



**Moka**  
**pay**

## **Política de Cadastro de Clientes (KYC, AML/FT, PEP)**

Diretoria de Compliance – versão 1.3



Sumário

1. Objetivo.....	2
2. Abrangência .....	2
3. Relacionamento com Clientes.....	3
4. Diretrizes do Cadastramento dos Clientes .....	4
5. Quais Operações, Transações e/ou Situações Devem ser Consideradas Suspeitas .....	5
6. Retenção e Conservação de Arquivos .....	7
7. Sanções.....	7
8. Prazo e Validade .....	8

1. Objetivo

A presente Política de Cadastro de Clientes (“Política”) define os procedimentos do Grupo Moka, especialmente da Moka Pay Serviços Financeiros Ltda., quando novos clientes passam a fazer parte da carteira do Grupo, bem como clientes inativos voltam a operar e em revisões periódicas de cadastro de clientes, conforme a necessidade de cada uma das empresas do Grupo.

2. Abrangência

As normas aqui contidas devem ser aplicadas a todos os sócios, diretores, funcionários, estagiários, trainees e prestadores de serviços do Grupo Moka (em conjunto os “Colaboradores” e, individualmente, “Colaborador”).

Caso algum Colaborador, no exercício de suas funções, infrinja essa Política, o Grupo Moka não se responsabilizará, sendo o transgressor o único responsável pelos seus atos em todas as instâncias, respondendo também perante o Grupo Moka, caso este venha a sofrer qualquer punição em virtude de ação ou omissão, hipótese em que exercerá o seu direito de regresso perante os responsáveis.



Os Colaboradores deverão estar cientes e comprometidos com as normas e disposições dessa Política de Cadastro de Clientes e devem atuar como multiplicadores de seus preceitos, nos termos do Termo de Adesão assinado.

Será de responsabilidade do Diretor de *Compliance* a propagação, verificação do cumprimento e atualização desta Política sempre que necessário.

Qualquer suspeita ou constatação de não conformidade com essa Política deverá ser encaminhada ao Grupo Moka por meio dos seguintes endereços eletrônicos [compliance@mokapay.com.br](mailto:compliance@mokapay.com.br). Será garantido aos denunciantes absoluto sigilo de sua identidade sendo o denunciante um Colaborador ou não.

### 3. Relacionamento com Clientes

Todos os clientes, potenciais clientes, fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros que tenha algum tipo de relação com o Grupo Moka, devem agir com mais alto nível de integridade.

Caso alguma situação de risco à integridade seja identificada, esta deve ser tratada com apoio do Comitê de Ética. De acordo com a Lei Anticorrupção, o Grupo Moka pode ser responsabilizado pelas ações de clientes, fornecedores, prestadores de serviço e outros parceiros de negócio, caso participem dos autos de suborno, corrupção ou fraudes que visam a beneficiar tanto o organismo quanto à outra parte interessada, independentemente do fato de o Grupo Moka ter conhecimento ou não da suposta conduta imprópria praticada.

O respeito aos direitos dos clientes deve se traduzir em atitudes e ações concretas que busquem a permanente satisfação das expectativas do cliente em relação aos produtos e serviços oferecidos pelo Grupo Moka, nos limites da legislação e regulamentação aplicável, e observados os termos das Políticas e Manuais do Grupo Moka.

Assim, o contato com os clientes deve ser marcado pela cortesia e eficiência no atendimento, pela prestação de informações claras e objetivas e pelas respostas rápidas, mesmo as que sejam negativas.

Nas relações com clientes, o profissionalismo deve sempre prevalecer. Em hipótese alguma um cliente deverá ser tratado de forma diferente por algum interesse ou sentimento de ordem pessoal de qualquer Colaborador.

Todas as informações referentes aos clientes são de propriedade do Grupo Moka e devem ser tratadas como informações confidenciais. Apenas os sócios podem autorizar ou vetar o acesso e a divulgação de informações, devendo os Colaboradores estarem



comprometidos a guardar sigilo mesmo depois de se desligarem das empresas do Grupo Moka, de acordo com as legislações vigentes.

#### 4. Diretrizes do Cadastramento dos Clientes

A política de cadastro de clientes do Grupo Moka abarca princípios relativos dos programas de Compliance *Know Your Client* (KYC), *Anti-Money Laundering / Combating of Financing Terrorism* (AML/CFT) e *Politically Exposed Person(s)* (PEP), com o intuito de se verificar a identidade do cliente, a adequação e os riscos envolvidos na manutenção de um relacionamento comercial.

