

Programa de Compliance e Integridade

1. OBJETIVO	4
2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES	4
3. ABRANGÊNCIA	4
4. PRINCIPIOS	4
5. OPERACIONAL E RISCOS	5
5.1. PLD/FTP	5
5.2. CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	5
5.3. INCIDENTES E RECUPERAÇÃO DE DESASTRES	6
5.4. AUDITORIA E CONTROLES INTERNOS	6
6. ORGANIZACIONAL	6
6.1. CÓDIGO DE CONDUTA	6
6.2. ATOS ILÍCITOS: ANTISSUBORNO E ANTICORRUPÇÃO	9
6.3. CONFLITO DE INTERESSE E COMBATE A CORRUPÇÃO	10
6.4. RELACIONAMENTO COM TERCEIROS	10
6.5. RELACIONAMENTO COM ENTES PÚBLICOS	11
6.6. PAGAMENTO DE FACILITAÇÃO	11
6.7. RECURSOS E ATIVOS CORPORATIVOS	12
6.8. CAPACITAÇÃO E AÇÕES EDUCATIVAS	12
6.9. RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA	12
6.10. CULTURA E VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES	13
7. SEGURANÇA E TECNOLOGIA	13
7.1. SEGURANÇA CIBERNÉTICA	13
7.2. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	13
7.3. SEGURANÇA DE PAGAMENTOS, ARRANJOS E CERTIFICAÇÃO PCI DSS	14

8.1.	COMPROMETIMENTO	14
8.2.	ÁREAS E SUAS RESPONSABILIDADES	15
8.3.	CONSEQUÊNCIAS DE DESCUMPRIMENTO	17
8.4.	MANUTENÇÃO E MONITORAMENTO CONTÍNUO	17
8.5.	CAPACITAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DE CULTURA DE COMPLIANCE	17
8.6.	CANAL DE DENÚNCIAS, INVESTIGAÇÕES E OUVIDORIA	18
8.7.	MECANISMOS UTILIZADOS	18
8.8.	REFERÊNCIAS E BASE NORMATIVA	19

1. OBJETIVO

Este Programa de Compliance e Integridade consiste no conjunto de mecanismos e procedimentos internos para prevenir, detectar e sanar possíveis desvios legais, regulatórios e éticos, mitigar riscos relacionados a Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, garantir conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), segurança da informação, prevenir o suborno, fraude em geral, assédio, discriminação e assegurar alinhamento com as regras do mercado de meios de pagamento, conformidade regulatória e as boas práticas aplicáveis ao nosso negócio, protegendo a reputação e a marca com nossos clientes, parceiros, fornecedores e o mercado em geral, com mecanismos de detecção, apuração e remediação de irregularidades.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Dentre os principais significados, conceitos e definições seja da legislação brasileira do mercado financeiro e de meios eletrônicos de pagamentos brasileiro, no contexto do Facilitador de Pagamentos, estão principalmente especificados no nosso Glossário.

Todo o Programa de Compliance, suas partes integrantes e referenciadas, seguem as diretrizes das Leis, Decretos, Portarias, Instruções Normativas, Resoluções e demais bases das normas regulatórias do segmento financeiro no Brasil, em especial sobre os meios de pagamentos com foco nos subcredenciadores / facilitadores de pagamentos, onde referenciamos na seção “REFERÊNCIAS E BASES NORMATIVAS”. Bem como, implementa controles de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades, bem como promove aplicação efetiva do Código de Ética e Conduta, políticas e diretrizes na Solpag e o combate a fraudes e atos ilícitos, buscando fomentar e manter uma cultura de integridade no ambiente organizacional.

3. ABRANGÊNCIA

O presente Programa é de cumprimento obrigatório para todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico, que inclui a Alta Administração, gestores, funcionários diretos, colaboradores terceirizados, estagiários e terceiros, como prestadores de serviços, parceiros, fornecedores, e qualquer parte que atue em nome ou que se relacionem com a Solpag, como os clientes finais.

4. PRINCÍPIOS

Tem como princípios as melhores práticas de governança baseada em riscos, com independência da função de Compliance e acesso direto à Diretoria Executiva, atuando com ética e honestidade, fornecendo informações e mantendo os registros precisos, assegurando que as decisões levem em considerações os potenciais impactos, sempre implementando o máximo de segurança técnica no âmbito tecnológico e das informações, evitando violações, fraudes e desvios, sempre

protegendo os dados sensíveis e respeitando a privacidade, buscando melhoria contínua e a efetividade do Programa, em sua plenitude, sendo investigadas os sinais de violação, que poderão resultar em medidas disciplinares e contratuais.

5. OPERACIONAL E RISCOS

Uma avaliação interna bianual sobre os riscos e disposições da circular BCB nº 3.978/2020, visa identificar a conformidade das operações, a probabilidade de ocorrência dos riscos e incidentes, os impactos financeiros, jurídicos, reputacionais e socioambientais das nossas operações, sendo classificados e avaliados, possibilitando ajustar os procedimentos e a resiliência operacional, permitindo a perpetuidade dos nossos negócios. Para tanto, implementamos uma série de Políticas, Manuais e demais documentos que abrangem todo o nosso Programa de Compliance, que serão aqui descritos e referenciados.

