



# Cash Management User Guide

Brazil

Treasury and Trade Solutions



# Table of Contents

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. Introduction .....                                                           | 4  |
| II. Payment Services .....                                                      | 5  |
| A. Types of Payment Services in Brazil.....                                     | 5  |
| B. Sending a Payment .....                                                      | 5  |
| C. Beneficiary Notifications .....                                              | 6  |
| D. Revocation, Modification, Rejection and Cancellation of Payments.....        | 6  |
| E. Payments of Boletos .....                                                    | 7  |
| F. Tax and Utility Bill Payment Slips .....                                     | 7  |
| G. Availability of Payments .....                                               | 9  |
| H. Instant Payments (Pix).....                                                  | 10 |
| I. Authorized Direct Debit (DDA) .....                                          | 10 |
| III. Receivables Services .....                                                 | 14 |
| A. Payer ID .....                                                               | 14 |
| B. Collection Boletos .....                                                     | 14 |
| C. Validity, Existence and Operating Flow of the Bank's Boletto Service .....   | 14 |
| D. Payer with Authorized Direct Debit (DDA) .....                               | 16 |
| E. Receipt of Boletos .....                                                     | 17 |
| F. Protest of Bills and Appointment in the Serasa Convem Debtors Database ..... | 17 |
| G. Collection Instant Payments (Collection Pix) – QR Code.....                  | 19 |
| H. Collection Instant Payments (Collection Pix) – Alias .....                   | 19 |
| I. Collection Instant Payments (Collection Pix) – Automatic Pix.....            | 19 |
| J. Invoice Portal .....                                                         | 20 |
| IV. Manual Initiation of Instructions .....                                     | 22 |
| V. Liquidity Management Services.....                                           | 26 |
| A. Invested Cash Flow (FCA) .....                                               | 26 |
| B. Target Balancing.....                                                        | 27 |
| C. Time Deposits (Certificate of Deposit – CDB).....                            | 29 |
| VI. Other Considerations .....                                                  | 30 |
| A. Fees.....                                                                    | 30 |
| B. Account-related information .....                                            | 30 |
| C. Open Finance.....                                                            | 30 |

---

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| D. General Information .....                                                                                          | 31 |
| E. Opening of Accounts to Customers that are Financial Institutions Regulated by the<br>Brazilian Central Bank, ..... | 32 |
| Closed Entities of Complementary Pension Plans (“EFPCs”) and Benefit Plans.....                                       | 32 |
| VII. Electronic Services .....                                                                                        | 33 |
| A. Electronic Record Management.....                                                                                  | 33 |
| B. Citi FX Pulse Platform .....                                                                                       | 33 |
| VIII. Conclusion.....                                                                                                 | 1  |

## I. Introduction

Thank you for choosing Citi's Treasury and Trade Solutions (TTS) for your cash management business needs. The objective of this Cash Management User Guide (User Guide) is to provide Customers with a manual containing detailed information of services available to Customers and is to be read together with your Account terms and conditions. This User Guide may be updated from time to time and any future amendments and ratifications, after the due registration thereof with the respective Office of the Recorder of Deeds, will be made available to the Customer and will be part of the User Guide.

## II. Payment Services

Payments can be instructed through the following channels: CitiDirect BE® and CitiConnect® and will be automatically available to the Customer.

### A. Types of Payment Services in Brazil

- **Book to Book (Internal Transfers):** Transfers between the Bank's accounts.
- **Automated Clearing House (ACH):** Interbank electronic transfer payment system
- **TED – Real Time Gross Settlement (RTGS):** Transfers to other banks, cleared and settled on the same day, without limit by instruction.
- **Payment Slips (Boleto):** Slips representing a payment obligation or offer of products or services, proposal for a civil contract, or invitation for an association, issued for the payment by the Customer.
- **Transfers in Foreign Currency:** Allow Customers to transfer funds to accounts in other countries in different currencies using wire transfers.
- **Taxes:** Payments of taxes or municipal, state or federal contributions for which the Customer is directly liable or responsible, or for which any individual or legal entity indicated by the Customer is liable.
- **Utility Bill Payments:** Payment of utility bills for which the Customer is directly liable or responsible, or for which any individual or legal entity indicated by the Customer is liable.
- **Instant Payments (Pix):** Domestic funds transfer processed within seconds, available on a 24 by 7 basis and allow the Customer to make real time funds transfer between the institutions participants of the Instant Payments Systems from the Central Bank of Brazil ("SPI").

The Customer must consult the Bank in advance as to which taxes and utility bills are available for payment.

The Bank does not accept instructions for accounts of non-resident beneficiaries.

### B. Sending a Payment

1. The Customer can instruct the Bank to pay a beneficiary, prior to the cut-off time, through the electronic channels. The instruction must be formatted according to market specifications and as outlined during the implementation stage. Payment instructions, whichever way they are generated, must contain information about the payment beneficiary, the amount, the day on which the payment is to be made, and the person authorized to withdraw it, among other information required.

2. Once the instruction from the Customer is received via the electronic channels, the Bank will forward the instruction to the beneficiary institution, based on the locally defined clearing cycle, except for tax and utility payments which follow a specific procedure, as designed in this User Guide.
3. The beneficiary institution then credits the beneficiary's account, except for tax and utility payments, which follow a specific procedure, as described in this User Guide.
4. Tokenized Payments (Alias) is a feature of Instant Payments (Pix) that allows the Customer to initiate payments without the need for the beneficiary's account number. Instead, payments are initiated using a proxy such as, phone number, e-mail address, Tax ID, or a random alias.
5. The Customer may instruct the Bank to automatically convert TEDs into Instant Payment (Pix) transactions.
6. The Customer may set up limits to instructions in the electronic channels and the Bank will act on such Communication to increase or decrease the Customer's limit according to Government Requirements. The Bank may reject instructions in amounts higher than those set forth under Government Requirements or Citi policies.

### C. Beneficiary Notifications

The beneficiary notifications feature of the electronic channels can be used to inform or notify beneficiaries of the status and details of payments to ease the reconciliation of transactions and when the Customer activates such service during the correspondent implementation process. Beneficiary notifications are emailed to the respective beneficiaries, who can access payment details through a link to the Online Payment Channel (OLPC).

### D. Revocation, Modification, Rejection and Cancellation of Payments

Each payment instruction confirmed by the Customer in the electronic channels and received by the Bank is irrevocable upon receipt of such instruction by the Bank.

If the payment instruction has been sent to the intended beneficiary and the Customer wishes to revoke such instruction, a written request must be sent to the Bank (signed by a legal representative of the Customer) by 12 p.m. one business day before the payment date to reverse the respective transaction before it is received by the beneficiary. In such cases, as best efforts, the Bank will try to reverse the process. However, this does not imply any obligation whatsoever vis-a-vis the Customer or third parties (including the Bank) for the result of reversal.

If the payment instruction has a future date for processing, then the Customer may choose to cancel or to modify the payment instruction through the electronic channel.

## **E. Payments of Boletos**

The Bank is simply the agent and executor of transaction instructions on an account and as such is not liable for the payment of overdue Boletos or for amounts differing from those shown in the Boletos.

If the Bank receiving a payment requests any reimbursement for overdue Boletos or Boletos for different amounts, the Bank may debit the Account without giving prior notice.

## **F. Tax and Utility Bill Payment Slips**

This section includes additional requirements for instructions related to the payment of tax and utility bills.

Instructions sent to the Bank for payment of taxes must be accompanied by printed and completed tax payment slips.

Tax payment slips may be authenticated by a correspondent bank, pursuant to the agreement made between the Bank and such correspondent bank for that purpose.

The Customer must schedule tax payments due on weekends, public holidays, or days when the banks are not open for business where payment is to be made, for the preceding business day. Failure to do so may result in default charges or fines.

Proof of payment is available up to one day after payment if the Customer's instructions are sent via electronic channels. In the case of contingency instructions, the Customer can collect proof of payment at the address provided by CitiService on the first business day after payment has been made, for a maximum period of 90 days.

For tax payments, the Customer must keep under its custody and care the original copies of the documents that gave rise to the instructions, without destroying them, and must make them available to the Bank immediately, upon request, for a minimum period of 90 days from the execution of the instructions.

### **Sending and Cancelling Instructions via an Electronic Channel**

The Customer sends the instruction for tax payments and utility bills to the Bank for processing, either due by the Customer or any third party, and the Bank will proceed with the payment, without any additional confirmation or inquiry for transactions received by electronic channels.

The Customer sends the Bank an electronic file with tax and utility bill payment information through the appropriate electronic channel by 3 p.m. on the day of payment. The file must be in the approved format, as shown in the manual that the Bank provides to the Customer when the electronic channel is implemented.

The Bank upon receipt of an electronic file will return such file (first file) for reviewing and amendment by the Customer, as necessary. The first return file indicates the amount and type of tax payments or utility bills to be paid and which payments have been rejected. This first return file cannot be used as proof of payment.

Rejected tax and utility bill payments may be corrected by the Customer and the file re-sent, so that the Bank can continue to process and carry out the instructions, provided they are received before the cut-off time.

If the Customer does not send a new file before the cut-off time, the Bank will not process instructions with inconsistencies.

The Bank sends the customer a second return file one business day after sending the first file, which identifies the payments actually made and the payments that have been rejected and may indicate the reasons for rejection.

The second return file contains bank authentication issued by the Bank or the correspondent bank, but the authentication will be invalid if the receiving agency returns the tax or utility bill payment, and the Bank notifies the Customer accordingly.

The authentication provided is for the sole use in the Customer's systems and may not be changed, adulterated, or used for any purpose other than to register settlement of the payment sent by the Bank. The Customer is responsible for the improper use of electronic authentication.

Requests for cancellation of instructions of tax and utility bill payments transmitted via electronic channels can be made, after checking with the Bank, subject to the cut-off time as the case may be, up to one business day before the respective payment date.

## SISCOMEX

Payment of federal taxes for an Import Declaration (DI) registered on the Integrated Foreign Trade System (SISCOMEX) will be made by debit to the Account indicated by the Customer, 24 (twenty-four) hours a day, 7 (seven) days a week and if the Customer has opted for this service in an appropriated form.

The Customer nominates forwarder agents to act as its legal representatives by signing the appropriate form.

## File Conversion Software

The Bank may enable for the Customer the possibility to automatically convert tax payment forms and utility bills sent in PDF, images, text, or excel format to payment files in the Febraban CNAB 240 standard (the “**File Conversion Software**”), provided the Customer has opted for this service appropriately. The File Conversion Software will be made available for the Customer in an electronic address indicated by the Bank and, thus, does not need to be downloaded by the Customer.

Please note that the File Conversion Software only enables the conversion of files, as mentioned above, but such conversion is made automatically by the File Conversion Software, without validating its content. The Customer will need to verify the information after the files are converted and before submitting such tax payment forms and utility bills for payment.

## G. Availability of Payments

The cut-off times for each payment type in the Brazilian time zone are the following:

|                                                                                                                 | Electronic Channels | MIFT      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|
| • Internal Transfers<br>• Boletos (for amounts less than the VR-Boleto)*                                        | 6.30 p.m.           | 4.30 p.m. |
| • TEDs<br>• Boletos (for amounts above the VR-Boleto)*                                                          | 4 p.m.              | 2:00 p.m. |
| • Taxes and Utility Bills Collected by the Bank                                                                 | 7 p.m.              | 1:00 p.m. |
| • Taxes and Utility Bills Collected by a Correspondent Bank                                                     | 3 p.m.              | 1:00 p.m. |
| * Boletos below the Reference Amount (VR-Boleto), as defined in the regulations, are amended from time to time. |                     |           |
| * Instant Payments (Pix) and SISCOMEX: 24 hours, 7 days a week.                                                 |                     |           |

These times can also be checked through the CitiService Corporate Service Center, provided that CitiService phone numbers can be obtained online at: [www.citibank.com.br](http://www.citibank.com.br).

Instructions received after the cut-off times are executed on the next business day counted from the day the Customer sent the respective instructions. If the Customer schedules instructions for a non-business day or for a date when the banks are closed where the instructions need to be processed, the Bank executes such instructions on the next business day, and the Customer bears any default charges or fines resulting therefrom.

## H. Instant Payments (Pix)

This offering provides real-time electronic transfer of funds initiation and confirmation 24-hours a day, 365 days a year.

**If fraud is detected or there are systemic operational failures, the Bank may debit, including partial debts, or block access to funds from the Account based on Government Requirements and the Account Terms. The return of debited funds may only be initiated according to the timeline set forth in the applicable regulation.**

## I. Authorized Direct Debit (DDA)

The Customer can view online payment slips (Boleto) for which it is responsible for payment, and which have been registered with the Payment Facilitator by a bank acting on the beneficiary's instructions (called Registered Boleto).

The Customer can also pay Registered Boletos through the electronic channels, if the electronic payment service has been activated by the Customer using the respective Bank's form.

### Rules for Viewing Registered Boletos

If the Customer views or requests details of a Registered Boleto, the Customer's confirmation of receipt of the respective Registered Boleto is automatically implied.

The Customer has 2 options for viewing Registered Boletos online via electronic channels provide by the Bank (called DDA Service):

- **DDA Electronic Boleto:** Registered Boletos are made available by the Bank via an electronic channel on which the Customer must activate the DDA Electronic Boleto option (subject to service availability).
- **Scan File (DDA Scan):** Files containing details of Registered Boletos are made available by the Bank via an electronic channel service; the Customer must submit the appropriate form to activate the service.

Upon Payment Facilitator's registration of the Customer in a DDA Service at the Bank's request, the Bank makes the Registered Boletos available online and the Customer can view them one business day after activation of the DDA Electronic Boleto or the DDA Scan.

As long as the Customer or authorized payer is registered for the service, the Registered Boleto is available for viewing on the DDA Electronic Boleto for the following periods, which may be changed at any time by the DDA Service without any notice to the Customer:

- **Registered Boleto overdue and unpaid:** 65 days from its maturity.
- **Registered Boleto excluded from the DDA service after settlement or cancellation:** 7 business days.

### Issues to Consider with Respect to Registered Boletos

- While the DDA Service is active, any Registered Boleto is included in the DDA Service and such Registered Boletos can be viewed online using one of two options chosen by the Customer. Neither the banks nor the financial institutions contracted by the beneficiaries, nor the beneficiaries themselves, can issue the registered Boletos in hard copy.
- If the Customer receives a hard copy of a Registered Boleto, it must confirm whether such Boleto is available for viewing online, either through the DDA Electronic Boleto or the DDA Scan, before effecting payment to avoid duplicate payments. Preferably, the Customer will pay the Registered Boleto through the Bank.
- The Bank is not responsible for duplicate payments of Registered Boletos, and if this occurs, the Customer must make the necessary arrangement with the beneficiary and/or the Bank and/or financial institutions to which payment was made.
- The Customer can request the Bank to amend or update its registered details on the DDA Electronic Boleto or DDA Scan, by sending to the Bank the appropriate form.
- The Customer can change the method of viewing Registered Boletos by submitting the appropriate form for activating the DDA Scan or DDA Electronic Boleto.
- The Bank does not check the veracity, accuracy, or completeness of data on Registered Boletos in the DDA Service, or calculate the amounts for overdue Boletos, which are calculated by the beneficiaries.
- Overdue Boletos are made available to the Customer by the Bank to be viewed as DDA Electronic Boleto, with the minimum information required by the DDA Service. The Customer is responsible for any action taken after receipt of a Boleto.
- Failure to pay a Registered Boleto can lead to its being protested in the name of the original payer, whether the Customer or the authorized payer, as the case may be.

