



Política de Relacionamento com Clientes e Usuários



SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. ABRANGÊNCIA.....	3
3. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
4. REVISÃO.....	8
5. VIGÊNCIA.....	8
6. CONTROLE DE VERSÃO.....	8



1. OBJETIVO

1.1. Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários (“Política”) tem por finalidade estabelecer os princípios, diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, que orientam a atuação a atuação da Nikos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA. (“Nikos”) na condução de suas atividades com seus clientes, investidores e demais usuários de produtos e serviços financeiros, assegurando ética, transparência, diligência, respeito, acessibilidade e inclusão, em conformidade com a Resolução BCB nº 155/2021 e demais normas aplicáveis.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. A Política aplica-se a todos os colaboradores, prestadores de serviços, representantes e demais parceiros comerciais que atuem, direta ou indiretamente, em nome da Nikos, bem como orienta a conduta de relacionamento com clientes, investidores e usuários de produtos e serviços financeiros, no que couber.

2.2. Considerando que a Nikos atua por meio da plataforma do Mercado Pago para a distribuição de produtos de investimento, as diretrizes aqui estabelecidas aplicam-se, de forma compatível, às atividades sob responsabilidade da Nikos no relacionamento com o cliente, observados os fluxos operacionais e as interfaces definidos nos instrumentos contratuais celebrados com o Mercado Pago e na regulamentação aplicável.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1. Responsabilidades das áreas

3.1.1. A área de Compliance é responsável por assegurar que o cumprimento da regulamentação vigente e das orientações das entidades reguladoras e autorreguladoras pelos destinatários desta Política, bem como por promover sua atualização periódica e zelar pela aderência das práticas internas às normas aplicáveis;

3.1.2. A área de atendimento deve promover ações voltadas ao aprimoramento contínuo da experiência dos clientes e usuários, observando os princípios de clareza, respeito, acessibilidade e inclusão;

3.1.3. A área de risco deve monitorar a exposição de risco das operações e dos clientes da Nikos e implementando medidas preventivas a integridade e a estabilidade das operações e do mercado;
e



3.1.4. As áreas de segurança e tecnologia da informação (TI) devem manter políticas e controles que garantam a confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade das informações e dos sistemas utilizados por clientes e usuários.

3.2. Princípios e diretrizes aplicáveis a Nikos

3.2.1. A Nikos observará, em seu relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços, os seguintes princípios:

- a) Transparência: assegurar a prestação de informações claras, adequadas e tempestivas;
- b) Ética e respeito: pautar toda interação por conduta profissional e cortês;
- c) Diligência e boa-fé: visar à proteção dos interesses legítimos dos clientes e usuários;
- d) Acessibilidade e inclusão: garantir tratamento não discriminatório e canais adequados; e
- e) Eficiência e celeridade: buscar soluções ágeis e experiência satisfatória.

3.2.2. A concepção e distribuição de produtos e serviços pela Nikos devem assegurar que o cliente ou usuário:

- a) tenha acesso facilitado e experiência intuitiva nas interfaces tecnológicas;
- b) disponha de informações adequadas à tomada de decisão e compatíveis com seu perfil de investimento;
- c) encontre produtos diversificados e adequados ao seu perfil de risco; e
- d) tenha informações disponibilizadas de forma claras, transparentes e não induzam a erro, garantindo que os produtos e serviços oferecidos proporcionem experiência intuitiva, informações adequadas à tomada de decisão, diversidade compatível com o perfil de risco e incentivo à educação financeira.

3.2.3. A Nikos manterá programas contínuos de capacitação para todos os colaboradores que atuem no relacionamento com clientes e usuários, garantindo capacitação adequada, assegurando a conformidade, ética e qualidade no atendimento.

