



**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM  
CLIENTES E USUÁRIOS  
(PRC)**

**ABRIL/2026**

## SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	04
2. ABRANGÊNCIA .....	04
3. BASE NORMATIVA E DOCUMENTOS CORRELATOS .....	04
4. DEFINIÇÕES .....	05
5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E VALORES ORGANIZACIONAIS .....	05
5.1 Objetivos estratégicos .....	05
5.2 Valores organizacionais .....	05
6. PRINCÍPIOS .....	06
7. DIRETRIZES INSTITUCIONAIS DE RELACIONAMENTO .....	06
8. PÚBLICO-ALVO E PERFIL DE RELACIONAMENTO POR PRODUTO E SERVIÇO .....	06
8.1 Regra geral .....	06
8.2 Critérios mínimos .....	06
8.3 Revisão .....	07
9. GOVERNANÇA .....	07
9.1 Aprovação .....	07
9.2 Diretor responsável .....	07
9.3 Estrutura compatível com o porte .....	07
10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....	07
10.1 Diretoria .....	07
10.2 Diretor responsável .....	07
10.3 Compliance .....	07
10.4 Jurídico .....	08
10.5 Operações, Atendimento, SAC e Ouvidoria .....	08
10.6 Produtos e Tecnologia .....	08
10.7 Comercial .....	08
10.8 Riscos, Controles Internos e Auditoria .....	08
11. OFERTA, INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E FORMALIZAÇÃO .....	08
12. ATENDIMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDAS .....	09

12.1 Canais .....	09
12.2 Atendimento .....	09
12.3 Escalonamento .....	09
12.4 Registro e rastreabilidade .....	09
13. MONITORAMENTO, REPORTE INTERNO E ACOMPANHAMENTO DE ADERÊNCIA .....	09
14. SEGURANÇA, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS .....	10
15. COMPATIBILIDADE COM NORMATIVOS INTERNOS CORRELATOS .....	10
16. PRESTADORES DE SERVIÇOS E PARCEIROS .....	10
17. PROGRAMA DE TREINAMENTO .....	11
17.1 Abrangência .....	11
17.2 Conteúdo mínimo .....	11
17.3 Periodicidade .....	11
17.4 Evidências .....	11
18. DISSEMINAÇÃO INTERNA E CIÊNCIA FORMAL .....	11
18.1 Disseminação .....	11
18.2 Ciência formal .....	12
18.3 Controle .....	12
19. COMUNICAÇÃO INTERNA, IMPLANTAÇÃO OPERACIONAL E ENTRADA EM VIGOR .....	12
20. AVALIAÇÃO PERIÓDICA, TESTE DE ADERÊNCIA E REVISÃO .....	12
20.1 Avaliação periódica .....	12
20.2 Teste de aderência .....	12
20.3 Revisão .....	12
21. EVIDÊNCIAS DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO .....	13
22. DESCUMPRIMENTO .....	13
23. FORMALIZAÇÃO DO DOCUMENTO .....	13
24. VIGÊNCIA .....	13

<b>Nome do documento</b>	Política de relacionamento com clientes e usuários
<b>Natureza</b>	Política institucional
<b>Status</b>	Aprovado em
<b>Versão</b>	1
<b>Documentos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Políticas de KYC, KYE e KYP</li><li>• Política de Privacidade</li><li>• Política de Treinamento</li></ul>
<b>Última atualização</b>	n/a

## 1. OBJETIVO

A Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários (“Política” ou “PRC”) estabelece diretrizes, princípios, valores, papéis e responsabilidades para orientar o relacionamento da PayMee Brasil Instituição de Pagamento S.A. (“PayMee”) com clientes e usuários em todas as etapas, desde a oferta e contratação até a prestação de serviços, suporte, tratamento de demandas e eventual encerramento. Seu objetivo é assegurar que esse relacionamento ocorra de forma ética, transparente, diligente, justa e tempestiva, em conformidade com o perfil da PayMee, de seus clientes e usuários, com os produtos e serviços ofertados e com as políticas e normas internas aplicáveis.

## 2. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se à PayMee, aos diretores e demais administradores, aos colaboradores, às áreas de Compliance, Jurídico, Operações, Atendimento, Produto, Tecnologia, Comercial, SAC, Ouvidoria, Riscos, Controles Internos e Auditoria, bem como aos prestadores de serviços e parceiros que desempenhem atividades relacionadas ao relacionamento com clientes e usuários.

