

Fevereiro 2026

Título	Política de Relacionamento com Clientes
Número de Referência	008
Número de versão	V 04
Status	Aprovada
Aprovador	Diretora Presidente
Data da aprovação	10/04/2026
Data da próxima revisão	10/04/2027
Área responsável	Diretoria Executiva de Relacionamento
Normas externas e documentos relacionados	Lei nº 13.709/2018
Normas internas relacionadas	Código de Ética e Conduta; Política de PLD/FT

REVISÃO		ÁREA RESPONSÁVEL	APROVADOR	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
Versão	DATA			
01	03/06/2022	Área de Riscos	CEO	Implementação
02	27/12/2024	GRC	Diretora Presidente	Assinatura da Diretora Presidente
03	30/01/2025	Diretoria Executiva de Relacionamento	Diretora Presidente	Revisão Periódica
04	10/04/2026	Diretoria Executiva de Relacionamento	Diretora Presidente	Revisão Periódica

Sumário

1. Objetivo	3
2. Abrangência.....	3
3. Base Regulatória e Normativa.....	3
4. Princípios do Relacionamento com Clientes.....	3
4.1 Foco no Cliente.....	3
4.2 Transparência e Ética	3
4.3 Segurança e Confidencialidade	3
4.4 Conformidade Regulatória	3
4.5 Abordagem Baseada em Risco (ABR)	4
5. Diretrizes	4
5.1. Planejamento Estratégico	4
5.2. Transparência e Ética	4
5.3 Adoção de Linguagem Clara	4
5.4 Adequação de Produtos ao perfil (Suitability)	5
6. Adequação de Produtos ao perfil do cliente.....	5
7. Integração com PLDFT e Antifraude.....	6
8. Monitoramento e Reavaliação	8
9. Atendimento, Retenção e Fidelização.....	9
9.1 Tratamento de Reclamações.....	9
9.2 Prevenção de práticas abusivas	10
10. TÉRMINO DE RELACIONAMENTO.....	10
11. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	11

1. Objetivo

Esta Política tem por objetivo construir relacionamentos sustentáveis com os Clientes da Valloo, abrangendo as tratativas negociais, as etapas de cadastramento, análise dos Clientes e as de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços, assegurando a padronização dos processos de relacionamento com clientes e a consistência da experiência ao longo de toda a jornada.

2. Abrangência

Todos os administradores e colaboradores das empresas ligadas e controladas pela Valloo (Valloo S.A. Instituição de Pagamento, Valloo Digital LTDA, Valloo Benefícios LTDA e Valloo Tecnologia S.A.).

3. Base Regulatória e Normativa

Esta Política observa, entre outros, os seguintes normativos:

- Lei nº 13.709/2018
- Lei nº 9.613/1998
- Circular Bacen nº 3.978/2020
- Resolução BCB nº 4.557/2017

E se integra às seguintes normas internas:

- Política de PLD/FT
- Política de Compliance
- Código de Ética e Conduta

4. Princípios do Relacionamento com Clientes

O relacionamento com clientes na Valloo é orientado pelos seguintes princípios:

4.1 Foco no Cliente

Atuação centrada nas necessidades, expectativas e perfil de risco dos clientes, promovendo soluções adequadas, sustentáveis e responsáveis.

4.2 Transparência e Ética

Comunicação clara, precisa e acessível, garantindo que o cliente compreenda:

- Produtos e serviços contratados
- Riscos envolvidos
- Custos e responsabilidades

4.3 Segurança e Confidencialidade

Proteção das informações dos clientes, em conformidade com a LGPD e com as diretrizes de segurança da informação.

4.4 Conformidade Regulatória

Adoção rigorosa das normas legais e regulatórias aplicáveis ao setor financeiro e de meios de pagamento.

4.5 Abordagem Baseada em Risco (ABR)

Tomada de decisão orientada por critérios de risco, considerando o perfil do cliente, sua atividade e o contexto da relação.

5. Diretrizes

São diretrizes adotadas pela Valloo no relacionamento com clientes:

5.1. Planejamento Estratégico

A Valloo tem sua estratégia, posicionamento e cultura de atuação com foco no Cliente. Tem como premissa desenvolver e oferecer produtos e serviços inovadores e qualidade que permitam atender as necessidades de cada perfil de cliente, colocando o cliente no centro das decisões estratégicas, táticas e operacionais, promovendo uma atuação integrada entre as áreas e orientada à geração de valor e à melhor experiência do cliente.