Os procedimentos de interrupção de irregularidades podem ser acionados por denúncias (internas ou externas), alertas de monitoramento (PLD/FTP, fraude e risco operacional), indicações de auditoria, controles internos, parceiros, adquirentes ou bandeiras, incidentes de segurança da informação, corrupção, conflito de interesses, lavagem de dinheiro, uso indevido de recursos e descumprimento contratual ou regulatório.

A nossa Política de Gestão de Chargebacks define as diretrizes e procedimentos para a adequada gestão das contestações, especifica no contexto dos Subadquirentes / Facilitadores de Pagamento, reduzindo os riscos financeiros e operacionais, bem como assegura o cumprimento das normas e promove a saúde financeira e a longevidade da operação.

5.1. PLD/FTP

A Alta Administração, os gestores e todos os colaboradores são responsáveis por observar rigorosamente as políticas, normas e controles relativos à prevenção da lavagem de dinheiro, ao combate ao financiamento do terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa, bem como a quaisquer atos ilícitos, conforme as legislações brasileiras vigentes e o estabelecido na Política de PLD/FTP. Além disso, devem estar alinhados às melhores práticas nacionais e internacionais, assegurando a implementação eficaz, o monitoramento contínuo e a supervisão adequada dos procedimentos e controles internos visando o repúdio e o combate a corrupção e suborno, conforme previsto na Lei nº 9.613/1998 e Circular BCB nº 3.978/2020.

5.2. CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

Buscamos fortalecer nossa resposta a incidentes para proteger clientes, parceiros e funcionários, assegurando a continuidade das operações e a confiança na Solpag.

Estabelecemos diretrizes para planejamento, execução, testes e aprimoramento contínuo, visando rápida recuperação dos serviços essenciais no Plano de Continuidade e Recuperação Operacional.

5.3. INCIDENTES E RECUPERAÇÃO DE DESASTRES

O gerenciamento de incidentes que podem causar interrupção dos serviços da Solpag abrange todas as etapas do ciclo de vida de um incidente, incluindo detecção, análise, documentação, resposta, contenção, erradicação quando necessário e restauração das funções afetadas, sendo documentados nas diversas Política de Gestão de Incidentes, que podem ser Financeiros, Operacionais e Regulatórios.

As diretrizes para recuperação da operação, sejam dos sistemas e infraestrutura, visam garantir o rápido restabelecimento dos serviços essenciais, minimizando impactos e assegurando a proteção e disponibilidade dos dados por meio de backups gerenciados, estando previstas na Política de Gestão de Riscos e Incidentes.

5.4. AUDITORIA E CONTROLES INTERNOS

A Política de Auditoria e Controles Internos estabelece diretrizes claras para garantir integridade, transparência e conformidade nas operações, definindo responsabilidades e procedimentos detalhados, que resultam na melhoria constante dos processos e na conformidade.

Mantemos os registros decorrentes da atividade empresarial registrados de forma a serem fieis, exatos, completos, transparentes e refletirem corretamente as transações realizadas, em conformidade com as normas contábeis e regulatórias vigentes, sem vícios ou artifícios que possa ocultar ou de qualquer outra forma ocultar a real finalidade de pagamentos ou recebimentos irregulares, estando sempre acessíveis para auditorias internas e externas.

6. ORGANIZACIONAL

6.1. CÓDIGO DE CONDUTA

Estabelecemos normas para garantir que todos cumpram nossos valores culturais, sociais e éticos, gerenciem conflitos corretamente e adotem medidas de prevenção contra fraudes, suborno, corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, atos ilícitos, assédio e outras irregularidades, devendo ser aplicado por todos os colaboradores, sejam temporários ou efetivos, em qualquer nível hierárquico, pelos terceiros como fornecedores, prestadores de serviço, consultores, e parceiros, incluindo os representantes comerciais. Servem como um guia para auxiliar na tomada de decisões éticas e responsáveis no dia a dia,

protegendo a nossa reputação, e promovendo um ambiente de trabalho justo, respeitoso e livre de preconceitos. A adoção dos princípios éticos impulsiona a produtividade, pois os colaboradores que atuam com transparência, responsabilidade e honestidade operam de forma mais eficiente, inovadora e colaborativa. Além dos princípios de todo o Programa de Compliance e Integridade, definimos que todos devem seguir os princípios abaixo:

- Agir com integridade, honestidade, transparência e retidão em todas as relações, fomentando uma comunicação clara, aberta, construtiva e respeitosa.
- Valorizar a diversidade, tratar a todos com dignidade, promover um ambiente inclusivo, respeitando a todos e promover um ambiente de trabalho livre de assédio, intimidação, violência e discriminação, de qualquer tipo.
- Buscar a excelência e a melhoria contínua em nossos serviços e processos, superando as expectativas de nossos clientes e sempre participando dos treinamentos promovidos.
- Assumir as consequências de nossas ações e contribuir positivamente para a sociedade e o meio ambiente, agindo com autorresponsabilidade.
- Ser honestos, fazendo o que é o certo, evitando desperdício, exploração indevida e usando adequadamente os recursos disponíveis apenas para os fins profissionais legítimos e em prol da Solpag.
- Cumprir todas as leis, regulamentações e nossas políticas.
- Ter compromisso com os objetivos definidos, perseguir os resultados estabelecidos, serem proativos e eficientes, buscando o alto padrão de qualidade em sua atuação.
- Proteger as informações confidenciais, não divulgando a terceiros sem autorização expressa.
- Acessar os sistemas para consultar informações pessoais de clientes, parceiros ou demais dados, apenas quando realmente for imprescindível ao serviço, garantindo a preservação do sigilo cadastral, bancário, empresarial e profissional.
- Assumir papel ativo na prevenção e no enfrentamento da lavagem de dinheiro, do financiamento ao terrorismo, de condutas ilícitas e ilegais, exercendo o papel de denunciante de qualquer sinal de alerta de descumprimento das leis e regulamentos anticorrupção, bem como de quaisquer crimes financeiros.
- Garantir que os registros permaneçam corretos, completos e sejam arquivados dentro dos prazos legais.

Definimos alguns comportamentos e condutas inaceitáveis de colaboradores e terceiros:

- Discriminar alguém por sua raça, etnia, gênero, orientação sexual, religião, idade, deficiência ou qualquer outra característica protegida pela legislação.
- Engajar-se em praticar qualquer tipo de assédio, seja moral ou sexual.
- Empregar trabalho forçado, compulsório, análogo à escravidão, infantil ou qualquer outra forma de exploração que atente contra a dignidade humana, tanto dentro quanto fora da Solpag.

- Oferecer, prometer, conceder, autorizar ou aceitar qualquer vantagem indevida – seja pagamento facilitador, presente, brinde, hospitalidade ou outro benefício – a entes públicos ou privados, quando o objetivo for obter ou manter negócios ilícitos ou influenciar decisões, de forma direta ou indireta.
- Aceitar presentes ou brindes que não atendam as diretrizes das nossas políticas.
- Utilizar a posição (cargo) para alcançar ganhos pessoais, não autorizados, seja utilizando informações sigilosas ou recursos da Solpag.
- Executar as atividades profissionais enquanto se está embriagado ou permitir que a ingestão de bebida alcoólica comprometa o desempenho durante o trabalho.
- Desempenhar atividades, funções ou permanecer no trabalho enquanto está sob o efeito ou posse de drogas.
- Almejar benefícios ou vantagens pessoais – seja para si ou para terceiros – que nasçam de relações comerciais ou financeiras feitas em nome da Solpag com clientes, órgãos governamentais, instituições financeiras, fornecedores, entidades e demais parceiros comerciais com as quais se mantenha vínculo.
- Empregar para benefício próprio ou repassar a terceiros documentos, trabalhos, metodologias, produtos, código-fonte, *know-how*, ferramentas, serviços e quaisquer informações que pertençam à Solpag, seus clientes ou parceiros comerciais, salvo quando houver autorização formal da Alta Administração, determinação legal ou judicial.
- Associar o nome comercial ou marca da Solpag a comentários, imagens ou informações ofensivas, reclamações ou a qualquer conteúdo que viole a privacidade de colaboradores e terceiros nas mídias digitais e redes sociais, bem como em expressões de opiniões pessoais quando representando, no exercício das suas atividades ou em comunicações públicas.
- Fazer declarações em nome da Solpag por qualquer canal de divulgação, sem autorização.
- Dificultar ou obstruir a averiguação e investigação de possíveis irregularidades praticadas.
- Mudar ou distorcer o teor de qualquer documento, informação ou dado que esteja sob a sua responsabilidade, ou de terceiros sobre sua gestão.
- Facilitar que terceiros causem prejuízo financeiro ou dano moral à Solpag.
- Ser conivente ou permanecer em silêncio, sem reportar ao Canal de Denúncias, diante de erros, sinais de alerta e potenciais violações a qualquer parte do Programa de Compliance Integridade, bem como às normas legais e regulamentares em vigor.
- Expor, comunicar ou dar publicidade a informações sigilosas, como vendas, faturamento, saldos, transferências, pagamentos e demais informações financeiras, cadastrais e contratuais de clientes, colaboradores e parceiros comerciais, para qualquer pessoa ou fora do contexto da execução das atividades.
- Realizar acordos com concorrentes que afetem o preço das operações ou políticas comerciais que levem a concorrência desleal.

O dispositivo (computador, celular etc.) e a internet, em ambiente corporativo, devem sempre ser utilizados para fins profissionais e em prol da Solpag. A propriedade intelectual dos

curiosos, projetos, negócios, desenhos, layouts, automações, aplicativos, programas, sistemas e outros bens digitais que os Colaboradores e Terceirizados venham a criar, desenvolver ou utilizar, são de propriedade exclusiva da Solpag, logo, todos se comprometem a devolver e excluir qualquer material e documento digital assim que o contrato entre as partes for rescindido.

A infração de quaisquer condutas apontadas ou relacionadas à atividade da Solpag, com seus Colaboradores e Parceiros, estará sujeita às penalidades, sanções legais e administrativas cabíveis, sem prejuízo das perdas e danos eventualmente ocasionados.