### Access and Safekeeping of Scan File

The Customer must reconcile the data in a Scan File against its internal records to ensure that it is correct before the inclusion, authorization, or electronic payment of a Registered Boleto held in the Scan File.

The Customer must store all Scan Files received in its computer system. The Bank does not provide the Customer with a duplicate Scan File containing details of a previously provided Registered Boletos.

The Customer is responsible for controlling access to data contained in Scan Files.

The Bank is not responsible for the following in providing the DDA Scan service:

- The difference, omission or error in any data, including amounts, provided under the DDA Service by other financial institutions and/or by the Payment Facilitator;
- Availability of information by Payment Facilitator.

### Authorized Payers

The Customer may add or remove authorized payers in its electronic payer register (authorized payers), according to the viewing option selected.

The Bank only accepts as authorized payer's companies: a) with the same root CNPJ (Brazilian Tax ID) of the Customer or that belong to the same economic group of the Customer, b) whose authorization and signatures have been certified, and c) for whom the processing of the appropriate form was sent by the Customer to the Bank. For the purpose of this User Guide, economic group of the Customer means any affiliate, associate company, or entity that directly or indirectly controls, is controlled by, and/or is under the common control of the Customer.

After including an authorized payer, the Customer receives the Registered Boletos originally payable by the legal entity authorized by the Customer for (a) viewing in the DDA Service and (b) electronic payment.

The Bank will not be responsible for any loss or damage caused to the authorized payer in the DDA Service or the provision of related services, to the extent that it is acting on instructions from the authorized payer.

### Third-Party Electronic Payer

The Bank can provide the Customer, through the appropriate electronic channel, the ability to forward electronic copies of Registered Boletos. In this case, a third party using the DDA Service can pay a Registered Boletos online.

The Customer can receive an electronic copy of the Registered Boletos and can be indicated as the payer of a Registered Boletos on which a third party is shown as online payer. In this case, the Customer may accept or refuse to view or pay the Registered Boletos.

## Deactivating the DDA

The Customer can deactivate a DDA Electronic Boleto through the appropriate electronic channel. In this case, any forms relating to the activation of a DDA Scan sent by the Customer but not yet processed by the Bank will be ignored. To deactivate a DDA Scan, the Customer must send to the Bank the appropriate form, duly signed.

If the Customer deactivates the DDA Service, the Bank sends the Customer a report listing Registered Boletos not yet matured, overdue, and not cancelled on the DDA Service up to the date and hour of deactivation. If the Customer has terminated its relationship as an electronic payer with the other banks and institutions participating in the DDA Service, the Bank will instruct the Customer how to proceed with the payments in question. After the Bank delivers this report, any action taken by the Customer will be its own responsibility.

The Customer's Brazilian Tax ID (CNPJ) is excluded completely from the DDA Service when the DDA Service is terminated with all the participant banks and institutions with which the Customer is registered as an electronic payer.

If the Customer closes the Account, the DDA Service will no longer be available.

## III. Receivables Services

### A. Payer ID

Upon the activation by the Customer in the Account Opening Form or the Service Activation Form, the Bank will grant a series of numbers to be read together with the Customer's Account number ("Identification Codes"), which will allow the identification of the incoming transfer credited in Customer's Account, and such Identification Codes will be defined at a specific form.

The Customer freely assign the Identification Code to its suppliers, customers and/or service providers ("Suppliers").

Upon reception of an incoming transfer identified by an Identification Code, the Bank will verify to which Account such Identification Code is linked with and will credit the corresponding Account.

### B. Collection Boletos

The Customer sends the Bank information to receive payment slips (Boletos), in order to manage the Customer's accounts receivable process.

The Customer may ask the Bank to register with the Payment Facilitator (as defined in the Account terms and conditions) for the printing and sending of the Boletos and services related. Printing and sending Boletos can also be done directly by the Customer and, in such case, the Customer is aware that settlement of the Boletos only occurs upon available information in the Payment Facilitator, therefore, the Customer may send the Boletos to the Bank for the registration with the Payment Facilitator. The service is not available for insurance bills or promissory notes, bearer notes, or Boletos with maturity less than seven (7) days after the delivery date when they are printed and posted by the Bank.

There are two types of Boletos:

- **Collection:** used exclusively for the collection of debts resulting from the sale of a product or supply of a service; and
- **Deposit:** used to credit amounts to deposit accounts or pre-paid payment accounts of the payers, as such accounts are made available by the Customer to such payers.

### C. Validity, Existence and Operating Flow of the Bank's Boletto Service

The Customer is responsible for the health, existence, validity, legality, and authenticity of the debt underlying the issued Boletto, and in case the Customer is a third party enabling final beneficiaries (Enabling Third Party), the Customer will observe the technical, operational, cyber security and reputational requirements as per Government Requirement.

The Customer, upon request by the Bank and at the time stipulated, must submit supporting documentation for the issuance of the Boletos during the period determined by Government Requirement.

The Bank issues the Boletos according to the instructions and updates sent by the Customer. The rules for production, use or printing of the Boletos that are not according to this User Guide and the Collection Convention available at <https://corporateportal.brazil.citibank.com/produtos-servicos/cash-management/cobranca.htm>, may result in fines, charges, or expenses to the Customer.

The Customer authorizes the Bank to record the details in the Bank's systems and with the Payment Facilitator. These instructions may be transmitted to the Bank by a remittance file, an electronic order paced via CitiDirect BE®, or by a recorded phone call to CitiService. The Bank must receive information for Boletos printed by the Customer to register them with Payment Facilitator. Boletos must contain the following information, at a minimum, and follow a model and technical specifications provided by the Bank to the Customer, according to market standards. In the absence of this information, the Bank will not process collections or register the Boletos with the Payment Facilitator:

- Bar code, in the correct field.
- The payer's name, address and CNPJ or CPF.
- Details of the recipient financial institution.
- The beneficiary's name, address and CPF or CNPJ of the beneficiary.
- The final beneficiary's name and CPF or CNPJ of the final beneficiary, in case the Customer acts as an Enabling Third Party or for Deposit Boletos.
- Payment amount and due date.
- Details of any discounts, fines, default interest, charges, grace periods, deductions, allowances, or rebates applicable to the obligation represented by the Boleto; the Bank will charge and calculate such amounts when they are expressly indicated on the Boleto.

Payments conditions contained in the registration made in Payment Facilitator related to the above are valid over the information contained in the Boleto of settlement of payment, except in situations of unavailability, failure or intermittent of the consultation system, according to applicable laws.

If the payer is permitted to pay a different amount, the Customer must inform the Bank of the exact difference or simply indicate that settlement for any amount is allowed.

The Bank sends the Customer a return file, reports and/or a statement of collections, with confirmation of registration, instructions, cancellations, and payments, as appropriate And

the Customer will check available information in such return file, so in case that it does not agree with information contained, the Customer will communicate the Bank, within 72 (seventy-two) hours after receiving the data.

When issuing a Boletto, the Customer must comply with the Boletto printing and production manual provided by the Bank, and the Bank takes no responsibility for any differences between the Boletto issued by the Customer and the specifications contained in the manual. The Customer may at any time ask the Bank to validate the Boletto printed or produced by the Customer.

At the request and under the responsibility of the Customer, the Bank sends Boletos by email to payers who are unable to view them online. These payers must agree in advance to receive Boletto by this method and the Customer must retain evidence of such consent.

Boletos registered in the Bank system and with Payment Facilitator that are overdue for more than 180 days, or for a period agreed in advance with the Customer, will be automatically cancelled and the Customer will be informed by means of a return file or collection account statement. Cancellation also can be effected by the Customer so instructing the Bank at any time.

The Customer may not pass on to payers any charges, such as notarial expenses, by including them in the corresponding Boletos.

#### **D. Payer with Authorized Direct Debit (DDA)**

The Bank does not print or send Boletos to the Customer's payers who have contracted the online Boletto viewing service, since these payers use the online services provided by their own banks to view Boletos issued for their payment.

Similarly, the Customer will not print and send Boletos to these payers. The Bank takes no responsibility if the Customer fails to observe this rule.

The Bank indicates, in the return file confirming the registration of Boletos, which ones are available on the online viewing system.

The Bank will not validate Boletos printed or produced by the Customer for payers who have contracted the Boletto online viewing service. If the Customer asks the Bank to issue and send Boletos to these payers, the Customer is aware that duplicated payments can be made and will treat such situation directly with the payers.

If a payer cancels all its contracts for online viewing of Boletos with banks and/or financial institutions, the Customer may request the Bank to (a) provide a detailed list of Boletos that have matured or are still to mature for this payer or (b) print such Boletos and send them to

the payer. In such cases, the Customer may obtain directly or inform the payer to obtain Boletos's second copy on the electronic portal informed by the Bank.

## **E. Receipt of Boletos**

The proceeds of Boletos are available to the Customer after the first business day following the clearance of the Boleto, as opportunely agreed between the Bank and the Customer.

The Bank will not accept Boletos:

- If they have been amended or are incorrect, or if the details contained in them are inconsistent or invalid.
- If the Customer's payers have refused to pay.
- If it is impossible to validate the information of the Boleto in the Payment Facilitator records.

Boletos with amounts expressed in indexes, rates, foreign currencies or monetary units will be converted into local currency on the date of payment, and neither the Customer nor any third party may claim from the Bank any difference between the amounts received and the conversion value. The Customer is fully responsible for using indexes, rates, foreign currencies or monetary units in the Boletos it issues or prints.

The Bank may accept different amounts of payments received from other banks divergent from those registered with Payment Facilitator, including default interest on the proceeds of Boletos settled with other banks, or for credits not transferred in full. In such case, the Customer will inform the Boleto's payer to directly contact the receiving bank. The Bank can try to recover these amounts from the other banks as requested by the Customer.

## **F. Protest of Bills and Appointment in the Serasa Convem Debtors Database**

The Bank and Serasa have executed, for the account of and on behalf and benefit of the Customer, a Convem Debtors Service Agreement for the inclusion and exclusion of data for the Customer's payers in the Convem database. This service must be specially activated by the Customer and the protest via notary's office service is automatically available when the collection is activated.

The Customer may instruct the Bank to dispute unpaid Boletos and/or include them in the Serasa Convem Debtors database if they not paid. The Bank is authorized to act on the Customer's behalf regarding registration and inclusion requests and the respective requests for cancellation of past due and unpaid Boletos and debts by payers included in the Convem Debtors database, as well as upon legal, administrative, or competent authorities' requirements.

The Customer must instruct the Bank to exclude from the registers any payers who, for whatever reason, are wrongly listed in the Convem Debtors database.

If the Customer fails to inform the Bank of any changes to its own address, communications sent by Serasa, such as a requirement for the Customer to cover costs, will be taken to have been duly delivered and received.

Serasa sends correspondence to all payers, whether individuals or legal entities, informing them when a request has been received to include their names in the Convem Debtors database. Therefore, the Customer must keep accurate and up-to-date lists of payers' addresses.

The Customer is fully liable to Serasa, the payers, third parties, and the Bank for: incorrect, inaccurate or out-of-date data for registering payers in the Convem Debtors database, and for challenges, notices, assessments or sanctions of any nature, including court actions, indemnities, reimbursements, loss or damage or loss of profits, fines, interest and monetary adjustment resulting from information and elements held in the files and payers' details sent to Serasa at the Customer's request.

The Customer will make the necessary arrangement directly with the payers, and neither the Bank nor Serasa will be liable for any losses as a result.

Serasa can ignore requests for inclusion in the Convem Debtors database if it has good reason to believe that incorrect information has been given or if the Bank cancels its agreement with Serasa.

The Customer, as trustee, must keep for at least 5 years from the termination of the event all supporting documents for bills and overdue, unpaid debts which it has asked the Bank to include in the Serasa Convem Debtors database.

The Customer must send the supporting documents directly to Serasa, if requested, within 48 hours of the request, or supply them to the Bank within 24 hours upon request.

The Customer will reimburse Serasa for any indemnity Serasa is condemned to pay as a result of non-compliance with the terms of this User Guide, regressively, in the amount Serasa has disbursed plus interest at 1% per month and a fine of 20%, adjusted in line with the FGV's IGP-M, from the date of disbursement by Serasa to the date of reimbursement by the Customer.

Regarding the protest, the Customer must submit documents supporting each Boleto whenever and wherever requested to do so, pursuant to Instruction 30/97 of December 23, 1997, item 11, chapter XV, Volume II, of the Inspector General's Office of the Court of the State of São Paulo, as amended from time to time.

Notarial charges for protesting Boletos are borne by the Customer.

Boletos will be submitted for protest in accordance with the procedures of the appropriate Corrective Magistrate of Justice (Corregedoria da Justiça). Protest instructions will not be accepted when the payer is a public entity that is part of the direct or indirect Federal, State or Municipal administration.

## G. Collection Instant Payments (Collection Pix) – QR Code

QR Codes are alternative channels for initiating and accepting payments and can be freely assigned by the Customer to its counterparties.

Upon indication from the Customer to the Bank, for the Collection Instant Payments (Collection Pix) service, the Bank will make available QR Codes features to the Customer, as agreed in the implementation process.

There are two types of QR Codes:

- (i) **Static QR Code:** it can be used several times by different payers of the Customer and allows (a) the Customer to define amounts and deadline fields or (b) the payer of the Customer to fulfill the amount and deadline fields.
- (ii) **Dynamic QR Code:** it is unique for each transaction and the Customer must fulfill the amount and the deadline fields.

The Customer may request the creation of QR Codes to the Bank as agreed during the implementation process.

## H. Collection Instant Payments (Collection Pix) – Alias

The Customer may create Alias (as defined in the section “[II. Payment Services](#)” above) to receive payments via Instant Payments (Pix) before the Bank as per the keys made available by the Bank.

The management of Alias shall follow the provisions as per Government Requirements. Instructions related to Alias will be available in the electronic channel.

## I. Collection Instant Payments (Collection Pix) – (“Automatic Pix”)

Automatic Pix is a recurring instant payment method that allows the receipt of amounts automatically and predictably, with the prior consent of the payers.

To start receiving collections through Automatic Pix, after activating this service with the Bank, the Customer must send in electronic channel, a mandate request containing the frequency and amounts to be debited from its client account (“Mandate Request”). There are two ways for the Customer to send the Mandate Request:

- a) an authorization request will be remitted by the Bank to payer's bank, for payer's approval in the payer's bank electronic channel, following Customer instructions; or
- b) the Bank will generate a QR Code in accordance with Customer's instructions and the Customer will send the QR Code to the payer.

Once the Mandate Request is approved, the Customer must send a request to pay through the electronic channel for each payment, including the amount and payment date ("Request to Pay"). Upon remittance of the Request to Pay, the amount will be automatically debited from the payer's account on the scheduled date and transferred to the Customer's Account. The Request to Pay gives visibility to the payer of the debit schedule. If, for any reason, the Customer does not send the Request to Pay the transaction will not be completed.

The Customer may cancel the Automatic Pix upon request to the Bank. Additionally, the Customer acknowledges that the payer may: (i) cancel the Mandate Request or the Request to Pay (until 11:59 p.m. of the day before of the date scheduled for payment); or (ii) unilaterally change the amount of the Mandate Request in payer's bank, prior to the payment due date and in case the Customer agrees with the changes proposed, the Customer needs to request the cancelation of the existing Mandate Request and send another Mandate Request to the Bank.