5.2. Transparência e Ética

A Valloo mantém um relacionamento transparente, claro e ético com seus Clientes. Mantém controle rigoroso das informações fornecidas pelos Clientes, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente no país.

Preserva o sigilo, a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

Todos os colaboradores devem garantir a confidencialidade das informações e documentos dos Clientes conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), construir e preservar uma relação de confiança e sintonia, cumprir o que for contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.

5.3 Adoção de Linguagem Clara

A Valloo adotará linguagem clara, objetiva e acessível em todas as comunicações com clientes, incluindo contratos, materiais informativos e canais de atendimento, evitando termos técnicos excessivos ou que possam gerar dúvida ou interpretação equivocada.

5.4 Adequação de Produtos ao perfil (Suitability)

A Valloo assegura que os produtos e serviços ofertados aos clientes sejam compatíveis com seu perfil, necessidades e capacidade financeira, considerando:

- Características do cliente (pessoa física ou jurídica)
- Finalidade do uso do produto
- Capacidade financeira e volume transacional esperado
- Nível de conhecimento do cliente sobre os serviços contratados

A adequação deverá ser registrada e passível de verificação, sendo vedada a de produtos incompatíveis com o perfil identificado.

6. Adequação de Produtos ao perfil do cliente

A Valloo assegura que os produtos e serviços ofertados aos clientes sejam compatíveis com seu perfil, necessidades e capacidade financeira, considerando:

- Características do cliente (pessoa física ou jurídica);
- Finalidade do uso do produto;
- Capacidade financeira e volume transacional esperado;
- Nível de conhecimento do cliente sobre os serviços contratados;

A adequação deverá ser registrada e passível de verificação, sendo vedada a oferta de produtos incompatíveis com o perfil identificado.

A Valloo não admite a adoção de práticas abusivas no relacionamento com seus clientes, devendo todas as interações ser conduzidas com transparência, equilíbrio e boa-fé. Nesse contexto, são vedadas condutas que possam comprometer a adequada compreensão dos produtos e serviços ofertados ou que coloquem o cliente em situação de desvantagem, tais como a oferta de produtos incompatíveis

com seu perfil, a omissão de informações relevantes, a indução a erro ou a realização de cobranças indevidas.

Todos os colaboradores devem pautar sua atuação pelos princípios éticos e pelas diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta da instituição, assegurando que o relacionamento com o cliente seja conduzido de forma responsável, clara e alinhada às melhores práticas de mercado.

7. Integração com PLDFT e Antifraude

O relacionamento com clientes será conduzido de forma integrada com os processos de prevenção a ilícitos, incluindo:

a) Classificação de risco de clientes;

A Valloo adota a abordagem baseada em risco classificando seus clientes nas seguintes categorias: Baixo Risco, Médio Risco; Alto Risco e Inaceitável.

Essa classificação é realizada com base em critérios como o perfil e a atividade econômica do cliente, o volume financeiro esperado e efetivamente movimentado, os produtos e serviços contratados, a estrutura societária e identificação do beneficiário final, a localização geográfica, eventuais exposições reputacionais, incluindo mídias negativas, a presença em listas restritivas ou de sanções, bem como o histórico de relacionamento com a instituição.

A aprovação de clientes observará as seguintes diretrizes:

- **Baixo risco:** fluxo automatizado conforme critérios definidos
- **Médio risco:** aprovação pela Diretoria Executiva responsável
- **Alto risco:** aprovação com participação da GRC e instância superior
- **Risco inaceitável:** deliberação pelo Comitê de Gestão

A área de Governança, Riscos e Compliance (GRC) atuará como função independente de avaliação e recomendação

A classificação atribuída deve ser devidamente registrada, acompanhada de justificativa e revisada periodicamente, ou sempre que houver alterações relevantes no perfil do cliente.

b) Identificação, Análise e cadastramento de clientes

b.1 Identificação e Verificação de Clientes

A Valloo realiza procedimentos de identificação e verificação de seus clientes de forma compatível com o risco envolvido, considerando as particularidades de clientes pessoa física (B2C) e pessoa jurídica (B2B).

