



Política de Relacionamento com Clientes e Usuários



SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	2
2. ABRANGÊNCIA	3
3. DISPOSIÇÕES GERAIS	3
4. REVISÃO	7
5. VIGÊNCIA.....	7
6. CONTROLE DE VERSÃO	7

1. OBJETIVO

1.1. Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários (“Política”) estabelece princípios, parâmetros, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de modo a nortear a condução das atividades da Nikos



Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA. (“Nikos”) com seus clientes, investidores e usuários, em conformidade com a regulamentação pertinente.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. A Política é aplicável a todos os colaboradores, clientes e usuários, no que lhes for aplicável.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1. Responsabilidades das áreas

3.1.1. A Área de Compliance deve assegurar que a regulamentação e as orientações das entidades reguladoras e autorreguladoras sejam cumpridas pelos destinatários desta Política;

3.1.2. A Área de Atendimento deve tomar providências para aperfeiçoar a experiência dos clientes e usuários junto à Nikos;

3.1.3. A Área de Risco deve monitorar a exposição de risco dos clientes da Nikos e tomar providências que assegurem a higidez do mercado; e

3.1.4. As Áreas de Segurança e Tecnologia da Informação (TI) devem manter procedimentos e iniciativas que propiciem a segurança tecnológica necessária para os clientes e usuários.

3.2. Princípios e diretrizes aplicáveis a Nikos

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

- a) **transparência:** interações devem ser claras e simples;
- b) **eficiência:** objetivo de praticidade e soluções rápidas;
- c) **personalização:** foco na experiência do cliente, conforme seu perfil e objetivos; e
- d) **satisfação:** entrega de resultados para melhorar a experiência do cliente.

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

- a) tenha uma experiência positiva, por meio de tecnologias que auxiliem na navegação de forma simples e intuitiva;
- b) tenha uma experiência única, objetivando a celeridade de suas realizações financeiras;
- c) tenha acesso a uma ampla gama de produtos e serviços financeiros diversificados;



- d) possa ter acesso a produtos e serviços adequados ao seu perfil de investimento; e
- e) amplie seu conhecimento sobre os mercados financeiro e de capitais, caso tenha interesse.

3.2.3. A Nikos DTVM manterá um programa contínuo de treinamento para funcionários que atuem no relacionamento com clientes e usuários, garantindo capacitação adequada e a conformidade com as normas aplicáveis.

3.2.4. A Nikos deve avaliar eventuais riscos a que esteja submetida em razão do relacionamento com o cliente, tais como a ocorrência de qualquer das vedações aplicáveis aos clientes de que trata o item 10 abaixo, podendo adotar medidas visando mitigá-los, tais como:

- a) Comunicações;
- b) Advertências;
- c) Sanções;
- d) Atuação em mercado;
- e) Bloqueio de posições;
- f) Liquidação compulsória de posições; ou
- g) Suspensão temporária ou definitiva de determinadas funcionalidades, ou encerramento do relacionamento comercial.

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

3.2.6. Controles internos devem ser respeitados, de modo a assegurar a integridade e a disponibilidade de todas as informações fornecidas pelo cliente, nos termos da legislação, regulamentação e orientações aplicáveis.

3.2.7. São normas internas que auxiliam no 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.



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

3.2.9. 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 e assegurado o cumprimento da regulamentação e orientações aplicáveis.

3.2.10. 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 seguintes princípios:

- a) ética;
- b) respeito;
- c) legitimidade; e
- d) razoabilidade.

3.3.2. É dever do cliente ter conhecimento do disposto em cada termo ou política interna da Nikos que possa ser de seu interesse ou tratar de responsabilidade a ele atribuível.

3.3.3. É vedado ao cliente:

- a) difamar a imagem da Nikos, prejudicando sua reputação por fatos não comprovados;
- b) tratar os colaboradores da Nikos de forma hostil, inclusive por meio de insultos ou agressões verbais;
- c) exercer atividades de maneira irregular, incluindo a gestão de recursos, distribuição de produtos de investimento ou captação da poupança popular;
- d) atuar de modo a gerar fundada suspeita de ocorrência ou tentativa de fraude;
- e) tentar ou efetivamente burlar a legislação, a regulamentação ou as políticas internas aplicáveis à Nikos;
- f) agir de má-fé;
- g) contrair dívidas de forma contumaz, sabendo não ter meios para quitá-las; e



h) realizar litigância de má-fé.

3.3.4. A mediação de conflitos com clientes ou usuários relativos à atuação da Nikos deve ocorrer por meio de sua Ouvidoria, que deve prestar atendimento quando não houver a resolução pelos meios comuns de esclarecimentos de dúvidas (“Canais de Atendimento”), em conformidade com a sua Política de Ouvidoria.

3.3.5. 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.

3.3.6. No momento da abertura de conta na Nikos, o cliente deve preencher todas as informações necessárias para a efetivação do seu cadastro, conforme regulamentação aplicável, e aderir ao Contrato de Intermediação e respectivas Regras e Parâmetros de Atuação.

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

3.3.8. 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.

3.3.9. 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.

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

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



3.3.12. 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.

3.3.13. Em caso de encerramento do relacionamento comercial entre a Nikos e o cliente em razão de descumprimento de dispositivo desta Política:

a) deve haver a rescisão do Contrato de Intermediação e Custódia de Ativos Financeiros celebrado entre o cliente e a Nikos; e

b) eventual saldo disponível deve ser enviado à conta de depósito à vista de titularidade do cliente mantida junto ao parceiro da Nikos tomador do *Investment as a service* ou em outra conta de depósito indicada pelo cliente.

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