In the event the Customer does not automatically receive the amounts in the Account as per instruction sent through Automatic Pix, the payers' Bank will automatically perform a retry for the transfer of the amounts from the payer's account to the Customers Account.

All terms and procedures regarding the Automatic Pix, including, but not limited to the deadlines and procedures for cancelation, change, retry of the Automatic Pix, among others, will follow the applicable Government Requirement.

## J. Invoice Portal

The Invoice Portal solution enables Payers (as defined below) to consult invoices issued by the Client against such Payers and ascertain greater control by the Customer over its collections process.

Invoice Portal ingests three key data sets: (1) the invoice file recording all transactions expected by the Customer's clients ("Payer") (2) possibility for the Payer to generate the payment transaction as QR Code Pix or Boletto (when the Customer activates such products with the Bank), and (3) information of all payments settled by the Payer, supporting Customer in its collections reconciliation process. These data sets are transmitted through proprietary Bank's connectivity channels. The files related to the invoices are presented on

pre-agreed templates between the Bank and the Customer, considering the templates made available by the Bank.

By activating this solution, the Customer allows the Bank to show in the Invoice Portal all data instructed by the Customer and must manage all the invoices that are published in the Portal, sending instructions to update the existing data and/ or exclude or include new ones.

The Customer is aware that the Payers must acknowledge in the Invoice Portal that Payer's data will be shared with the Bank; Bank's Affiliates and Representatives (as defined in the Confidentiality and Data Privacy Conditions) and in case the Payers do not grant such acknowledgment, the Payers will not have access to the data available in the Invoice Portal. Access and connection registries to the Invoice Portal can be consulted with the Bank during the required period in compliance with Government Requirements, so that Payers can access the invoices available at the Invoice Portal in compliance with the Government Requirements.

## IV. Manual Initiation of Instructions

The Bank offers its customers the ability to initiate manual instructions or Manually Initiated Funds Transfer (MIFT) in the event of a contingency or other scenarios that may involve a manual instruction, including amendment, recall or cancellation of previous instructions.

To enable this capability, the Customer must complete the Global Manual Transaction Authorization (GMTA) form, which supplements the Master Account and Service Terms (MAST), and any other applicable account terms and conditions. The GMTA form must be signed by authorized signatories as listed in the Customer's corporate documentation.

The GMTA form identifies those individuals who are authorized to initiate and confirm instructions by manual means, on behalf of the Customer.

Customers who do not provide a GMTA form to the Bank, and therefore do not have MIFT payment capability, understand that manual means of communication will not be available to them in the event they are required for contingency or other applicable scenarios that may involve manual instructions.

Additionally, the Bank shares concern about operational risk related to sending physical letters to the Bank offices, enabling Customers to send manual instructions via CitiDirect BE® as scanned images. To enable this capability, the Customer must request the Manual Payments solution package in CitiDirect BE® Activation Form, where it should indicate which CitiDirect BE® users will be granted this profile and how they can send manual instructions.

The instructions accepted that are inconsistent with the terms of this User Guide does not create a precedent and shall not constitute amendment or novation of the provisions hereof. The Bank may change any of the terms hereof by giving written notice to the Customer, and will not be responsible for any losses this may cause.

The Customer must consult the Bank to confirm with which types of payment service product MIFT is available.

### Manual Payments through CitiDirect BE

1. The Virtual Manual Payments service allows the Customer to enter, see, and authorize instructions via images (letters) through the CitiDirect BE®, and to authorize via CitiDirect BE® Mobile, and CitiDirect BE® Tablet Electronic Banking system, using a secure transmission channel and following the current authentication processes (use of the Safeword Card/MobilePASS) as means of accessing and authenticating the users and processing (with preparer and approver levels previously requested and authorized by the customer).

2. The sending of instructions through the Virtual Manual Payments service is limited to the following transactions: TED, internal transfers and Boletos.
3. Instruction images entered in the Virtual Manual Payments service must be previously signed by the Customer's authorized representatives and will follow the procedure established in the signature validation account contract.
4. The images can only be processed in two format types: PDF and JPG.

### Notes for Completing the GMTA Form

1. The manual instruction can be sent to the Bank via either one of the following communication modes:
  - Letter
  - Fax
  - CitiDirect BE®
2. Please provide at least two call-back nominees. The Bank recommends that the nominees be located in the same time zone as the country where the Customer's Account is located.
3. When completing the GMTA form, the Customer should list all account numbers that are to be enabled for manual processing on the GMTA Account Information Schedule.

### Processing MIFT Instructions

In the event that the Customer requires the Bank to process a MIFT instruction:

1. The Customer sends a manual instruction, duly signed, to the Bank via the selected communication mode. For movement of funds from the Customer's Account, the Bank recommends using the Bank standard manual payment form.
2. Upon receipt of the manual instruction, the Bank carries out its internal verification, including but not limited to, reviewing for completeness of the required processing details and verifying the initiators' signature(s) against those provided in the Signature Card. The Customer should take care when completing the Bank standard form for manual payment as it may be rejected if it contains erasures/white outs.
3. The Bank may conduct an additional control by calling back the nominees included in the GMTA form, with the exception of instructions submitted in the Pre-Defined Beneficiary List Form or the Virtual Manual Payments, once they are initially set up. The call-back nominee and the initiator cannot be the same. Confirmation by telephone may be recorded by the Bank.
4. The Bank processes the manual instruction once the Bank determines that all the verifications are successful.

The processing of the instruction is subject to the Bank's internal procedures and conditions given that there are alternative electronic channels to perform such instruction.

### Information for Processing MIFT Instructions

Instruction letters delivered by the Customer in person must be received by 12:00 p.m. at the address indicated by CitiService.

Faxed instructions, except for foreign currency transfers can be sent to (11) 2845-2042 from 10 a.m. to 2 p.m. for settlement of amounts greater than \$250,000.00 on the same day, or to (11) 2845-2042 for settlement of amounts less than \$250,000.00 on the same day from 2 p.m. to 4 p.m.

For transfers in foreign currency, instructions can be sent to (11) 4009-7000 from 9 a.m. to 4 p.m. The Customer authorizes the Bank to process credit instructions to third parties.

Only one payment date may be indicated for each instruction.

### Updates to Authorizations

If information provided in the GMTA changes, the Customer must submit a new GMTA form which supersedes the previous form. Changes for which the Bank should be informed include, but are not limited to:

- Personnel changes
- Changes to a person's name (e.g., due to change in marital status)
- New telephone numbers (e.g., new phone number, new area code, or new city code)
- New account number

Neither a GMTA form detailing just the updated alone, nor a letter or any other form of document will be accepted. This is necessary to assure the operational integrity of the manual communication process.

### Deletions to Authorizations

The Customer must submit the name(s) of the nominee(s) to be removed from the GMTA form in a letter on company letterhead and signed by authorized signatories as per the Customer's Board Resolution or equivalent. Again, in the interest of operational integrity, The Bank will request a new GMTA form that will supersede all the previous GMTA forms if there are several signature deletions.

### Manually Initiated Funds Transfer for Tax and Utility Bill Payments

The instructions must be accompanied by a letter of authorization for debit, in accordance with the model supplied by the Bank and signed by the Customer's legal representatives, and the completed tax payment slips or utility bills.

These instructions can be delivered between 8 a.m. and 1 p.m. on the day of the payment or delivered in person by 12 p.m. to an address informed by CitiService.

Requests for cancellation of instructions for tax and utility bill payments transmitted via MIFT can be made, after checking with the Bank, subject to the cut-off time as the case may be, up to one business day before the respective payment date.

If the Customer indicates that the Bank is not authorized to accept instructions for payment of third-party tax or utility bill payments, and instructs the Bank accordingly, the Bank may conduct additional controls by calling back the nominees indicated in the Account Opening Form or the Service Activation Form by the Customer, either to process or cancel the instructions.

## V. Liquidity Management Services

### A. Invested Cash Flow (FCA)

Invested Cash Flow (FCA) provides the ability to automatically invest the available closing balances in the Account on a daily basis, exclusively into a Bank Deposit Certificate (CDB) issued by the Bank.

#### Overview

- DI-indexed (Interest Rate Benchmark)\* payout
- Daily liquidity
- Tenor: Up to 1-year
- Flat payout or payout range by tenor

\* The interest rate is represented by a percentage of the average extra group overnight rate for one-day interfinancial deposits (Dis) based on 252 days, calculated, and disclosed by B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão –, in the Daily Bulletin on its webpage: [www.b3.com.br](http://www.b3.com.br).

The Customer chooses certain parameters and conditions of FCA in the respective Bank's form and the service is activated after following the respective implementation process. The Customer may change such parameters and conditions, except for the remuneration of the underlying CDBs, at any time via e-mail to the Bank sent by any person. Please note that the remuneration of the CDB (a) is subject to daily market conditions, (b) may vary from time to time and (c) the Bank cannot assure for how long the remuneration of the CDB initially informed by the Bank in a certain period will be maintained. Accordingly, The Bank will initially inform the remuneration of the CDB in the respective Bank's form and such remuneration may be changed by the Bank, at any time and in accordance with market conditions, upon remittance of an e-mail by the Bank to any e-mail address (such e-mail address/es to be informed and authorized for receiving information by the Customer to the Bank), with 1 business day in advance to such remuneration becoming effective. If the Customer does not agree with the remuneration of the CDB, the Customer may terminate the Service at any time, subject to the terms and conditions of the MAST.

#### Redemption

FCA automatically redeems sufficient funds from the amount invested in CDB to cover net short positions, to bring the Account balance back to the designated minimum Account balance, in accordance with the product options selected by the Customer, or the total amount invested is redeemed at maturity.

The automatic redemption in the FCA does not encompass the redemption of any other CDB investments made by the Customer through any Bank channel.

Invested funds in FCA can also be redeemed at any time, upon Customer's request, from the first business day after the investment date until the maturity, on any business day up to 6 p.m., through the approved Bank channels.

Principal and interest are credited in the Account when there is an early redemption or at maturity, following the first-in first-out concept, after Tax on Financial Transactions (IOF) and Income Tax deductions.

### **Judicial Asset Freezing Orders**

Funds invested in CDBs through FCA are subjected to judicial asset freezing orders. If invested funds are frozen due to a judicial asset freezing order received by the Bank, the Customer will not have access to such funds.

Judicial asset freezing orders are applied first to funds invested in CDBs through FCA, followed by funds invested in CDBs through other Bank channels.

### **Other Considerations**

After FCA has been set up, the Bank provides reports available through CitiDirect BE® Online Banking, which include balances invested through FCA, interest accruals, and tax information.

Balances invested through FCA do not include other investments made by the Customer through any other Bank channels.

The Customer will be charged with additional taxes that arises from changes to tax rates, calculation basis, and payment terms that may affect current CDB tax conditions.

In case of deactivation, the total amount invested through FCA is redeemed and credited back to the Customer's Account.

## **B. Target Balancing**

The conditions of Target Balancing service activated for existing Accounts of the Customer held in the Bank have effect and are valid since December 6th, 2017.

In the respective Bank's form, the Customer activates the Target Balancing, adds or removes accounts from the target balancing arrangements or modifies the options applicable to the arrangements.

The Target Balancing service is a fully automated process that moves funds in the same currency between multiple Source Accounts and a Header Account to ensure Source Accounts remain at the specified target balance or a zero balance, at end of day.

All accounts involved in the arrangement shall be held with Banco Citibank S.A. and owned by the same Customer.

Target Balance in Brazil does not accept cross border transfers.

### **Automatic Transfers Between Accounts**

The balance of the Source Account is transferred to the Header Account after the accounting of any financial transactions processed through the clearance house or any other system entries that might affect the Source Account balance.

Such transfers to the Source Account may leave the Header Account with an overdraft, and the Bank has no responsibility for the consequences therefrom, including any losses of third parties.

Any uncleared amounts in the Source Account are transferred to the Header Account after such amounts are credited in the Source Account. The amount will be credited in accordance with the compensation method related to the amounts to be deposited in the Customer's Account.

### **Processing Times and Public Holidays**

The automatic transfers are made at the end of each business day.

If there is a public holiday in the city where the Header Account is held, which prevents the target balance operation, the Customer may indicate in an appropriate form another account ("Alternate Header Account"), which can be a Source Account, to be a Header Account.

If there is a public holiday on the same day in both the cities where the Header Account and the Alternate Header

Account are held, which prevents the target balance operation, the Customer may send a written request to the Bank, at least ten (10) days in advance, changing the Alternate Header Account for that date only. The Bank will not be responsible for any consequences of failure to enable the target balance if the request is not received by the deadline.

### **Other Considerations**

The Customer may at any time add, exclude or change any Account by submitting at any time, and without any further verification or validation by the Bank: (i) upon an e-mail to the Bank sent by any person thus identified before the Bank, or (ii) directly through the Internet Banking when the option is available.

After target balance has been set up, the Bank provides statements through CitiDirect BE® Online Banking.

The Bank is simply the agent and the depository, and as such does not check the reasons for transfers made between the Accounts, but only effects the transfers and is exempt of any responsibility therefrom.

## C. Time Deposits (Certificate of Deposit – CDB)

### Time Deposits (Certificate of Deposit – CDB)

CDB (“Certificado de Depósito Bancário”) is an interest-bearing term investment issued by Banco Citibank S.A. at the Customer’s request. Customer invests in a CDB to receive interest as return, which is dependable on the investment tenor, market rates and the negotiated payout.

#### Overview

- DI-indexed (Interest Rate Benchmark)\* or Fixed Rate
- Daily liquidity/Partial Redemptions allowed
- Tenor: Defined on a case-by-case basis, upon client and bank’s agreement

\* The interest rate is represented by a percentage of the average extra group overnight rate for one-day interfinancial deposits (DIs) based on 252 days, calculated, and disclosed by the B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão –, in the Daily Bulletin on its webpage: [www.b3.com.br](http://www.b3.com.br).

#### Investment

CDB investments can be requested by the Customers through the approved Bank channels, which will be informed to the Customer by Bank relationship manager. The Bank will accept the appointment by the Customer of those entitled to access such approved Bank Channels by email, or any other applicable form, as sent by any person thus identified before the Bank, and without any further verification or validation by the Bank.

#### Redemption

Invested funds can be early redeemed at any time, from the first business day after the investment date until the maturity, on any business day up to 6 p.m. as per Customer’s request, through the approved Bank channels. IOF (financial transactions tax) and IR (withholding tax) taxes are applicable and charged at redemption and/or maturity date, in accordance with local regulation.

## VI. Other Considerations

### A. Fees

The Customer's transactions may be subject to fees or to the fee packages chosen by the Customer, which follow limits established by the Central Bank of Brazil and are published at the Service Fees Table, which is available at:

[www.citibank.com.br](http://www.citibank.com.br) or any of the Bank's branches in Brazil. Different fees to those included in the Service Fees Table or to the different fee packages may be modified, as agreed between the Bank and the Customer. Fees may be modified from time to time at the discretion of the Bank, upon previous disclosure of the Service Fees Table, according to the Government Requirements.

The Customer has the option to choose one of its Accounts to centralize the debit of fees or fee packages, as applicable. In the absence of such option, the debit is processed in the Account related to the service and will be debited automatically, in accordance with the services provided by the Bank, from any of the Customer's Accounts.

### B. Account-related information

Account-related information will be available to the Customer through the applicable Electronic Banking platform. The Customer can request through CitiService (Corporate Service Center) e-mail or paper-based delivery of Account statements.