## 3. BASE NORMATIVA E DOCUMENTOS CORRELATOS

Esta Política foi elaborada considerando, especialmente:

- I. Resolução BCB nº 155/2021;
- II. Resolução CMN nº 4.949/2021;
- III. regulamentação aplicável à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, segurança cibernética, proteção de dados pessoais, controles internos e demais normativos aplicáveis à PayMee e demais políticas, normas e procedimentos internos da PayMee correlatos ao relacionamento com clientes e usuários.

Esta Política deverá ser interpretada de forma compatível com os normativos internos da PayMee aplicáveis a atendimento, produtos e serviços, segurança da informação, privacidade, riscos, controles internos, conduta e tratamento de demandas.

#### 4. DEFINIÇÕES

**Cliente:** pessoa jurídica (“merchant”) contratante dos produtos e serviços da PayMee.

**Usuário:** pessoa natural ou jurídica que utilize, direta ou indiretamente, produtos, serviços ou funcionalidades viabilizadas pela PayMee, ainda que não mantenha vínculo contratual direto com a instituição.

**Produtos e serviços:** soluções de pagamento, funcionalidades transacionais, ferramentas operacionais e demais serviços disponibilizados pela PayMee no âmbito de sua atuação regulada.

**Colaboradores:** administradores, empregados, terceiros, parceiros e demais pessoas que atuem em nome da PayMee em atividades relacionadas ao cliente ou usuário.

**Demandas:** solicitações, dúvidas, reclamações, ocorrências, pedidos de suporte, contestação, cancelamento ou qualquer outra manifestação apresentada por cliente ou usuário.

#### 5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E VALORES ORGANIZACIONAIS

##### 5.1. Objetivos estratégicos

São objetivos estratégicos da PayMee no âmbito do relacionamento com clientes e usuários:

- I. assegurar relacionamento íntegro, claro, eficiente e compatível com o porte e a operação da instituição;
- II. fortalecer a confiança, a credibilidade e a segurança institucional;
- III. promover experiência adequada aos clientes e usuários, com tratamento tempestivo e efetivo de suas demandas;
- IV. reduzir falhas recorrentes, reclamações procedentes e riscos de conduta;
- V. assegurar aderência regulatória e compatibilidade entre produtos, serviços e público-alvo;
- VI. fomentar melhoria contínua dos processos e controles relacionados ao relacionamento com clientes e usuários.

##### 5.2. Valores organizacionais

No relacionamento com clientes e usuários, a PayMee observará os valores organizacionais de ética, transparência, responsabilidade, segurança, cooperação, foco em solução e conformidade regulatória.

## 6. PRINCÍPIOS

No relacionamento com clientes e usuários, a PayMee observará os princípios de ética e boa-fé, transparência, diligência, tratamento justo e não discriminatório, adequação dos produtos e serviços, segurança das operações, respeito aos direitos dos clientes e conformidade regulatória.

## 7. DIRETRIZES INSTITUCIONAIS DE RELACIONAMENTO

A PayMee observará as seguintes diretrizes no relacionamento com clientes e usuários:

- I. disponibilizar informações claras, corretas, objetivas e adequadas à complexidade do produto ou serviço;
- II. assegurar que a comunicação com clientes e usuários seja realizada em linguagem compreensível;
- III. tratar demandas, ocorrências e reclamações de forma adequada, tempestiva e rastreável;
- IV. evitar exigências excessivas, obstáculos indevidos ou práticas abusivas;
- V. manter registros compatíveis com a natureza das interações e contratações realizadas;
- VI. promover compatibilidade entre produtos, serviços e o perfil do público a que se destinam;
- VII. adotar medidas para prevenção de falhas, incidentes, fraudes e comunicações inadequadas;
- VIII. promover melhoria contínua a partir da análise de ocorrências, reclamações e indicadores;
- IX. assegurar alinhamento entre esta Política e os demais normativos internos aplicáveis.

## 8. PÚBLICO-ALVO E PERFIL DE RELACIONAMENTO POR PRODUTO E SERVIÇO

### 8.1. Regra geral

Para cada produto, serviço ou funcionalidade relevante, a PayMee deverá identificar e registrar:

- I. o público-alvo pretendido;
- II. a finalidade do produto ou serviço;
- III. as principais características operacionais;
- IV. os riscos relevantes para clientes, usuários e para a própria instituição;
- V. os cuidados de comunicação, suporte e atendimento aplicáveis.

