

# Política

## Relacionamento com Clientes

e

## Usuários de Produtos e de Serviços

---

Maio de 2019

**Confidencialidade:**

Este documento contém informações confidenciais e de propriedade da TREVISO CORRETORA DE CÂMBIO S/A, cujo conteúdo não poderá ser distribuído, publicado, divulgado ou copiado, mesmo que parcialmente, sem o prévio consentimento e aprovação da TREVISO CORRETORA DE CÂMBIO S/A.

## Sumário

1.	Responsabilidades .....	3
2.	Aprovações .....	3
3.	Público Alvo e Abrangência .....	3
4.	Objetivos desta Política .....	4
5.	Declaração Institucional .....	4
6.	Porte, Complexidade e Volume de Operações da TREVISO. ....	5
7.	Declaração de Apetite por Riscos (RAS) .....	5
8.	Produtos e Serviços da TREVISO. ....	6
9.	Prospects, Clientes e Não Clientes .....	6
9.1.	Prospects .....	6
9.2.	Clientes Eventuais .....	7
9.3.	Clientes Permanentes .....	7
9.4.	Não Clientes (Usuários de Produtos e Serviços da TREVISO) .....	7
10.	Qualificação de Clientes da TREVISO .....	8
10.1.	Risco Cliente Eventual .....	8
10.2.	Risco Cliente Permanente - “Especial Atenção” .....	8
10.3.	Risco Clientes Permanentes - Alto Risco. ....	8
10.4.	Risco Clientes Permanentes - Médio Risco. ....	9
10.5.	Risco Cliente Permanente- Baixo Risco. ....	9
10.6.	Cliente Preferencial .....	10
11.	Relacionamento com Clientes e Não Clientes. ....	10
11.1.	Relacionamento com Clientes Eventuais .....	11
11.2.	Relacionamento com Clientes Permanentes .....	11
12.	Solicitações de Saques em Espécie .....	12
13.	Ordens de Pagamento em Moeda Estrangeira oriunda do Exterior .....	13
14.	Emissão e Controle de Contratos de Câmbio .....	13
15.	Liquidação de Operações .....	13
16.	Relações de Negócio via Soluções de Autoatendimento. ....	14
17.	Pedidos de Informações & de Esclarecimentos, Reclamações e Denúncias. ....	14
18.	Registros dos Serviços Financeiros e das Operações Financeiras .....	15
19.	Operações de Transferência de Recursos (Moeda Nacional e Moeda Estrangeira) .....	15
20.	Emissão e Recarga de Valores em Cartões Pré-Pagos .....	15
21.	Especial Atenção .....	15
22.	Mecanismos de Monitoração e Controle de Operações .....	16
23.	Auditoria Interna .....	16
24.	Guarda e Sigilo de Informações e Documentos .....	16
25.	Possíveis Sanções à TREVISO e aos seus Funcionários e Colaboradores. ....	16
26.	Outros Documentos Corporativos da TREVISO relacionados ao Relacionamento com Clientes e Usuários .....	17
27.	Anexos .....	17
	Anexo I - Referências Normativas .....	18
	Anexo II – Glossário .....	21

## 1. Responsabilidades

A elaboração desta Política é de responsabilidade da Área de Controles Internos da TREVISIO CORRETORA DE CÂMBIO S/A.

O conteúdo desta Política é de responsabilidade do:

- Diretor Presidente
- Diretor Operacional
- Diretor de Riscos e Controles Internos
- Superintendente Administrativo
- Superintendente Financeiro
- Superintendente de Riscos e Controles Internos
- Superintendente Comercial
- Gestor de Controles Internos
- Gestor de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo
- Gestor da Auditoria Interna
- Ouvidor
- Gestor de Tecnologia da Informação
- Gestor de Recursos Humanos

Esta Política tem revisão anual obrigatória.

A manutenção e a disponibilização desta Política são de responsabilidade da área de Controles Internos da TREVISIO.

## 2. Aprovações

- Comitê Diretivo em 10/05/2019.

## 3. Público Alvo e Abrangência

Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços da TREVISIO é um documento corporativo **Interno**, direcionado à todas as pessoas físicas e jurídicas (funcionários, colaboradores, parceiros de negócio, correspondentes e fornecedores) que se relacionam com clientes da TREVISIO ou usuários de seus Produtos ou de seus Serviços, representando a TREVISIO.

Esta Política deve ser conhecida e cumprida por TODOS a quem é direcionada (Pessoas Físicas e Jurídicas) em qualquer localidade que a TREVISIO se estabeleça ou seja representada (no Brasil ou no Exterior), que sejam:

- Funcionários (Pessoas contratadas em regime CLT).
- Colaboradores:
  - Pessoas contratadas que executam atividades para ou em nome da TREVISIO.
  - Estagiários.
  - Jovens Aprendizizes.
- Correspondentes (registrados no Unicad, do Banco Central do Brasil);
- Prestadores de serviços específicos (Serviço de Transferências Pessoais Internacionais, Administradores de Cartões Pré-Pagos, Advogados, Centrais de Atendimento e outros).

### Parceiros de Negócios

Parceiros de Negócios são pessoas físicas ou jurídicas contratadas pela TREVISIO para indicar clientes e/ou operações e por isto são remunerados.

Parceiros de Negócios **NÃO** representam a TREVISÓ e não estão autorizados a negociar em seu nome.

As pessoas jurídicas contratadas pela TREVISÓ que executam qualquer atividade que se enquadre nos requerimentos desta Política estão contratualmente responsáveis pelo cumprimento da mesma, por quem designarem qualquer responsabilidade de relacionamento com clientes ou usuários de produtos e de serviços da TREVISÓ.

Esta Política Interna está disponível na Intranet da TREVISÓ, com controle de acesso.