In case the Customer needs proof of payment or any other document not available at *CitiDirect BE*, the Customer can require such proof of payment or any other document to CitiService, that will inform the term for supply.

### C. Open Finance

The Customer is aware that Open Finance will be available to the Customer through the Bank's Electronic Channels. For the purposes of this User Guide, Open Finance means a regulated environment created by the Brazilian Central Bank in which the Customer can consent to share Customer's information related to its own data and also to its products and services.

The information sharing options with relation to the Customer's products and services will be available according to the products and services contracted by the Customer with the Bank and as per Government Requirements.

## D. General Information

If the information contained in the instructions is insufficient or inconsistent, instructions have an erasure or a poor quality image is received, the procedure used is not as described in this User Guide. This includes sending instructions outside cut-off times or any fact that prevents instructions from being processed. The Bank will not be able to process the instructions and will not be liable for any losses therefrom.

Accepted instructions that are inconsistent with this User Guide do not create a precedent and shall not constitute amendment or novation of the provisions hereof.

To activate certain services, the Customer must complete and provide information requested in the activations forms. The data contained in the forms will be valid only after it is received and duly processing by the Bank. The Bank considers the information in the forms to be valid indefinitely or until the Customer updates it.

The Bank will process data in the form it is received through the Electronic Channels, and the Customer acknowledges that data and information made available or transmitted on the Electronic Channels will be taken as definitive for executing transactions related to services activated by the Customer. In case of a difference between the data transmitted and the data actually received by the Bank, the data received by the Bank will prevail, including in cases in which the Customer identifies that it has sent incorrect information.

The Customer will have to communicate the Bank of any change in the information of the Security Managers in the Channels Onboarding Form, by sending a new form (signed by an authorized person according to Customer's corporate documentation) which will replace the previous form, before executing any change directly in the Electronic Channels, to assure proper identification of the new Security Managers with the Bank and present the registration documentation of such Security Managers.

The Bank receives and/or sends to the Customer, its officers, employees, consultants, agents and/or contractors identified as such to the Bank and without any additional confirmation or verification by the Bank through any of its Electronic Channels, in particular by email, general information, including without limitation information on the transactions on the Account (statements), information on and/or definition of parameters for contracting services and the password (PIN) for access to the token.

Communications between the Bank and the Customer must be in Portuguese.

## **E. Opening of Accounts to Customers that are Financial Institutions Regulated by the Brazilian Central Bank,**

### **Closed Entities of Complementary Pension Plans (“EFPCs”) and Benefit Plans**

Please note that Accounts opened to a Customer that is regulated by the Brazilian Central Bank (“Regulated Clients”), an EFPCs or Benefit Plan managed by the EFPCs will be restricted in their use, including not being permitted to have negative balance in the relevant Accounts. In addition to that, the Accounts opened by Regulated Clients will be (a) exclusively opened to provide the Services activated by the Customer, (b) maintained merely for internal and operational purposes to enable the proper provision of the relevant Services, and (c) restricted in their use, including Regulated Clients not being permitted to have any positive balance in the relevant Accounts. Not all Services offered by the Bank may be available to Regulated Clients.

## VII. Electronic Services

### A. Electronic Record Management

The Bank keeps records of the Customer's access to the Bank's internet channels for the period required by the applicable law. It is important to mention that some information or data transmitted on the electronic channels may be stored in servers outside Brazil.

The Customer may access the services contracted by it through the Bank in Brazil and from abroad and is aware that transactions executed outside the country are also subject to the laws of the country where they were initiated.

### B. Citi FX Pulse Platform

The following instructions shall be observed when using the CitiFX Pulse Platform ("Platform").

The Platform may be used to obtain information, quotes and closing prices for foreign exchange transactions; to share data and electronic files with the Bank; and to provide information for closing operations. Each feature is accessed by specific Users, who can be the Customer's staff or representatives, upon the Customer's request.

To add, change or exclude Users, the Customer shall contact the Bank by email.

Foreign exchange transactions are, for all purposes, requests by the Customer to buy or sell foreign currencies, at the price displayed on the Platform. Any subsequent change, or cancellation by the Customer, will mean a further sale or purchase of foreign currency at the market price. Any difference in these prices will be debited or credited to the Customer.

The transactions requested will only be valid after confirmation by the Bank. If the Customer is not sure whether a transaction has been closed, the Customer shall contact the Bank for confirmation. The Bank will not process transactions that are not in accordance with the local and international regulations to which the Bank is subject.

If the Customer has difficulties accessing the Platform, the Customer shall contact the Bank's service channels. If a transaction is urgent, the Customer may call the Bank trading desk directly.

FX transactions closed on the Platform will only become effective exchange contracts if they meet the regulations, including, among other things, the delivery of documents to the Bank

(and its acceptance), payment of the applicable taxes, funds availability and compliance with any other requirements of the transaction related.

Exchange contracts can be signed manually or digitally by the Customer's representatives duly registered with the Bank.

The use of the Platform is subject to rules applicable to the purchase and sale of foreign currency and to internal rules of the Bank.

The Bank might make changes to the Platform without notice, including restricting access to users.

## VIII. Conclusion

Thank you for choosing the Bank Treasury and Trade Solutions (TTS) for your cash management needs. Please feel free to contact your Citi relationship manager with any additional questions you have regarding TTS services.

The information contained in these pages is not intended as legal or tax advice and we advise our readers to contact their own advisors. Not all products and services are available in all geographic areas. Any unauthorized use, duplication or disclosure is prohibited by law and may result in prosecution.

### **SAC Citi – Customer Service Support**

0800 979 2484 or [sacatendimento@citi.com](mailto:sacatendimento@citi.com) from 8 a.m. 6 p.m., on business days. [sacciti@bcacatendimento.com.br](mailto:sacciti@bcacatendimento.com.br) from 6 p.m. to 8 a.m., on business days, and all hours on holidays and weekends. For people with disability contact at [sacatendimento@citi.com](mailto:sacatendimento@citi.com).

Cash Management User Guide\_Brazil\_v3.4\_September 2025

**Treasury and Trade Solutions**  
**[citi.com/treasuryandtradesolutions](https://citi.com/treasuryandtradesolutions)**

© 2025 Citibank, N.A. Citi, Citi and Arc Design and other marks used herein are service marks of Citigroup Inc. or its affiliates, used and registered throughout the world.

2334473 01/25

This document is registered with the: (i) 1st, (ii) 3rd and (iii) 6th Registry Office of Title Deeds and Documents of the City of São Paulo, under the microfilm No.: (i) 3.760.380; (ii) 9.149.471; and (iii) 1.982.645



# Cash Management Guia do Usuário

Brazil

# Índice

|      |                                                                              |    |
|------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| I.   | Introdução .....                                                             | 4  |
| II.  | Serviços de Pagamentos .....                                                 | 5  |
| A.   | Tipos de Serviços de Pagamentos no Brasil .....                              | 5  |
| B.   | Envio de Pagamento .....                                                     | 5  |
| C.   | Notificações ao Beneficiário .....                                           | 6  |
| D.   | Revogação, Modificação, Rejeição e Cancelamento de Pagamentos .....          | 6  |
| E.   | Pagamentos de Boletos .....                                                  | 7  |
| F.   | Pagamentos de Impostos e Contas de Serviços Públicos .....                   | 7  |
| G.   | Disponibilidade de Pagamentos .....                                          | 9  |
| H.   | Pagamentos Instantâneos (Pix) .....                                          | 10 |
| I.   | Débito Direto Autorizado (DDA) .....                                         | 10 |
| III. | Serviços de Recebíveis .....                                                 | 14 |
| A.   | Código de Identificação de Pagador .....                                     | 14 |
| B.   | Boleto de Cobrança .....                                                     | 14 |
| C.   | Validade, Existência e Fluxo Operacional do Serviço de Boleto Bancário ..... | 14 |
| D.   | Pagamento via Débito Direto Autorizado (DDA) .....                           | 16 |
| E.   | Recebimento de Boletos .....                                                 | 17 |
| F.   | Protesto de Títulos e Apontamentos na Serasa .....                           | 17 |
| G.   | Pagamentos Instantâneos Cobrança (Pix Cobrança) – QR Code .....              | 19 |
| H.   | Pagamentos Instantâneos Cobrança (Pix Cobrança) – Via Chave.....             | 19 |
| I.   | Pagamentos Instantâneos Cobrança (Pix Cobrança) – Pix Automático.....        | 20 |
| J.   | Portal de Faturas .....                                                      | 20 |
| IV.  | Início de Instruções Manuais .....                                           | 21 |
| V.   | Serviços de Gerenciamento de Liquidez .....                                  | 26 |
| A.   | Fluxo de Caixa Aplicado (FCA) .....                                          | 26 |
| B.   | Balanceamento de Saldos .....                                                | 27 |
| C.   | Depósitos a Prazo (Certificado de Depósito Bancário – CDB) .....             | 29 |
| VI.  | Outras Considerações .....                                                   | 31 |

---

|                                                                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Tarifas .....                                                                                                                                                                                  | 31 |
| B. Informações relacionadas à Conta .....                                                                                                                                                         | 31 |
| C. Open Finance .....                                                                                                                                                                             | 31 |
| D. Informações Gerais .....                                                                                                                                                                       | 31 |
| E. Abertura de Contas para Clients que são Instituições Financeiras reguladas pelo Banco Central do Brasil, Entidades Fechadas de Previdência Complementar (“EFPCs”) e Planos de Benefícios ..... | 32 |
| VII. Internet Banking .....                                                                                                                                                                       | 34 |
| A. Gerenciamento de Registros Eletrônicos .....                                                                                                                                                   | 34 |
| B. Plataforma Citi FX Pulse .....                                                                                                                                                                 | 34 |
| VIII. Conclusão .....                                                                                                                                                                             | 36 |

## I. Introdução

Obrigado por escolher o *Treasury and Trade Solutions* (TTS) do Banco para suas necessidades de negócio de cash management. O objetivo deste Guia do Usuário de *Cash Management* (Guia do Usuário) é fornecer aos Clientes um manual com informações detalhadas sobre os serviços disponíveis a eles. Ele deve ser lido em conjunto com os termos e condições de sua Conta. Este Guia do Usuário pode ser atualizado de tempos em tempos e quaisquer futuras alterações e ratificações, após o devido registro junto ao respectivo Oficial de Registro de Títulos e Documentos, serão disponibilizadas ao Cliente e farão parte do Guia do Usuário.

## II. Serviços de Pagamentos

Instruções sobre pagamentos podem ser informadas através dos seguintes canais: *CitiDirect BE*® e *CitiConnect*® e estarão automaticamente disponíveis para o Cliente.

### A. Tipos de Serviços de Pagamentos no Brasil

- **Book to Book (transferências internas):** Transferências entre contas do Banco.
- **Compensação Automática (Automated Clearing House – ACH):** Sistema de pagamento de transferência eletrônica interbancária.
- **TED (Real Time Gross Settlement – RTGS):** Transferências para outros bancos, compensadas e liquidadas no mesmo dia, sem limite por instrução.
- **Pagamentos (Boleto):** Boletos que representam uma obrigação de pagamento ou oferta de produtos ou serviços, proposta de contrato civil ou convite para uma associação, emitidos para serem pagos pelo Cliente.
- **Transferência em Moeda Estrangeira:** Permite que os Clientes transfiram fundos para contas em outros países em diferentes moedas por meio de transferências bancárias.
- **Impostos:** Pagamentos de impostos ou contribuições municipais, estaduais ou federais pelos quais o Cliente é diretamente responsável, ou pelos quais qualquer pessoa física ou jurídica indicada pelo Cliente é responsável.
- **Pagamentos de Contas de Serviços Públicos:** Pagamento de contas de serviços públicos pelas quais o Cliente é diretamente responsável, ou pelas quais qualquer pessoa física ou jurídica indicada pelo Cliente é responsável.
- **Pagamentos Instantâneos (Pix):** Transferência doméstica de fundos processada em segundos, disponível 24 (vinte e quatro) horas do dia, 7 (sete) dias por semana e permite que o Cliente realize transferências de fundos em tempo real entre as instituições participantes do Sistema de Pagamentos Instantâneos do Banco Central do Brasil (“SPI”).

O Cliente deve consultar o Banco com antecedência sobre quais impostos e contas de serviços públicos estão disponíveis para pagamento.

O Banco não aceita instruções para contas de beneficiários não residentes.

### B. Envio de Pagamento

1. O Cliente pode instruir o Banco a pagar um beneficiário, antes do horário de corte, através dos canais eletrônicos. As instruções devem ser formatadas de acordo com as especificações do mercado e conforme descrito durante a fase de implementação. As instruções de pagamento, qualquer que seja a forma como foram geradas, devem conter informações sobre o beneficiário do pagamento, o valor, o dia em que o pagamento deve ser feito e a pessoa autorizada a retirá-lo, entre outras informações necessárias.

2. Uma vez recebidas as instruções do Cliente através dos canais eletrônicos, o Banco enviará as instruções à instituição beneficiária com base no ciclo de compensação definido localmente, exceto para pagamentos de impostos e serviços públicos, que seguem um procedimento específico, conforme descrito neste Guia do Usuário.
3. Em seguida, a instituição beneficiária credita a conta bancária do beneficiário, exceto os pagamentos de impostos e serviços públicos, que seguem um procedimento específico, conforme descrito neste Guia do Usuário.
4. Pagamentos Tokenizados (Chave Pix) é uma funcionalidade dos Pagamentos Instantâneos (Pix) que permite ao Cliente iniciar pagamentos sem a necessidade do número da conta do beneficiário. Ao invés disso, os pagamentos são iniciados com a utilização de um substituto como número de telefone, endereço de e-mail, número de CPF ou uma chave Pix aleatória.
5. O Cliente poderá instruir o Banco a automaticamente converter TEDs em transações de Pagamentos Instantâneos (Pix).
6. O Cliente poderá estabelecer limites para as transações de Pagamentos Instantâneos nos canais eletrônicos e o Banco irá atuar em tais Comunicações para aumentar ou diminuir o limite do Cliente de acordo com os Requerimentos Governamentais. O Banco poderá rejeitar transações em valores superiores aos estabelecidos nos Requerimentos Governamentais ou nas políticas do Banco.

### C. Notificações ao Beneficiário

O recurso de notificações ao beneficiário dos canais eletrônicos pode ser utilizado para informar ou notificar os beneficiários sobre o status e detalhes dos pagamentos para facilitar a reconciliação das transações e quando o Cliente ativa esse serviço durante o processo de implementação correspondente. As notificações ao beneficiário são enviadas por e-mail aos respectivos beneficiários, que podem acessar os detalhes do pagamento através de um link para o Canal de Pagamento Online (*Online Payment Channel – OLPC*).

### D. Revogação, Modificação, Rejeição e Cancelamento de Pagamentos

Cada instrução de pagamento confirmada pelo Cliente nos canais eletrônicos e recebida pelo Banco é irrevogável a partir do momento em que é recebida pelo Banco.

Se a instrução de pagamento tiver sido enviada ao beneficiário pretendido e o Cliente desejar revogá-la, uma solicitação por escrito deve ser enviada para o Banco (assinada por um representante legal do Cliente) até às 12h00 um dia útil antes da data de pagamento para reverter a respectiva transação antes que seja recebida pelo beneficiário. Nesses casos, o Banco envidará seus melhores esforços para reverter o processo. No entanto, isso não implica nenhuma obrigação em relação ao Cliente ou terceiros (incluindo o Banco) pelo resultado da reversão.