### 8.2. Critérios mínimos

Na definição do público-alvo e do perfil de relacionamento, deverão ser considerados, quando aplicável, a natureza do cliente, a forma de contratação e uso do produto ou serviço, o nível de complexidade operacional, os riscos de fraude, falhas operacionais, contestação e incompreensão, bem como a necessidade de atendimento, suporte ou comunicação específica.

### **8.3. Revisão**

Sempre que houver alteração relevante em produto, serviço, jornada, canal, público-alvo ou risco, a PayMee deverá reavaliar o respectivo perfil de relacionamento.

## **9. GOVERNANÇA**

### **9.1. Aprovação**

Esta Política e suas revisões deverão ser aprovadas pela Diretoria da PayMee conforme a estrutura societária e regulatória vigente.

### **9.2. Diretor responsável**

A PayMee manterá e informará no UNICAD o diretor responsável pela supervisão do cumprimento desta Política e das obrigações regulatórias correlatas.

### **9.3. Estrutura compatível com o porte**

Considerando o porte da PayMee, a governança desta Política será simples, objetiva e funcional, sem prejuízo da clara definição de papéis, responsabilidades, reporte interno e mecanismos mínimos de controle e acompanhamento.

## **10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

### **10.1. Diretoria**

- I. aprovar esta Política e suas alterações;
- II. assegurar sua implementação e manutenção;
- III. prover suporte institucional para sua observância;
- IV. acompanhar temas relevantes relacionados a reclamações, ocorrências, falhas e riscos de conduta;
- V. deliberar sobre ajustes materiais e medidas corretivas relevantes.

### **10.2. Diretor responsável**

- I. supervisionar a implementação e observância desta Política;
- II. promover o alinhamento entre as áreas envolvidas;
- III. acompanhar reportes internos relevantes;
- IV. assegurar a adoção de medidas corretivas e de aperfeiçoamento, quando necessário;
- V. zelar pela manutenção de evidências de implementação e aderência.

### **10.3. Compliance**

- I. coordenar ou apoiar a elaboração, revisão e atualização desta Política;
- II. orientar as áreas quanto às exigências regulatórias aplicáveis;

- III. acompanhar a aderência regulatória da PRC;
- IV. apoiar o monitoramento de ocorrências relevantes e planos de ação;
- V. apoiar a estruturação de treinamento, disseminação interna e evidências.

#### **10.4. Jurídico**

- I. apoiar a aderência normativa e contratual relacionada ao relacionamento com clientes e usuários;
- II. revisar instrumentos, cláusulas, comunicações e materiais quando necessário;
- III. apoiar no tratamento de temas que envolvam interpretação regulatória, contratual ou contenciosa.

#### **10.5. Operações, Atendimento, SAC e Ouvidoria**

- I. executar os fluxos operacionais e de atendimento em conformidade com esta Política;
- II. receber, tratar, registrar e acompanhar demandas, ocorrências e reclamações;
- III. observar prazos, escalonamentos e critérios de comunicação adequados;
- IV. reportar falhas, recorrências e riscos identificados.

#### **10.6. Produto e Tecnologia**

- I. apoiar a adequação de produtos, jornadas e funcionalidades ao público-alvo;
- II. contribuir para a mitigação de falhas operacionais e de experiência;
- III. apoiar a implementação de controles e registros necessários à execução desta Política.

#### **10.7. Comercial**

- I. observar diretrizes de comunicação clara e adequada na oferta de produtos e serviços;
- II. atuar em conformidade com o público-alvo e com as características dos produtos ofertados;
- III. reportar situações de desalinhamento, dúvidas recorrentes ou riscos de conduta.

#### **10.8. Riscos, Controles Internos e Auditoria**

- I. apoiar o acompanhamento de riscos, controles e aderência;
- II. contribuir para verificação de efetividade dos fluxos e controles;
- III. avaliar, conforme materialidade, oportunidades de melhoria.

### **11. OFERTA, INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E FORMALIZAÇÃO**

Na oferta de produtos e serviços, a PayMee deverá assegurar que as informações sejam claras, corretas, objetivas e adequadas ao público, comunicando de forma compreensível as condições de uso, funcionamento, limitações, responsabilidades, riscos, prazos e canais de atendimento. As contratações deverão ser devidamente formalizadas, em conformidade com a legislação, regulamentação e normas internas, sendo vedada a contratação sem manifestação de vontade

válida do cliente ou usuário, quando exigível, devendo ainda ser mantidos registros das contratações, interações e evidências relevantes pelo prazo aplicável.

