Customer Protection Principles

Last Updated: April 2026

Princípios de Proteção ao Cliente

Última atualização: abril de 2026

Table of Contents

Introduction 2
1. Protection of Client's Interests 2
   a. Fair dealings/treatment 2
   b. Disclosure and transparency 3
   c. Educating and raising awareness 3
   d. Work ethics and conduct 4
   e. Protection from fraud and misuse 4
   f. Protection of data and information confidentiality 5
   g. Complaints' resolution 5
   h. Competition 5
   i. Outsourcing/outsourced service 6
   j. Conflict of interests 6
Code of Conduct 7

Índice

Introdução 2
1. Proteção dos Interesses do Cliente 2
   a. Tratamento/negociações justas 2
   b. Esclarecimentos e Transparências 3
   c. Educar e sensibilizar 3
   d. Ética e conduta profissional 4
   e. Proteção Contra Fraudes e Uso Indevido 4
   f. Proteção da Confidencialidade dos Dados e das Informações 5
   g. Resolução de Reclamações 5
   h. Concorrência 5
   i. Terceirização/serviço terceirizado 6
   j. Conflitos de Interesses 6
Código de Conduta 7

Zero Financial Ltd (hereinafter referred to as the "**Company**") is an Investment Dealer (Full-Service Dealer, excluding Underwriting) (the "**ID License**"), regulated by the **Financial Services Commission** ('**FSC**') in Mauritius under the license number **GB21026308** granted by the FSC on 10th May 2021.

A Zero Financial Ltd (doravante referida como a "Empresa") é uma corretora de investimentos (corretora de serviços completos, excluindo subscrição) (a "Licença ID"), regulamentada pela Comissão de Serviços Financeiros ("FSC") nas Maurícias, sob o número de licença GB21026308, concedida pela FSC em 10 de maio de 2021.

The Company also holds a Global Business License ("**GBL**") issued by the FSC on 10th May 2021.

A Empresa também possui uma Licença Comercial Global ("GBL") emitida pela FSC em 10 de maio de 2021.

Introduction

These Customer Protection Principles are designed to ensure compliance with all applicable laws and regulations of Mauritius, including but not limited to the Securities Act 2005, Securities (Licensing) Rules 2007, Financial Intelligence and Anti-Money Laundering Act 2002, and Data Protection Act 2017, as well as all relevant FSC guidelines.

Introdução

Estes Princípios de Proteção ao Cliente foram concebidos para garantir a conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis das Maurícias, incluindo, entre outros, a Lei dos Valores Mobiliários de 2005, as Regras dos Valores Mobiliários (Licenciamento) de 2007, a Lei de Inteligência Financeira e Combate à Lavagem de Dinheiro de 2002 e a Lei de Proteção de Dados de 2017, bem como todas as diretrizes relevantes da FSC.

1. Protection of Client's Interests

The core principles of the Company that contribute to the protection of the interests of clients are as follows:

a. Fair dealings/treatment

The Company must deal fairly with clients at all stages of the relationship and ensure that fair handling is an integral part of Company's culture. The Company must give special care and attention to all clients.

1. Proteção dos Interesses do Cliente

Os princípios fundamentais da Empresa que contribuem para a proteção dos interesses dos clientes são os seguintes:

a. Tratamento/negociações justas

A Empresa deve tratar os clientes de forma justa em todas as fases da relação e garantir que o tratamento justo seja parte integrante da cultura da Empresa. A Empresa deve dar

especial cuidado e atenção a todos os clientes.

b. Disclosure and transparency

The Company should provide a clear and comprehensive description of the products and services that it offers to its clients, including their features, benefits, risks, costs, and suitability for different types of clients and their objectives.

The Company shall ensure the clarity and ease of understanding of the information related to the services and products provided to clients and make sure such information is up-to-date, clear, concise, accurate, non-misleading, and easily accessible specially its main terms and highlights.

Information shall also include clarification of the rights and duties of each party, details of prices and commissions charged by the Company and the taxes resulting therefrom, exceptions and fines, types of main risks and benefits, the mechanism of termination of the relationship and its consequences, in addition to providing information on alternative products and services provided by the Company.

