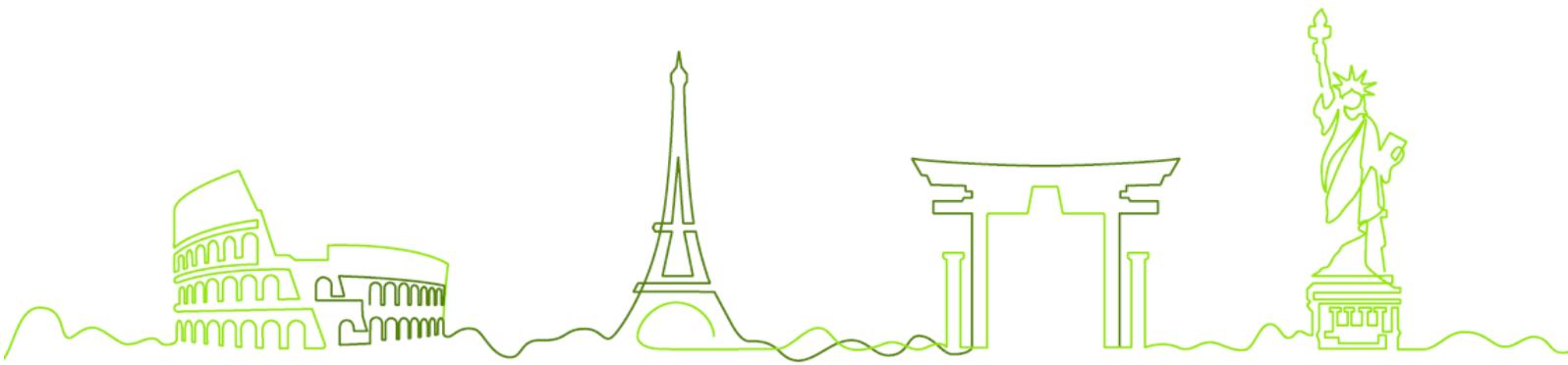




intex

international
exchange bank



Política de Ouvidoria

Controle de Versões

Versão	Data	Área Responsável	Motivo
1ª	Junho/2021	Compliance	Versão Original
2ª	Junho/2022	Compliance	Atualização
3ª	Junho/2023	Compliance/Riscos/Controles Internos	Atualização
4ª	Setembro/2024	Compliance/Riscos/Controles Internos	Atualização
5.0	Julho/2025	Compliance/Riscos/Controles Internos	Atualização

Mudanças ocorridas na atualização de Julho/2025

Documento alterado para novo layout Intex Bank

Público:

"Este documento contém informações que podem ser compartilhadas internamente ou fora da INTEX BANK BANCO DE CÂMBIO S/A, com baixo risco ou até mesmo sem risco de imagem para a instituição, sob a condição de não haver alterações em seu conteúdo original".

Sumário

1.	Objetivo	4
2.	Abrangência	4
3.	Organização	4
4.	Responsabilidades	4
4.1	Ouvidoria	4
4.2	Diretoria.....	5
4.3	Demais Áreas	5
5.	Certificação.....	5
6.	Sobre a ABRACAM	6
7.	Prazos de Atendimento.....	7
8.	Vigência.....	7

1. Objetivo

A presente política tem como objetivo divulgar e orientar os colaboradores em relação às diretrizes adotadas para a implantação, manutenção e funcionamento da Ouvidoria, no Intex Bank Banco de Câmbio S/A.

2. Abrangência

Esta Política é de interesse dos clientes, fornecedores, funcionários, colaboradores e parceiros do “Intex Bank” envolvidos com os negócios e/ou operações da empresa.

3. Organização

Conforme prescreve o Art. 4º da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, a estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexibilidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas do “Intex Bank”.