## **12. ATENDIMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDAS**

### **12.1. Canais**

A PayMee manterá canais de atendimento compatíveis com seu porte, estrutura e modelo operacional, aptos a receber dúvidas, solicitações, reclamações, pedidos de cancelamento, comunicações de falhas, suspeitas de fraude e ocorrências operacionais.

### **12.2. Tratamento**

As demandas deverão ser:

- I.** registradas, quando aplicável;
- II.** direcionadas à área competente;
- III.** tratadas com boa-fé, clareza e tempestividade;
- IV.** acompanhadas até sua conclusão ou encaminhamento adequado.

### **12.3. Escalonamento**

Demandas relevantes, recorrentes, sensíveis ou não resolvidas em primeira instância deverão ser escalonadas internamente às áreas ou responsáveis competentes.

### **12.4. Registro e rastreabilidade**

A PayMee manterá rotina mínima de registro e acompanhamento das ocorrências relacionadas ao relacionamento com clientes e usuários, permitindo supervisão, identificação de recorrências e aperfeiçoamento contínuo.

## **13. MONITORAMENTO, REPORTE INTERNO E ACOMPANHAMENTO DE ADERÊNCIA**

A PayMee manterá mecanismos compatíveis com seu porte para acompanhamento da aderência a esta Política. O monitoramento poderá considerar, entre outros elementos:

- I.** volume e natureza das reclamações;
- II.** prazo de tratamento e resposta;
- III.** reincidência de ocorrências;
- IV.** falhas operacionais com impacto em clientes e usuários;
- V.** desvios identificados em fluxos ou comunicações;
- VI.** necessidades de treinamento adicional;
- VII.** descumprimentos ou fragilidades de controle.

As áreas envolvidas deverão realizar reporte interno, em periodicidade compatível com a materialidade do tema, ao diretor responsável e/ou à Diretoria, sobre:

- I. ocorrências relevantes;
- II. reclamações sensíveis ou recorrentes;
- III. falhas materiais identificadas;
- IV. medidas corretivas implementadas ou pendentes;
- V. necessidade de revisão de fluxos, documentos ou controles.

Quando identificadas deficiências, deverão ser definidos responsáveis e prazos para tratamento e acompanhamento.

#### **14. SEGURANÇA, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS**

A PayMee deverá zelar pela integridade, autenticidade, confidencialidade e disponibilidade das informações e transações em seus ambientes, assegurando que o tratamento de dados pessoais observe a legislação aplicável e os normativos internos de privacidade, segurança da informação e segurança cibernética, bem como adotar controles proporcionais ao seu porte e aos riscos de suas atividades para prevenir fraudes, acessos indevidos, vazamentos e uso indevido de informações.

#### **15. COMPATIBILIDADE COM NORMATIVOS INTERNOS CORRELATOS**

Esta Política deverá ser interpretada e aplicada em conjunto com as demais políticas, normas e procedimentos internos da PayMee relacionados a:

- I. conduta e ética;
- II. atendimento e canais;
- III. produtos e serviços;
- IV. prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo;
- V. segurança da informação e segurança cibernética;
- VI. privacidade e proteção de dados;
- VII. gestão de riscos e controles internos;
- VIII. contratação e acompanhamento de terceiros.

#### **16. PRESTADORES DE SERVIÇOS E PARCEIROS**

Prestadores de serviços e parceiros que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários deverão observar, no que lhes couber, as diretrizes desta Política.

A PayMee poderá prever contratualmente obrigações relacionadas a:

- I. conduta adequada no relacionamento com clientes e usuários;
- II. sigilo, segurança e proteção de dados;
- III. cooperação no tratamento de demandas, ocorrências e reclamações;
- IV. participação em ações de orientação ou treinamento, quando aplicável.

## **17. PROGRAMA DE TREINAMENTO**

### **17.1. Abrangência**

A PayMee manterá programa de treinamento e orientação aplicável aos colaboradores e, quando pertinente, aos prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários.

### **17.2. Conteúdo mínimo**

O treinamento deverá abordar, no mínimo:

- I.** princípios e diretrizes desta Política;
- II.** responsabilidades das áreas envolvidas;
- III.** fluxos de atendimento, registro, escalonamento e tratamento de demandas;
- IV.** diretrizes de comunicação clara, adequada e tempestiva;
- V.** tratamento justo, equitativo e não discriminatório;
- VI.** noções de proteção de dados, segurança da informação e prevenção de fraudes relacionadas à interação com clientes e usuários;
- VII.** procedimentos internos aplicáveis.

