

Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários



Conjunto de normas e boas práticas que visam organizar, padronizar e otimizar o relacionamento entre a HinoVA Pay e seus Stakeholders.

SUMÁRIO

1. OBJETIVO E DIRETRIZES INSTITUCIONAIS	2
2. DEFINIÇÕES	2
3. CLASSIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS CLIENTES	2
4. PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS	3
5. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS DO CLIENTE	3
6. TRANSFERÊNCIA E EXTINÇÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTE E USUÁRIO	5
7. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. VIGÊNCIA, APROVAÇÃO, REVISÃO E DIVULGAÇÃO	7

1. OBJETIVO E DIRETRIZES INSTITUCIONAIS

- 1.1. Este documento define as diretrizes e procedimentos gerais a serem anuidos pela Hinova Pay no âmbito da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários e deve ser apreciado em conjunto com outros manuais, códigos e políticas desta Instituição de Pagamentos, nos quais constam critérios relacionados a procedimentos que também devem ser observados na tratativa junto ao relacionamento com Clientes, incluindo, sem se limitar, a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo.
- 1.2. Esta Política deve ser observada por todos os colaboradores e administradores da Hinova Pay, independente do nível organizacional que ocupem com o intuito de manter a confiabilidade nos produtos e serviços, bem como a credibilidade da instituição, contribuindo, ainda, para a promoção de uma cultura organizacional capaz de incentivar a primazia do relacionamento com os Clientes e demais Stakeholders.
- 1.3. A Hinova Pay pauta suas atividades pelos mais altos padrões de ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa; e, cuida para que sua atuação no mercado se dê em observância às leis, regulamentos e boas práticas de governança e atendimento ao cliente.
- 1.4. Esta política se aplica a todos os colaboradores, parceiros, fornecedores e demais stakeholders que, direta ou indiretamente, tenham relacionamento com os clientes e usuários da Hinova Pay, seja nas fases de pré-contratação, contratação ou pós contratação de produtos e serviços desta Instituição de Pagamentos.

2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Cliente(s): pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos, caracterizadas como entidades do Terceiro Setor e empresas especializadas nos segmentos de rastreamento, monitoramento e assistência 24hs.
- 2.2. Produto(s): todo e qualquer produto ou serviço, financeiro ou não, direcionado ao nicho de atuação da Hinova Pay;
- 2.3. Colaborador(es): todos e quaisquer colaboradores da Hinova Pay, independente de cargo ou posição e todos e quaisquer terceirizados contratados por esta empresa para desempenhar funções correlatas ao relacionamento com clientes;

3. CLASSIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS CLIENTES

3.1. No momento de identificação e da qualificação do Cliente, para fins de início e manutenção de relacionamento, os Colaboradores deverão observar as diretrizes previstas no Manual de KYC.

3.2. A identificação do Cliente deverá ser realizada com base na coleta de seus dados e de dados dos seus representantes:

3.2.1. No caso de Cliente pessoa jurídica deverão ser coletados, no mínimo, a firma ou denominação social, o endereço da sede, o número de registro no CNPJ, bem como nome e o CPF do representante que tenha poderes para realizar operações com a Hinova Pay.

3.3. Esta qualificação de Clientes e Usuários será realizada com base em seu perfil de risco reputacional, financeiro, legal e condição de Pessoa Exposta Politicamente em detrimento à natureza da relação de negócio.

3.3.1. A qualificação do Cliente será reavaliada permanentemente, em conformidade com a evolução do relacionamento e do perfil de risco.

4. PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

4.1. Identificar, qualificar e classificar os Clientes e Usuários de acordo com os normativos do Banco Central (órgão regulador) e as leis vigentes;

4.2. Cumprir os prazos estipulados de implantação de Clientes e Usuários tornando o processo de Onboarding mais eficiente e eficaz;

4.3. Capacitar os colaboradores no que diz respeito a documentações necessárias para a implantação de clientes com transparência e ética; e

4.4. Buscar inovação nos processos de cadastro e formalização de contratos para fins de melhorias no atendimento, satisfação do Cliente.

5. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS DO CLIENTE

5.1. A coleta de dados dos Clientes e Usuários será realizada no início do relacionamento, podendo ser exigidos dados complementares ao decorrer do produto e/ou serviço contratado durante a sua vigência.