3.2.4. A avaliação de riscos decorrentes do relacionamento com clientes será conduzida em conformidade com as políticas internas de controles internos, compliance e prevenção de riscos operacionais e reputacionais, podendo ensejar a adoção de medidas mitigadoras proporcionais à gravidade e à natureza do risco identificado, tais como



- a) Emissão de comunicações e orientações corretivas ao cliente;
- b) Aplicação de sanções ou restrições operacionais previstas em contrato ou nas políticas internas;
- c) Limitação de atuação em determinados produtos, mercados ou serviços;
- d) Bloqueio preventivo de posições ou operações;
- e) Liquidação compulsória de posições, quando necessária para resguardar a integridade da instituição e o cumprimento regulatório;
- f) Suspensão temporária ou definitiva de funcionalidades, ou, em último caso, encerramento do relacionamento comercial, observadas as normas legais, regulatórias e contratuais aplicáveis; e
- g) Comunicação aos órgãos reguladores e autorreguladores competentes, quando identificado risco, conduta ou operação que justifique reporte às autoridades, em conformidade com as normas aplicáveis.

3.2.5. A Nikos tem a obrigação de observar e cumprir a legislação e regulamentação aplicáveis à segurança de produtos e serviços e que regem a utilização de recursos tecnológicos e a continuidade operacional do negócio.

3.2.6. Os controles internos devem ser rigorosamente observados, de modo a assegurar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade de todas as informações fornecidas pelo cliente, nos termos da legislação, regulamentação e orientações das autoridades competentes.

3.2.7. São normas internas que complementam e dão suporte ao disposto acima:

- a) A Política de Segurança da Informação, que objetiva estabelecer diretrizes e responsabilidades relacionadas à segurança cibernética, confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da Nikos; e
- b) A Política de Privacidade de Dados, que objetiva estabelecer as principais diretrizes relacionadas à privacidade no tratamento de dados pela Nikos, como a coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

3.2.8. A cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços é definida pela diretoria da Nikos, em conformidade com o determinado pela regulamentação vigente, estando alinhada às melhores práticas de mercado.



3.2.9. A Nikos não cobra tarifas pela abertura ou pela manutenção de contas de investimento, assegurando transparência e equidade na relação com seus clientes. Quaisquer tarifas eventualmente aplicáveis a serviços específicos serão claramente informadas de forma prévia e acessível ao cliente, em linguagem clara e não técnica, conforme as normas de transparência e proteção ao investidor.

3.2.10. A oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos e serviços pela Nikos deve ser realizada com base no perfil de suitability do cliente, conforme o disposto na Política de Suitability da Nikos, assegurando o cumprimento das normas da CVM, ANBIMA e demais orientações aplicáveis, e a adequação do produto ao perfil, objetivos e necessidades do investidor.

3.2.11. Todas as informações fornecidas pelos clientes ou usuários são tratadas com sigilo, sendo que o acesso e manipulação dessas informações é controlado e restrito aos colaboradores que comprovadamente necessitam utilizá-las para efeito de suas atividades internas, e em conformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) – Lei nº 13.709/2018.

3.3. **Parâmetros Aplicáveis ao Cliente**

3.3.1. O relacionamento do cliente com a Nikos deve ser pautado pelos princípios de ética, respeito, legitimidade, razoabilidade e cooperação mútua.

3.3.2. O cliente deve manter ciência e observância dos contratos, termos e políticas internas aplicáveis, mantendo atualizadas suas informações cadastrais.

3.3.3. É vedado ao cliente:

- a) adotar condutas que atentem contra a imagem ou reputação da Nikos;
- b) agir de forma desrespeitosa ou abusiva com colaboradores;
- c) praticar ou tentar praticar atos ilícitos, fraudulentos ou contrários à regulamentação;
- d) burlar políticas internas, normas da CVM, Bacen, ANBIMA ou demais órgãos;
- e) atuar de má-fé ou com finalidade de fraude; e
- f) realizar litigância temerária ou de má-fé;

3.3.4. A mediação de conflitos com clientes ou usuários relativos à atuação da Nikos deve ocorrer, preferencialmente, por meio do seu canal de atendimento primário (“Atendimento”), responsável pelo esclarecimento de dúvidas, registro e tratamento inicial de solicitações, reclamações ou manifestações.