**ANTES** de iniciar qualquer atividade em nome da TREVISÓ, as pessoas a quem esta Política é direcionada, obrigatoriamente, devem:

- Conhecer o Código de Ética e Conduta, da TREVISÓ;
- Conhecer a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, da TREVISÓ;
- Realizar o Treinamento Presencial ou on-line de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo;
- Conhecer a Política de Responsabilidade Socioambiental, da TREVISÓ;
- Confirmar formalmente o conhecimento e a aderência à esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços.

#### 4. Objetivos desta Política

- Divulgar a postura ética e estratégica da TREVISÓ sobre o seu relacionamento com Clientes e Usuários de seus Produtos e Serviços;
- Fazer com que todos os requerimentos legais e as diretrizes internas relacionadas ao seu relacionamento com Clientes e usuários de seus produtos e serviços sejam cumpridos;
- Informar a todos as ações apropriadas no relacionamento com os Clientes e usuários de produtos e serviços da TREVISÓ;
- Promover uma cultura organizacional da TREVISÓ que valorize o relacionamento cooperativo e equilibrado com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços;
- Assegurar a legalidade, conformidade e legitimidade de seus produtos e serviços;
- Informar as sanções administrativas internas a pessoas (físicas e jurídicas) que por omissão, negligência, culpa ou dolo não cumprir os requerimentos legais e as diretrizes internas tratadas nesta Política.

#### 5. Declaração Institucional

Esta Política explicita princípios de governança e padrões no relacionamento da TREVISÓ com os seus clientes e usuários de produtos e serviços.

A TREVISÓ:

- Dispensa tratamento justo e equitativo a clientes e usuários de seus produtos e serviços;
- Atende as demandas de seus clientes e usuários de produtos e serviços de forma tempestiva;
- Presta informações a respeito de operações, produtos e serviços de forma clara e precisa;

- Não impõe barreiras ou procedimentos que dificulte a transferência de relacionamento para outra instituição a pedido do cliente;
- Apresenta razões fundamentadas para suas decisões de recusa de início ou de continuidade relacionamento de negócios com seus clientes;
- Está empenhada em conduzir os seus negócios de forma consistente com os mais elevados padrões éticos e legais em conformidade com todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis vigentes;
- Não pode permitir que suas operações sejam utilizadas para viabilizar atos que violam leis, regulamentos e normas vigentes;
- Não pode permitir que seja associada com atos que violam leis, regulamentos e normas vigentes.
- Busca oferecer a todos os seus funcionários e colaboradores uma cultura organizacional que enfatize a importância de um relacionamento ético, legal e sadio com os seus clientes e usuários de seus produtos e serviços.

## 6. Porte, Complexidade e Volume de Operações da TREVISIO.

A TREVISIO é uma Corretora de Câmbio enquadrada no Segmento 4 da regulação prudencial estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional, que:

- Oferece os Produtos e Serviços autorizados para Corretoras de Câmbio;
- Possui Matriz na cidade de São Paulo;
- Opera no país com Correspondentes Cambiais em vários estados e no Distrito federal.

As Políticas, os Procedimentos e os Controles Internos da TREVISIO são compatíveis com o seu porte, complexidade e volume de suas operações.

## 7. Declaração de Apetite por Riscos (RAS).

A TREVISIO não opera com Pessoas (Físicas e Jurídicas):

- Relacionadas com Infrações Penais (Crimes e Contravenções);
- Que se recusam a fornecer Informações ou documentações solicitadas;
- Que operem ou estejam envolvidas em atividades não legalizadas;
- Que seja impossível a verificação da legitimidade de suas atividades, da fundamentação econômica de seus negócios, do seu domicílio, ou da procedência dos seus recursos;
- Que estejam em listas de restrições relacionadas à lavagem de dinheiro, narcotráfico e ao terrorismo;
- Que se utilizam de subterfúgios para burlar requerimentos legais;
- Que proponham liquidar operações comerciais de câmbio em moedas em espécie.

## 8. Produtos e Serviços da TREVISIO.

Os Produtos e Serviços da TREVISIO são:

- Compra e Venda de Moeda Estrangeira em Espécie ou Cartões Pré-Pagos;
- Transferências Financeiras Internacionais;
- Pagamentos e Recebimentos internacionais;

Que podem ser:

- Pagamentos e Recebimentos de Pessoas Naturais;
  - Pagamentos e Recebimentos de Pessoas Jurídicas;
  - Pagamentos e Recebimentos decorrentes do Comercio Exterior (Exportação e Importação);
  - Investimentos Brasileiros no Exterior;
  - Investimentos do Exterior no Brasil.
- Interveniência em Operações de Câmbio.

Podem ser:

- Operações não permitidas pelo Banco Central do Brasil para Corretoras de Câmbio: Operações Futuras ou acima de US\$ 100.000,00 (Cem mil Dólares norte-americanos) ou o equivalente à outras moedas estrangeiras;
- Qualquer outra operação que o cliente se sinta confortável em realizar diretamente com um Banco autorizado a operar em câmbio.

Todo novo produto e serviço, ou alteração relevante em produtos e serviços existentes é formalizado pela Diretoria Operacional e aprovado pelo Comitê Diretivo, com considerações sobre:

- Público alvo, considerando suas características e complexidade;
- Risco de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo;
- Responsabilidade Socioambiental;
- Formas de oferta, recomendação, contratação e distribuição;
- Segurança;
- Tarifas;
- Divulgação e Publicidade;
- Possíveis remunerações de Correspondentes e Parceiros de Negócios.

## 9. Prospects, Clientes e Não Clientes.

### 9.1. Prospects

Na TREVISIO “*Prospects*” (prospectos) são:

- Pessoas Físicas e Jurídicas que declaram propósito e natureza de relação de negócio com a TREVISIO (Artigo 2 da Circular 3461) que as classificam como clientes permanentes ANTES de proporem qualquer operação;
- Pessoas Físicas e Jurídicas que propõem Operação que irá enquadrá-las como clientes permanentes da TREVISIO. Veja item 9.3. Clientes Permanentes nesta Política (Carta Circular 3.430);
- Pessoas Físicas ou Jurídicas que propõem Operação que somada às operações já realizadas em um mesmo mês calendário, irá levá-las do enquadramento de cliente eventual (veja item

9.2. Clientes Eventuais nesta Política) para o enquadramento de clientes permanentes TREVISO (veja item 9.3. Clientes Permanentes nesta Política).