No caso de clientes B2C, são coletados e validados dados cadastrais pessoais, bem como documentos de identificação, podendo incluir verificações em bases públicas e privadas, conforme aplicável.

Para clientes B2B, além das informações cadastrais da empresa, são analisados documentos societários, estrutura de controle e identificação do beneficiário final, quando aplicável, incluindo validações adicionais sobre sócios e representantes legais.

Em ambos os casos, são realizadas consultas a bases públicas e privadas, bem como verificações em listas restritivas e de sanções, de modo a assegurar a consistência das informações e a conformidade com os requisitos regulatórios.

b.2 Due Diligence

Os clientes são submetidos a procedimentos de diligência proporcionais ao seu nível de risco, conforme classificação interna, observadas as diferenças entre clientes B2C e B2B.

Para clientes de baixo risco, é adotada diligência simplificada, com procedimentos compatíveis com a natureza e complexidade da relação. Clientes classificados como de risco médio passam por diligência padrão, que contempla análise cadastral e reputacional mais abrangente.

Já para clientes de maior risco, especialmente no contexto B2B ou em estruturas mais complexas, é aplicada diligência reforçada, envolvendo aprofundamento das verificações, análise documental ampliada e validações adicionais sobre a operação, estrutura societária e origem dos recursos.

b.3 Análise Reputacional

A análise reputacional tem como objetivo identificar eventuais exposições que possam impactar o relacionamento com o cliente, sendo realizada tanto para clientes B2C quanto B2B, de forma proporcional ao risco envolvido.

Essa análise pode incluir o levantamento de mídias negativas, a consulta a processos judiciais relevantes e a avaliação de histórico financeiro, regulatório e

de mercado, quando disponível. No caso de clientes B2B, a análise poderá ser estendida aos sócios, administradores e beneficiários finais.

b.4 Armazenamento de Informações

As informações e documentos relacionados aos clientes, sejam eles B2C ou B2B, são mantidos em ambiente seguro e controlado, com observância das diretrizes de segurança da informação e proteção de dados, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos após o encerramento da relação, em conformidade com a regulamentação aplicável.

c) Critérios de Aceitação e Recusa

A Valloo poderá recusar, restringir ou condicionar o estabelecimento ou a manutenção de relacionamento com clientes B2C ou B2B sempre que forem identificadas situações que representem risco incompatível com suas diretrizes internas ou com a regulamentação aplicável.

Entre essas situações, incluem-se, dentre outras, a inclusão do cliente ou de seus sócios e representantes em listas de sanções ou restrições, a impossibilidade de identificação do beneficiário final (no caso de pessoas jurídicas), a existência de indícios de fraude, lavagem de dinheiro ou outras práticas ilícitas, inconsistências cadastrais relevantes ou a atuação em setores de risco elevado sem a devida mitigação.

Clientes classificados como de risco inaceitável não serão admitidos, podendo, ainda, ter o relacionamento encerrado, conforme avaliação das instâncias internas competentes.

8. Monitoramento e Reavaliação

A Valloo mantém processo contínuo de monitoramento do relacionamento com seus clientes, com o objetivo de assegurar que as operações realizadas permaneçam compatíveis com o perfil cadastral, econômico e de risco previamente identificado. Esse acompanhamento envolve a análise das movimentações financeiras, a identificação de padrões atípicos de comportamento e a geração de alertas para situações que possam indicar desvios, inconsistências ou riscos relevantes sob a ótica de conformidade, prevenção à lavagem de dinheiro e combate a fraudes.

Além do monitoramento contínuo, a Valloo realiza a reavaliação periódica de seus clientes, observando a classificação de risco atribuída. Bialmente serão reavaliados os clientes classificados como de médio risco. Já os clientes de alto risco são submetidos a reavaliações anuais ou a depender, em revisões mais frequentes e aprofundadas, considerando o maior nível de exposição envolvido.

Independentemente da periodicidade estabelecida, a reavaliação deverá ser realizada sempre que forem identificadas alterações relevantes no perfil do cliente, tais como mudanças cadastrais significativas, variações expressivas no volume financeiro movimentado, indícios de irregularidades ou a geração de alertas relacionados a PLD/FT ou fraude. Nessas situações, a análise deverá ser atualizada de forma tempestiva, com o devido registro das conclusões e, quando aplicável, adoção das medidas cabíveis.