5.2. Os Colaboradores deverão obter o consentimento dos Clientes e Usuários, de forma livre, informada e inequívoca no ato da coleta de dados.

5.3. Observado o exposto acima, a Hinova Pay realizará o tratamento dos dados do Cliente e Usuário para as seguintes atividades:

- 5.3.1. Prestar serviços, atribuindo-lhe a finalidade adequada;
- 5.3.2. Respostas aos atendimentos a pedidos e prestação de suporte técnico;
- 5.3.3. Realizar *backup* e gestão de informações em banco de dados;
- 5.3.4. Armazenar informações em nuvem, antivírus e firewall para proteção dos direitos da privacidade, da segurança, da propriedade e das operações pela Hinova Pay;
- 5.3.5. Atender às obrigações impostas pela legislação vigente e seu regulador (*Bacen*);
- 5.3.6. Analisar perfil de risco e de antifraude.

5.4. O Cliente e Usuário titular dos dados pessoais poderá solicitar à Hinova Pay a realização dos seguintes procedimentos relacionados aos tratamento de seus dados pessoais:

- 5.4.1. Confirmar a existência de tratamento de dados pessoais que lhe pertencem pela Hinova Pay;
- 5.4.2. Acessar à relação de dados pessoais que lhe pertencem, bem como requerer a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados mantidos pela base Hinova Pay;
- 5.4.3. Anonimizar, bloquear ou eliminar dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD, mediante o seu consentimento;
- 5.4.4. Informar as entidades públicas e privadas nas quais à Hinova Pay realiza o compartilhamento de dados;
- 5.4.5. Esclarecer sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as devidas consequências desta negativa;
- 5.4.6. Revogar consentimento, o que poderá acontecer a qualquer momento por meio de pedido escrito à Hinova Pay via canais de atendimento (*SAC*);
- 5.4.7. Solicitar histórico de contato, gravações de ligação, número de protocolo de atendimento, realizados via canais de atendimento (*SAC*) e Ouvidoria.

5.5. A Hinova Pay se compromete a manter o sigilo das informações e dos dados de seus Clientes e Usuários durante todo o ciclo de relacionamento, se resguardando com a utilização de tecnologia adequada para tanto, ressalvados os casos de obrigações regulatórias e de decisões judiciais que venham a ser pleiteadas via quebra de sigilo.

5.6. Os dados do Cliente e Usuário serão armazenados durante a vigência de seu relacionamento com a Hinova Pay, podendo, excepcionalmente, serem armazenados, por um período não inferior a 05 (cinco) anos após o término do relacionamento e não inferior a 10 (dez) anos nas situações previstas pela Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo, bem como requisição legal ou regulatória junto ao *Bacen*.

6. TRANSFERÊNCIA E EXTINÇÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTE E USUÁRIO

6.1. A Hinova Pay atenderá de modo tempestivo e sem quaisquer ingerências, ou procedimentos desarrazoados os pedidos de transferência e encerramento de contas.

6.2. Ao atender o item anterior, a Hinova Pay será responsável pela:

6.2.1. Prévia obtenção a solicitação do Cliente, por qualquer meio juridicamente válido sobre a intenção de transferência ou encerramento do relacionamento;

6.2.2. Realizar procedimentos operacionais e pagamentos necessários a concretização do pedido;

6.2.3. A Hinova Pay se reserva do direito de estabelecer prazos razoáveis e de solicitar aos Clientes e Usuários informações e documentos estritamente necessários para o atendimento dos pedidos.

7. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA

7.1. A Diretoria de Riscos e Compliance deve coordenar as ações de cumprimento desta Política, bem como, implementar mecanismos de acompanhamento e de controle para assegurar a execução, adequação e efetividade da Política, incluindo:

7.1.1. A definição de processos, testes e trilhas de auditoria;

7.1.2. A definição de métricas e indicadores adequados;

7.1.3. A identificação e a correção de eventuais deficiências;

- 7.1.4. Estes mecanismos devem ser submetidos a testes periódicos pela equipe de Compliance, compatíveis com os controles internos da Hinova Pay.
- 7.2. Os dados, os registros e as informações relativas a estes testes serão armazenados e mantidos à disposição do Bacen pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

8. RESPONSABILIDADES

- 8.1. A efetivação desta Política é de responsabilidade de toda a Hinova Pay, com foco nas seguintes áreas:

- 8.1.1. Dados: Gestão de documentos e tratamento de dados;
- 8.1.2. Cadastro: Coleta de dados e informações para o início do relacionamento e a realização de novas parcerias;
- 8.1.3. Compliance: Gerenciamento do cumprimento das diretrizes desta Política, bem como oferecimento de treinamento aos colaboradores;
- 8.1.4. Diretoria Executiva: Aprovação e disseminação da Política;
- 8.1.5. Negócios: Concepção de produtos e precificação;
- 8.1.6. Ouvidoria: Atendimento de demandas e mediação de conflitos, via Telefone 0800-000-3089, e/ou E-mail ouvidoria@hinovapay.com.br
Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00 horas;
- 8.1.7. Atendimento/Sucesso do Cliente: Prestar toda assessoria ao consumidor e/ou cliente e usuário, antes, durante e após a aquisição de produtos e serviços ofertados pela Hinova Pay.

- 8.1.7.1. A Hinova Pay, com a finalidade de atender os objetivos elencados de monitoramento da área de relacionamento com clientes, quais sejam: excelência na experiência do cliente; monitora e realiza a gestão e revisão de suas atividades, via: gestão dos indicadores de desempenho dos setores envolvidos, pesquisa de satisfação dos clientes, treinamentos e feedbacks periódicos junto aos colaboradores, bem como, prazos de processamento de informações cadastrais do cliente.

9. VIGÊNCIA, APROVAÇÃO, REVISÃO E DIVULGAÇÃO

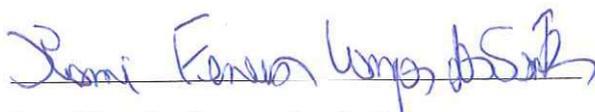
9.1. Esta Política entra em vigor a partir da data de sua publicação e deve ser revisada e aprovada pela Diretoria com periodicidade máxima de 03 anos. Se, no decorrer do período, houver mudança no ambiente regulatório ou na estrutura de gestão de riscos, o documento deverá contemplar a alteração.

9.2. Esta Política deverá ser amplamente divulgada através de:

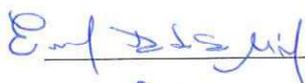
9.2.1. Comunicação aos colaboradores da aprovação e futuras revisões da Política por meio de seus canais de comunicação internos;

9.2.2. Disponibilização da presente em seu site: www.hinovapay.com.br

Belo Horizonte, 10 de Outubro de 2023



Romi Ferreira Campos dos Santos
Presidente



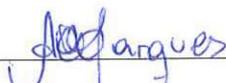
Emanuel Diego da Silva Maciel
Diretor de Tecnologia



Juliano Napoles Drumond
Diretor de Contábil



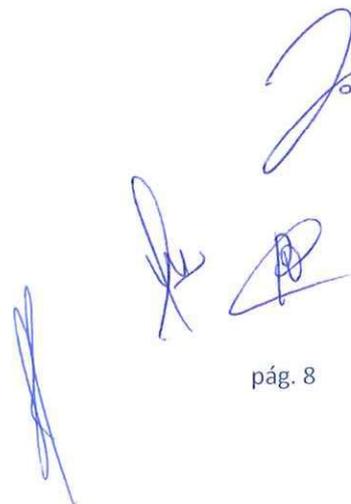
Josias Luiz de Freitas
Diretor de Compliance



Ana Carolina de Carvalho Marques
Coordenadora de Compliance

Versão: 2.0

VERSÃO	DESCRIÇÃO	DATA
V 1.0	Elaboração do Documento.	04/04/2023
V 2.0	Atualização dos itens: 3. Classificação e Qualificação dos Clientes; 4. Definições; 5. Coleta e Tratamento de Dados do Cliente; 6. Transferência e Extinção do Relacionamento com Cliente e Usuário.	10/10/2023



Handwritten signatures in blue ink, including a large signature at the top right and several smaller ones below it.