Para iniciar ou prosseguir a relação de negócios com a TREVISO, estas Pessoas Físicas e Jurídicas deverão ser aprovadas no âmbito dos processos de cadastro de clientes permanentes.

## 9.2. Clientes Eventuais

Na TREVISO Clientes Eventuais são:

Pessoas Físicas, Pessoas Jurídicas, Conglomerados Financeiros ou Grupos, que operam exclusivamente na compra e venda de Moeda Estrangeira (em espécie ou em Cartão Pré-Pago) até o limite de valor em moeda estrangeira equivalente a US\$ 3.000,00 (Três mil dólares americanos) (Artigo 63 e 137 da Circular 3.691) por operação, cuja somatória das operações realizadas em um mesmo mês calendário não ultrapasse R\$ 10.000,00 (Dez mil Reais) (Artigo 184 da Circular 3.691 e Artigo 6 da Circular 3.461) e/ou US\$ 10.000,00 (Dez Mil dólares americanos) ou do seu equivalente em outras moedas (Artigo 52 da Circular 3.691).

Ou seja, são clientes que:

- Suas operações podem ser liquidadas em espécie;
- A TREVISO não está obrigada a guardar cópia dos seus documentos de identificação;
- A TREVISO não está obrigada a elaborar o Dossiê de suas operações;
- Suas operações não requerem contrato de câmbio assinado;
- Estão dispensadas de comprovar a compatibilidade entre a movimentação de recursos e a sua atividade econômica e capacidade financeira;
- Estão dispensadas de comprovar a origem dos recursos movimentados;
- Estão dispensados da comunicação ao COAF no caso de suspeita de Lavagem de Dinheiro.

## 9.3. Clientes Permanentes

Na TREVISO Clientes Permanentes são:

Pessoas Físicas ou Jurídicas que pelo seu perfil, tipo de negócios e tipo de operações, apresentam risco de utilização de operações da TREVISO para a Lavagem de Dinheiro ou Financiamento do Terrorismo.

São todas as pessoas físicas e jurídicas que não se enquadram na definição de cliente eventual ou declara propósitos e natureza de relação de negócio com a TREVISO diferentes dos requeridos para os clientes eventuais. (Item V do Artigo 2 da Circular 3.461).

Clientes Permanentes têm relacionamento direto com a TREVISO.

Correspondentes da TREVISO NÃO podem operar com estes clientes (Artigo 63 da Circular 3.691) sem prejuízo do Artigo 9º, inciso III, da Resolução 3.954, de 24 de fevereiro de 2011.

## 9.4. Não Clientes (Usuários de Produtos e Serviços da TREVISO).

Na TREVISO **Não Clientes** são:

Pessoas Físicas ou Jurídicas usuárias dos serviços e produtos que:

- São proprietárias ou beneficiárias de remessas do exterior, que solicitam provisionamento ou realizam saques em espécie até R\$ 10.000,00 (Dez mil reais). (Artigo 6 da Circular 3.461);
- Solicitam provisionamento para saques em espécie de ou acima de R\$ 100.000,00 (Cem Mil Reais) – R\$ 50.000,00 (Cinquenta mil reais) a partir de 2018 – para terceiros;
- Realizam recargas de cartão pré-pago de terceiros. (Artigo 8 da Circular 3.461).

Para realizar estas atividades, os Não Clientes (Usuários dos Produtos e Serviços da TREVISIO) necessitam prestar informações e fornecer determinados documentos.

## 10. Qualificação de Clientes da TREVISIO.

Na TREVISIO, os Clientes são qualificados e tratados conforme a exposição à Riscos que representam (ABR – Abordagem Baseada no Risco).

A área responsável por esta qualificação é a área de Cadastro e de Análises de PLD/FT.

Este assunto é tratado nos documentos corporativos da TREVISIO:

- Política de Cadastro de Clientes e KYC;
- Manuais de Cadastramento de Clientes.

Os Processos de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo referentes à qualificação de clientes da TREVISIO são tratados no seguinte documento corporativo:

- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo.

São 6 qualificações que determinam o tipo de diligências de conhecimento e o relacionamento da TREVISIO:

### 10.1. Risco Cliente Eventual.

A qualificação “Cliente Eventual” é exclusivo e implícito aos Clientes Eventuais (Ver definição de Cliente Eventual no item 9.2. Clientes Eventuais desta Política).

São os clientes que apresentam o menor risco de Lavagem de Dinheiro e de Financiamento ao Terrorismo.

### 10.2. Risco Cliente Permanente - “Especial Atenção”.

A qualificação “Cliente Permanente – Especial Atenção” é aplicado aos clientes permanentes que se enquadram nos casos em que legalmente são obrigatórias as diligências sobre indícios de Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo (Resolução 3.461, Carta-Circular 3.342, Carta-Circular 3.542, Carta Circular 3.430, Circular 3.691).

Para estes clientes é obrigatório o Processo “Conheça o seu Cliente – (Know Your Client – KYC)”.

Na TREVISIO, a aceitação destes clientes, assim como a continuidade das relações de negócio, necessitam de aprovação do Comitê Diretivo.

### 10.3. Risco Clientes Permanentes - Alto Risco.

A qualificação “Cliente Permanente – Alto Risco” é aplicado aos clientes permanentes que apresentarem:

- Declaração de Propósitos e Natureza da Relação de Negócio com a TREVISIO, ou
- Proposta de Negócio ou volume de operações,

De Valor igual ou acima de US\$ 200.000,00 (Duzentos Mil dólares norte-americanos) ou o equivalente em outras moedas estrangeiras, em um único mês calendário.