The Company should also ensure that the clients receive timely and accurate information about their transactions, balances, and performance.

b. Esclarecimentos e Transparências

A Empresa deve fornecer uma descrição clara e abrangente dos produtos e serviços que oferece aos seus clientes, incluindo as suas características, benefícios, riscos, custos e adequação a diferentes tipos de clientes e aos seus objetivos.

A Empresa deve garantir a clareza e a facilidade de compreensão das informações relacionadas com os serviços e produtos fornecidos aos clientes e assegurar que tais informações estejam atualizadas, sejam claras, concisas, precisas, não enganosas e facilmente acessíveis, especialmente os seus principais termos e destaques.

As informações também devem incluir esclarecimentos sobre os direitos e deveres de cada parte, detalhes sobre os preços e comissões cobrados pela Empresa e os impostos resultantes, exceções e multas, tipos de riscos e benefícios principais, o mecanismo de rescisão da relação e suas consequências, além de fornecer informações sobre produtos e serviços alternativos oferecidos pela Empresa.

A Empresa também deve garantir que os clientes recebam informações oportunas e precisas sobre as suas transações, saldos e desempenho.

c. Educating and raising awareness

The Company should ensure during onboarding of customers, that such customers are aware of risks of the business so they can take rational and effective decisions.

c. Educar e sensibilizar

A Empresa deve garantir, durante o processo de integração dos clientes, que estes estejam cientes dos riscos do negócio, para que possam tomar decisões racionais e eficazes.

d. Work ethics and conduct

The Company must work in a highly professional manner taking into consideration the interest of the clients throughout the relationship between the Company and the Client, The Company must also provide the necessary human resources to achieve the above, carry out its work, serve its clients and provide documented channels of communication with them.

The Company should also ensure that its employees act with honesty, integrity, professionalism, and competence, and comply with the applicable laws, regulations, and codes of conduct.

d. Ética e conduta profissional

A Empresa deve trabalhar de forma altamente profissional, levando em consideração os interesses dos clientes ao longo de toda a relação entre a Empresa e o Cliente. A Empresa também deve fornecer os recursos humanos necessários para alcançar o acima exposto, realizar o seu trabalho, atender os seus clientes e fornecer canais de comunicação documentados com eles.

A Empresa também deve garantir que os seus funcionários ajam com honestidade, integridade, profissionalismo e competência, e cumpram as leis, regulamentos e códigos de conduta aplicáveis.

e. Protection from fraud and misuse

The Company must protect its clients' assets from fraud and develop technical control systems with a high level of efficiency and effectiveness to reduce and detect fraud, pilfering or abuse and take the necessary action if they occur, in accordance with the relevant regulations and instructions.

e. Proteção Contra Fraudes e Uso Indevido

A Empresa deve proteger os ativos dos seus clientes contra fraudes e desenvolver sistemas de controlo técnico com um elevado nível de eficiência e eficácia para reduzir e detetar fraudes, furtos ou abusos e tomar as medidas necessárias caso estes ocorram, em conformidade com os regulamentos e instruções relevantes.

f. Protection of data and information confidentiality

The Company is committed to establishing appropriate mechanisms in accordance with the relevant applicable regulations, instructions and policies to protect the financial, fiduciary, and/or personal information and data of clients and to maintain their privacy, and to develop high-level control systems that include appropriate mechanisms that determine the purposes for which the data was collected. The Company shall comply with the Mauritius Data Protection Act 2017 in the collection, processing, and storage of clients' personal data, ensuring that all data is handled lawfully, fairly, and securely.

f. Proteção da Confidencialidade dos Dados e das Informações

A Empresa está empenhada em estabelecer mecanismos adequados, de acordo com os regulamentos, instruções e políticas aplicáveis relevantes, para proteger as informações e dados financeiros, fiduciários e/ou pessoais dos clientes e manter a sua privacidade, bem como em desenvolver sistemas de controlo de alto nível que incluam mecanismos adequados que determinem as finalidades para as quais os dados foram recolhidos. A Empresa cumprirá a Lei de Proteção de Dados das Maurícias de 2017 na recolha, processamento e armazenamento dos dados pessoais dos clientes, garantindo que todos os dados sejam tratados de forma legal, justa e segura.

g. Complaints' resolution

The Company should establish an effective and transparent mechanism for receiving and resolving the clients' complaints and inform the clients about the steps and procedures involved, the expected timeframe, and the possible outcome.