Se o potencial cliente for pessoa física, o Grupo Moka deve obter, no mínimo, as seguintes informações: (i) nome completo, sexo, profissão, data de nascimento, naturalidade, nacionalidade, estado civil, filiação, nome do cônjuge ou companheiro; (ii) natureza e número do documento de identificação, nome do órgão expedidor e data de expedição; (iii) número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (“CPF”); (iv) endereço completo (logradouro, complemento, bairro, cidade, unidade da federação e CEP) e número de telefone; (v) endereço eletrônico para correspondência; (vi) ocupação profissional e entidade para a qual trabalha; (vii) informações sobre os rendimentos e a situação patrimonial; (viii) datas das atualizações do cadastro; (ix) assinatura do cliente; (x) cópia dos seguintes documentos: documento de identidade e comprovante de residência ou domicílio; e (xi) cópias dos seguintes documentos, se for o caso: procuração e documento de identidade do procurador. Também são consultados bureau de crédito, mídias sociais, *internet*, tribunais de justiça entre outros, com ferramentas contratadas.

Devem ser obtidas e armazenadas digitalmente cópias dos seguintes documentos: (i) documento de identidade; (ii) comprovante de residência ou domicílio; (iii) procuração e documento de identidade de procurador, se for caso.

Se o potencial cliente for pessoa jurídica, o Grupo Moka deve obter, no mínimo, as seguintes informações: (i) a denominação ou razão social; (ii) nomes e CPF dos controladores diretos e Beneficiários Finais ou razão social e inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (“CNPJ”) dos controladores diretos; (iii) nomes e CPF dos administradores; (iv) nomes dos procuradores; (v) número de CNPJ e NIRE; (vi) endereço completo (logradouro, complemento, bairro, cidade, unidade da federação e CEP); (vii) número de telefone; (viii) endereço eletrônico para correspondência; (ix) atividade principal desenvolvida; (x) faturamento médio mensal dos últimos doze meses e a situação patrimonial; (xi) denominação ou razão social de pessoas jurídicas controladoras, controladas ou coligadas; (xii) qualificação dos representantes ou procuradores e descrição de seus poderes; (xiii) datas das atualizações do cadastro; (xiv) assinatura do cliente; (xv) cópia dos seguintes documentos: CNPJ, documento de constituição da pessoa jurídica devidamente atualizado e registrado no órgão competente, e atos societários que indiquem os administradores da pessoa jurídica, se for o caso; e (xvi) cópias dos seguintes documentos, se for o caso: procuração e documento de



identidade do procurador. Também são consultados bureau de crédito, mídias sociais, internet, tribunais de justiça entre outros.

Devem ser obtidas e armazenadas digitalmente cópias dos seguintes documentos: (i) cartão CNPJ; (ii) documento de constituição da pessoa jurídica devidamente atualizado e registrado no órgão competente; (iii) atos societários que indiquem os administradores da pessoa jurídica, bem como seu Beneficiário Final, se for o caso; e (iv) procuração e documento de identidade do procurador, se for o caso.

Para fins desta Política entende-se por Beneficiário Final a pessoa natural ou pessoas naturais que, em conjunto ou isoladamente, possuam o controle, até o limite de 25% do capital social do Cliente, ou influenciem significativamente, direta ou indiretamente, o Cliente em nome do qual uma transação esteja sendo conduzida ou dela se beneficie.

5. Para todas as contrapartes acima descritas, deve ser consultada a listagem de todos os programas do *Office of Foreign Asset Control* (OFAC) do Tesouro Norte Americano disponível em: <https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/> e a Lista de Sanções das Nações Unidas, *United Nations Security Council Consolidated List* (CSNU), disponível em: <https://main.un.org/securitycouncil/en/content/un-sc-consolidated-list>.

As contrapartes devem informar ao Grupo Moka quaisquer alterações que vierem a ocorrer nos seus dados cadastrais, conforme acima, dentro do prazo de 30 (trinta) dias da alteração. Não obstante, os Colaboradores do Grupo Moka deverão atualizar o cadastro de todas suas contrapartes ativas em intervalos não superiores a 3 (três) meses, especificamente:

- (i) contrapartes inativas e que voltam a operar devem ter suas informações verificadas na sua reativação; e
- (ii) contrapartes que transacionam com a Moka Pay devem ser mensalmente verificadas na base da OFAC e da ONU.

O Grupo Moka, ainda, (i) adota continuamente medidas de controle que procurem confirmar as informações cadastrais de suas contrapartes, de forma a identificar os beneficiários finais das operações; (ii) identifica as pessoas consideradas politicamente expostas; (iii) supervisiona de maneira mais rigorosa a relação de negócio mantida com pessoa politicamente exposta; (iv) dedica especial atenção a propostas de início de relacionamento e a operações executadas com pessoas politicamente expostas oriundas de países com os quais o Brasil possua elevado número de transações financeiras e comerciais, fronteiras comuns ou proximidade étnica, linguística ou política; (v) após a aprovação do cadastro de uma contraparte adota uma abordagem baseada em risco; e (vi) os profissionais do Grupo Moka envolvidos no cadastro de clientes devem observar e cumprir as diretrizes que constam na Política de Privacidade do Grupo Moka.