Se aplicam aos clientes permanentes em que a TREVISIO atue como interveniente das Operações de Câmbio.

Para estes clientes é obrigatório o Processo “Conheça o seu Cliente – (Know Your Client – KYC).

Na TREVISIO, a aceitação destes clientes, assim como a continuidade das relações de negócio, necessitam de aprovação do Comitê Diretivo.

#### 10.4. Risco Clientes Permanentes - Médio Risco.

A qualificação “Cliente Permanente – Médio Risco” é aplicado aos clientes permanentes que apresentarem:

- Declaração de Propósitos e Natureza da Relação de Negócio com a TREVISIO, ou
- Proposta de Negócio ou volume de operações,

De Valor igual ou acima de US\$ 50.000,00 (Cinquenta Mil dólares norte-americanos) e abaixo de US\$ 200.000,00 (Duzentos Mil Dólares norte-americanos) ou o equivalente em outras moedas estrangeiras, em um único mês calendário.

Se aplicam aos clientes permanentes em que a TREVISIO atue como interveniente das Operações de Câmbio.

Para estes clientes o Processo “Conheça o seu Cliente – (Know Your Client – KYC), pode ser requerido pelo:

- Diretor Operacional.
- Diretor de Riscos e Controles Internos.
- Gestor da área de Controles Internos.
- Diretor Executivo.
- Comitê Diretivo.

Na TREVISIO, a aceitação destes clientes, assim como a continuidade das relações de negócio, necessitam de aprovação do Diretor Operacional, que poderá solicitar a aprovação do Comitê Diretivo.

#### 10.5. Risco Cliente Permanente- Baixo Risco.

A qualificação “Cliente Permanente – Baixo Risco” é aplicado aos clientes permanentes que apresentarem:

- Declaração de Propósitos e Natureza da Relação de Negócio com a TREVISIO, ou
- Proposta de Negócio ou volume de operações,

De Valor abaixo de US\$ 50.000,00 (Cinquenta Mil dólares norte-americanos) ou o equivalente em outras moedas estrangeiras, em um único mês calendário.

Se aplicam aos clientes permanentes em que a TREVISIO atue como interveniente das Operações de Câmbio.

Para estes clientes o Processo “Conheça o seu Cliente – (Know Your Client – KYC), pode ser requerido pelo:

- Diretor Operacional.
- Diretor de Riscos e Controles Internos.
- Gestor da área de Controles Internos.
- Diretor Executivo.
- Comitê Diretivo.

Na TREVISIO, a aceitação destes clientes, assim como a continuidade das relações de negócio, necessitam de aprovação da Superintendência Comercial, que poderá solicitar a aprovação do Diretor Operacional.

## 10.6. Cliente Preferencial

A qualificação “Cliente Preferencial” NÃO é aplicável aos clientes permanentes com qualificação de risco “Cliente Permanente – Especial Atenção” e a aplicação desta qualificação implica no cancelamento compulsório da condição de cliente preferencial.

São clientes permanentes com tradição no relacionamento com a TREVISO, com autorização formal do Comitê Diretivo, que dentro dos limites operacionais aprovados e em condições específicas, para:

- Pactuar operações diretamente com os *traders* da Mesa de Operações;

Importante:

- Qualquer problema ou dúvida sobre qualquer operação continua a ser de responsabilidade exclusiva do respectivo Superintendente Comercial.
- Qualquer alteração na qualificação de risco do cliente irá requerer a reconfirmação da condição de Cliente Preferencial pelo Comitê Diretivo.
- A qualificação de “Cliente Preferencial” NÃO implica a não aplicação ou desconsideração de qualquer mecanismo de monitoração e prevenção sobre clientes e operações.

## 11. Relacionamento com Clientes e Não Clientes.

A TREVISO se relaciona com *Prospects*, Clientes e NÃO Clientes (Usuários de seus Produtos e de seus Serviços) pelos Canais:

- Sede/Matriz e Lojas da TREVISO;
- Lojas de seus correspondentes (registrados no Unicad do Banco Central do Brasil);
- Gerentes de Relacionamento da Diretoria Operacional;
- Traders da Mesa de Operações;
- Ouvidoria da TREVISO;
- Soluções de Autoatendimento:
  - Sítio da TREVISO na Internet;
  - Soluções Mobile (Tablets e Celulares Inteligentes);
- Prestadores de serviços específicos (Serviço de Transferências Pessoais Internacionais, Administradores de Cartões Pré-Pagos, Advogados, Centrais de Atendimento e outros).

Devido ao seu porte, a TREVISO não possui área Jurídica própria.

Todo relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços da TREVISO que necessite de envolvimento Jurídico, isto é realizado por fornecedores especializados previamente contratados, cuja responsabilidade de contratação, relacionamento e controle é da área Administração Geral da Diretoria Executiva.

As áreas:

- Cadastro;
- BackOffice;
- Tecnologia da Informação.

São **terminantemente proibidas** de manter qualquer relacionamento pessoal com clientes e usuários de produtos e serviços da TREVISO, mas poderão:

- Receber informações e documentos físicos, ou digitais em e-mails corporativos da TREVISIO criados especificamente para este fim, e
- Enviar informações e documentos físicos (gerados ou não por soluções de Tecnologia da Informação) exclusivamente para o endereço do cliente dedicado à suas relações comerciais, e
- Enviar informações e documentos digitais (gerados ou não por soluções de tecnologia da informação internas da TREVISIO) exclusivamente para e-mail do cliente dedicado à suas relações comerciais.

TODOS os Relacionamentos da TREVISIO com seus clientes e usuários de seus Produtos e Serviços são objeto de ações da Auditoria Interna.

### 11.1. Relacionamento com Clientes Eventuais

Ver definição de “Cliente Eventual” no item 9.2. Clientes Eventuais, desta Política.