### **17.3. Periodicidade**

A capacitação será realizada no ingresso do colaborador em função aplicável, na entrada em vigor desta Política ou de suas alterações relevantes, e periodicamente, em frequência compatível com o porte da PayMee, os riscos da atividade e a necessidade de atualização normativa ou procedimental.

### **17.4. Evidências**

A PayMee manterá registros dos treinamentos realizados, tais como listas de presença, registros em plataforma, comprovantes eletrônicos, materiais de apoio ou evidências equivalentes.

## **18. DISSEMINAÇÃO INTERNA E CIÊNCIA FORMAL**

### **18.1. Disseminação**

Após sua aprovação, esta Política será divulgada internamente às áreas impactadas por meio dos canais institucionais adotados pela PayMee.

### **18.2. Ciência formal**

A ciência desta Política pelos colaboradores deverá ser formalizada por mecanismo apto a gerar evidência, podendo a PayMee utilizar, entre outros:

- I.** assinatura eletrônica;
- II.** aceite em plataforma de treinamento;

- III. aceite eletrônico em intranet ou sistema interno;
- IV. confirmação formal por e-mail corporativo com registro de recebimento;
- V. outro meio eletrônico ou documental idôneo.

### **18.3. Controle**

A área responsável manterá controle dos percentuais de ciência e aceite da Política, em termos absolutos e percentuais, para fins de acompanhamento interno e eventual demonstração regulatória.

## **19. COMUNICAÇÃO INTERNA, IMPLANTAÇÃO OPERACIONAL E ENTRADA EM VIGOR**

A entrada em vigor desta Política deverá ser objeto de comunicação formal às áreas envolvidas.

Após sua aprovação, deverão ser implementados os fluxos operacionais mínimos necessários à sua operacionalização, inclusive quanto a: recepção e tratamento de demandas, registro de ocorrências, escalonamento, monitoramento e reporte interno.

Os responsáveis pelas rotinas de monitoramento e reporte deverão ser definidos em instrumento interno complementar, quando necessário.

## **20. AVALIAÇÃO PERIÓDICA, TESTE DE ADERÊNCIA E REVISÃO**

### **20.1. Avaliação periódica**

Esta Política será objeto de avaliação periódica, considerando:

- I. aderência à regulamentação aplicável;
- II. efetividade prática de suas diretrizes;
- III. mudanças no modelo operacional, nos produtos, nos serviços ou no perfil de clientes e usuários;
- IV. ocorrências relevantes, reclamações e falhas identificadas;
- V. necessidade de aperfeiçoamento dos fluxos e controles.

### **20.2. Teste de aderência**

A PayMee realizará verificação inicial de aderência após a implantação desta Política e, posteriormente, avaliações periódicas compatíveis com seu porte e sua estrutura.

### **20.3. Revisão**

Esta Política deverá ser revisada em periodicidade não superior a 2 (dois) anos, ou em prazo menor sempre que houver alteração regulatória relevante, mudança material na operação da PayMee, criação ou alteração relevante de produtos e serviços e identificação de necessidade de correção ou aprimoramento.

## **21. EVIDÊNCIAS DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO**

A PayMee manterá organizadas, conforme aplicável, as evidências relacionadas à implantação, observância e revisão desta Política, incluindo, entre outras:

- I.** versão formalizada da Política em documento específico;
- II.** evidência de aprovação pela instância competente;
- III.** atas, deliberações ou registros internos de aprovação;
- IV.** registros de comunicação interna e disseminação;
- V.** registros de treinamento e orientação;
- VI.** controles de ciência e aceite dos colaboradores;
- VII.** registros de monitoramento, reporte, acompanhamento de aderência e planos de ação;
- VIII.** evidências de revisões e avaliações periódicas.

## **22. DESCUMPRIMENTO**

O descumprimento desta Política poderá sujeitar os responsáveis às medidas internas cabíveis, observadas a gravidade da conduta, a recorrência e as normas internas da PayMee.

## **23. FORMALIZAÇÃO DO DOCUMENTO**

A presente Política será formalizada em documento específico, contendo identificação do título, código, versão, data de aprovação, data de vigência, área responsável e histórico de revisões.

## **24. VIGÊNCIA**

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria da PayMee.