6. Quais Operações, Transações e/ou Situações Devem ser Consideradas Suspeitas



Caso algum Colaborador perceber ou suspeitar da prática de atos relacionados à lavagem de dinheiro ou outras atividades ilegais por parte de qualquer cliente, este deverá imediatamente reportar suas suspeitas ao Diretor de Compliance, que, por sua vez, deverá, então, instituir investigações adicionais, para determinar se as autoridades relevantes devem ser informadas sobre as atividades em questão.

Entre outras possibilidades, uma atividade pode ser considerada suspeita se:

- (i) operações cujos valores se afigurem objetivamente incompatíveis com a ocupação profissional, os rendimentos e/ou a situação patrimonial ou financeira de qualquer das partes envolvidas, tomando-se por base as informações cadastrais respectivas;
- (ii) operações cujos desdobramentos contemplem características que possam constituir artifício para burla da identificação dos efetivos envolvidos e/ou beneficiários respectivos incluindo transações com cartões de crédito (Chargeback);
- (iii) operações cujas características e/ou desdobramentos evidenciem atuação, de forma contumaz, em nome de terceiros, incluindo transações com cartões de crédito (Chargeback);
- (iv) operações que evidenciem mudança repentina e objetivamente injustificada relativamente às modalidades operacionais usualmente utilizadas pelo(s) envolvido(s);
- (v) operações com a participação de pessoas naturais residentes ou entidades constituídas em países que não aplicam ou aplicam insuficientemente as recomendações do Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e o Financiamento do Terrorismo – GAFI, OFAC ou CSNU;
- (vi) situações em que não seja possível manter atualizadas as informações cadastrais de seus clientes;
- (vii) situações em que sejam identificadas operações relacionadas com terrorismo ou seu financiamento, àquelas executadas por pessoas que praticam ou planejam praticar atos terroristas, que neles participam ou facilitam sua prática, bem como por entidades pertencentes ou controladas, direta ou indiretamente, por tais pessoas e as pessoas ou entidades que atuem sob seu comando;
- (viii) situações e operações em que não seja possível identificar o beneficiário final;
- (ix) situações em que as diligências para identificação de pessoas politicamente expostas não possam ser concluídas;



- (x) situações em que se identifique uma pessoa politicamente exposta;
- (xi) situações em que apareça algum registro em qualquer programa da OFAC ou CSNU;

As análises sempre deverão ser realizadas em conjunto com outras operações conexas que possam existir e que possam fazer parte de um mesmo grupo de operações ou guardar qualquer tipo de relação entre si.

Os Colaboradores não devem divulgar suas suspeitas ou descobertas em relação a qualquer atividade, para pessoas que não sejam o Diretor de *Compliance*. Qualquer contato entre o Grupo Moka e a autoridade relevante sobre atividades suspeitas deve ser feita somente pelo Diretor de *Compliance*. Os Colaboradores devem cooperar com o Diretor de *Compliance* durante a investigação de quaisquer atividades suspeitas.

## 7. Retenção e Conservação de Arquivos

O Grupo Moka deve manter atualizados os livros e registros, incluindo documentos relacionados a todas as transações ocorridas nos últimos 5 (cinco) anos, podendo este prazo ser estendido indefinidamente pelos órgãos reguladores, na hipótese de existência de processo administrativo.

O Diretor de *Compliance* deve assegurar que se previna qualquer danificação, falsificação, destruição ou alteração indevida dos livros e registros por meio de adoção de métodos necessários e prudentes.

## 8. Sanções

Os Colaboradores do Grupo Moka devem seguir estritamente as regras desta Política, e estão plenamente cientes de que qualquer infração poderá resultar em penas de advertência, suspensão, ação disciplinar, desligamento e/ou demissão por justa causa, conforme a relação contratual do Grupo Moka com o Colaborador em questão, sem prejuízo de consequências criminais e civis nos termos da legislação e da regulamentação em vigor.

Os Colaboradores devem reportar prontamente ao *Compliance* qualquer descumprimento das regras desta Política ou de qualquer outra política implementada pelo Grupo Moka, das leis e regulamentos aplicáveis, sob pena de cometimento de falta grave, a qual poderá ensejar seu desligamento e/ou demissão do Grupo Moka.



9. Prazo e Validade

A presente Política foi aprovada pela Diretoria e será revisada anualmente ou em período inferior, caso venha a ser necessário, considerando os princípios e diretrizes aqui previsto, bem como a legislação vigente aplicável.

<b>CONTROLE DE VERSÕES</b>	<b>DATA</b>	<b>MODIFICADO POR</b>	<b>DESCRIÇÃO DA MUDANÇA</b>
1.0	Maio/2020	Diretoria de <i>Compliance</i>	Versão Inicial
1.1	Fevereiro/2023	Diretoria de <i>Compliance</i>	Atualização de procedimentos
1.2	Outubro/2023	Danielly Araujo	Revisão Geral de Toda a Política
1.3	Junho/2025	Cristiane Santos	Revisão das Listas de Sanções