As relações de negócios da TREVISIO com os seus clientes eventuais se processam através dos seguintes canais:

- Sede/Matriz e Lojas da TREVISIO;
- Lojas de seus Correspondentes (registrados no Unicad, do Banco Central do Brasil);
- Soluções de Autoatendimento:
  - Sítio da TREVISIO na Internet
  - Soluções Mobile (Tablets e Celulares Inteligentes).

A **TREVISIO NÃO** realiza o processo prévio de início ou de prosseguimento de relação de negócios para clientes eventuais, porém determinadas informações e apresentação de determinados documentos são obrigatórios.

O processo será reativo ao processar a operação e se houver motivos para impedir o prosseguimento da relação de negócios com o cliente, este será bloqueado, impedido de realizar qualquer outra operação.

### 11.2. Relacionamento com Clientes Permanentes

Ver definição de “Cliente Permanente” no item 9.3. Clientes Permanentes, desta Política.

Na TREVISIO, **ANTES** da realização de qualquer operação, os Clientes Permanentes obrigatoriamente necessitam:

- Cadastrar suas informações, fornecer seus documentos e assinar a Ficha de Cadastro e as Declarações e Autorizações requeridas;
- Ter o seu risco qualificado pela área de Compliance;
- Receber as diligências realizadas pela área de Cadastro, conforme a sua qualificação de riscos;
- Quando for o caso, ser submetidos ao Processo “Conheça o seu Cliente – (Know Your Client – KYC)”.
- Ser aceitos ou ter confirmada a continuidade dos relacionamentos de negócios pelo Comitê Diretivo da TREVISIO.

#### Propostas e Operações de Baixo Risco

Na TREVISIO, Operações de Baixo Risco, são aquelas que simultaneamente:

- **NÃO** pertencem a clientes qualificados no risco “Clientes Permanentes - Especial Atenção”, e são:
- De compra e venda de Moeda Estrangeira (em espécie ou em Cartão Pré-Pago) até o limite de valor em moeda estrangeira equivalente a US\$ 3.000,00 (Três mil dólares americanos) (Artigo 63 e 137 da Circular 3.691) por operação, cuja somatória das operações realizadas em um mesmo mês calendário não ultrapasse R\$ 10.000,00 (Dez mil Reais) (Artigo 184 da

Circular 3.691 e Artigo 6 da Circular 3.461) e/ou US\$ 10.000,00 (Dez Mil dólares americanos) ou do seu equivalente em outras moedas (Artigo 52 da Circular 3.691).

Os Clientes Permanentes se relacionam com a TREVISO nas operações de baixo risco através dos seguintes canais:

- Sede/Matriz e Lojas da TREVISO;
- Lojas de seus Correspondentes (registrados no Unicad, do Banco Central do Brasil);
- Gerentes de Relacionamento.
- Soluções de Autoatendimento:
  - Sítio da TREVISO na Internet;
  - Soluções Mobile (Tablets e Celulares Inteligentes).

#### **Operações com Clientes Preferenciais.**

Clientes Preferenciais têm um relacionamento diferenciado para realizar suas operações.

Ver item 10.6 – Clientes Preferenciais desta Política.

#### **Propostas e Operações com Clientes Permanentes “Especial Atenção”**

Ver Definição de Clientes Permanentes “Especial Atenção” no Item 10.2 – Clientes Permanentes Especial Atenção desta Política.

Qualquer Proposta de Operação de Clientes Permanentes “Especial Atenção”, requer:

- Atualização das condições cadastrais do cliente permanente;
- Aprovação do Comitê Diretivo.

#### **Demais Propostas e Operações com os demais Clientes Permanentes.**

Aqui são tratadas as Propostas e Operações de Clientes Permanentes:

- De Clientes “Especial Atenção”, após a atualização das condições cadastrais e da aprovação do Comitê Diretivo;
- Que Não sejam Propostas e Operações de Baixo Risco (Ver acima neste mesmo item desta Política);
- Que não sejam Operações de Clientes Preferenciais (Ver acima neste mesmo item desta Política).

Na TREVISO **TODAS** as Propostas e Operações de Clientes Permanentes são tratadas pelo respectivo Gerente de Relacionamento da Diretoria Operacional, que têm as seguintes responsabilidades:

- Negociar e Pactuar as operações com os Clientes Permanentes;
- Solicitar, recepcionar, conferir e enviar as informações e documentos das operações para a área de Cadastro;
- Encaminhar e Receber as aprovações das operações conforme os requerimentos de qualificação de Riscos de Clientes e Operações;
- Pactuar as Taxas e Tarifas de Câmbio com o *Trader* da Mesa de Operações da Diretoria Operacional;
- Resolver com o Cliente qualquer problema e restrição que se apresentar.

## **12. Solicitações de Saques em Espécie.**

Solicitações de Saques em Espécie acima de R\$ 100.000,00 (Cem mil reais) – R\$ 50.000,00 (Cinquenta mil reais) a partir de 2018, têm um requerimento legal de solicitação antecipada de 1 dia útil – 3 dias úteis a partir de 2018.

Os clientes permanentes podem realizar estas solicitações, nas formas:

- Presencialmente em uma das dependências da TREVISIO (Matriz ou Loja) – não pode ser uma Loja de correspondente - pelo próprio cliente, ou por um preposto que apresente documentos que o autorize a isto e os seus próprios documentos.
- Pelo sítio da TREVISIO na Internet, desde que tenha antecipadamente se cadastrado e recebido a respectiva senha de acesso que o habilita a realizar este tipo de solicitação (Artigo 9-A da Circular 3.461 alterada pela Circular 3.839).

É obrigatório:

- A emissão do protocolo de atendimento, e
- A informação tempestiva à área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, da TREVISIO.

### 13. Ordens de Pagamento em Moeda Estrangeira oriunda do Exterior

Na TREVISIO a área que controla os créditos em moeda estrangeira em sua conta corrente em Moeda Estrangeira em um Banco Brasileiro autorizado a operar em Câmbio é a área de Tesouraria apoiada no Departamento Financeiro e no Departamento de Conciliação.

