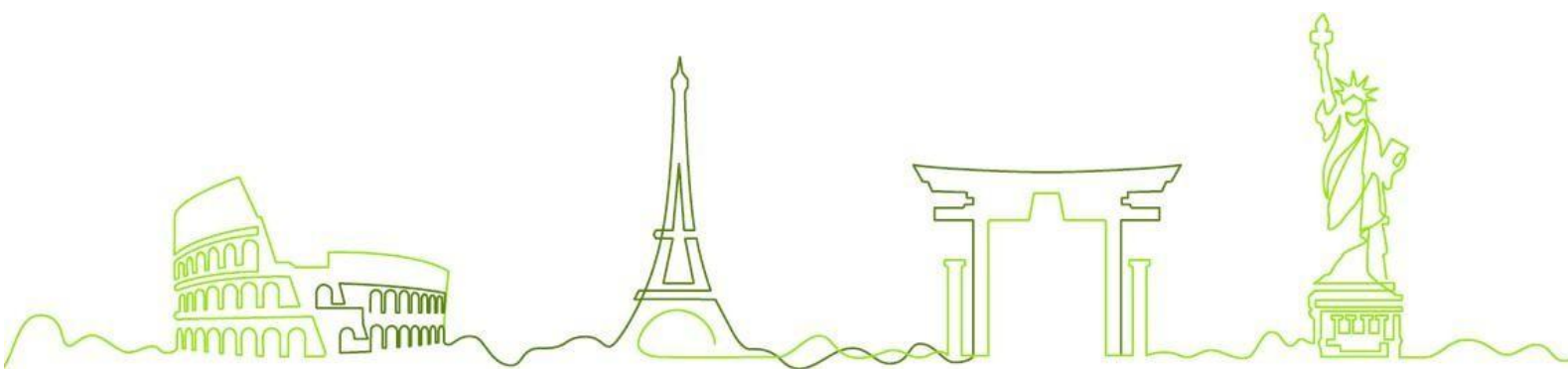




intex international
exchange bank



Política Antifraude

Intex Bank Banco de Câmbio S/A

PO09.03_05.2026

Controle de Versões

Versão	Data	Área Responsável	Motivo
1ª	04/2023	Controle / Riscos / Controles Internos	Versão Original
2ª	04/2024	Controle / Riscos / Controles Internos	Atualização
3ª	10/2024	Controle / Riscos / Controles Internos	Revisão
4ª	07/2025	Controle / Riscos / Controles Internos	Atualização
5ª	05/2026	Controle / Riscos / Controles Internos	Revisão

Mudanças ocorridas na atualização de 05/2026

Revisão geral

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.	Introdução	4
2.	Âmbito e Objetivo	4
3.	Base Normativa	6
4.	Implementação.....	6
5.	Definições.....	7
5.1	Fraude	7
5.2	Política Antifraude	7
5.3	Fraude Externa	7
5.4	Fraude Interna	7
6.	Tipologias de Fraude.....	8
7.	Formas de Prevenção e Combate à Fraude	8
8.	Conflito de Interesses.....	9
9.	Princípios da Política Antifraude.....	10
9.1	Tolerância Zero	10
9.2	Investigação Total	11
9.3	Conformidade com a Regulamentação.....	11
10.	Reporte Interno	12
10.1	O que deverá ser reportado	12
10.2	A quem reportar	12
10.3	Quando reportar	12
11.	Documentação	13
12.	Governança Antifraude e Linhas de Defesa	13
13.	Regras e Responsabilidades.....	14
14.	Gestão de Terceiros e Correspondentes Cambiais	15
15.	Capacitação e Conscientização	15
16.	Fases da Política Antifraude	16
17.	Relacionamento com Clientes.....	16
17.1	Ressarcimento de Clientes Vítimas de Fraudes e/ou Golpes	16
17.2	Gestão de Relacionamento com Clientes Vítimas de Fraudes.....	17
18.	Considerações Finais.....	17
19.	Vigência	18

1. Introdução



No âmbito da atividade de câmbio é inevitável, pelas características do negócio, o convívio com a ameaça de situações de indícios de Fraude. A evolução tecnológica, a digitalização dos serviços financeiros, o surgimento de novos meios de pagamento e a sofisticação crescente das práticas criminosas impõem às instituições financeiras o dever de manter estruturas robustas de prevenção, detecção e resposta a incidentes de fraude.