Se a instrução de pagamento tiver uma data futura de processamento, o Cliente poderá optar por cancelar ou modificar a instrução de pagamento através do canal eletrônico.

## E. Pagamentos de Boletos

O Banco é simplesmente o agente e executor de instruções de transações de uma conta e, como tal, não é responsável pelo pagamento de Boletos vencidos ou com valores diferentes dos exibidos nos Boletos.

Se o Banco que estiver recebendo um pagamento solicitar reembolso por Boletos vencidos ou Boletos com valores diferentes, o Banco poderá debitar a Conta sem aviso prévio.

## F. Pagamentos de Impostos e Contas de Serviços Públicos

Esta seção inclui requisitos adicionais para instruções relacionadas ao pagamento de impostos e contas de serviços públicos.

As instruções enviadas ao Banco para o pagamento de impostos devem ser acompanhadas de boletos de pagamento de impostos impressos e preenchidos.

Os boletos de pagamento de impostos podem ser autenticados por um banco correspondente, de acordo com o contrato celebrado entre o Banco e o banco correspondente para esse fim.

O Cliente deve agendar o pagamento de impostos com vencimento nos fins de semana, feriados ou dias em que os bancos não estão abertos, para o dia útil anterior. Caso contrário, estará sujeito a encargos ou multas por inadimplência.

O comprovante de pagamento está disponível em até um dia após o pagamento, se as instruções do Cliente forem enviadas via canais eletrônicos. No caso de instruções de contingência, o Cliente pode coletar o comprovante de pagamento no endereço fornecido pelo *CitiService* no primeiro dia útil após o pagamento ter sido efetuado, por um período máximo de 90 dias.

No caso de pagamentos de impostos, o Cliente deve manter sob sua custódia e cuidado as vias originais dos documentos que deram origem às instruções, e não as destruir, e deve disponibilizá-las imediatamente ao Banco, mediante solicitação, por um período mínimo de 90 dias da execução das instruções.

## Envio e Cancelamento de Instruções via Canal Eletrônico

O Cliente envia ao Banco para processamento as instruções para pagamento de impostos e contas de serviços públicos, devidos pelo Cliente ou por terceiros, e o Banco procederá ao pagamento, sem nenhuma confirmação ou consulta adicional para as transações recebidas pelos canais eletrônicos.

O Cliente envia ao Banco um arquivo eletrônico com informações do pagamento de impostos e contas de serviços públicos através do canal eletrônico apropriado até às 15h00 no dia do pagamento. O arquivo deve estar no formato aprovado, conforme mostrado no manual que o Banco fornece ao Cliente quando o canal eletrônico é implementado.

Após o recebimento de um arquivo eletrônico, o Banco retornará esse arquivo (primeiro arquivo) para revisão e alteração do Cliente, se necessário. O primeiro arquivo de devolução indica o montante e tipo de pagamentos de impostos ou contas de serviços públicos a serem pagos e quais pagamentos foram rejeitados. Este primeiro arquivo de devolução não pode ser utilizado como comprovante de pagamento.

Os pagamentos de impostos e contas de serviços públicos rejeitados podem ser corrigidos pelo Cliente e o arquivo pode ser reenviado, de modo que o Banco possa continuar a processar e executar as instruções, desde que sejam recebidos antes do horário de corte.

Se o Cliente não enviar um novo arquivo antes do horário de corte, o Banco não processará as instruções com inconsistências.

O Banco envia ao cliente um segundo arquivo de devolução um dia útil após o envio do primeiro arquivo identificando os pagamentos efetivamente realizados e os pagamentos que foram rejeitados, podendo indicar os motivos da rejeição.

O segundo arquivo de devolução contém a autenticação bancária emitida pelo Banco ou pelo banco correspondente, mas a autenticação será inválida se a agência de recebimento devolver o pagamento do imposto ou da conta de serviço público e o Banco notificar o Cliente de forma adequada.

A autenticação fornecida é para uso exclusivo nos sistemas do Cliente e não pode ser alterada, adulterada ou utilizada para qualquer finalidade além de registrar a liquidação do pagamento enviado pelo Banco. O Cliente é responsável pelo uso indevido da autenticação eletrônica.

Solicitações de cancelamento de instruções de pagamento de impostos e de contas de serviços públicos transmitidas através de canais eletrônicos podem ser feitas, após verificação com o Banco, e sujeito ao horário de corte, conforme o caso, até um dia útil antes da respectiva data de pagamento.

## SISCOMEX

O pagamento de impostos federais para uma Declaração de Importação (DI) registrada no Sistema Integrado de Comércio Exterior (SISCOMEX) será efetuado por débito na Conta indicada pelo Cliente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e caso o Cliente tenha optado por este serviço de forma apropriada.

O Cliente nomeia despachantes para atuar como representantes legais assinando o formulário apropriado.

### Software de Conversão de Arquivo

O Banco poderá habilitar ao Cliente a possibilidade de converter automaticamente guias de tributos e contas de concessionárias enviadas em formato PDF, imagens, texto ou Excel para arquivos de pagamento no padrão da Febraban CNAB 240 (“**Software de Conversão de Arquivo**”), desde que o Cliente tenha optado por esse serviço adequadamente. O Software de Conversão de Arquivos será disponibilizado para o Cliente em um endereço eletrônico indicado pelo Banco e, portanto, não precisa ser baixado pelo Cliente.

Por favor note que o Software de Conversão de Arquivo somente permite a conversão de arquivos, conforme mencionado acima, mas tal conversão é feita automaticamente pelo Software de Conversão de Arquivo, sem validação do seu conteúdo. O Cliente precisará verificar as informações após conversão de arquivos e antes da submissão de tais guias de tributo e contas de concessionária para pagamento.

## G. Disponibilidade de Pagamentos

Os horários de corte para cada tipo de pagamento no fuso horário brasileiro são os seguintes:

|                                                                                                                             | Canais Eletrônicos | MIFT  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|
| • Transferências Internas<br>• Boletos (para valores abaixo do VR-Boleto)*                                                  | 18h30              | 16h30 |
| • TEDs<br>• Boletos (para valores acima do VR-Boleto)*                                                                      | 16h00              | 14h00 |
| • Impostos e Contas de Serviços Públicos Recebidos pelo Banco                                                               | 19h00              | 13h00 |
| • Impostos e Contas de Serviços Públicos Recebidos por um Banco Correspondente                                              | 15h00              | 13h00 |
| * Boletos abaixo do Valor de Referência (VR-Boleto), conforme definido nos regulamentos, são alterados de tempos em tempos. |                    |       |
| * Pagamentos Instantâneos e SISCOMEX (Pix): 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.                    |                    |       |

Esses horários também podem ser verificados através do Centro de Serviços para Pessoas Jurídicas do *CitiService*, sendo que os números de telefone do *CitiService* podem ser obtidos on-line no endereço [www.citibank.com.br](http://www.citibank.com.br).

As instruções recebidas após os horários de corte serão executadas no dia útil subsequente contado a partir do dia em que o Cliente enviou as respectivas instruções. Se o Cliente agendar as instruções para um dia que não seja um dia útil ou para uma data em que os bancos estão fechados quando as instruções precisam ser processadas, o Banco executará essas instruções no dia útil subsequente e o Cliente arcará com eventuais cobranças ou multas por inadimplência aplicáveis.

#### H. Pagamentos Instantâneos (Pix)

É a transferência eletrônica de fundos, na qual o envio do valor e o recebimento dele ocorrem em tempo real e cujo serviço está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e em todos os dias no ano.

**Se for detectada fraude ou houver falhas operacionais sistêmicas, o Banco poderá debitar, inclusive parcialmente, ou bloquear o acesso a fundos da Conta com base nos Requerimentos Governamentais e nos Termos da Conta. A devolução de fundos debitados só pode ser iniciada de acordo com o cronograma estabelecido na regulamentação aplicável.**

#### I. Débito Direto Autorizado (DDA)

O Cliente pode visualizar on-line os boletos (Boleto) por cujo pagamento é responsável e que foram registrados no Facilitador de Pagamento por um banco que atua nas instruções do beneficiário (chamado Boleto Registrado).

O Cliente também pode pagar Boletos Registrados através dos canais eletrônicos se o serviço de pagamento eletrônico tiver sido ativado pelo Cliente usando o respectivo formulário do Banco.

##### Regras para Visualizar Boletos Registrados

Se o Cliente visualizar ou solicitar detalhes de um Boleto Registrado, a confirmação do recebimento do Boleto Registrado correspondente do Cliente está automaticamente implícita.

O Cliente tem 2 opções para visualizar Boletos Registrados on-line via os canais eletrônicos fornecidos pelo Banco (chamado Serviço DDA):

- **Boleto Eletrônico DDA:** Os Boletos Registrados são disponibilizados pelo Banco através de um canal eletrônico no qual o Cliente deve ativar a opção Boleto Eletrônico DDA (sujeito à disponibilidade do serviço);

- **Arquivo Digitalizado (Varredura DDA):** Os arquivos que contêm detalhes de Boletos Registrados são disponibilizados pelo Banco através de um serviço de canal eletrônico; o Cliente deve enviar o formulário apropriado para ativar o serviço.

Após o Cliente registrar um Serviço DDA no Facilitador de Pagamento a pedido do Banco, o Banco disponibiliza os Boletos Registrados on-line e o Cliente pode visualizá-los um dia útil após a ativação do Boleto Eletrônico DDA ou do Varredura DDA.

Se o Cliente ou o pagador autorizado estiver registrado para o serviço, o Boleto Registrado fica disponível para visualização no Boleto Eletrônico DDA pelos períodos indicados abaixo, que podem ser alterados a qualquer momento pelo Serviço DDA sem aviso prévio ao Cliente:

- **Boleto Registrado vencido e não pago:** 65 (sessenta e cinco) dias após o vencimento;
- **Boleto Registrado excluído (baixado) do Serviço DDA após liquidação ou cancelamento:** 7 (sete) dias úteis.

### Questões a Considerar em Relação aos Boletos Registrados

- Enquanto o Serviço DDA estiver ativo, qualquer Boleto Registrado é incluído no Serviço DDA e esses Boletos Registrados podem ser visualizados on-line utilizando uma das duas opções escolhidas pelo Cliente. Nem os bancos nem as instituições financeiras contratadas pelos beneficiários, nem os próprios beneficiários, podem emitir os Boletos Registrados em cópia impressa.
- Se o Cliente receber uma cópia impressa de um Boleto Registrado, ele deve confirmar se o Boleto está disponível para visualização on-line, seja através do Boleto Eletrônico DDA ou Varredura DDA, antes de efetuar o pagamento para evitar pagamentos duplicados. De preferência, o Cliente pagará o Boleto Registrado através do Banco. O Banco não é responsável por pagamentos duplicados de Boletos Registrados, e se isso ocorrer, o Cliente deve tomar as medidas necessárias junto ao beneficiário e/ou Banco e/ou instituições financeiras para o qual o pagamento foi feito.
- O Cliente pode solicitar ao Banco que altere ou atualize seus detalhes registrados no Boleto Eletrônico DDA ou Varredura DDA enviando ao Banco o formulário adequado.
- O Cliente pode alterar o método de visualização dos Boletos Registrados enviando o formulário adequado para ativar o Varredura DDA ou o Boleto Eletrônico DDA.
- O Banco não verifica a veracidade, precisão ou completude dos dados nos Boletos Registrados no Serviço DDA, nem calcula os montantes dos Boletos vencidos, que são calculados pelos beneficiários.
- Os Boletos vencidos são disponibilizados ao Cliente pelo Banco para serem visualizados como Boleto Eletrônico DDA, com as informações mínimas exigidas pelo Serviço DDA. O Cliente é responsável por qualquer ação tomada após o recebimento de um Boleto.

- A falta de pagamento de um Boleto Registrado pode levar ao protesto desse Boleto Registrado em nome do pagador original, seja o Cliente ou o pagador autorizado, conforme o caso.

### Acesso e Manutenção do Arquivo Digitalizado

O Cliente deve reconciliar os dados em um Arquivo Digitalizado com seus registros internos para garantir que ele esteja correto antes da inclusão, autorização ou pagamento eletrônico de um Boleto Registrado no Arquivo Digitalizado.

O Cliente deve armazenar todos os Arquivos Digitalizados recebidos em seu computador. O Banco não fornece ao Cliente um Arquivo Digitalizado duplicado com detalhes de um Boleto Registrado previamente fornecido.

O Cliente é responsável por controlar o acesso aos dados contidos nos Arquivos Digitalizados.

Considerando o serviço Varredura DDA, o Banco não é responsável pela:

- Diferença, omissão ou erro em qualquer dado, incluindo valores, fornecido pelo Serviço DDA por outras instituições financeiras e/ou pelo Facilitador de Pagamento;
- Disponibilidade de informações pelo Facilitador de Pagamento.

### Pagadores Autorizados

O Cliente pode adicionar ou remover pagadores autorizados de seu registro de pagador eletrônico (pagadores autorizados), de acordo com a opção de visualização selecionada. O Banco aceita como pagador autorizado apenas empresas: a) com o mesmo CNPJ raiz do Cliente ou que pertençam ao mesmo grupo econômico do Cliente, b) cuja autorização e assinatura tenham sido certificadas, e c) que receberam o processamento do formulário apropriado enviado pelo Cliente ao Banco. Para fins deste Guia do Usuário, grupo econômico do Cliente significa que qualquer afiliada, empresa associada ou entidade que, direta ou indiretamente, controle, seja controlada por, e/ou esteja sob o controle comum do Cliente.

Após incluir um pagador autorizado, o Cliente recebe o Boleto Registrado originalmente pago pela entidade legal autorizada pelo Cliente para (a) visualizar no Serviço DDA e (b) pagamento eletrônico.

O Banco não será responsável por nenhuma perda ou dano causado ao pagador autorizado no Serviço DDA ou na prestação de serviços relacionados, na medida em que atua de acordo com instruções do pagador autorizado.

### Pagador Eletrônico Terceiro

O Banco pode fornecer ao Cliente, através do canal eletrônico apropriado, a possibilidade de encaminhar cópias eletrônicas de Boletos Registrados. Nesse caso, um terceiro que utilize o Serviço DDA pode pagar um Boleto Registrado on-line.

O Cliente pode receber uma cópia eletrônica do Boleto Registrado e pode ser indicado como pagador de um Boleto Registrado no qual um terceiro é exibido como pagador on-line. Nesse caso, o Cliente pode aceitar ou recusar a visualização ou pagamento do Boleto Registrado.

### Desativação do DDA

O Cliente pode desativar um Boleto Eletrônico DDA através do canal eletrônico apropriado. Nesse caso, quaisquer formulários relacionados à ativação de um Varredura DDA enviados pelo Cliente, mas ainda não processados pelo Banco, serão ignorados.

Para desativar um Varredura DDA, o Cliente deve enviar ao Banco o formulário apropriado, devidamente assinado.

Se o Cliente desativar o Serviço DDA, o Banco enviará ao Cliente um relatório listando os Boletos Registrados ainda não vencidos, atrasados e não cancelados no Serviço DDA até a data e hora de desativação. Caso o Cliente tenha encerrado seu relacionamento como pagador eletrônico com os outros bancos e instituições participantes do Serviço DDA, o Banco irá instruir o Cliente sobre como proceder com os pagamentos em questão. Após o Banco entregar este relatório, o Cliente será responsável por qualquer ação que venha a tomar.

O CNPJ do Cliente será excluído completamente do Serviço DDA quando o Serviço DDA for encerrado com todos os bancos e instituições participantes com os quais o Cliente esteja registrado como um pagador eletrônico.