Sempre que houver um crédito em moeda estrangeira, referente a uma ordem de pagamento recebida do exterior cujo beneficiário seja um cliente da TREVISIO, a área de Tesouraria deve informar tempestivamente à Mesa de Operações, da Diretoria Operacional, para que esta, por sua vez, comunique formal e imediatamente ao cliente beneficiário, informando-o que a ordem se encontra a sua disposição, podendo ser negociada de forma integral ou parcelada (Artigo 12 da Circular 3.691).

### 14. Emissão e Controle de Contratos de Câmbio.

Na TREVISIO a área que tem a responsabilidade de emitir os contratos de câmbio, enviar os mesmos aos clientes e controlar os seus retornos devidamente assinados (físicos com assinatura manual, eletrônica ou digital), é a área de BackOffice.

Clientes que não devolverem os contratos assinados dentro do prazo esperado, deverão ser bloqueados e impedidos de realizar novas operações até que os contratos sejam regularizados.

Ao receber os contratos assinados, a área de BackOffice irá:

- Verificar se foram assinados pelas pessoas com poderes para isto e se estes poderes estão dentro de sua validade.
- Providenciar a assinatura da TREVISIO nos contratos e enviar uma via ao cliente.

### 15. Liquidação de Operações

Por ser uma Corretora de Câmbio, TODAS as operações da TREVISIO são Prontas, de liquidação em até dois dias úteis da data pactuada (data da contratação da operação de câmbio).

Porém, as operações de Câmbio de Comercio Exterior:

- Recebimentos Antecipados de Exportação, e
- Pagamentos Antecipados de Importação.

Serão monitoradas pela área de BackOffice e, caso as mercadorias não sejam, respectivamente, embarcadas (exportação) ou recebidas (importação), os clientes deverão ser bloqueados e impedidos de realizar novas operações até que os contratos sejam regularizados.

## 16. Relações de Negócio via Soluções de Autoatendimento.

Soluções de Autoatendimento são:

- Site da TREVISO na Internet;
- Soluções Mobile (Tablets e Celulares Inteligentes).

A TREVISO disponibiliza as seguintes operações em solução de autoatendimento:

- Compra e venda de Moeda Estrangeira (em espécie ou em Cartão Pré-Pago);
- Transferências Pessoais Internacionais através de empresas de transferências internacionais;
- Transferências Internacionais para conta de mesma titularidade ou para conta de terceiros.

TODAS até o limite de valor em moeda estrangeira equivalente a US\$ 3.000,00 (Três mil dólares americanos) por operação.

Para utilizar estes serviços, o cliente deve antecipadamente realizar o seu cadastramento inicial, fornecendo suas informações e determinados documentos (cópia física ou imagem digitalizada).

A entrega ou recebimento da moeda estrangeira em espécie poderá ser realizada pela TREVISO no endereço fornecido como o de relacionamento comercial pelo cliente.

A entrega ou recebimento da Moeda Nacional só é realizada por Crédito ou Débito em Conta Corrente de Titularidade do próprio cliente.

## 17. Pedidos de Informações & de Esclarecimentos, Reclamações e Denúncias.

Todos os Clientes e Usuários dos Produtos e Serviços da TREVISO podem:

- Solicitar Informações e esclarecimentos;
- Formalizar Reclamações, e
- Formalizar Denúncias.

Pelos seguintes canais:

- Gestores de Atendimento em sua Matriz e Lojas;
- Gerentes de Relacionamento;
- Ouvidoria;
- Canal de Denúncias em seu site na Internet;
- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil – Circular 3.729.
- Reclamações e denúncias em Jornais e Revistas;
- Outros...

Qualquer funcionário da TREVISO que tiver conhecimento de alguma crítica, reclamação ou denúncia sobre a TREVISO ou sobre os seus Produtos e Serviços, deve imediatamente comunicar à Diretoria de Controles Internos e à Diretoria de Riscos da TREVISO.

A área de Controles Internos, da Diretoria de Riscos e Controles Internos da TREVISO, tem a responsabilidade de registrar, pesquisar e responder, numa abordagem impessoal, qualquer solicitação, esclarecimento, reclamação e denúncia realizada e providenciar uma resposta, com brevidade.

Se houver necessidade de contato pessoal com clientes este será feito pela Mesa de Operações.

Se houver necessidade de relacionamento ou resposta à qualquer veículo de informações ou sítio de denúncia este será feito pela Ouvidoria.

Estes processos são objeto da Auditoria Interna da TREVISÓ.

## 18. Registros dos Serviços Financeiros e das Operações Financeiras

Os registros dos Serviços Financeiros e Operações Financeiras com Clientes:

Permitem verificar:

- A Compatibilidade entre a movimentação de recursos e a atividade econômica e a capacidade financeira do cliente;
- A origem dos recursos movimentados;
- Os beneficiários finais das movimentações.

Permitem identificar:

- Operações de um mesmo mês calendário, que superem em seu conjunto o valor de R\$ 10.000,00 (Dez mil reais);
- Operações que configurem burla dos mecanismos de identificação, controle e registro.

## 19. Operações de Transferência de Recursos (Moeda Nacional e Moeda Estrangeira)

Os registros de Transferências de Recursos:

Permitem identificar:

- Acolhimento de Transferências Eletrônicas Disponíveis (TED), Cheques, Cheques Administrativos, Cheques ordem de pagamento, outros documentos compensáveis de mesma natureza e liquidação de cheques em compensação.
- Emissão de Cheques Administrativos, Cheques ordem de pagamento, Documentos de Crédito (DOC), Transferências Eletrônicas Disponíveis (TED) e outros documentos de transferência de recursos de valor superior a R\$ 1.000,00 (Mil Reais).