A fraude pode assumir diversas formas, desde as que geram a perda direta de ativos da empresa (como por exemplo, o furto, a burla ou o abuso de confiança) até à adulteração de documentos, registros operacionais, sistêmicos e contábeis, passando por modalidades contemporâneas como engenharia social, *account takeover*, fraude em meios de pagamento eletrônicos e utilização de identidades sintéticas.

O risco de que uma situação de fraude ocorra aumenta de forma proporcional à dimensão da empresa e à complexidade inerente à sua organização e aos seus procedimentos, sistemas e produtos, bem como ao volume e à velocidade das transações processadas. As perdas em termos financeiros podem ser consideráveis, e as consequências para a imagem devastadoras.

Tendo em conta a especificidade e o multifacetismo característicos em uma situação de Fraude, o trabalho de detecção com vistas à eliminação por total deste risco não é uma tarefa fácil de ser alcançada, mas pode contribuir consideravelmente para um cenário de controle mais seguro, por meio da adoção medidas preventivas, detectivas e corretivas que tenham como objetivo a redução do risco de ocorrência e mitigação de seus impactos.

Neste contexto, o Intex Bank Banco de Câmbio S/A (“Intex Bank”), elaborou e implementou a presente Política Antifraude, aplicável a todos que colaboram com a Instituição.

2. Âmbito e Objetivo

Este documento define os elementos-chave, princípios, controles e mecanismos

de governança da Política Antifraude do “Intex Bank”, e descreve os deveres, responsabilidades e autoridade das áreas que atuam ativamente na prevenção, detecção e resposta à Fraude.

A presente política aplica-se a todos os níveis hierárquicos da Instituição, abrangendo Administradores, Diretores, Gestores, Funcionários, Colaboradores, Estagiários, Prestadores de Serviços, Parceiros, Correspondentes Cambiais e quaisquer terceiros que atuem em nome do “Intex Bank” ou que mantenham relação comercial com a Instituição.

Os objetivos específicos desta Política são:

- Prevenir e tornar o ambiente corporativo mais seguro, gerando maior robustez aos controles, dificultando e inibindo ações com vieses fraudulentos em todos os níveis hierárquicos da Instituição, por meio de controles preventivos, detectivos e corretivos;
- Criar condições para a identificação de eventuais falhas nos processos de trabalho, desvios de conduta e/ou comportamental em tempo hábil para a realização dos devidos ajustes, por meio da revisão e correção de fluxos e metodologias, e ainda, aplicação de treinamentos específicos sobre o tema central desta política;
- Estabelecer diretrizes claras para identificação, avaliação, monitoramento e mitigação de riscos de fraude;
- Intensificar a promoção da cultura organizacional de integridade, ética e transparência;
- Garantir conformidade com a regulamentação vigente, incluindo as Resoluções do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional aplicáveis à prevenção à fraude;
- Minimizar o impacto financeiro, operacional e reputacional em caso de ocorrência de Fraude, mediante pronta e célere reação e aplicação de medidas sancionadoras;
- Assegurar o compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraude com as demais instituições do Sistema Financeiro Nacional, nos termos da Resolução Conjunta CMN/BCB nº 6/2023.

3. Base Normativa

Esta Política foi elaborada com fundamento nas seguintes normas e referenciais:

- Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal Brasileiro);
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);
- Lei nº 9.613/1998 (Lei de Lavagem de Dinheiro);
- Resolução Conjunta nº 6/2023;
- Resolução CMN nº 4.968/2021
- Circular BCB nº 3.978/2020 e Resolução CMN nº 4.861/2020
- Resolução BCB nº 142/2021;
- Resolução CMN nº 4.893/2021 e Resolução BCB nº 85/2021.