Se o Cliente encerrar a Conta, o Serviço DDA não estará mais disponível.

## III. Serviços de Recebíveis

### A. Código de Identificação de Pagador

Mediante ativação pelo Cliente no Formulário de Abertura de Conta ou no Formulário de Ativação de Serviços, o

Banco atribuirá uma série de números a serem lidos em conjunto com o número da Conta do Cliente (“Códigos de Identificação”), que permitirá a identificação de transferências recebidas creditadas na Conta do Cliente, sendo que tais Códigos de Identificação estarão definidos em um formulário específico.

O Cliente atribui livremente os Códigos de Identificação aos seus fornecedores, clientes e ou prestadores de serviço (“Fornecedores”).

Mediante recebimento de uma transferência identificada por um Código de Identificação, o Banco verificará a que Conta tal Código de Identificação está atrelado e creditará a Conta correspondente.

### B. Boleto de Cobrança

O Cliente envia ao Banco as informações para receber boletos de pagamento (Boletos), a fim de gerenciar o processo de contas a receber do Cliente.

O Cliente pode pedir ao Banco que efetue o registro no Facilitador de Pagamento (conforme definido nos termos e condições de Conta) para impressão e envio dos Boletos e serviços relacionados. A impressão e o envio de Boletos também podem ser feitos diretamente pelo Cliente e, neste caso, o Cliente está ciente que o pagamento dos Boletos somente ocorrerá mediante disponibilidade de informações no Facilitador de Pagamento, portanto, o Cliente poderá enviar os Boletos ao Banco para registro no Facilitador de Pagamento. O serviço não está disponível para faturas de seguro ou notas promissórias, notas ao portador ou Boletos com prazo de vencimento inferior a 7 (sete) dias após a data de entrega quando são impressos e publicados pelo Banco.

Há dois tipos de Boletos:

- **Cobrança:** utilizados exclusivamente para a cobrança de débitos resultantes da venda de um produto ou fornecimento de um serviço; e
- **Depósito e Aporte:** utilizados para creditar recursos nas contas de depósito ou contas de pagamento pré-paga dos pagadores, conforme ofertadas pelo Cliente a tais pagadores.

### C. Validade, Existência e Fluxo Operacional do Serviço de Boleto Bancário

O Cliente é responsável pela saúde, existência, validade, legalidade e autenticidade da dívida subjacente ao Boleto emitido, sendo que no caso de o Cliente ser terceiro habilitando

beneficiários finais (Terceiro Habilitador), o Cliente deve observar os requisitos técnicos, operacionais, de segurança cibernética e de reputação, de acordo com o Requerimento Governamental.

O Cliente, a pedido do Banco e no prazo estipulado, deve apresentar documentação de apoio para a emissão dos Boletos durante o período determinado pelo Requerimento Governamental.

O Banco emite os Boletos de acordo com as instruções e atualizações enviadas pelo Cliente. As regras para produção, uso ou impressão dos boletos que não sigam este Guia do Usuário a Convenção da Cobrança disponível em <https://corporateportal.brazil.citibank.com/produtos-servicos/cash-management/cobranca.htm>, pode resultar em multas, encargos ou despesas para o Cliente.

O Cliente autoriza o Banco a arquivar os detalhes nos sistemas do Banco e no Facilitador de Pagamento. Essas instruções podem ser transmitidas ao Banco por um arquivo de remessa, pedido eletrônico feito pelo CitiDirect BE® ou telefonema gravado feito para o CitiService. O Banco deve receber as informações dos Boletos impressas pelo Cliente para registrá-las no Facilitador de Pagamento.

Os Boletos devem conter, no mínimo, as seguintes informações e seguir um modelo e especificações técnicas fornecidas pelo Banco ao Cliente, de acordo com os padrões do mercado. Na falta dessas informações, o Banco não processará as cobranças nem registrará os Boletos no Facilitador de Pagamento:

- Código de barras, no campo correto;
- Nome, endereço e CNPJ ou CPF do pagador;
- Detalhes da instituição financeira destinatária;
- Nome, endereço e CPF ou CNPJ do beneficiário;
- Nome e CPF ou CNPJ do beneficiário final, nos casos de o Cliente atuar como Terceiro Habilitador ou de Boleto de Depósito e Aporte;
- Valor de pagamento e data de vencimento;
- Detalhes de descontos, multas, juros de mora, encargos, períodos de carência, deduções, subsídios ou reembolsos aplicáveis à obrigação representada pelo Boleto; O Banco cobrará e calculará esses montantes quando estiverem expressamente indicados no Boleto.

As condições de pagamento contidas no registro feito perante o Facilitador de Pagamento, relacionado ao acima, vigoram sobre as informações contidas no Boleto de liquidação de pagamento, exceto nos casos de indisponibilidade, falha ou intermitência na consulta ao sistema, em conformidade com a lei aplicável.

Se o pagador estiver autorizado a pagar um valor diferente, o Cliente deve informar ao Banco a diferença exata ou simplesmente indicar que a liquidação de qualquer montante é permitida.

O Banco envia ao Cliente um arquivo de devolução, relatórios e/ou uma declaração de cobranças, com confirmação de registro, instruções, cancelamentos e pagamentos, conforme apropriado. E o Cliente irá checar a informação disponível em tal arquivo de devolução, para que, no caso deste não concordar com a informação contida, o Cliente comunique o Banco no prazo de 72 (setenta e duas) horas após recebimento da informação.

Ao emitir um Boleto, o Cliente deve cumprir o manual de impressão e produção do Boleto fornecido pelo Banco e o Banco não se responsabiliza por quaisquer diferenças entre o Boleto emitido pelo Cliente e as especificações contidas no manual. O Cliente pode, a qualquer momento, solicitar ao Banco que valide o Boleto impresso ou produzido pelo Cliente.

Mediante solicitação e sob a responsabilidade do Cliente, o Banco enviará os Boletos por e-mail para os pagadores que não conseguirem visualizá-los on-line. Esses pagadores devem concordar antecipadamente em receber o Boleto por este método e o Cliente deve manter a prova de tal consentimento.

Os Boletos registrados no sistema do Banco e na Facilitador de Pagamento que estiverem em atraso por mais de 180 dias, ou por um período acordado antecipadamente com o Cliente, serão automaticamente cancelados e o Cliente será informado por meio de um arquivo de devolução ou declaração de cobrança. O cancelamento também pode ser efetuado pelo Cliente que poderá instruir o Banco a qualquer momento.

O Cliente não pode transferir aos pagadores nenhum encargo, tais como despesas notariais, incluindo tais encargos nos Boletos correspondentes.

#### **D. Pagamento via Débito Direto Autorizado (DDA)**

O Banco não imprime ou envia Boletos aos pagadores do Cliente que contrataram o serviço de visualização de Boleto on-line, uma vez que esses pagadores utilizam os serviços on-line prestados pelos seus próprios bancos para visualizar Boletos emitidos para seu pagamento.

Da mesma forma, o Cliente não irá imprimir e enviar Boletos para esses pagadores. O Banco não se responsabiliza caso o Cliente não observe essa regra.

O Banco indica, no arquivo de devolução que confirma o registro dos Boletos, quais estão disponíveis no sistema de visualização on-line.

O Banco não validará Boletos impressos ou produzidos pelo Cliente para os pagadores que contrataram o serviço de visualização on-line do Boleto. Se o Cliente solicitar ao Banco que

emita e envie Boletos para esses pagadores, o Cliente fica ciente de que pagamentos duplicados poderão ser feitos e tratará essa situação diretamente com os pagadores.

Se um pagador cancelar todos os seus contratos de visualização on-line de Boletos com bancos e/ou instituições financeiras, o Cliente poderá solicitar ao Banco que: (a) forneça uma lista detalhada de Boletos que estejam vencendo ou ainda vencerão para esse pagador ou (b) imprima esses Boletos e envie-os para o pagador.

Em tais casos, o Cliente poderá obter diretamente ou informar o pagador a obter a segunda via do Boleto no canal eletrônico informado pelo Banco.

## E. Recebimento de Boletos

O produto dos Boletos estará disponível para o Cliente após o primeiro dia útil da compensação do Boleto, conforme oportunamente acordado entre o Banco e o Cliente.

O Banco não aceitará Boletos:

- Alterados ou incorretos, ou se os detalhes neles contidos forem inconsistentes ou inválidos.
- Caso os pagadores do Cliente se recusaram a pagar.
- Caso seja impossível validar as informações do Boleto nos registros do Facilitador de Pagamento.

Boletos com valores expressos em índices, taxas, moedas estrangeiras ou unidades monetárias serão convertidos em moeda local na data do pagamento, e nem o Cliente nem qualquer terceiro pode reclamar do Banco nenhuma diferença entre os valores recebidos e o valor da conversão. O Cliente é totalmente responsável pelo uso de índices, taxas, moedas estrangeiras ou unidades monetárias nos Boletos que emitir ou imprimir.

O Banco pode aceitar diferentes montantes de pagamentos recebidos de outros bancos que sejam diferentes dos registrados no Facilitador de Pagamento, incluindo juros de mora sobre o produto do Boleto liquidado junto a outros bancos ou por créditos não transferidos em sua totalidade. Em tais casos, o Cliente irá orientar o pagador do Boleto a contactar diretamente o banco recebedor. O Banco pode tentar recuperar esses montantes dos outros bancos conforme solicitado pelo Cliente.

## F. Protesto de Títulos e Apontamentos na Serasa

O Banco e a Serasa firmaram, por conta e em nome e benefício do Cliente, o Contrato de Prestação de Serviços Convem Devedores para inclusão e exclusão de dados de pagadores do Cliente no banco de dados da Serasa. Este serviço deve ser ativado pelo Cliente e o protesto via cartório fica automaticamente disponível quando a cobrança é ativada.

O Cliente pode instruir o Banco a contestar Boletos não pagos e/ou incluí-los na base de dados Convem Devedores da Serasa. O Banco está autorizado a agir em nome do Cliente em relação às solicitações de inscrição e inclusão e respectivas solicitações de cancelamento de Boletos e dívidas vencidas e não pagas por pagadores incluídos na base do Convem Devedores, bem como mediante exigências de autoridade legais, administrativas ou competentes.

O Cliente deve instruir o Banco a excluir dos registros quaisquer pagadores que, por qualquer motivo, estejam listados por engano no banco de dados do Convem Devedores.

Se o Cliente não informar o Banco sobre quaisquer alterações em seu próprio endereço, as comunicações enviadas pela Serasa, como uma exigência para o Cliente cobrir custos, serão consideradas devidamente entregues e recebidas.

A Serasa envia correspondência a todos os pagadores, sejam pessoas físicas ou jurídicas, informando-os sobre o recebimento de uma solicitação para inclusão de seus nomes na base de dados do Convem Devedores. Portanto, o Cliente deve manter listas precisas e atualizadas dos endereços dos pagadores.

O Cliente é considerado totalmente responsável perante a Serasa, pagadores, terceiros e Banco por: dados incorretos, imprecisos ou desatualizados para o registro de pagadores no banco de dados da Serasa e por contestações, avisos, avaliações ou sanções de qualquer natureza incluindo ações judiciais, indenizações, reembolsos, perdas ou danos ou lucros cessantes, multas, juros e ajustes monetários resultantes de informações e elementos contidos nos arquivos e detalhes dos pagadores enviados à Serasa a pedido do Cliente.

O Cliente tomará as medidas necessárias diretamente com os pagadores, e nem o Banco nem a Serasa serão responsáveis por eventuais perdas resultantes.

A Serasa pode ignorar as solicitações de inclusão em seu banco de dados se tiver motivos para acreditar que informações incorretas foram fornecidas ou se o Banco cancelar seu contrato com a Serasa.

O Cliente, como fiduciário, deve manter durante pelo menos 5 anos após o término do evento, toda a documentação de suporte relativa a contas e dívidas vencidas e não pagas que tenha solicitado ao Banco para incluir no banco de dados do Convem Devedores da Serasa.

O Cliente deve enviar a documentação e suporte diretamente à Serasa, se solicitado, no prazo de 48 horas após a solicitação, ou entregá-la ao Banco no prazo de 24 horas, mediante solicitação.

O Cliente reembolsará à Serasa qualquer indenização que a Serasa seja condenada a pagar em decorrência do descumprimento dos termos deste Guia do Usuário, de forma regressiva, no valor que a Serasa desembolsou mais juros de 1% ao mês e multa de 20%, com base no IGP-M da FGV, a partir da data do desembolso da Serasa até a data do reembolso pelo Cliente.

No que se refere a protesto, o Cliente deve enviar os documentos relacionados a cada Boleto sempre e quando solicitado, de acordo com a Instrução 30/97, de 23 de dezembro de 1997, item 11, capítulo XV, Tomo II, da Inspeção Geral do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, conforme aditada de tempos em tempos.

Os emolumentos notariais decorrentes de protestos de Boletos são responsabilidade do Cliente.

Os Boletos serão enviados para protesto de acordo com os procedimentos da Corregedoria da Justiça adequada. As instruções de protesto não serão aceitas quando o pagador for uma entidade pública que faça parte da administração federal, estadual ou municipal direta ou indireta.

#### G. Pagamentos Instantâneos Cobrança (Pix Cobrança) – QR Code

QR Codes são métodos alternativos para iniciar e aceitar um pagamento e podem ser livremente atribuídos pelo Cliente às suas contrapartes.

Mediante indicação do Cliente ao Banco, para o serviço de Pagamentos Instantâneos Cobrança (Pix Cobrança), o Banco disponibilizará as funcionalidades de QR Codes ao Cliente conforme acordado no processo de implementação.

Há dois tipos de QR Codes:

(i) **QR Code estático:** pode ser utilizado diversas vezes por diferentes pagadores do Cliente e permite (a) que o Cliente defina os campos de valor e prazo ou (b) que o pagador do Cliente preencha os campos de valor e prazo; (ii) **QR Code dinâmico:** é único para cada transação e o Cliente deve preencher os campos de valor e prazo.

O Cliente pode solicitar a criação de QR Codes ao Banco conforme acordado no processo de implementação.

#### H. Pagamentos Instantâneos Cobrança (Pix Cobrança) – Via Chave

O Cliente poderá criar Chave Pix (conforme definido na seção “II. Serviços de Pagamentos” acima) para receber pagamentos através de Pagamentos Instantâneos (Pix) junto ao Banco conforme chaves disponibilizadas pelo Banco.

O gerenciamento de uma Chave Pix seguirá as regras estabelecidas pelos Requerimentos Governamentais. Instruções relacionadas às Chaves Pix estarão disponíveis nos canais eletrônicos.

## **I. Pagamentos Instantâneos Cobrança (Pix Cobrança) – Pix Automático**

O Pix Automático é um método de pagamento instantâneo recorrente que permite o recebimento de valores de forma automática e previsível, com o consentimento prévio dos pagadores.

Para iniciar o recebimento de cobranças por meio do Pix Automático, após ativar este serviço junto ao Banco, o Cliente deverá enviar em canal eletrônico, uma solicitação de mandato contendo a periodicidade e os valores a serem debitados de sua conta de cliente ("Solicitação de Mandato"). Existem duas maneiras de o Cliente enviar a Solicitação de Mandato:

- a) o pedido de autorização será remetido pelo Banco ao banco do pagador, para aprovação do pagador no canal eletrônico bancário do banco do pagador, seguindo as instruções do Cliente; ou
- b) o Banco gerará um QR Code de acordo com as instruções do Cliente e o Cliente enviará o QR Code ao pagador.