## 20. Emissão e Recarga de Valores em Cartões Pré-Pagos

Os registros de Emissão e Recarga de Valores em Cartões Pré-Pagos em Moeda Nacional ou Moeda estrangeira oriundos de pagamento em espécie, de operação cambial ou transferência a débito de contas de depósito permitem identificar:

- Emissões e Recargas de um mesmo mês calendário, que superem em seu conjunto o valor de R\$ 100.000,00 (Cem mil reais).  
Importante – à Partir de 2018 este limite passou a ser R\$ 50.000,00 (Cinquenta mil reais) – Resolução 3.839).
- Emissões e Recargas que apresentem indícios de ocultação ou dissimulação da natureza da origem, da localização, da disposição, da movimentação ou da propriedade de Bens, Direitos e Valores.

## 21. Especial Atenção

ATREVISÓ dispensa especial atenção a Operações e Propostas, que:

- Indiquem risco de lavagem de dinheiro ou financiamento ao terrorismo;
- Conttenham indícios de burla aos procedimentos de identificação e registro;

- Não seja possível identificar o Beneficiário Final;
- Sejam oriundas ou destinadas a países ou territórios que aplicam insuficientemente as recomendações do GAFI;
- As informações do cliente estejam desatualizadas.

## 22. Mecanismos de Monitoração e Controle de Operações

A TREVISÓ possui mecanismos de monitoração e controle de:

- Operações em espécie em Moeda Nacional;
- Operações em espécie em Moeda Estrangeira e Cheques de Viagem;
- Situações relacionadas com atividades internacionais;
- Situações relacionadas com Operações de Crédito contratadas no Exterior;
- Situações relacionadas com Operações de Investimento Externo;
- Resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas CSNU.

## 23. Auditoria Interna

Todos os processos administrativos relacionados com Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços fazem parte do Planejamento Anual da Auditoria Interna da TREVISÓ.

## 24. Guarda e Sigilo de Informações e Documentos.

A TREVISÓ, seus funcionários e colaboradores guardam sigilo de todas as Informações e de todos os Documentos relacionados com as suas Operações.

A TREVISÓ garante a guarda e recuperação de todos os documentos relacionados com a Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, por:

- 10 (Dez) anos para os documentos referentes às Operações de Transferência de Recursos, e
- 5 (Cinco) anos para os demais documentos (Inclusive os Dossiês das Propostas e Operações comunicadas ou não ao COAF).

## 25. Possíveis Sanções à TREVISÓ e aos seus Funcionários e Colaboradores.

A TREVISÓ, seus funcionários ou colaboradores podem:

- Receber as seguintes **Sanções Administrativas** do Banco Central do Brasil se for constatada a inexistência de Mecanismos obrigatórios de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo; a inexistência de procedimentos obrigatórios nestes Mecanismos; processos não aderentes aos requerimentos legais e a não observância de ações decorrentes de apurações realizadas pelos mecanismos:
  - Admoestação pública;
  - Multas pecuniárias;
  - Proibição de praticar determinadas atividades ou prestar determinados serviços para Instituições Financeiras, Instituições supervisionadas pelo Banco Central do Brasil e Integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro;
  - Inabilitação para atuar como administrador e para exercer cargo em órgão previsto em estatuto ou em contrato de Instituições Financeiras, Instituições supervisionadas pelo Banco Central do Brasil e Integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro;
  - Cassação de Autorização para funcionamento.

Os Funcionários ou Colaboradores da TREVISÓ que não cumprirem por negligência, culpa ou dolo os requerimentos desta Política, dependendo da gravidade da falta, serão pela TREVISÓ:

- Advertidos Oficiosamente;
- Advertidos Formalmente;
- Suspensos temporariamente;
- Demitidos ou ter o contrato de colaborador denunciado.

## **26. Outros Documentos Corporativos da TREVISO relacionados ao Relacionamento com Clientes e Usuários.**

- Código de Ética e Conduta
- Política de Conformidade (Compliance) – Resolução 4.595
- Política Conheça o seu Colaborador;
- Política de Cadastro de Clientes e KYC;
- Política de Riscos.
- Política de Responsabilidade Socioambiental.
- Política e Manual de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo;
- Manual de Comunicação de Operações COAF e ao Banco Central;
- Manual de Auditoria Interna;
- Manual de Compliance.

## **27. Anexos**

- Anexo I – Referências Normativas
- Anexo II - Glossário

São Paulo, 10 de maio de 2019.

A Diretoria  
Treviso Corretora de Câmbio S/A.

## Anexo I - Referências Normativas

**Importante:** Os requerimentos legais têm alto índice de alterações no Brasil. Devem sempre ser consultados os sítios oficiais, para obtenção da versão mais atualizada em cada momento. Informações atualizadas sobre Legislação e normas editadas pelo Banco Central podem ser encontradas no sítio <http://www.bcb.gov.br/fis/supervisao/lavdinreg.asp>.

### Documentos Não Vinculantes Importantes

Estes documentos apesar de NÃO terem obrigação legal são importantes para entender os requerimentos legais sobre Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo.