6.2. ATOS ILÍCITOS: ANTISSUBORNO E ANTICORRUPÇÃO

Definimos os princípios, diretrizes e responsabilidades para prevenir, detectar e remediar suborno, corrupção, fraude, lavagem de dinheiro e quaisquer atos ilícitos que possam comprometer a nossa integridade e reputação, garantindo a transparência e integridade em nossas relações comerciais.

Assim objetivamos que nenhum colaborador (incluindo estagiários, aprendizes, executivos e conselheiros), parceiro de negócio ou terceiro (fornecedores, consultores, prestadores de serviço e representantes comerciais) envolvidos com nossa operação, ofereçam, aceitem, prometam ou autorizem pagamentos ou vantagens indevidas, protegendo os nossos negócios contra riscos reputacionais, legais e regulatórios.

Não toleramos nenhum ato de corrupção, suborno e condutas antiéticas, em alinhamento e compromisso conforme a Lei nº 12.846/2013, o Decreto nº 11.129/2022, leis correlatas e os padrões internacionais, incluindo a ISO 37001 – Sistema de Gestão Antissuborno, cumprindo assim com a legislação e as boas práticas de governança e integridade. Caso algum colaborador, ou terceiro, vivencie algum ato ilícito, incentivamos a denúncia pelo nosso Canal de Denúncias, que terá apuração sigilosa e imparcial, responsabilizando os envolvidos e garantindo a proteção contra a retaliação, para denúncias feitas de boa-fé, sabendo que poderiam ser apenas sinais.

De forma clara, são proibições: (i) oferecer, prometer, pagar, autorizar ou aceitar propinas, subornos, comissões ou vantagens indevidas a entes públicos ou privados; (ii) solicitar ou aceitar vantagens indevidas de qualquer pessoa; (iii) manipular de documentos, criar registros falsos ou omitir informações importantes; e (iv) disfarçar as intenções ou práticas usando terceiros (intermediários, consultores ou parceiros) para ocultar ou facilitar tais atos ilícitos.

6.3. CONFLITO DE INTERESSE E COMBATE A CORRUPÇÃO

O conflito de interesse ocorre quando interesses pessoais, financeiros ou relacionais podem influenciar, ou aparentar influenciar, a imparcialidade no exercício da função, ao qual o colaborador deve agir com transparência e lealdade, prevalecendo o interesse da Solpag. Cabe ao colaborador informar qualquer situação de potencial ou real conflito de interesses ao seu gestor e/ou ao Compliance e declarar-se impedido de decidir quando houver conflito. Todos devem evitar vínculos pessoais ou financeiros que possam comprometer suas ações e decisões.

O oferecimento de vantagens indevidas a Entes Públicos, utilizando o cargo ou função para obtenção de benefícios pessoais é completamente vedado. Alguns exemplos que podem configurar conflito de interesse:

- Envolvimento em decisões que afetem empresas próprias, de familiares ou amigos (contratações, renovações, auditorias, fiscalizações, mediações).
- Participação societária relevante ou outras formas de interesse financeiro em clientes, fornecedores, parceiros ou concorrentes.
- Recebimento/oferta de brindes, presentes, hospitalidades e entretenimento acima de limites, com frequência ou em períodos sensíveis (renovações, disputas, fiscalização).
- Aprovação de despesas próprias, contratos ou reembolsos sem segregação de funções.
- Nepotismo: empregar, avaliar, promover ou remunerar familiares sob sua alçada.
- Cargos externos em conselhos, associações setoriais ou startups que tenham ou tentem ter negócios com a Solpag.
- Uso de informação confidencial para benefício próprio ou de terceiros.
- Patrocínios e doações vinculados a decisões de negócio ou a agentes públicos.

6.4. RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

Caso sejam realizados negócios com terceiros, previamente devem ser formalizados por via contratos formalmente firmados, com controle pelo Compliance e o Jurídico, onde eles negociam a inclusão das obrigações aqui definidas ou o amplo consentimento e compromisso de cumprimento ao aqui disposto. Bem como são realizadas diligências em todos os terceiros, antes de serem contratados e monitorados durante a vigência do relacionamento comercial, seguindo os Manuais de KYP e KYS, que fazem parte da nossa Política de PLD/FTP e gestão de riscos. No contexto de novos colaboradores, os procedimentos de contratação são descritos no Manual de KYE.

No relacionamento com clientes, deve-se colaborar com as condições adequadas para que desempenhem suas atividades de forma apropriada e para o escopo do contrato, devendo ser prestado apenas o assessoramento ou auxílio profissional que foram contratados ou que

estejam diretamente ligados a negociação, sendo vedado o oferecimento de outros serviços não relacionados aos prestados pela Solpag.

A Política de Brindes, Doações e Contribuições regulam e normatizam as diretrizes sobre qualquer prática de aceitar, receber, doar, trocar presentes ou quaisquer formas de benefícios que impliquem expectativa de retribuição em negociações ou decisões, visando benefícios próprios ou em prol da Solpag.

6.5. RELACIONAMENTO COM ENTES PÚBLICOS

As interações com entes públicos devem ser registradas e documentadas, dando transparência a qualquer relação, sendo que não é permitido oferecer qualquer tipo de benefício, hospitalidade ou presente a autoridades públicas, que possa influenciar em decisões de negócio.

