

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

SISPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

Data: 10.02.2026
Versão: 01

REGISTRO DAS ALTERAÇÕES DA POLÍTICA DE RISCOS DA SISPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

Versão	Data	Autor	Data de Aprovação	Aprovadores	Justificativa
0.1	10.02.2026	Compliance	18.02.2026	Vera Lucia Teixeira e Pedro Henrique F. R. Marques	V.01 Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

A. ESCOPO DESTA POLÍTICA

1. Apresentação e Objetivo

Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários (“Política”) tem como objetivo estabelecer as diretrizes e princípios que nortearão o relacionamento da Sispay INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. (“Sispay”) com os Clientes e Usuários (“Clientes”) de seus produtos e serviços ofertados, sempre visando à transparência, a ética, o respeito e a equidade no tratamento, a qualidade no atendimento, a segurança e o sigilo dos dados e informações, a eficiência e agilidade no atendimento, bem como o cumprimento das normas aplicáveis a esta instituição, em especial a Resolução BCB nº 155/2021, e da regulamentação em vigor.

A Sispay implementa e mantém esta Política e o seu o seu relacionamento com Clientes fundamentada nos princípios e diretrizes de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Promovendo a cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com Clientes e Usuários, e dispensando tratamento justo e equitativo que leve em consideração os perfis de relacionamento e eventuais vulnerabilidades associadas.

No que se refere atendimento aos Clientes, a Sispay garante:

- Ética e Transparência, referente a todas as informações sobre os produtos e os serviços que serão apresentados aos Clientes de forma clara, completa e acessível.
- Respeito e Equidade para haver tratamento justo e imparcial dos Clientes, sem nenhum tipo de discriminação.
- Segurança e Sigilo que garanta a proteção de dados pessoais e financeiros.
- Eficiência e Agilidade para que o atendimento seja célere e eficaz às demandas dos Clientes e Usuários.

2. Definições

- **Administradores:** diretores estatutários da Sispay.
- **Conta de Pagamento:** conta de registro detida em nome do Cliente, utilizada para a execução de Transações.
- **Fornecedores:** toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de comercialização de produtos ou prestação de serviços para a Sispay.
- **Instituição de Pagamento:** para fins desta Política, é a Sispay como emissora de moeda eletrônica, cuja atividade consiste em gerenciar a conta de pagamento de Clientes, utilizada para o pagamento de transações pré-pagas.
- **Clientes e Usuários (“Clientes”):** aqueles que contratam e utilizam produtos e/ou serviços da Sispay.
- **Parceiros de Negócios:** toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que celebra contratos com a Sispay, com a finalidade de, mediante retribuição, colaborar com os negócios da instituição.

Para efeitos desta Política se entende por “Cliente” ou “Usuário” a pessoa física ou jurídica que vier a contratar ou utilizar serviços ou produtos disponibilizados pela Sispay. Dessa forma, o conceito de Cliente se estende a todos que utilizarem a plataforma tecnológica da Sispay com interesse de contratar serviços ou produtos fornecidos pela instituição.

3. Abrangência

Esta Política abrange todos os departamentos da Sispay diretamente ligados ao relacionamento com os Clientes, bem como os Administradores da instituição, e, no que couber, Fornecedores e Parceiros de Negócios, os quais deverão concordar, aderir e se obrigar a respeitar aquilo que seja aqui estabelecido.

Cabe ao Diretor responsável pelos Relacionamento com os Clientes da Sispay, divulgar a todos os Colaboradores, Parceiros e Fornecedores, como será o relacionamento com Clientes e usuários em todas as fases do ciclo de vida; ou seja, vida pré-contratação, contratação e pós-contratação, onde:

- a pré-contratação é a fase de prospecção, informações prévias, publicidade e negociação, onde a Sispay deve garantir transparência sobre riscos, custos e condições de seus produtos e serviços;
- a contratação, é onde é feita a formalização do negócio, assinatura do contrato e entrega de documentos, com clareza nos termos, livre escolha do Cliente e procedimentos de segurança; e
- a pós-contratação de produtos e de serviços da Sispay, abrange o atendimento durante a vigência do contrato, incluindo canais de atendimento, tratamento de

reclamações, ouvidoria, alterações contratuais e encerramento do relacionamento, quando ocorrer.