Uma vez aprovada a Solicitação de Mandato, o Cliente deverá enviar uma solicitação de pagamento por meio do canal eletrônico para cada pagamento, incluindo o valor e a data de pagamento ("Solicitação de Pagamento"). Após o envio da Solicitação de Pagamento, o valor será automaticamente debitado da conta do pagador na data programada e transferido para a Conta do Cliente. A Solicitação de Pagamento dá visibilidade ao pagador do débito agendado. Se, por qualquer motivo, o Cliente não enviar a Solicitação de Pagamento, a transação não será concluída.

O Cliente poderá cancelar o Pix Automático mediante solicitação ao Banco. Adicionalmente, o Cliente reconhece que o pagador poderá: (i) cancelar a Solicitação de Mandato ou a Solicitação de Pagamento (até às 23:59 horas do dia anterior à data prevista para pagamento); ou (ii) alterar unilateralmente o valor da Solicitação de Mandato no banco do pagador, antes da data de vencimento do pagamento e caso o Cliente concorde com as alterações propostas, o Cliente precisa solicitar o cancelamento da Solicitação de Mandato existente e enviar outra Solicitação de Mandato ao Banco.

Caso o Cliente não receba automaticamente os valores na Conta conforme instrução enviada por meio do Pix Automático, o Banco pagador realizará automaticamente uma nova tentativa para a transferência dos valores da conta do pagador para a Conta do Cliente.

Todos os termos e procedimentos referentes ao Pix Automático, incluindo, mas não se limitando aos prazos e procedimentos para cancelamento, alteração, nova tentativa do Pix Automático, entre outros, seguirão a Requisito Governamental aplicável.

## J. Portal de Faturas

A solução Portal de Faturas permite que os Pagadores (conforme definido abaixo) consultem as faturas emitidas pelo Cliente em face de tais Pagadores e verifiquem um maior controle do Cliente sobre seu processo de cobrança.

O Portal de Faturas contempla três conjuntos de dados principais: (1) o arquivo de faturas registrando todas as transações previstas para os clientes do Cliente (“Pagador”); (2) possibilidade de o Pagador emitir o instrumento de pagamento como QR Code Pix ou Boleto (quando o Cliente ativa tais produtos junto ao Banco); e (3) informações de todos os pagamentos liquidados pelo Pagador, apoiando o Cliente em seu processo de conciliação de cobranças. Esses conjuntos de dados são transmitidos por meio dos canais de conectividade de propriedade do Banco. Os arquivos relativos às faturas são apresentados em modelos pré-acordados entre o Banco e o Cliente, considerando os modelos disponibilizados pelo Banco.

Ao ativar esta solução, o Cliente permite que o Banco mostre no Portal de Faturas todos os dados instruídos pelo Cliente e deve gerir todas as faturas que são publicadas no Portal, enviando instruções para atualizar os dados existentes e/ou excluir ou incluir novos.

O Cliente está ciente de que os Pagadores devem reconhecer no Portal de Faturas que os dados do Pagador serão compartilhados com o Banco; Afiliadas e Representantes do Banco (conforme definido nas Condições de Confidencialidade e Privacidade de Dados) e, caso os Pagadores não concedam tal confirmação, os Pagadores não terão acesso aos dados disponíveis no Portal de Faturas. Os registros de acesso e conexão ao Portal de Faturas podem ser consultados junto ao Banco durante o período exigido em conformidade com as Exigências Governamentais, para que os Pagadores possam acessar as faturas disponíveis no Portal de Faturas em conformidade com as Exigências Governamentais.

## IV. Início de Instruções Manuais

O Banco oferece aos seus clientes a capacidade de iniciar instruções manuais, ou a Transferência de Fundos Iniciada Manualmente (*Manually Initiated Funds Transfer* – MIFT), em caso de contingência ou outras situações envolvendo uma instrução manual, inclusive alterações, *recalls* ou cancelamento de instruções anteriores.

Para ativar esta funcionalidade, o Cliente deverá preencher o formulário de Autorização de Transação Manual Global (*Global Manual Transaction Authorization* – GMTA) que complementa os Termos Principais de Contas e Serviços (*Master Account and Service Terms* – MAST), bem como quaisquer outros termos e condições aplicáveis. O formulário de GMTA deverá ser assinado pelas pessoas autorizadas indicadas na documentação corporativa do Cliente.

O formulário de GMTA identifica as pessoas que possuem autorização para iniciar e confirmar instruções manualmente em nome do Cliente.

Os Clientes que não fornecem o formulário de GMTA para o Banco e que, portanto, não possuem a funcionalidade de pagamento de MIFT, entendem que os meios manuais de comunicação não estarão disponíveis para eles caso isto seja necessário por motivo de contingência, ou outras situações aplicáveis que possam envolver instruções manuais.

Além disso, o Banco compartilha a preocupação de risco operacional relacionado ao envio de cartas físicas para seus escritórios, e por isso possibilita que os Clientes enviem instruções manuais via *CitiDirect BE*®, tais como imagens digitalizadas. Para ativar esta funcionalidade, o Cliente deverá solicitar o pacote de soluções de Pagamentos Manuais através do Formulário de Ativação do *CitiDirect BE*®, o qual deverá indicar os usuários do *CitiDirect BE*® que receberão este perfil e como eles poderão enviar instruções manuais.

As instruções aceitas que não estiverem de acordo com os termos deste Guia do Usuário não criarão um precedente, e não constituirão uma alteração ou novação das disposições aqui contidas. O Banco poderá alterar os termos deste documento por meio de notificação escrita ao Cliente, não se responsabilizando por quaisquer prejuízos porventura causados.

O Cliente deverá consultar o Banco para confirmar para quais tipos de serviço o MIFT está disponível.

## Pagamentos Manuais via CitiDirect BE

1. O serviço de Pagamentos Manuais Virtuais permite ao Cliente acessar, visualizar e autorizar instruções via imagens (cartas) através do *CitiDirect BE®*, bem como através do *CitiDirect BE® Mobile* e do sistema *CitiDirect BE® Tablet Internet Banking*, usando um canal de transmissão seguro e de acordo com os processos de autenticação válidos (uso de *Safeword Card/MobilePASS*) para acessar e autenticar os usuários e realizar o processamento (sendo que o preparador e o nível do aprovador são solicitados previamente a autorizados pelo cliente).
2. O envio de instruções através do serviço de Pagamentos Manuais Virtuais limita-se às seguintes operações: TED, transferências internas e Boletos.
3. As imagens de instruções inseridas no serviço Pagamentos Manuais Virtuais deverão ser assinadas previamente pelos representantes autorizados do Cliente, e seguirão os procedimentos estabelecidos no contrato de validação de assinatura de conta.
4. As imagens poderão ser processadas apenas em dois tipos de formato: PDF e JPG.

## Observações para o Preenchimento do Formulário de GMTA

1. As instruções manuais poderão ser enviadas para o Banco através de um dos seguintes modos de comunicação:
  - Carta
  - Fax
  - *CitiDirect BE®*
2. Favor indicar, no mínimo, duas pessoas para contato. O Banco recomenda que as pessoas indicadas estejam localizadas no mesmo fuso horário do país no qual a Conta do Cliente estiver localizada.
3. Ao preencher o formulário de GMTA, o Cliente deverá relacionar todos os números de conta que serão ativados para processamento manual na Programação de Informações de Conta de GMTA.

## Processamento de Instruções de MIFT

Caso o cliente deseje que o Banco processe uma instrução de MIFT:

1. O Cliente deverá enviar uma instrução manual devidamente assinada para o Banco através do modo de comunicação escolhido. Para movimentar recursos a partir da Conta do Cliente, o Banco recomenda o uso do formulário de pagamento manual padrão do Banco.
2. Ao receber a instrução manual, o Banco realiza uma verificação interna, incluindo, a revisão da integralidade dos detalhes de processamento solicitados, e verifica a(s) assinatura(s) do iniciador em relação àquela(s) fornecida(s) no Cartão de Assinatura. O Cliente deverá ficar atento ao preencher o formulário padrão do Banco para pagamentos manuais, uma vez que o formulário poderá ser recusado caso contenha rasuras/partes ilegíveis.
3. O Banco poderá realizar um controle adicional entrando em contato com as pessoas indicadas incluídas no formulário de GMTA, exceto as instruções enviadas no Formulário de Lista de Beneficiários Pré-Definidos ou nos Pagamentos Manuais Virtuais, uma vez que elas são configuradas inicialmente. A pessoa indicada para contato e o iniciador não podem ser a mesma pessoa. A confirmação por telefone poderá ser gravada pelo Banco.
4. O Banco processará a instrução manual após determinar que todas as verificações foram bem-sucedidas.

O processamento da instrução estará sujeito aos procedimentos internos e condições do Banco, uma vez que existem outros canais eletrônicos para a realização da instrução.

### **Informações para Processamento de Instruções de MIFT**

As cartas de instrução entregues pessoalmente pelo Cliente deverão ser recebidas até às 12h no endereço indicado pelo *CitiService*.

As instruções enviadas por fax, exceto as transferências de câmbio, poderão ser encaminhadas para o número (11) 2845-2042, das 10h às 14h para liquidações de valor superior a R\$ 250,000.00 no mesmo dia, ou para (11) 2845-2042, das 14h às 16h00min para liquidação de valores inferior a R\$ 250,000.00 no mesmo dia.

Para transferências de câmbio, as instruções poderão ser enviadas para (11) 4009-7000, das 9h às 16h. O Cliente autoriza o Banco a processar instruções de crédito para terceiros.

Apenas uma data de pagamento deverá ser indicada para cada instrução.

## Atualização de Autorizações

Caso as informações fornecidas no GMTA sofram alterações, o Cliente deverá encaminhar um novo formulário de GMTA, o qual substituirá o formulário anterior. As alterações sobre as quais o Banco deverá ser informado incluem, entre outras:

- Alterações de pessoal
- Mudanças no nome de uma pessoa (por exemplo, devido à mudança de estado civil)
- Novos números de telefone (por exemplo, novo número de telefone, novo código de área, ou novo código (DDD) da cidade).
- Novo número de conta

Um formulário de GMTA indicando apenas a informação atualizada, ou uma carta, ou qualquer outra forma de documento não serão aceitos. Isto é necessário para assegurar a integridade operacional do processo de comunicação manual.

## Exclusão de Autorizações

O Cliente deverá informar o(s) nome(s) da(s) pessoa(s) indicada(s) a serem excluídos do formulário de GMTA através de carta com o timbre da empresa, e devidamente assinada pelas pessoas autorizadas, conforme deliberação do Conselho de Administração do Cliente ou equivalente. Mais uma vez, visando manter a integridade operacional, o Banco solicitará um novo formulário de GMTA que substituirá quaisquer formulários de GMTA anteriores se houver várias exclusões de assinaturas.

## Transferência de Fundos Iniciada Manualmente para Pagamento de Impostos e Serviços Públicos

As instruções deverão ser acompanhadas de uma carta de autorização de débito, de acordo com o modelo fornecido pelo Banco, e assinado pelos representantes legais do Cliente, bem como os comprovantes de pagamento de impostos preenchidos ou contas de serviços públicos.

Estas instruções podem ser encaminhadas entre 8h e 13h na data do pagamento, ou entregues pessoalmente até às 12h para um endereço informado pelo *CitiService*.

Os pedidos de cancelamento das instruções de pagamento de impostos e contas de serviços públicos transmitidos via MIFT poderão ser realizados após verificação junto ao Banco, e

sujeito ao horário limite, conforme o caso, até um dia útil antes da respectiva data de pagamento.

Quando o Cliente indicar que o Banco não está autorizado a aceitar instruções de pagamento de impostos ou contas de serviços públicos de terceiros, e instruir o Banco nesse sentido, o Banco poderá usar controles complementares entrando em contato com as pessoas indicadas pelo Cliente no Formulário de Abertura de Conta ou no Formulário de Ativação de Serviço, tanto para processar como para cancelar as instruções.

## V. Serviços de Gerenciamento de Liquidez

### A. Fluxo de Caixa Aplicado (FCA)

O Fluxo de Caixa Aplicado (FCA) fornece a capacidade de investir automaticamente os saldos disponíveis na Conta de forma diária, exclusivamente em Certificado de Depósito Bancário (CDB) emitidos pelo Banco.

#### Visão Geral

- DI-indexado (Taxa de Juros de Referência)\* pagamento
- Liquidez diária
- Prazo: Até 1 ano
- Pagamento fixo ou intervalo de pagamento por prazo

\* A taxa de juros é representada por uma porcentagem da taxa média extra grupo *overnight* para depósitos interfinanceiros de um dia (DIs) baseada em 252 dias, calculada e divulgada pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, no Boletim Diário em sua página da web: [www.b3.com.br](http://www.b3.com.br).

O Cliente escolhe determinados parâmetros e condições do FCA no respectivo formulário do Banco e o serviço é ativado após seguido o respectivo processo de implementação. O Cliente pode alterar tais parâmetros e condições, exceto quanto à remuneração dos CDBs subjacentes, a qualquer momento via e-mail para o Banco enviado por qualquer pessoa. Observe que a remuneração do CDB (a) está sujeita às condições diárias de mercado, (b) pode variar de tempos em tempos e (c) o Banco não pode assegurar por quanto tempo a remuneração do CDB inicialmente informada pelo Banco em um determinado período será mantida. Assim, o Banco informará inicialmente a remuneração do CDB no respectivo formulário do Banco, podendo tal remuneração ser alterada pelo Banco, a qualquer momento e de acordo com as condições de mercado, mediante o envio de e-mail pelo Banco a qualquer endereço de e-mail (tal(is) e-mail(s) a ser(em) informado(s) e autorizado(s) para recebimento de informação pelo Cliente ao Banco), com 1 dia útil de antecedência para que tal remuneração se torne efetiva. Se o Cliente não concordar com a remuneração do CDB, o Cliente poderá rescindir o Serviço a qualquer momento, sujeito aos termos e condições do MAST.

#### Resgate

O FCA resgata automaticamente fundos suficientes do valor investido em CDB para cobrir posições devedoras de curta duração, para trazer o saldo da Conta de volta para o saldo mínimo designado da Conta, de acordo com as opções indicadas pelo Cliente, ou o valor total investido é resgatado no vencimento.

O resgate automático no FCA não compreende o resgate de qualquer outro investimento de CDB feito pelo Cliente por meio do canal do Banco.

Os fundos investidos no FCA também podem ser resgatados a qualquer momento, mediante solicitação do Cliente, desde o primeiro dia útil após a data de investimento até o vencimento, em qualquer dia útil até às 18 horas, por meio dos canais aprovados pelo Banco.

O principal e os juros são creditados na Conta quando há um resgate antecipado ou no vencimento, seguindo o conceito “o primeiro a entrar é o primeiro a sair”, após as deduções de Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) e Imposto de Renda.

### **Ordens Judiciais para Bloqueio de Ativos**

Os fundos investidos em CDBs por meio de FCA estão sujeitos a ordens judiciais de bloqueio de ativos. Caso os fundos investidos sejam bloqueados em função de uma ordem judicial de bloqueio de ativos recebida pelo Banco, o Cliente não terá acesso a esses fundos.

As ordens judiciais de bloqueio de ativos consideram primeiramente os fundos investidos em CDBs por meio de FCA, seguidos pelos fundos investidos em CDBs por meio de outros canais do Banco.