9. Atendimento, Retenção e Fidelização

O atendimento aos Clientes da Valloo se destaca pela excelência e agilidade, primando pelo relacionamento duradouro, cooperativo e equilibrado. Oferta e recomenda produtos e serviços adequados às suas necessidades, interesses e objetivos, assegurando uma experiência consistente e de qualidade em todos os canais e pontos de contato com o cliente.

Serão prestadas informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

Serão fornecidos, de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados, bem como conduzir o atendimento das demandas com proatividade, dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre superar as expectativas dos Clientes, com base em processos estruturados, padronizados e continuamente aprimorados por meio de indicadores de desempenho, controles operacionais e feedbacks dos clientes, garantindo consistência, rastreabilidade e melhoria contínua da experiência.

9.1 Tratamento de Reclamações

A Valloo assegura o tratamento adequado, tempestivo e transparente das reclamações apresentadas por seus clientes, por meio do registro formal das demandas, da definição de prazos para resposta e da comunicação clara e objetiva das soluções adotadas. As manifestações recebidas são acompanhadas de forma estruturada, permitindo a identificação recorrente de causas, padrões e eventuais falhas nos processos.

As informações decorrentes desse acompanhamento são utilizadas como insumo para a melhoria contínua dos produtos, serviços e fluxos internos,

contribuindo para o aprimoramento da experiência do cliente e para o fortalecimento dos controles institucionais.

9.2 Prevenção de práticas abusivas

A Valloo não admite a adoção de práticas abusivas no relacionamento com seus clientes, devendo todas as interações ser conduzidas com transparência, equilíbrio e boa-fé. Nesse contexto, são vedadas condutas que possam comprometer a adequada compreensão dos produtos e serviços ofertados ou que coloquem o cliente em situação de desvantagem, tais como a oferta de produtos incompatíveis com seu perfil, a omissão de informações relevantes, a indução a erro ou a realização de cobranças indevidas.

Todos os colaboradores devem pautar sua atuação pelos princípios éticos e pelas diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta da instituição, assegurando que o relacionamento com o cliente seja conduzido de forma responsável, clara e alinhada às melhores práticas de mercado.

A Valloo mapeará e monitorará a jornada do cliente, contemplando todas as etapas da relação, incluindo onboarding, utilização dos serviços, atendimento e encerramento.

Serão identificados pontos críticos da jornada, com definição de responsáveis e implementação de ações de melhoria contínua.

A gestão da experiência do cliente será suportada por indicadores estruturados, como satisfação, qualidade do atendimento, desempenho operacional e percepção do cliente, os quais deverão ser acompanhados de forma recorrente.

A Valloo promove uma cultura organizacional centrada no cliente, incentivando todas as áreas a atuarem de forma integrada, orientadas à geração de valor, à resolução eficiente de demandas e à melhoria contínua da experiência do cliente.

10. TÉRMINO DE RELACIONAMENTO

A Valloo poderá recusar, restringir ou condicionar o estabelecimento ou a manutenção de relacionamento com clientes sempre que forem identificadas situações que representem risco incompatível com suas diretrizes internas ou com a regulamentação aplicável. Isso inclui, entre outros casos, a inclusão do cliente em listas de sanções ou restrições, a impossibilidade de identificação do beneficiário final, a existência de indícios de fraude, lavagem de dinheiro ou outras práticas ilícitas, a presença de inconsistências cadastrais relevantes ou a atuação em setores de risco elevado sem a devida mitigação.

Clientes classificados como de risco inaceitável não serão admitidos, podendo, ainda, ter o relacionamento encerrado, conforme avaliação das instâncias internas competentes.

De forma geral o relacionamento com o cliente poderá ser encerrado:

- Por solicitação do cliente
- Por decisão da Valloo, nos termos contratuais e regulatórios

Poderá ocorrer o encerramento em casos como:

- Indícios de lavagem de dinheiro ou fraude ;
- Inclusão em listas restritivas ;
- Impossibilidade de identificação do cliente ;
- Descumprimento de obrigações contratuais;

A decisão será formalizada e registrada, com participação da GRC e das instâncias competentes.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política deverá ser revisada periodicamente ou sempre que houver alterações relevantes no ambiente regulatório ou operacional.