4. Implementação



Para ser eficiente e eficaz esta Política Antifraude deve ter em conta a situação de risco específico da Instituição, o porte e a complexidade de suas operações, o perfil de seus clientes, os canais de distribuição utilizados e os produtos e serviços oferecidos, bem como atender às determinações legais e organizacionais.

Assim, a Instituição deve garantir que suas operações sejam efetivamente utilizadas para os fins a que se destinam. Neste contexto, deve procurar garantir que as suas atividades não envolvam quaisquer condutas proibidas, inadequadas, impróprias, ou ainda, que envolvam o nome da instituição em atos ilícitos e/ou criminosos.

Por conseguinte, o “Intex Bank” envidará todos os esforços para prevenir e dissuadir tais condutas, sendo que, em eventual ocorrências desta natureza, deverão ser corrigidas de forma rápida e eficiente. Para este efeito, serão igualmente adotados procedimentos de investigação rigorosa e justa, e a aplicação de medidas sancionadoras cabíveis.

5. Definições

5.1 Fraude

Para efeito deste documento, define-se Fraude como qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, realizada com o propósito de ilegítimamente obter uma vantagem, econômica ou não econômica, quer para o indivíduo que a comete, quer para um terceiro, punível por lei, regulamentos ou normas internas, constitua ou não ilícito criminal.

Enquadram-se neste conceito, dentre outros, o engano intencional, a apropriação indébita de recursos (art. 168 do Código Penal), o estelionato (art. 171 do Código Penal), a manipulação de dados ou registros, o uso de informação privilegiada em benefício próprio ou de outrem, bem como quaisquer condutas que resultem em vantagem ou desvantagem indevida para pessoa física, jurídica ou entidade.

5.2 Política Antifraude

A Política Antifraude refere-se ao conjunto estruturado de diretrizes, controles, procedimentos, mecanismos de governança e ações relacionados com a prevenção, detecção, investigação, reação e melhoria contínua frente à atividade fraudulenta em todas as suas modalidades.

5.3 Fraude Externa

Fraude Externa consiste na atividade fraudulenta cometida por pessoas físicas ou jurídicas externas ao “Intex Bank”, incluindo, mas não se limitando a: clientes, fornecedores, terceiros, organizações criminosas, agentes externos que pratiquem atos lesivos contra a Instituição ou que utilizem seus produtos e serviços como instrumento para a prática de ilícitos.

5.4 Fraude Interna

A Fraude Interna ocorre quando um Administrador, Diretor, Gestor, Funcionário, Colaborador, Estagiário ou qualquer pessoa com vínculo funcional com a Instituição participa, individualmente ou em conluio, de atividades fraudulentas prejudiciais ao “Intex Bank”, a seus clientes ou ao Sistema Financeiro Nacional. Inclui-se a situação em que o agente interno atua em cooperação com terceiros externos (fraude híbrida).

6. Tipologias de Fraude

Sem prejuízo de outras modalidades identificadas no curso das atividades da Instituição, constituem tipologias de fraude relevantes para o “Intex Bank”:

- **Fraude documental:** apresentação de documentos falsos, adulterados ou inidôneos para fins de cadastro, operações de câmbio ou quaisquer transações;
- **Fraude de identidade:** utilização de identidades sintéticas, roubadas ou falsificadas, inclusive mediante uso de tecnologias de deepfake;
- **Engenharia social:** manipulação psicológica de colaboradores, clientes ou parceiros para obtenção de informações, credenciais ou autorizações indevidas (*phishing, vishing, smishing, spear-phishing*);
- **Account takeover:** tomada indevida de conta de clientes ou colaboradores por terceiros não autorizados;
- **Fraude em meios de pagamento:** utilização fraudulenta de Pix, TED, DOC, boletos e demais instrumentos de pagamento;
- **Contas laranja:** abertura ou utilização de contas para interpostas pessoas ou movimentação de recursos ilícitos;
- **Fraude cambial:** operações de câmbio com base em informações falsas quanto à finalidade, origem ou destino dos recursos;
- **Fraude cibernética:** ataques a sistemas, aplicações e infraestrutura tecnológica da Instituição visando obtenção de dados, desvio de valores ou interrupção de serviços;
- **Corrupção e suborno:** oferecimento, promessa, solicitação ou aceitação de vantagem indevida para influenciar decisões ou obter favorecimento.

7. Formas de Prevenção e Combate à Fraude

Sem limitar-se às medidas descritas abaixo, a Instituição adota mecanismos, controles e procedimentos destinados à prevenção, detecção e combate a fraudes, corrupção e demais ilícitos, observando, no mínimo, as seguintes diretrizes e formas de atuação:

- **Atuação Proativa:** Ênfase nas atividades proativas de prevenção, frente às atividades reativas de detecção, investigação e punição. A Instituição deve manter avaliação contínua de riscos de fraude e atualização de cenários e tipologias;

- **Integração e Coordenação:** Conjunto de controles internos, normas, procedimentos, padrões e atividades integrados visando à prevenção, detecção, apuração de denúncias e combate à Fraude e à Corrupção, em alinhamento com a gestão de riscos, com as práticas de governança corporativa, com a responsabilidade socioambiental e climática e com a segurança cibernética;
- **Transparência:** Ambiente de transparência e canais de relacionamento, internos e externos, adequados para favorecer o relato de suspeitas razoáveis de cometimento de irregularidades, bem como para a formalização de denúncias;
- **Confidencialidade:** Garantias institucionais de proteção dos direitos de todos os envolvidos em denúncias, observada a legislação em vigor, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- **Diligência:** Investigação de todos os relatos e denúncias com brevidade para fins de eventual aplicação justa e proporcional de sanções, em conformidade com a legislação aplicável.
- **Compartilhamento de Informações:** Compartilhamento eletrônico de dados e informações sobre indícios de fraudes com as demais instituições participantes do sistema previsto na Resolução Conjunta CMN/BCB nº 6/23, respeitados os requisitos da LGPD e do sigilo bancário.
- **Integração com Gestão de Incidentes de Segurança da Informação:** Os processos, práticas e procedimentos de prevenção e tratamento de fraudes e/ou golpes são integrados com o processo de gestão de incidentes de segurança da informação da Instituição, garantindo fluxo coordenado de resposta, compartilhamento de informações entre as áreas envolvidas e tratamento conjunto de eventos que possam configurar simultaneamente fraude e incidente cibernético.

8. Conflito de Interesses

O “Intex Bank”, na busca do comportamento ético de seus Administradores, Funcionários, Colaboradores, Parceiros e inclusive dos seus Correspondentes Cambiais, e do gerenciamento eficaz do desempenho da organização, envia esforços para evitar a prática de atos em que o conflito de interesses possibilite a ocorrência de Fraude e de Corrupção.

Há conflito de interesses quando a ideia de independência, da parte do Administrador, Funcionário, Colaborador, Parceiro e, inclusive, dos Correspondentes Cambial, for comprometida em relação à matéria em análise, e sua decisão puder ser influenciada por interesses distintos daqueles do “Intex Bank”, existindo, inclusive, a possibilidade de Fraude ou Corrupção.