### **Outras Considerações**

Após o FCA ter sido criado, o Banco fornecerá relatórios disponibilizados mediante o CitiDirect BE® Online Banking, que inclui saldos investidos por meio de FCA, provisões de juros, e informações fiscais.

Os saldos investidos por meio de FCA não incluem outros investimentos feitos pelo Cliente por meio de quaisquer outros canais do Banco.

Serão cobrados do cliente quaisquer tributos adicionais resultantes de alterações na alíquota, base de cálculo e prazo de recolhimento que impactem as condições atuais de tributação do CDB.

Em caso de desativação, o valor total investido por meio de FCA é resgatado e creditado de volta na Conta do Cliente.

## **B. Balanceamento de Saldos**

As condições do serviço de Balanceamento de Saldos ativado para Contas detidas no Banco existentes do Cliente estão em vigor e são válidas desde 6 de dezembro de 2017.

No respectivo formulário do Banco, o Cliente ativa o Balanceamento de Saldos, inclui ou remove contas das estruturas de balanceamento de contas ou altera as opções aplicáveis às estruturas.

O serviço de Balanceamento de Saldos é um processo totalmente automatizado que movimenta fundos na mesma moeda entre várias Contas Secundárias e uma Conta Centralizadora para garantir que as Contas Secundárias permaneçam no saldo estabelecido ou saldo zero no final do dia.

Todas as contas envolvidas no acordo deverão ser mantidas pelo Banco Citibank S.A. e de titularidade do mesmo Cliente.

O Balanceamento de Contas no Brasil não aceita transferências internacionais.

### **Transferências Automáticas Entre Contas**

O saldo da Conta Secundária é transferido para a Conta Centralizadora após a contabilização de quaisquer transações financeiras processadas por meio das câmaras de compensação ou de quaisquer outros lançamentos de um sistema que possam afetar o saldo da Conta Secundária.

Essas transferências para a Conta Secundária podem deixar a Conta Centralizadora devedora e o Banco não tem responsabilidade pelas consequências, incluindo perdas por parte de terceiros.

Quaisquer quantias não liberadas na Conta Secundária, serão transferidas para a Conta Mestre após essas quantias serem creditadas na Conta Secundária. O valor será creditado em conformidade com o método de compensação relacionado aos valores a serem depositados na Conta do Cliente.

### **Processamento e Feriados Públicos**

As transferências automáticas são feitas no final de cada dia útil.

Se houver um feriado público na cidade onde a Conta Centralizadora é mantida, o que impede a operacionalização do balanceamento, o Cliente poderá indicar em outro formulário outra conta (“Segunda Conta Centralizadora”), que pode ser uma Conta Secundária, para ser uma Conta Centralizadora.

Se houver um feriado público no mesmo dia em ambas as cidades onde a Conta Centralizadora e a Segunda Conta Centralizadora são mantidas, o que impede a operacionalização do balanceamento, o Cliente poderá enviar uma solicitação por escrito ao Banco, com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência, alterando a Segunda Conta Centralizadora somente para aquela data. O Banco não será responsável por quaisquer consequências da não operacionalização do balanceamento se a solicitação não for recebida nesse prazo.

## Outras Considerações

O Cliente pode, a qualquer momento, acrescentar, excluir ou alterar qualquer Conta por meio do envio, a qualquer tempo e sem qualquer verificação ou avaliação adicional pelo Banco: (i) mediante envio de e-mail por qualquer pessoa identificada perante o Banco; ou (ii) diretamente através do Internet Banking quando essa opção estiver disponível.

Após a operacionalização do balanceamento, o Banco fornece extratos por meio do CitiDirect BE® Online Banking.

O Banco é simplesmente o agente e o depositário e, como tal, não verifica os motivos das transferências feitas entre as Contas, mas apenas efetua as transferências e é isento de qualquer responsabilidade decorrentes disso.

## C. Depósitos a Prazo (Certificado de Depósito Bancário – CDB) Depósitos a Prazo (Certificado de Depósito Bancário – CDB)

CDB (“Certificado de Depósito Bancário”) é um investimento a prazo remunerado emitido pelo Banco Citibank S.A. a pedido do Cliente. O Cliente investe em um CDB para receber juros como retorno, que depende do teor do investimento, das taxas de mercado e do pagamento negociado.

### Visão Geral

- DI-indexado (Taxa de Juros de Referência)\* ou Taxa Fixa
- Liquidez Diária/Resgates Parciais permitidos
- Prazo: Definido caso a caso, mediante acordo entre Cliente e o Banco

\* A taxa de juros é representada por uma porcentagem da taxa média extra grupo overnight para depósitos interfinanceiros (DIs) baseada em 252 dias, calculada e divulgada pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, no Boletim Diário em sua página da web: [www.b3.com.br](http://www.b3.com.br).

### Investimento

Os investimentos em CDB podem ser solicitados pelos Clientes por meio dos canais aprovados do Banco, que serão informados ao Cliente pelo gerente de relacionamento do Banco. O Banco aceitará a nomeação pelo Cliente daqueles com direito a acessar tais Canais Bancários aprovados por e-mail, ou qualquer outro formulário aplicável, conforme enviado por qualquer pessoa assim identificada perante o Banco, e sem qualquer verificação ou validação adicional pelo Banco.

### Resgate

Os recursos investidos podem ser resgatados antecipadamente a qualquer momento, desde o primeiro dia útil após a data do investimento até o vencimento, em qualquer dia útil até

---

18:00h conforme solicitado pelo Cliente, através dos canais aprovados pelo Banco. O IOF (imposto sobre operações financeiras) e o IR (imposto retido na fonte) são aplicáveis e cobrados na data de resgate e/ou vencimento, de acordo com a regulamentação local

## VI. Outras Considerações

### A. Tarifas

As transações do Cliente poderão estar sujeitas a tarifas ou aos pacotes de tarifas escolhidos pelo Cliente, que seguem os limites estabelecidos pelo Banco Central do Brasil e estão publicadas na Tabela de Tarifas de Serviços, disponível em: [www.citibank.com.br](http://www.citibank.com.br) ou em qualquer agência do Banco no país. Tarifas diferentes das incluídas na Tabela de Tarifas de Serviços ou pacotes de tarifas diferentes poderão ser alterados, conforme acordado entre o Banco e o Cliente. As tarifas poderão ser eventualmente modificadas de tempos em tempos, a critério do Banco, por ocasião da divulgação prévia da Tabela de Tarifas de Serviços e de acordo com os Requerimentos Governamentais

O Cliente poderá escolher uma de suas Contas para centralizar o débito de tarifas ou pacotes de tarifas, conforme aplicável. Na ausência de tal opção, o débito é processado na Conta relacionada ao serviço, sendo debitado automaticamente, de acordo com os serviços prestados pelo Banco, de qualquer conta do Cliente.

### B. Informações relacionadas à Conta

As informações relacionadas à conta estarão disponíveis para o Cliente por meio da plataforma de Internet Banking aplicável. O Cliente poderá solicitar seu recebimento através de e-mail do *CitiService* (Centro de Serviços Corporativos) ou por meio da entrega física de extratos da Conta. Caso o Cliente necessite de comprovantes ou qualquer outro documento não disponibilizado no *CitiDirect BE*, poderá solicitá-los no *CitiService*, que informará os respectivos prazos para fornecimento.

### C. Open Finance

O Cliente está ciente de que o *Open Finance* será disponibilizado ao Cliente através dos Canais Eletrônicos do Banco. Para os fins desse Guia do Usuário, *Open Finance* significa um ambiente regulado criado pelo Banco Central do Brasil no qual o Cliente poder consentir com o compartilhamento de informações relacionadas aos seus próprios dados e aos produtos e serviços contratados pelo Cliente com o Banco.

As opções de compartilhamento de informações em relação aos produtos e serviços do Cliente estarão disponíveis de acordo com os produtos contratados pelo Cliente com o Banco e conforme Requerimentos Governamentais.

### D. Informações Gerais

Quando as informações contidas nas instruções forem insuficientes ou inconsistentes, e as instruções contenham rasuras ou imagens de má qualidade, os procedimentos usados não

serão conforme aqueles descritos neste Guia do Usuário. Isto inclui o envio de instruções fora do horário limite, ou quaisquer fatos que impeçam o processamento das instruções. O Banco não será capaz de processar as instruções, e não será responsável por quaisquer prejuízos.

As instruções aceitas que não estiverem de acordo com os termos deste Guia do Usuário não criarão um precedente, e não constituirão uma alteração ou novação das disposições aqui contidas.

Para ativar determinados serviços, o Cliente deverá preencher e fornecer as informações solicitadas nos formulários de ativação. Os dados contidos nos formulários serão válidos apenas após o seu recebimento e processamento pelo Banco. O Banco considerará as informações contidas nos formulários válidas por tempo indeterminado, ou até que o Cliente as atualize.

O Banco processará os dados da forma que eles forem recebidos através dos Canais Eletrônicos, e o Cliente está ciente de que os dados e informações disponibilizados ou transmitidos por meio dos Canais Eletrônicos serão considerados definitivos para a realização de transações relacionadas a serviços ativados pelo Cliente. Caso existam diferenças entre os dados transmitidos e aqueles recebidos pelo Banco, os dados recebidos pelo Banco irão prevalecer, inclusive nos casos em que o Cliente identificar o envio de informações incorretas.

O Cliente deve comunicar imediatamente ao Banco qualquer alteração nas informações dos Usuários Másters indicados no Formulário de Cadastro aos Canais Eletrônicos, mediante envio de um novo formulário (assinado pelas pessoas autorizadas indicadas na documentação corporativa do Cliente), que substituirá o anterior, antes de executar qualquer alteração diretamente no Canal Eletrônico, para assegurar a devida identificação dos novos Usuários Masters perante o Banco e apresentar a documentação de cadastro de tais Usuários Masters.

O Banco recebe e/ou envia informações para o Cliente, seus diretores, funcionários, consultores, agentes e/ ou contratados identificados como tais perante o Banco, através de qualquer um de seus Canais Eletrônicos, especialmente via e-mail, inclusive, entre outras informações, dados de transações da Conta (extratos), informações sobre a contratação de serviços e a senha PIN para acesso ao *token*.

As comunicações entre o Banco e o Cliente deverão ser realizadas no idioma português.

---

#### **E. Abertura de Contas para Clientes que são Instituições Financeiras reguladas pelo Banco Central do Brasil, Entidades Fechadas de Previdência Complementar (“EFPCs”) e Planos de Benefícios**

Observe que as Contas abertas a um Cliente que seja regulado pelo Banco Central do Brasil (“Clientes Regulados”), uma EFPCs ou plano de benefícios gerenciado pela EFPCs serão restritas em seu uso, incluindo a não permissão em manter saldo negativo nas referidas Contas. Além disso, as Contas abertas por Clientes Regulados serão (a) abertas exclusivamente para fornecer os Serviços ativados pelo Cliente; (b) mantidas apenas para fins internos e operacionais para permitir a prestação adequada dos Serviços relevantes; e (c) restritas em seu uso, incluindo Clientes Regulamentados não sendo autorizados a manter qualquer saldo positivo nas Contas relevantes. Nem todos os Serviços oferecidos pelo Banco podem estar disponíveis para Clientes Regulados.

## VII. Internet Banking

### A. Gerenciamento de Registros Eletrônicos

O Banco mantém registros de acesso a seus canais de internet pelo Cliente durante o período exigido pela lei aplicável. É importante mencionar que algumas informações ou dados transmitidos pelos canais eletrônicos podem ser armazenadas em servidores fora do Brasil.

O Cliente pode acessar, através do Banco, seus serviços contratados no Brasil ou no exterior, e deve estar ciente de que as transações feitas fora do país também estão sujeitas às leis do país onde elas foram iniciadas.

### B. Plataforma Citi FX Pulse

As instruções abaixo devem ser observadas ao utilizar a Plataforma CitiFX Pulse (“Plataforma”).

A Plataforma pode ser usada para obter informações, cotações e preços de fechamento de transações de câmbio; compartilhar dados e arquivos eletrônicos com o Banco; e fornecer informações para fechamento de transações. Cada função é acessada por Usuários específicos, que podem ser funcionários ou representantes do Cliente, mediante solicitação do Cliente.

Para adicionar, alterar ou excluir Usuários, o Cliente deve contatar o Banco por e-mail.

Operações de câmbio são, para todos os fins, solicitações por parte do Cliente para compra ou venda de moeda estrangeira, pelo preço exibido na Plataforma. Qualquer mudança ou cancelamento subsequente pelo Cliente significará uma outra compra ou venda de moeda estrangeira a preço de mercado. Quaisquer diferenças nos preços serão debitadas ou creditadas para o Cliente.

As transações solicitadas serão válidas somente após confirmação pelo Banco. Se o Cliente não tiver certeza sobre o fechamento de uma transação, deverá contatar o Banco para obter confirmação. O Banco não processará transações que não estiverem de acordo com os regulamentos locais e internacionais aos quais está sujeito.

Se o Cliente tiver dificuldades para acessar a Plataforma, deverá contatar os canais de atendimento do Banco. Se uma transação for urgente, o Cliente poderá contatar a mesa de operações do Banco diretamente.

As operações de câmbio fechadas na Plataforma serão convertidas em contratos de câmbio válidos apenas se atenderem os regulamentos, incluindo, dentre outras coisas, a entrega da documentação ao Banco (e sua aceitação), pagamento dos impostos aplicáveis, disponibilidade dos recursos e cumprimento de quaisquer outros requisitos da respectiva transação.

---

Os contratos de câmbio podem ser assinados manual ou digitalmente pelos representantes do Cliente devidamente registrados no Banco.

O uso da Plataforma está sujeito às regras aplicáveis para compra e venda de moeda estrangeira e às regras internas do Banco.

O Banco pode fazer alterações na Plataforma sem notificação prévia, incluindo restringir acesso aos usuários.

## VIII. Conclusão

Obrigado por escolher as *Treasury and Trade Solutions* (TTS) do Banco para suas necessidades de *cash management*.

Em caso de dúvidas relacionadas aos serviços de TTS, entre em contato com seu gerente de relacionamento do Banco.

As informações aqui contidas não representam aconselhamento jurídico nem financeiro, e recomendamos aos leitores que entrem em contato com seus próprios assessores. Nem todos os produtos e serviços estão disponíveis em todas as localidades. O uso, cópia ou divulgação, não autorizado é proibido por lei e pode resultar em processo judicial.

**SAC Citi – Serviço de Atendimento ao Cliente:** 0800 979 2484 ou [sacatendimento@citi.com](mailto:sacatendimento@citi.com) das 8h às 18h, para dias úteis e [sacciti@bcatendimento.com.br](mailto:sacciti@bcatendimento.com.br) das 18h às 8h, para dias úteis, e em todos os horários para feriados e finais de semana. Atendimento para pessoas com deficiência: [sacatendimento@citi.com](mailto:sacatendimento@citi.com).

Cash Management User Guide\_Brazil\_v3.4\_September 2025

**Soluções de Tesouraria e Comércio**

**Regional (TTS)**

**[citi.com/treasuryandtradesolutions](https://citi.com/treasuryandtradesolutions)**

© 2025 Citibank, N.A. Todos os direitos reservados. Os designs do Citi e do Arco são marcas comerciais e de serviço do Citigroup Inc., usadas e registradas no mundo todo.  
2334473 01/25

Este documento está registrado no: (i) 1º, (ii) 3º e (iii) 6º Cartório de Registro e Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo; sob o microfilme nº: (i) 3.760.380; (ii) 9.149.471; e (iii) 1.982.645.