Todos os colaboradores, diretores, parceiros, prepostos ou terceiros, que receberem alguma comunicação, questionamento formal, realizarem interação direta, terem relação ou previsão de ser desenvolvida alguma, com Entes Públicos (Governo / PEP) e Órgãos Reguladores, seja representando Solpag ou em nome do Credenciador / Adquirente, deverão ser submetidas e acompanhadas pelo corpo Jurídico e o Compliance, sendo aprovadas previamente. Assim como devem seguir os procedimentos abaixo, visando a transparência no relacionamento:

- Documentar com quem e quais Entes Públicos se relacionara, registrando as interações relevantes, incluindo data, hora, local, participantes, assunto tratado e resultados.
- A oferta e recebimento de doações, brindes, presentes e demais hospitalidades, como entretenimento, devem seguir as nossas diretrizes, de forma ainda mais reforçadas, conforme a Política de Brindes, Doações e Contribuições.
- Cumprir a vedação de prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, pecuniária ou não, com o objetivo de influenciar qualquer ato ou decisão, receber tratamento favorecido e seguir todas as definições aqui previstas, para mitigar a prática de atos ilícitos objetivando qualquer vantagem ilícita.
- Solicitar ao Compliance que faça a devida diligência em terceiros que atuam como intermediários ou representando Entes Públicos, a fim de avaliar sua idoneidade e mitigar riscos de corrupção, como vantagens indevidas, facilitações e tráfico de influência.

6.6. PAGAMENTO DE FACILITAÇÃO

É veementemente proibido qualquer tipo de pagamento de facilitação, mesmo que pequenos, para acelerar processos administrativos ou obter autorizações. Ninguém será sujeito a

avaliação devido a atraso ou perda de negócios resultantes de sua recusa em pagar suborno ou realizar qualquer outro ato em desacordo com as disposições desse Programa.

6.7. RECURSOS E ATIVOS CORPORATIVOS

O dispositivo (computador, celular etc.) e a internet, em ambiente corporativo, devem sempre ser utilizados para fins profissionais e em prol da EMPRESA. A propriedade intelectual dos cursos, projetos, negócios, desenhos, layouts, automações, aplicativos, programas, sistemas e outros bens digitais que os Colaboradores e Terceirizados venham a criar, desenvolver ou utilizar, são de propriedade exclusiva da EMPRESA, logo, todos se comprometem a devolver e excluir qualquer material e documento digital assim que o contrato entre as partes for rescindido.

6.8. CAPACITAÇÃO E AÇÕES EDUCATIVAS

O treinamento sobre o conteúdo deste documento será realizado ou supervisionado pelo Compliance, juntamente com o RH, juntamente com ações educativas sobre responsabilidade social, ambiental e climática.

O programa de treinamento será aplicado a todos que iniciarem suas atividades e repassado anualmente, devendo ter registro de participação e aferição de conhecimento, podendo ser ministrados por meio de campanhas, eventos, palestras, webinars, seminários, workshops, debates, cursos e estudo de casos, sejam presenciais ou online.

6.9. RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

Estabelecemos alguns princípios e as diretrizes que orientam as ações sobre responsabilidade social, ambiental e climática, integrando à estratégia de negócios, aos processos internos e ao relacionamento com clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e a sociedade em geral, em conformidade com as melhores práticas e a regulamentação vigente, em especial adaptados da Resolução BCB nº 387/2024, que levam em consideração:

Governança e Gestão de Riscos: as dimensões social, ambiental e climática, de forma integrada, nas tomadas de decisão estratégicas, alinhado com as políticas públicas brasileiras e as melhores do mercado, seja na análise de riscos e oportunidades, na avaliação de novos produtos, na seleção de parceiros comerciais e nas operações internas.

Soluções de Pagamento Sustentáveis e Inclusivas: que contribuam para o desenvolvimento econômico sustentável e inclusivo, fomentando a inclusão financeira, desenvolvendo produtos e serviços acessíveis que atendam às necessidades de diferentes perfis de empreendedores e consumidores, apoiando, sempre que possível, clientes e parceiros que atuam na economia de impacto ou que demonstrem compromisso com práticas sustentáveis.

Gestão Interna e Operações: adotamos práticas de consumo consciente de recursos naturais, como água e energia, e de materiais nos escritórios. A implementação de programas de gestão de resíduos, com foco em redução, reutilização e reciclagem, diminuem o impacto de emissões de gases de efeito estufa (carbono) das operações.

6.10. CULTURA E VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES

A comunicação deste conteúdo dissemina a cultura de compliance entre os colaboradores ao estimular comportamentos éticos na conduta diária das atividades, assim todos se tornam responsáveis pela integridade como um todo dentro do ambiente de trabalho e, promovem uma cultura organizacional alinhada e consciente sobre os temas de Compliance, especialmente no que tange ao regulatório do nosso setor de atuação, além de um ambiente de trabalho seguro, saudável e que valorize o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores.

As ações de inclusão, equidade e diversidade - de todas as formas – além de voluntariado com foco social e ambiental, são estimuladas e bem definidas no Código de Ética e Conduta.