4. Responsabilidades

4.1 Ouvidoria

- I. Prestar atendimento de última instância em relação às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tenham sido solucionados nos canais de atendimento primário do “Intex Bank”;
- II. Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- III. Informar a diretoria do “Intex Bank” a respeito das atividades de Ouvidoria;
- IV. Informar as áreas de negócio, administrativas e operacionais do “Intex Bank”, sobre a necessidade de adoção de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações tratadas pela Ouvidoria como atendimento de última instância.

4.2 Diretoria

- I. Criar condições para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- II. Assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para elaboração de respostas adequadas às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar quaisquer informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições;
- III. Assegurar os recursos necessários que lhe permitam cumprir, de forma efetiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos previstos nas regulamentações aplicáveis e normas internas do “Intex Bank”.

4.3 Demais Áreas

- I. Analisar os casos encaminhados pela Ouvidoria, de forma a fornecer, tempestivamente, as informações necessárias para a elaboração de respostas adequadas às demandas;
- II. Ajustar os processos de negócio, administrativos e/ou operacionais de acordo com as necessidades de adoção de medidas corretivas ou de aprimoramento, apontadas pela Ouvidoria.

5. Certificação

Os integrantes da Ouvidoria que realizam as atividades mencionadas no item 4 – Responsabilidades, subitem 4.1 – Ouvidoria, somente poderão assumir suas funções após terem realizado o exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

- I. O exame de certificação abrange, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos;
- II. A designação de integrantes da Ouvidoria está condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação e atendimento às exigências da Resolução

CMN nº 4.860 de 23/10/2020;

- III. O “Intex Bank” assegura a capacitação permanente dos integrantes da Ouvidoria, no âmbito de suas responsabilidades;
- IV. O diretor responsável pela Ouvidoria sujeita-se à formalidade prevista no subitem “i”, supra, caso exerça a função de Ouvidor;
- V. Os integrantes da Ouvidoria da ABRACAM (associação de classe à qual o “Intex Bank” é associado), estão, igualmente sujeitos à formalidade da certificação.

6. Sobre a ABRACAM

Para a implantação do componente de Ouvidoria, o “Intex Bank” firmou uma parceria com a ABRACAM - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CÂMBIO, sediada na Cidade de São Paulo/SP, para realizar a gestão do recebimento dos relatos. Essa parceria garante a confidencialidade dos relatores. A ABRACAM é a associação brasileira de câmbio com atuação em todo o território nacional e oferece aos seus associados compartilhamento de Ouvidoria, conforme prescreve o Art. 5º, inciso II-b, da Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020. O compromisso da ABRACAM é:

- I. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal adequado às demandas dos clientes e usuários de serviços, prestados pela própria associação;
- II. Atender, registrar e repassar, no prazo de até 01 (um) dia útil após o recebimento da demanda, ao “Intex Bank”, as demandas dos clientes e usuários de serviços e produtos prestados por ela;
- III. Prestar esclarecimentos a todos os clientes e usuários acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- IV. Encaminhar resposta conclusiva para todas as demandas no prazo de até 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitando o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o

demandante ser informado sobre o motivo da prorrogação;

- V. Elaborar e encaminhar à diretoria do “Intex Bank”, ao final de cada semestre, relatório individualizado, quantitativo e qualitativo, acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

7. Prazos de Atendimento

O Prazo máximo de atendimento das demandas protocoladas na Ouvidoria é de 10 (dez dias) úteis. Esse prazo é contado a partir da data de abertura da demanda e será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo. O relatório semestral conterá tópicos específicos acerca do cumprimento das diretrizes desta Política de Ouvidoria, bem como deverá estar em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020. Os relatórios permanecerão disponíveis para consultas dos órgãos reguladores pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

8. Vigência

Esta política entra em vigor na data de sua publicação, sendo revisada no prazo de 18 (dezoito) meses, ou a qualquer momento, conforme a necessidade.

São Paulo, 02 de julho de 2025

O presente documento foi aprovado pelo Comitê Diretivo conforme Ata de Reunião realizada em 02/07/2025.