4. Normas Aplicáveis

- **Lei Nº 12.865/2013:** Dispõe sobre os Arranjos de Pagamento e as Instituições de Pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).
- **Resolução BCB Nº 80/2021:** Estabelece os requisitos e os procedimentos para constituição e funcionamento, e de pedido de autorização de funcionamento das Instituições de Pagamento.
- **Resolução BCB nº 155/2021:** Dispõe sobre os princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com Clientes e usuários de produtos e serviços.

B. DIRETRIZES DE RELACIONAMENTO

Para a efetiva observância do relacionamento com os Clientes, a Sispay promove cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, e dispensa tratamento justo e equitativo, considerando perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

1. Propósito e Condução.

No oferecimento e na condução de seus negócios com os Clientes a Sispay sempre observará, através de seus canais de atendimento e comunicação, as seguintes diretrizes:

- Adequação dos produtos e serviços às necessidades, interesses e objetivos dos Clientes;
- Manutenção de seus negócios dentro dos princípios de integridade, conformidade, confiabilidade, legitimidade, segurança e observando o sigilo das transações realizadas;
- Prestação de informações claras e precisas para que o Cliente possa tomar sua decisão conhecendo seus direitos, deveres e os riscos dos produtos e serviços oferecidos;
- Identificação do beneficiário final do pagamento ou transferência nos demonstrativos de extratos de contas de pagamento pré-pagas mesmo se envolver outros arranjos de pagamento;
- Necessidade de expressa concordância do Cliente antes de enviar ao seu domicílio um instrumento de pagamento;
- Tempestividade no atendimento ao Cliente, sempre de acordo com a viabilidade do atendimento; e

- Não criação de barreiras desnecessárias ao atendimento das demandas do Cliente, o que inclui, o envio de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e serviços, bem como a não criação de barreiras em relação à extinção da relação contratual ou à portabilidade (se aplicável).

2. Preço Transparente.

A Sispay observa as regras de transparência e *suitability* emanadas pelo Bacen, e atua de forma alinhada aos requisitos previstos na regulamentação em vigor, da comunicação transparente e objetiva com seus Clientes, a fim de tornar clara a forma como se dão as contratações de serviços e produtos ofertados pela SISPAY, bem como os valores a serem pagos.

3. Prevenção.

A Sispay, visando à segurança dos seus Clientes e Usuários toma todas as medidas preventivas possíveis de modo a reduzir o risco de fraude em seu negócio e mantê-lo de acordo com os padrões aceitáveis para a indústria de meio de pagamentos e para o mercado.

Atenção especial será dada nos processos de *onboarding* e das transações dos Clientes, de modo que as operações da Sispay estejam permanentemente aderentes aos requerimentos e padrões de segurança, transparência e integridade.

Toda comunicação realizada com os Clientes trará informações a respeito da segurança e transparência da relação da Sispay com seus Clientes e Parceiros, informando que a instituição atua nos elevados padrões de conformidade para a devida proteção dos dados dos Usuários (LGPD), bem como a intolerância à atos criminosos, ilícitos ou fraudulentos, nos termos da legislação em vigor.

C. CANAIS DE RELACIONAMENTO

1. Atendimento.

De modo a viabilizar um fluxo constante de informações entre o Cliente e a Sispay, será disponibilizado ao Cliente um canal de relacionamento adequado que permitirá o esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões e a apresentação de reclamações, através do endereço atendimento@sispay.com.br.

O objetivo principal é assegurar um relacionamento adequado, transparente, eficiente e respeitoso com os Clientes, promovendo a confiança e segurança aos stakeholders e ao sistema financeiro nacional. O atendimento deve estar centrado no Cliente, com foco na agilidade, clareza das informações e no tratamento digno e equitativo.