7. SEGURANÇA E TECNOLOGIA

7.1. SEGURANÇA CIBERNÉTICA

É imprescindível que todos os colaboradores, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços cumpram integralmente as diretrizes e orientações estabelecidas para proteção, manuseio e segurança da informação, conforme disposto na Política de Segurança Cibernética e, em seus documentos complementares.

7.2. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A coleta de informações e evidências, o tratamento e o armazenamento de dados pessoais e sensíveis realizados, são protegidos pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), sendo regida pelas Políticas de Privacidade, Proteção de Dados e Segurança da Informação.

A falha na segurança da informação, com a proteção dos dados, pode levar a fraudes e vazamento de dados, ocasionando prejuízos financeiros e perda de confiança, afetando diretamente a integridade da Solpag, bem como sujeita-se a sanções e penalidades disciplinares previstas na legislação. Assim, é proibido compartilhar dados sem autorização e utilizar quaisquer dados pessoais para finalidades não definidas no contexto comercial da operação, devendo utilizar senhas fortes e utilizar protocolos seguros de comunicação e segurança digital, dentre outras medidas de segurança prevista em nossas políticas.

O Encarregado de Dados (DPO) é o responsável por esse escopo de segurança da informação, proteção de dados e pode ser contactado pelo nosso website (<https://www.solpag.com.br>).

7.3. SEGURANÇA DE PAGAMENTOS, ARRANJOS E CERTIFICAÇÃO PCI DSS

Conforme as Resoluções BCB nº 150/2021 e nº 403/2024, implementamos mecanismos de segurança em pagamentos e operações financeiras, incluindo: (i) cadastro obrigatório de dispositivos utilizados em transações; (ii) definição de limites de valor para dispositivos não cadastrados; e (iii) monitoramento antifraude e comunicação às autoridades, quando necessário.

Seguimos as normas do PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), específicas para segurança de transações e proteção de dados financeiros, possuindo certificação homologada e vigente.

8. GOVERNANÇA E CONFORMIDADE

8.1. COMPROMETIMENTO

O compromisso com o fiel cumprimento do presente Programa de Compliance e Integridade, por todo o público-alvo, de forma transparente e cooperativa com os reguladores, instituidores dos arranjos de pagamento e todos os participantes deles, em especial, aos Credenciadores / Adquirentes, que serão informados em caso de descumprimento de regras, determinações e diretrizes aqui previstas, incluindo parceiros, terceiros e prepostos, nos representando ou atuando em nome do Credenciador / Adquirente, por motivo importante, conflito de interesse relevante ou por abertura de investigação interna, que tenha impacto significativo na operação, possibilitando a cooperação direta dos envolvidos, sempre que desejarem.

A Alta Administração está totalmente comprometida, bem como empenha os melhores esforços para que a cultura e o comportamento de todos com a ética, integridade, conformidade regulatória, o combate a fraudes, corrupção e lavagem de dinheiro e a

conformidade sejam prioridades, sendo que as violações de sanções e qualquer desvio de conduta serão passíveis de punições conforme nossa Política de Consequências. Ela tem o papel de aprovar o presente Programa e, suas partes integrantes, que entra em vigor na data de sua aprovação e deve ser amplamente divulgado a todo o público a que se aplica e demais partes interessadas, bem como destina todos os recursos necessários (financeiros, humanos e tecnológicos) para a plena aplicação e execução deste Programa.

Todos os colaboradores, e terceiros quando possível, deverão assinar o Termo de Adesão ao Programa de Compliance como um todo, incluindo suas partes integrantes, atestando a anuência ao disposto em seu conteúdo, devendo ser arquivado para auditoria.

Em casos de dúvidas ou esclarecimentos sobre o conteúdo desse documento ou em relação a algum assunto específico, a parte interessada deverá entrar em contato com o Compliance. O conteúdo deste não exime o cumprimento de qualquer outra regra interna ou legal estabelecida.

8.2. ÁREAS E SUAS RESPONSABILIDADES

O Compliance é a instância interna independente e segregada das atividades negociais e administrativas, responsável pela aplicação de todo o Programa e pela fiscalização de seu cumprimento. Possui livre acesso às informações necessárias para o exercício de suas funções e tem canal direto de comunicação com a Diretoria Executiva e Comitê de Compliance e PLD/FT para relato do Programa, possíveis irregularidades ou falhas identificadas, sendo liderado pelo *Compliance Officer*. O Diretor de PLD/FTP é um Analista de Compliance Sênior da nossa organização. São atribuições do Compliance:

- Atualizar periodicamente todo o Programa de Compliance e suas partes integrantes, bem como implementar a sua aplicação, coordenando as atividades relacionadas e fiscalizando o cumprimento dele na Solpag, especialmente quanto a PLD/FTP, avaliando periodicamente a adequações e eficácia como um todo.
- Validar a efetividade das diligências em Clientes, Funcionários e Terceiros.
- Monitorar e analisar as operações suspeitas, utilizando as plataformas de gestão, elaborando relatórios dos resultados sobre as investigações de operações ou situações suspeitas de LD e FT, para deliberação do Comitê sobre as ações, que incluem a comunicação ao Conselho de Controles de Atividades Financeiras (COAF).
- Ser o ponto focal de aconselhamento para todos da Solpag, orientando e aconselhando sobre questões todas as questões relacionadas ao compliance.
- Planejar e executar plano de capacitação sobre o conteúdo do Programa, juntamente com o RH, aferindo a sua aplicação e fomentando a cultura de integridade em toda Solpag.
- Assegurar a conformidade completa do Programa com a regulação e legislação vigente.