Além da obrigatoriedade de cumprir a legislação vigente e instruções específicas aplicáveis ao seu negócio e seu setor de atuação, para evitar conflitos de interesses, o “Intex Bank” não admite, dentre outras práticas:

- A divulgação ou vazamento de informações, por parte dos Administradores, Funcionários ou Colaboradores, que sejam estratégicas, confidenciais ou reservadas para o “Intex Bank”;
- A execução de qualquer atividade externa, profissional ou voluntária, por parte de seus Administradores, Funcionários, Colaboradores, Parceiros e ou, inclusive, Correspondentes Cambiais em que suas atitudes ou ações venham a interferir em suas atribuições ou nas atividades do “Intex Bank”, podendo resultar em dano para a Empresa, Fraude ou Corrupção;
- O uso de recursos, equipamentos, sistemas ou informações da Instituição para fins pessoais ou em benefício de terceiros sem prévia e expressa autorização; e
- A manutenção de relações comerciais, financeiras ou pessoais não declaradas com clientes, fornecedores, concorrentes ou partes interessadas que possam comprometer a imparcialidade no exercício de suas funções.

9. Princípios da Política Antifraude

9.1 Tolerância Zero

A atividade fraudulenta não será tolerada na Instituição, independentemente do cargo, função, hierarquia ou relação contratual do agente.

O “Intex Bank” opera suas atividades baseando-se nas mais altas expectativas com relação ao comportamento ético de seus Administradores, Funcionários, Colaboradores, Parceiros e, inclusive, Correspondentes Cambiais, bem como promove ações para o gerenciamento eficaz do desempenho da organização e para a prestação de contas às áreas internas e externas apropriadas;

O “Intex Bank” não aceita a prática e a ocultação de atos de Fraude e de Corrupção, em todas as suas formas, em especial, suborno, extorsão, propina e lavagem de dinheiro. As suspeitas e denúncias de tais atos serão rigorosamente apuradas, e aplicados os procedimentos disciplinares previstos nas normas internas da Empresa e na legislação pertinente.

a Empresa tem o compromisso de desenvolver e manter sistemas de controle, normas, procedimentos, padrões e atividades orientados para a prevenção, a detecção, a denúncia e o efetivo combate às práticas irregulares.

O “Intex Bank” assegura a manutenção de canais de relacionamento internos e externos à Empresa, com ênfase a seu Canal de Denúncias, disponibilizados para seus Clientes, Fornecedores, Administradores, Funcionários e Colaboradores, Parceiros e Correspondentes Cambiais incluindo o Corpo Gerencial, para o recebimento de denúncias, anônimas ou identificadas, de práticas consideradas ilícitas e contrárias aos interesses da Empresa.

9.2 Investigação Total

Qualquer indício de atividade fraudulenta suspeita deverá ser imediatamente investigado, observando o sigilo necessário e a preservação das evidências.

Nas situações em que não seja possível a realização de uma análise internamente da parte da instituição sobre eventuais atividades suspeitas, a Instituição pode recorrer à consultoria externa especializada ou às autoridades judiciais e regulatórias competentes.

As investigações devem ser conduzidas de forma imparcial, com respeito ao contraditório e à ampla defesa, e com prazo definido para a conclusão e comunicação dos resultados à Diretoria.

Ao final de cada investigação, deverá ser elaborado relatório circunstanciado contendo a descrição dos fatos, evidências coletadas, análise técnica, conclusões e recomendações de ações corretivas e sancionadoras.

9.3 Conformidade com a Regulamentação

A execução de medidas relacionadas com a Política Antifraude deve estar sempre em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

10. Reporte Interno

O reporte interno das situações de suspeita de Fraude deve ser realizado considerando:

10.1 O que deverá ser reportado

- Qualquer suspeita de Fraude envolvendo o “Intex Bank” cometido pelos colaboradores ou por pessoas ou entidades externas;
- Qualquer envolvimento de Administradores, Diretores, Gestores, Colaboradores, Parceiros e, inclusive, Correspondentes Cambiais em situações de suspeita de fraude, especialmente quando ligados ao sistema de Controles Internos da Instituição e/ou no processo de reporte financeiro;
- Indícios de tentativas ou ocorrências de indícios de fraude nos processos de abertura e manutenção de contas e/ou relacionamentos, prestação de serviços de pagamento e operações de câmbio;
- Vulnerabilidades identificadas em sistemas, processos ou controles que possam facilitar a ocorrência de fraude;
- Alertas gerados pelos sistemas de monitoramento transacional que indiquem padrões atípicos ou suspeitos;
- A percepção de enriquecimento súbito ou alteração substancial de padrão de vida e consumo das pessoas envolvidas nos processos produtivos da instituição.