3.3.5. Quando a demanda não for solucionada pelo canal de atendimento primário, o cliente ou usuário poderá recorrer à Ouvidoria da Nikos, que atua de forma independente, isenta e imparcial, em conformidade com a Política de Ouvidoria da instituição e com as normas da CVM e do Banco Central do Brasil.

3.3.6. O cliente deve estar ciente de procedimentos que possam ser adotados pela área de risco da Nikos, referentes ao disposto em suas políticas que tratem de gerenciamento de riscos e de limites operacionais.

3.3.7. A abertura da conta de investimentos vinculada à Nikos é realizada por meio da plataforma do Mercado Pago, sendo o cliente responsável pelo fornecimento das informações necessárias à efetivação de seu cadastro, nos termos da regulamentação aplicável.

3.3.8. A adesão ao Contrato de Intermediação e às respectivas Regras e Parâmetros de Atuação ocorre de forma eletrônica, no ambiente do parceiro, e implica o reconhecimento da vinculação da conta à Nikos, para fins de execução, custódia e liquidação das operações financeiras.

3.3.9. O tratamento e manutenção de dados realizado pela Nikos devem observar integralmente a legislação e regulamentação aplicáveis, seja em razão de obrigação regulatória, para fins de marketing ou qualquer outro motivo legítimo.

3.3.10. A divulgação de produtos e serviços poderá ser feita por meio:

- a) do e-mail cadastrado do cliente;
- b) de canais de atendimento;
- c) de redes sociais; ou
- d) do website da Nikos.

3.3.11. O site da Nikos possui uma seção específica com os seguintes Canais de Atendimento:

- a) FAQ (perguntas frequentes);
- b) E-mail;
- c) Chat Online; e
- d) Ouvidoria.



3.3.12. O cliente deve manter suas informações de contato atualizadas, de modo a facilitar a comunicação com a Nikos.

3.3.13. A transferência de custódia deve ser realizada após solicitação do cliente e em conformidade com a Política de Portabilidade e Transferências Específicas da Nikos.

3.3.14. Havendo o descumprimento de qualquer dispositivo previsto na presente Política, a Nikos pode, a seu exclusivo critério e independente de prévia notificação, encerrar o relacionamento comercial com o cliente ou limitar o uso de determinadas funcionalidades.

3.3.15. Em caso de encerramento do relacionamento comercial entre a Nikos e o cliente, em razão de descumprimento de dispositivo desta Política, o saldo eventualmente disponível será transferido para a conta de depósito à vista de titularidade do cliente mantida junto ao parceiro da Nikos tomador do modelo Investment as a Service, ou, se indicado pelo cliente, para outra conta de mesma titularidade. No momento do encerramento da conta, ocorre a rescisão do Contrato de Intermediação e Custódia de Ativos Financeiros celebrado entre o cliente e a Nikos, com a consequente extinção das obrigações contratuais e operacionais entre as partes.

3.4. Além de divulgar aos clientes, a Nikos deve disseminar também esta Política no início do relacionamento com os colaboradores, bem como sempre que houver atualizações, assegurando o pleno conhecimento do seu conteúdo e dos procedimentos de rotina adotados.

3.5. Os colaboradores deverão atestar por escrito que leram e concordaram com os termos desta Política.

4. REVISÃO

4.1. Esta Política deve ser revisado anualmente, ou extraordinariamente, a qualquer tempo, sempre que mudanças legais, regulamentares ou corporativas demandem alterações.

5. VIGÊNCIA

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

6. CONTROLE DE VERSÃO

Versão	Data da aprovação	Versão revogada
1.0	02/05/2024	Não se aplica
1.1	01/10/2024	1.0
1.2	31/03/2026	1.1