No que diz respeito a gestão consistente de rotinas e de procedimentos operacionais relacionados ao relacionamento com os Clientes, a Sispay tem como escopo de melhores práticas, a:

- identificação e qualificação prévia de Clientes para fins de início e manutenção de relacionamento: as rotinas de identificação e qualificação de clientes e usuários devem ser consistentes e adequadas ao início e à manutenção do relacionamento, observada a regulamentação aplicável;
- concepção e informação de seus produtos e de serviços prestados: a concepção de produtos e serviços deve considerar as diretrizes desta Política e buscar aderência às necessidades, interesses e objetivos do Cliente;
- oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços, novos ou atuais: os processos de oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos e serviços devem observar transparência, clareza de informações e adequação ao Cliente;
- requisitos de segurança intrínsecos aos produtos e aos serviços ofertados: devem existir requisitos de segurança afetos a produtos e serviços, compatíveis com sua natureza e com os riscos associados;
- cobrança adequada de taxas e tarifas em decorrência da prestação de serviços prestados: a cobrança de taxas e tarifas decorrentes da prestação de serviços deve ser comunicada de forma clara e objetiva, observadas as regras aplicáveis;
- divulgação e publicidade de seu portfólio de produtos e de serviços prestados aos Clientes: a divulgação e a publicidade de produtos e serviços devem ser consistentes com as condições ofertadas/contratadas e com as informações disponibilizadas aos Clientes;
- coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes e usuários em bases de dados seguras e confiáveis, dentro dos padrões de privacidade de dados e segurança da informação e cibernética: a coleta, o tratamento e a manutenção de informações de clientes e usuários devem ocorrer em bases de dados seguras e confiáveis, observados padrões de privacidade e segurança da informação;
- gestão, acompanhamento e padronização do atendimento prestado aos Clientes, inclusive no registro e no tratamento de demandas: gestão do atendimento inclui rotinas para registro e tratamento de demandas, com acompanhamento e resposta adequada ao Cliente;
- mediação de conflitos relacionados as ofertas de seus produtos e serviços: a Sispay mantém procedimentos para mediação de conflitos, buscando solução adequada, transparente e tempestiva;
- métricas e sistemas de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas: a sistemática de cobrança em caso de inadimplemento deve observar critérios razoáveis e comunicação adequada, sem barreiras desarrazoadas ao atendimento de demandas;
- extinção da relação contratual relativa a produtos e a serviços prestados no caso de alguma não conformidade, infração ou desacordo comercial: a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços deve ocorrer sem barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados, observadas as regras aplicáveis;

- liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações, no que couber: devem existir rotinas para liquidação antecipada de dívidas ou obrigações, quando aplicável, com informações claras sobre condições e eventuais custos; e
- transferência de relacionamento para outra instituição de forma clara e transparente: quando aplicável, a transferência de relacionamento para outra instituição deve ser viabilizada de forma adequada, sem barreiras desarrazoadas, nos termos da regulamentação aplicável.

O tempo no atendimento aos Clientes deverá ser razoável, onde o atendimento é prestado por pessoas devidamente treinadas, capazes de fornecer informações claras e corretas.

Haverá a adoção de mecanismos para monitorar e avaliar a qualidade do atendimento prestado no que diz respeito ao fornecimento de informações claras sobre produtos, serviços, encargos e riscos, possibilitando aos Clientes da Sispay tomadas de decisões conscientes.

Os detalhes do funcionamento do Canal de Relacionamento serão objeto de procedimentos específicos que definirão a forma de atendimento, os horários e demais condições específicas não previstas nesta Política, e que observarão, ao menos, o previsto nesta Política, na lei e na regulamentação aplicável.

2. Tratamento de Demandas.

A Sispay irá garantir um processo ágil e eficaz para o registro, análise e resolução de reclamações e do tratamento de demandas dos Clientes. Todas as manifestações devem ser registradas e monitoradas, visando a melhoria contínua dos serviços.

O prazo para resposta ao Cliente deve ser adequado à complexidade da demanda, e a instituição deve monitorar a qualidade do atendimento por meio de indicadores e pesquisas de satisfação.

Medidas corretivas devem ser implementadas sempre que identificado um problema recorrente; uma falha no tratamento de dados pessoais, ou no compartilhamento de informações com terceiros.

Colaboradores, Clientes, Fornecedores ou Parceiros que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal de Atendimento ao Cliente, por meio do e-mail atendimento@sispay.com.br, podendo ou não se identificar.

O Diretor responsável pelo Relacionamento com os Clientes da Sispay, está encarregado de, em conjunto com as áreas de Operações e Backoffice, solucionar e responder ao Cliente sobre qualquer demanda que seja originada no seu Canal de Atendimento.

D. APROVAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E RESPONSABILIDADES

1. Aprovação e Implantação.

Esta Política é compatível com o porte e perfil da instituição e com o perfil de seus Clientes e Usuários, bem como com as demais Políticas instituídas pela instituição, e deverá ser aprovada pela Alta Administração da Sispay, sendo periodicamente revista para se adequar a eventuais mudanças na condução dos negócios.

O Diretor responsável pelo Relacionamento com os Clientes e por esta Política, juntamente com a Alta Administração, deverá tomar as medidas para implementá-la e fazer com que toda a organização a conheça e siga os princípios e definições aqui constantes.

2. Treinamento.

A Sispay oferece treinamento periódico aos Colaboradores e Prestadores de Serviços envolvidos em toda a cadeia de relacionamento com o Cliente, seja na pré-venda, na venda e no pós-venda, de modo a prepará-los para atender o previsto nesta Política e nas melhores práticas de mercado.

A instituição possui procedimentos de treinamento e comunicação, que consiste no processo de capacitação e conscientização de todos os níveis, ao que se refere a atenção, cuidado e relacionamento com o Cliente, inclusive com relação aos terceiros e demais contrapartes. Dessa forma, a Sispay compromete-se com a melhoria contínua dos procedimentos relacionados com ao relacionamento com o Cliente, realizando ao menos uma vez ao ano, treinamentos referentes ao disposto nesta Política.

3. Responsabilidade.

A Alta Administração da Sispay tem o dever de:

- monitorar o cumprimento desta Política por todos os Colaboradores, Parceiros e Fornecedores, no que couber, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- avaliar a efetividade da Política de Relacionamento com o Cliente;
- identificar e exigir a correção de eventuais deficiências.

O Diretor responsável pelo Relacionamento com os Clientes tem o dever de:

- implementar as disposições desta Política;
- participar no processo de decisão relativo à implementação da Política;
- atuar nas melhores práticas de monitoramento e avaliação das ações realizadas;
- buscar aperfeiçoamento quando identificadas deficiências sistêmicas ou operacionais para o atendimento e relacionamento com Clientes.

Colaboradores, Parceiros e Fornecedores:

- Fazer cumprir o disposto nesta Política;
- Comunicar tempestivamente ao Diretor de relacionamento com o Cliente, quando identificadas irregularidades nos processos ou procedimentos destinados ao relacionamento com os Clientes;
- Realizar os treinamentos relacionados a esta Política.

4. Monitoramento.

As ações que visam a cumprir o objetivo desta Política serão constantemente monitoradas e avaliadas de modo a medir a sua efetividade. Para a monitoração serão estabelecidos critérios objetivos e mensuráveis, passíveis de verificação.

E. ARMAZENAMENTO DAS INFORMAÇÕES

A Sispay armazenará e manterá disponíveis para o Bacen, pelo prazo de 5 (cinco) anos, toda a documentação relativa ao estabelecido nesta Política e à implementação de ações visando à sua efetividade.

F. DISPOSIÇÕES FINAIS

Todo Colaborador que identificar situações de não conformidade e souber de informações ou situações em andamento, que possam de alguma forma afetar os interesses ou expor a Sispay ao descumprimento das obrigações estabelecidas nesta Política, deverá informar de imediato seu superior de área ou ao Diretor responsável pelo Relacionamento com os Clientes e por esta Política, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

Em relação a Política de Relacionamento com o Cliente, a Sispay institui mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos com vistas a assegurar:

- a implementação de suas disposições;
- o monitoramento de seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- a avaliação de sua efetividade; e
- a identificação e a correção de eventuais deficiências.

Os mecanismos de que trata esta seção devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição.

Esta Política será revisada anualmente ou em período inferior, caso venha a ser necessário, e está disponível para todos os colaboradores.

Esta Política está disponível em local acessível a todos Colaboradores diretamente envolvidos no relacionamento com o Cliente, em linguagem clara e acessível. É possível acessá-la no site <https://www.sispay.com.br/>.

Marcelo Artur Motta Ramos Marques
Diretor (afastado por licença médica)

Vera Lucia Teixeira
Diretora

Pedro Henrique Ferreira Ramos Marques
Diretor