10.2 A quem reportar

O reporte de eventual situação em que se identifique indícios e/ou suspeita de Fraude pode ser efetuado através dos seguintes canais:

- E-mail: prevencaofraude@intexbank.com.br ou;
- Canal de Denúncias, disponível no site do “Intex Bank”: <https://intexbank.com.br/canal-de-denuncia>

NOTA: O “Intex Bank” garante a não retaliação a denunciante de boa-fé, assegurando proteção contra quaisquer represálias, em conformidade com a legislação vigente.

10.3 Quando reportar

As situações suspeitas de Fraude devem ser reportadas assim que se verifique a

sua ocorrência ou a identificação de indícios, de forma tempestiva e sem demora injustificada. A omissão no reporte de situações suspeitas pode caracterizar infração às normas internas da Instituição e ensejar a aplicação de medidas disciplinares

11. Documentação



Todas as atividades no âmbito da Política Antifraude deverão ser claramente documentadas e permanecer à disposição de órgãos reguladores e fiscalizadores.

Quando uma situação de indícios de Fraude estiver sob investigação, deverão ser obtidas, na medida do possível, todas as provas disponíveis, de forma a assegurar adequada apuração e conclusão. A cadeia de custódia das evidências deve ser preservada durante todo o processo.

Todas as informações e documentos recolhidos e produzidos durante uma investigação, deverão ser mantidos sob estrita confidencialidade, com acesso restrito aos envolvidos diretamente na condução dos trabalhos.

12. Governança Antifraude e Linhas de Defesa

O “Intex Bank” adota o modelo de três linhas de defesa como estrutura de governança para a gestão do risco de fraude, em alinhamento com as melhores práticas internacionais:

- **Primeira Linha de Defesa (Áreas de Negócio e Operações):** responsável pela gestão direta dos riscos de fraude inerentes às suas atividades, pela execução dos controles estabelecidos, pela identificação tempestiva de indícios de fraude e pela adoção de medidas imediatas de contenção;
- **Segunda Linha de Defesa (Prevenção à Fraude, Compliance, Gestão de Riscos e Controles Internos):** responsável pela definição de políticas, normas e procedimentos antifraude, pelo monitoramento transacional, pela condução de investigações, pela gestão do sistema de compartilhamento de informações sobre fraudes (RC 6/2023) e pela supervisão da aderência dos controles executados pela primeira linha. A segunda linha de defesa deve realizar avaliações periódicas, com frequência mínima anual, da eficácia dos controles antifraude implementados pela primeira linha, e ainda, indicar e supervisionar a aplicação de treinamentos de conscientização e

responsabilização sobre o tema;

- **Terceira Linha de Defesa (Auditoria Interna):** responsável pela avaliação independente da eficácia do programa antifraude, pela verificação da aderência às políticas e regulamentações aplicáveis e pela emissão de recomendações de aprimoramento. A avaliação interna deve conduzir avaliações com foco em prevenção e tratamento de fraudes com periodicidade mínima anual.

O Comitê Diretivo do “Intex Bank” é o órgão responsável pela aprovação desta Política e pela supervisão do programa antifraude da Instituição. A Diretoria deve ser informada tempestivamente sobre ocorrências de indícios de fraude de impacto significativo, resultados de investigações e indicadores de desempenho do programa antifraude.

13. Regras e Responsabilidades



A prevenção da Fraude diz respeito a todos os colaboradores do “Intex Bank”, que estão obrigados a empenhar-se para que a Instituição não seja vítima de qualquer atividade fraudulenta.