- **Padrões Internacionais de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e da Proliferação – As 40 Recomendações do GAFI - Fevereiro de 2012.**
- **FX Global Code – Comitê Consultivo do Mercado de Câmbio – Banco Central do Brasil – Maio de 2017 –** Princípios de Boas Práticas do Mercado de Câmbio.
- **Core Principles for Effective Banking Supervision – Bank for International Settlements – BIS – Setembro de 2012** - 29 Princípios Fundamentais para uma Supervisão Bancária Efetiva.
- **Core Principles Methodology – Bank for International Settlements – BIS – Setembro de 2012** - Metodologia dos Princípios Fundamentais para uma Supervisão Bancária Efetiva.
- **Casos & Casos – I & II & III Coletâneas de Casos Brasileiros de Lavagem de Dinheiro – Conselho de Controle de Atividades Financeiras – Coaf – Outubro de 2015.**
- **100 Casos de Lavagem de Dinheiro - Conselho de Controle de Atividades Financeiras – Coaf – Outubro de 2015.**

### Presidência da República

- **Lei 9.613 de 03 de Março de 1998 alterada pela Lei 12.683 de 09 de Julho de 2012** – Dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências;
- **Lei 13.260 de 16 de Março de 2016** - Regulamenta o disposto no inciso XLIII do art. 5o da Constituição Federal, disciplinando o terrorismo, tratando de disposições investigatórias e processuais e reformulando o conceito de organização terrorista; e altera as Leis nos 7.960, de 21 de dezembro de 1989, e 12.850, de 2 de agosto de 2013.
- **Lei 7.766 de 11 de Maio de 1989** – Dispõe sobre o Ouro Ativo Financeiro e sobre o seu Tratamento Tributário.
- **Lei 12.844 de 19 de Julho de 2013** – Regula a compra, venda e transporte de ouro (entre outras providências).
- **Decreto 5.640 de 26 de Dezembro de 2005** – Promulga a Convenção Internacional para Supressão do Financiamento do Terrorismo.
- **Medida Provisória 784 de 7 de Junho de 2017** – Dispõe sobre o Processo Administrativo Sancionador na esfera de atuação do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários.
- **Decreto 8.506 de 24 de Agosto de 2015** – Promulga o Acordo entre o Governo Brasileiro e o Governo Norte Americano – FATCA.
- **Lei 13.170 de 19 de Outubro de 2015** - Disciplina a ação de indisponibilidade de bens, direitos ou valores em decorrência de resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas – CSNU;

- **Lei 9.069 de 29 de Junho de 1995** – Dispões sobre o Plano Real...
- **Lei 12.846 de Primeiro de Agosto de 2013** – Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de Pessoas Jurídicas pela prática de Atos contra a Administração pública.

#### **Conselho Monetário Nacional**

- **Resolução 2.554 de 24 de Setembro de 1998** (Alterada pela Resolução 3056 de 19 de dezembro de 2002) – Dispõe sobre a implantação e implementação do sistema de controles internos.
- **Resolução 4.538 de 24 de Novembro de 2016** – Dispõe sobre a Política de Sucessão de Administradores.
- **Resolução 4.327 de 25 de Abril de 2014** – Dispõe sobre Diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental.
- **Resolução 1.120 de 04 de Abril de 1986** – Disciplina a Constituição, Organização e o Funcionamento das Sociedades Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários.
- **Resolução 4.553 de 30 de Janeiro de 2017** – Estabelece a Segmentação da Regulação Prudencial.
- **Resolução 4.557 de 23 de Fevereiro de 2017** – Dispõe sobre a Estrutura de Gerenciamento de Riscos e a Estrutura de Gerenciamento de Capital.
- **Resolução 4.567 de 27 de Abril de 2017** – Dispõe sobre a Disponibilização de Canal para comunicação de Índícios de Ilícitude.
- **Resolução 2.099 de 17 de Agosto de 1944** – Aprova (entre outros assuntos) regulamentos para instalação e funcionamento de Dependências no país (inclusive Posto de Compra de Ouro).
- **Resolução 3.568 de 28 de Maio de 2008** – Dispõe sobre o Mercado de Câmbio.
- **Resolução 4.588 de 29 de Junho de 2017** – Dispõe sobre a Atividade de Auditoria Interna.

#### **Banco Central do Brasil**

- **Circular 3.461 de 24 de julho de 2009** – Consolida as regras sobre os procedimentos a serem adotados na prevenção às atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998
- **Circular 3.839 de 28 de Junho de 2017** – Altera a Circular 3.461 e Consolida regras sobre Procedimentos a serem adotados na Prevenção de Lavagem de Dinheiro e ao Terrorismo.
- **Circular 3.691 de 16 de Dezembro de 2013** - Regulamenta a Resolução nº 3.568, de 29 de maio de 2008, que dispõe sobre o mercado de câmbio e dá outras providências.
- **Circular 3.780 de 21 de janeiro de 2016** - Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil no cumprimento da Lei nº 13.170, de 16 de outubro de 2015, que disciplina a ação de indisponibilidade de bens, direitos ou valores em decorrência de resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas (CSNU).
- **Carta-Circular 3.342 de 02 de Outubro de 2008** - Dispõe sobre a comunicação de movimentações financeiras ligadas ao terrorismo e ao seu financiamento.
- **Carta-Circular 3.542 de 12 de março de 2012** - Divulga relação de operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência dos crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, passíveis de comunicação ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf).

- **Carta-Circular 3.430 de 11 de fevereiro de 2010** - Esclarece aspectos relacionados à prevenção nas atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, tratados na Circular nº 3.461, de 24 de julho de 2009;

**Receita Federal**

- **Instrução Normativa RFB 1.571 de 02 de Julho de 2015 alterada pela Instrução Normativa 1.580 de 14 de Agosto de 2015** – Dispõe sobre a obrigatoriedade de Prestação de Informações relativas às Operações Financeiras de interesse da Secretaria da Receita Federal do Brasil (Fatca).

## Anexo II – Glossário

- **TREVISIO – Treviso** Corretora de Câmbio S/A.
- **Agente de Câmbio** – Instituição autorizada pelo Banco Central do Brasil a operar no Mercado de Câmbio.
- **GAFI** – Grupo de Ação Financeira
- **COAF** – Conselho de Controle de Atividades Financeiras
- **BACEN** – Banco Central do Brasil
- **Resolução** – Requerimento legal regulamentado pelo Conselho Monetário Nacional
- **Circular** – Documento emitido pelo BACEN com objetivo de supervisão
- **Carta-Circular** – Documento emitido pelo BACEN que divulga instruções operacionais
- **Comunicado** – Documento divulgado pelo BACEN com informações e esclarecimentos
- **CMN** – Conselho Monetário Nacional