- Gerir o Canal de Denúncias, garantindo a imparcialidade, sigilo e proteção ao denunciante, bem como conduzir as investigações sobre as denúncias recebidas, reportando ao Comitê de Compliance para deliberação final.
- Reportar regularmente ao Comitê de Compliance e PLD/FTP e à Alta Direção sobre o status (KPI/KRI) do Programa de Compliance e Integridade, denúncias os incidentes relevantes, na forma de relatório contendo, no mínimo, o número de reportes recebidos, as respectivas naturezas, as áreas competentes pelo tratamento, o prazo médio operacional e as medidas adotadas.
- Monitorar os riscos de compliance e ética, avaliando a efetividade dos controles internos e implementando as melhorias apontadas nas auditorias.
- Representar a Solpag junto ao Banco Central e demais órgãos reguladores, bem como perante os participantes dos arranjos de pagamento.

O Comitê de Compliance, Riscos, PLD/FTP e Integridade será composto de no mínimo 3 (três) e sem número máximo de membros, sendo obrigatória a presença do Diretor de Compliance, responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Circular BCB 3.978/2020. Os assuntos submetidos à deliberação do Comitê devem ser registrados em Ata a qual deverá conter a assinatura de todos os membros. Cabe ao Comitê monitorar e orientar, após analisar os indicadores de eficácia do Programa e os dossiês de operações suspeitas, deliberando sobre os incidentes e denúncias recebidas, elaborando pareceres e relatórios de decisão, tomando as devidas providências, caso necessário, que podem ser até a comunicação ao COAF.

Os colaboradores, parceiros, fornecedores e, todos a quem se aplicarem, devem aderir ao presente Programa, sendo responsáveis por mitigar os riscos e cumprir com todas as diretrizes e procedimentos deste documento, bem como das suas Políticas relacionadas, especialmente quanto aos riscos, PLD, FT, ética e conduta antissuborno e anticorrupção, bem como relativas as operações comerciais, devendo reportar qualquer suspeita de violação ou comportamento indevido, pelo Canal de Denúncias, mantendo a confidencialidade sobre as suas atividades.

O departamento de Recursos Humanos atuará em colaboração com o setor de Compliance para promover a cultura de conformidade, estimulando a conscientização e o envolvimento dos colaboradores por meio do desenvolvimento e da realização de treinamentos, acompanhados da aplicação de avaliações.

O Jurídico oferece suporte legal em contratos, dossiês, investigações, diligências, consultorias e demais questões.

O departamento de Tecnologia da Informação assegura a proteção dos sistemas e das informações por meio da adoção das melhores práticas estabelecidas pelo PCI DSS, implementando controles rigorosos de acesso aos sistemas e dados.

8.3. CONSEQUÊNCIAS DE DESCUMPRIMENTO

O descumprimento das normas e princípios deste Programa de Compliance e de suas partes integrantes será objeto de investigação, podendo resultar em sanções e consequências variadas, desde advertência, suspensão, rescisão contratual até reporte as autoridades e reguladores, conforme cada situação e disposto na Política de Consequências e Sanções, além das diretrizes aqui apresentadas e nas políticas específicas, sempre de forma proporcional ao fato.

8.4. MANUTENÇÃO E MONITORAMENTO CONTÍNUO

O presente Programa de Compliance e Integridade será revisado anualmente, ou sempre que houver mudanças regulatórias, perfil organizacional, oferta de novos produtos e serviços, abertura de novos mercados, como um processo de melhoria contínua da operação, bem como pelas recomendações de auditorias regulares.

Adotamos ferramentas de monitoramento contínuo das operações e com regras automatizadas e parâmetros de alerta para detecção de transações atípicas, suspeitas ou incompatíveis, que são submetidas à análise especial, gerando um caso de uso para o Compliance, que deliberará junto ao Comitê quanto aos procedimentos caso a caso, podendo até bloquear o Cliente e informar ao COAF. Tudo registrado na plataforma e disponível para auditoria.

8.5. CAPACITAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DE CULTURA DE COMPLIANCE

O treinamento sobre o Programa de Compliance e Integridade será realizado ou supervisionado pelo Compliance, juntamente com o RH. O programa de treinamento será aplicado a todos que iniciarem suas atividades e repassado anualmente, devendo ter registro de participação e aferição de conhecimento, podendo ser ministrados por meio de campanhas, eventos, palestras, webinars, seminários, workshops, debates, cursos e estudo de casos, sejam presenciais ou online.

A comunicação sobre o Programa de Compliance e Integridade dissemina a cultura de compliance entre os colaboradores ao estimular comportamentos éticos na conduta diária da atividades, assim todos se tornam responsáveis pela integridade como um todo dentro do ambiente de trabalho e, promovem uma cultura organizacional alinhada e consciente sobre

os temas de Compliance, especialmente no que tange ao regulatório do nosso setor de atuação.