Todavia, cumpre ressaltar que:

- Os membros da Diretoria são responsáveis por estabelecer o tom adequado de ética e integridade e por garantir uma efetiva prevenção da Fraude na Instituição, assegurando recursos adequados para o programa antifraude;
- A área responsável pela Prevenção à Fraude deve apoiar a Diretoria nos casos de indícios de Fraude interna e externa e garantir pronta comunicação das ocorrências, conduzir investigações e atuar como interlocutora interna e externa para situações de possível fraude;
- A área de Compliance deve assegurar a aderência da Instituição às normas regulatórias aplicáveis e reportar ao BCB situações exigidas pela regulamentação;
- A área de Segurança da Informação deve implementar e manter controles tecnológicos de prevenção e detecção de fraudes cibernéticas, em conformidade com a regulamentação;
- Cada colaborador deverá reportar qualquer suspeita de fraude com impacto significativo, sendo vedada a omissão deliberada;

- Todos os Gestores do “Intex Bank” e os Responsáveis Legais dos Correspondentes Cambiais devem estar cientes dos riscos de Fraude que podem ocorrer no curso das operações em sua área de atuação e devem assegurar a segregação adequada de funções em processos críticos.

14. Gestão de Terceiros e Correspondentes Cambiais

O “Intex Bank” deve assegurar que os Correspondentes Cambiais, Parceiros e demais terceiros que atuem em seu nome ou que prestem serviços relevantes para a Instituição estejam sujeitos a:

- **Processo de due diligence** prévio à contratação e periódico durante a vigência do relacionamento, contemplando a avaliação de riscos de fraude, integridade e reputação;
- **Obrigação contratual de aderência à Política Antifraude**, ao Código de Ética e às normas de Compliance do “Intex Bank”;
- **Monitoramento das operações realizadas por intermédio de terceiros**;
- **Treinamento e capacitação** periódica sobre prevenção à fraude, engenharia social e tipologias de fraude relevantes para suas atividades;
- **Cláusulas contratuais** que prevejam responsabilidades, penalidades e rescisão em caso de envolvimento em atividades fraudulentas ou de descumprimento das normas aplicáveis.

15. Capacitação e Conscientização

O “Intex Bank” deve manter programa contínuo de capacitação e conscientização em prevenção à fraude, destinado a todos os colaboradores e Correspondentes Cambiais, contemplando:

- **Treinamentos** que abordem as tipologias de fraude relevantes para as atividades da Instituição, indicadores de alerta (red flags), procedimentos de reporte e responsabilidades individuais;
- **Campanhas de conscientização** sobre engenharia social, phishing, vishing e demais técnicas de manipulação utilizadas por fraudadores;
- **Simulações e testes periódicos** de engenharia social para avaliação da resiliência dos colaboradores;
- **Registro e controle de frequência e aproveitamento** dos treinamentos realizados, com disponibilização no sistema ClickCompliance.

16. Fases da Política Antifraude

A Política Antifraude tem como escopo prevenir, detectar, reagir e promover a melhoria contínua frente à Fraude:

- **Prevenção:** é a estruturação do ambiente de controle para inviabilizar a fraude antes que ela ocorra. Vai muito além da teoria; trata-se de criar "fricções positivas" para o fraudador. Isso inclui governança forte, segregação de funções sistêmicas, *due diligence* rigorosa no onboarding, gestão estrita de acessos e o mapeamento constante da matriz de riscos para calibrar os treinamentos da equipe.
- **Deteccção:** parte da premissa de que nenhuma barreira preventiva é intransponível. Esta fase foca em descobrir o mais rápido possível o que conseguiu passar pela Prevenção. O sucesso aqui depende do monitoramento ativo de comportamentos anômalos, da parametrização inteligente de alertas e da capacidade da equipe de reconhecer e escalar rapidamente *red flags* (sinais de alerta) no dia a dia
- **Reação:** é o plano de contingência. Quando a fraude ou a tentativa aguda é confirmada, o objetivo imediato é conter a exposição financeira e reputacional. Isso exige processos bem definidos para bloqueios cautelares, condução de investigações internas isoladas, reporte escalonado à alta gestão e às autoridades competentes, além da aplicação implacável de sanções aos responsáveis.
- **Melhoria Contínua:** é o que garante a maturidade do programa antifraude. Cada incidente detectado na fase 2 ou mitigado na fase 3 deve se tornar um insumo de aprendizado. Isso significa realizar o *tuning* (calibração) das regras de monitoramento, corrigir vulnerabilidades sistêmicas e atualizar os cenários de risco, transformando a fragilidade de hoje na "Prevenção" de amanhã.

17. Relacionamento com Clientes

17.1 Ressarcimento de Clientes Vítimas de Fraudes e/ou Golpes

O "Intex Bank" deve estabelecer e manter diretrizes e critérios para análise e eventual ressarcimento de clientes que tenham sido vítimas de fraudes e/ou golpes envolvendo seus produtos ou serviços. A análise de cada caso deverá considerar, no mínimo:

- A natureza e a modalidade da fraude ou golpe;

- A tempestividade entre o fato e à reclamação, respeitada a natureza do negócio;
- O grau de responsabilidade da Instituição e do cliente no evento;
- As evidências documentais e sistemáticas disponíveis;
- A regulamentação aplicável, incluindo normativos do Banco Central do Brasil;
- Os prazos regulatórios para resposta ao cliente.

Cabe à área responsável pela Prevenção à Fraude, em conjunto com a área de Compliance, elaborar e revisar periodicamente o procedimento operacional específico que detalhe os fluxos, alçadas de aprovação e prazos para deliberação sobre pedidos de ressarcimento.

17.2 Gestão de Relacionamento com Clientes Vítimas de Fraudes

A Instituição deve implementar processo estruturado para gerir o relacionamento com clientes que foram vítimas de fraudes e/ou golpes, contemplando as seguintes etapas obrigatórias:

- Acolhimento e comunicação tempestiva ao cliente sobre a ocorrência identificada através de canal adequado e em linguagem acessível;
- Orientação sobre as providências cabíveis, incluindo registro de boletim de ocorrência, contestação formal e, quando aplicável, acionamento de mecanismos de bloqueio ou estorno;
- Designação de responsável pelo acompanhamento do caso até sua conclusão com registros de todas as interações e providências adotadas;
- Comunicação ao cliente sobre o resultado da análise, incluindo a fundamentação da decisão;
- Adoção de medidas preventivas para evitar a recorrência do evento, incluindo revisão de controles e atualização de regras de detecção.

Os prazos de cada etapa observam exatamente os limites regulatórios aplicáveis.

18. Considerações Finais

A presente Política Antifraude é aprovada pelo Comitê Diretivo do “Intex Bank”, sendo levada ao conhecimento de todos os colaboradores, e inclusive, dos Correspondentes Cambiais e disponibilizada no sistema ClickCompliance visando o cumprimento de suas diretrizes e o aprimoramento constante das atividades

relacionadas ao combate à Fraude.

O descumprimento das diretrizes previstas nesta Política sujeita o infrator às sanções disciplinares previstas nas normas internas da Instituição, sem prejuízo das penalidades cíveis, criminais e administrativas aplicáveis.

A Instituição deve promover a revisão periódica de seus mecanismos de prevenção à fraude, assegurando que o programa antifraude permaneça atualizado e aderente às melhores práticas de mercado, aos frameworks internacionais e à regulamentação vigente.

19. Vigência

Esta política entra em vigor na data de sua publicação, sendo revisada no prazo de 12 (doze) meses, ou a qualquer momento, conforme a necessidade.

São Paulo, 28 de maio de 2026

O presente documento foi aprovado
pelo Comitê Diretivo conforme Ata de
Reunião realizada em 28/05/2026.