8.6. CANAL DE DENÚNCIAS, INVESTIGAÇÕES E OUVIDORIA

A Ouvidoria está estruturada para receber as comunicações internas, ou de terceiros, que precisem de apoio em suas demandas e, pode ser acessada pelo link <https://www.solpag.com.br/home/ouvidoria/>, sempre após tentarem contato nos canais de atendimento de primeiro nível.

A responsabilidade pelo cumprimento deste Programa e de todas as suas partes integrantes é coletiva, ou seja, de qualquer pessoa envolvida na operação que observar uma violação, deve reportar o fato imediatamente por meio do Canal de Denúncias, que está disponível no link <https://www.solpag.com.br/home/canal-de-denuncias/>, sendo que pode ser reportado de forma anônima.

Os denunciantes serão tratados de maneira imparcial e não sofrerão retaliação em razão do registro da denúncia. A parte denunciada não será desqualificada ou previamente condenada. Assim, logo que recebida a denúncia, será iniciado um processo investigativo, respeitando o direito à ampla defesa, sendo conduzido pelo Compliance e levado a Comitê para deliberação sobre cada caso. A denúncia pode ser feita de forma anônima.

A investigação interna deve ser independente, imparcial, tempestiva e documentada, sempre que houver suspeita de violação de qualquer parte do Programa de Compliance e suas partes integrantes, sendo conduzidas com a cooperação de todas as áreas da Solpag. As evidências que compõem a investigação serão tratadas com confidencialidade, independência e imparcialidade, preservando e garantindo sua integridade durante a cadeia de custódia, como as entrevistas com as pessoas envolvidas e com outras testemunhas relevantes, sendo conduzidas de forma ética e respeitosa, documentando tudo que for necessário para a investigação, buscando evidências que corroborem ou refutem a denúncia. Um relatório de investigação detalhado será elaborado ao fim do processo, contendo a descrição dos fatos apurados, as evidências, as análises, as conclusões e as recomendações de ações corretivas.

8.7. MECANISMOS UTILIZADOS

- I. Prevenção: políticas, programas, manuais, treinamentos, *due diligence* e comunicação.
- II. Detecção: monitoramento, auditorias e canal de denúncias.
- III. Resposta: investigações, medidas corretivas, sanções e aprimoramento dos controles.

8.8. REFERÊNCIAS E BASE NORMATIVA

Entre as principais normas e regulamentações brasileiras do mercado financeiro e dos meios eletrônicos de pagamento relevantes para nosso Programa, destacam-se:

Leis:

nº 12.846/2013	Regulamentada pelo <u>Decreto nº 11.129/22</u> , sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.
nº 12.850/2013	Organização criminosa.
nº 12.865/2013	Arranjos de Pagamento e as IPs integrantes do SPB.
nº 13.260/2016	Combate ao Terrorismo.
nº 13.709/2018	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Altera a <u>Lei nº 12.965/2014</u> (Marco Civil da Internet). Nova redação dada pela <u>Lei nº 13.853, de 2019</u> .
nº 13.810/2019	Sanções impostas pela ONU, como a indisponibilidade de ativos de pessoas, revogando a Lei nº 13.170/2015.
nº 13.974/2020	iniciado com a <u>Lei nº 9.613/1998</u> , e suas alterações, como a Lei nº <u>12.683/2012</u> , e regulamentos complementares.
nº 14.478/2022	Ativos virtuais e crimes relacionados, como a lavagem de dinheiro.

Banco Central do Brasil – BACEN:

Circular nº 3.909/2018	Segurança Cibernética
Circular nº 4.014/2020	Registro de Recebíveis
Circular nº 3.978/2020	Controles Internos e
Circular nº 4.005/2020	
Resolução BCB nº 85/2021	Continuidade de negócios
Resolução BCB nº 150/2021, 289/2023, 403/2024 e correlatas.	Arranjos de Pagamento integrantes do SPB
Resolução BCB nº 264/2022	Registro de recebíveis decorrentes de transações de pagamento, substituindo a Circular 3.952/2019.
Resoluções BCB nº 119/2021, nº 282/2022 e nº 344/2023	Prevenção a lavagem de dinheiro e combate ao financeiro de terroristas.
Resolução BCB nº 368/2024	Segurança Cibernética
Carta Circular: 4.001/2020	COAF e a lavagem de dinheiro
Demais Circulares do BCB	Quando se referirem a temática de meios de pagamento.

Conselho Monetário Nacional – CMN:

Resolução nº 4.282/2013	IP e dos arranjos de pagamento integrantes do SPB.
Resolução nº 4.595/2017	Compliance

Resolução nº 4.859/2020	Canal para comunicação de indícios de ilicitude
Resolução nº 4.557/2017 (e suas alterações), e nº 4.893/2021.	Segurança cibernética, riscos operacionais.
Resolução nº 4.734/2019	Registro dos recebíveis em registradora autorizada.
Resolução nº 4.943/2021	Gerenciamento de riscos operacionais e tecnológicos
Resolução nº 4.949/2021	Relacionamento com clientes e usuários
Resolução nº 4.968/2021	Sistemas de Controles Internos

Analisamos algumas instruções, normativos e diretrizes da FEBRABAN, COAF, CGU e das normas ISO/IEC (22301, 27031, 31000:2018, 27001:2022, 37001, 37301).