Any complaint must be addressed within a reasonable timeframe and where necessary, appropriate measures and procedures should be followed to address the complaints fairly and effectively and provide the best and most appropriate solutions without delay in accordance with the relevant regulations and instructions.

g. Resolução de Reclamações

A Empresa deve estabelecer um mecanismo eficaz e transparente para receber e resolver as reclamações dos clientes e informá-los sobre as etapas e procedimentos envolvidos, o prazo previsto e o resultado possível.

Qualquer reclamação deve ser tratada dentro de um prazo razoável e, quando necessário, devem ser seguidas medidas e procedimentos adequados para tratar as reclamações de forma justa e eficaz e fornecer as melhores e mais adequadas soluções sem demora, de acordo com os regulamentos e instruções relevantes.

h. Competition

h. Concorrência

The Company shall provide the best products, services and reasonable prices to meet the needs of the clients, promote innovation and maintain the quality of services and products.

A Empresa fornecerá os melhores produtos, serviços e preços razoáveis para atender às necessidades dos clientes, promover a inovação e manter a qualidade dos serviços e produtos.

i. Outsourcing/outsourced service

When outsourcing any of its services to a third party (the "**Third Party)**, the Company shall ensure that the Third Party complies with the requirements of this Policy, where applicable, and that it acts in the best interest of the clients. The Company shall assume the responsibility in the event that the Third Party does not comply with the applicable laws, regulations and instructions in the services provided by such Third Party.

The Company should select and monitor the Third Parties that it outsources some of its services to, based on their qualifications, reputation, experience, and compliance with the relevant laws, regulations, and standards. The Company should also ensure that the Third Parties adhere to the same principles and rules of client protection as the Company, and that the clients are informed about the nature and scope of the outsourced services and their implications.

i. Terceirização/serviço terceirizado

Ao terceirizar qualquer um dos seus serviços a um terceiro (o «Terceiro»), a Empresa deve garantir que o Terceiro cumpra os requisitos desta Política, quando aplicável, e que aja no melhor interesse dos clientes. A Empresa assumirá a responsabilidade no caso de o Terceiro não cumprir as leis, regulamentos e instruções aplicáveis nos serviços prestados por tal Terceiro.

A Empresa deve selecionar e monitorizar os Terceiros aos quais terceiriza alguns dos seus serviços, com base nas suas qualificações, reputação, experiência e conformidade com as leis, regulamentos e normas relevantes. A Empresa também deve garantir que os Terceiros sigam os mesmos princípios e regras de proteção ao cliente que a Empresa e que os clientes sejam informados sobre a natureza e o escopo dos serviços terceirizados e suas implicações.

j. Conflict of interests

The Company shall keep a written policy on conflicts of interest and shall ensure that such policies help detect potential conflicts of interest and are being applied. When a potential conflict of interest arises between the Company and any other party, it must be disclosed to the responsible parties.

j. Conflitos de Interesses

A Empresa deve manter uma política por escrito sobre conflitos de interesses e garantir que tais políticas ajudem a detectar potenciais conflitos de interesses e sejam aplicadas. Quando surgir um potencial conflito de interesses entre a Empresa e qualquer outra parte, este deve ser divulgado às partes responsáveis.

Code of Conduct

1. The Company should encourage clients to read the contracts and their annexures, terms and conditions, and any other documents that require the consent or signature of the clients and verify their knowledge and awareness of what is stated therein, in addition to providing updated terms and conditions through the electronic channels of the Company.

2. The Company must provide information and/or documents to clients clearly and accurately, avoiding misinformation, and fraud.

3. The Company must include all terms and conditions in the client agreement, provided that the warning statements include the potential risks when using the product or service other than agreed. All terms and conditions must be drafted in a simplified, clear and non-misleading manner.

4. The Company shall inform the client through appropriate channels of any changes to the terms and Conditions at least 30 days before the entry into force of such change.

5. The Company must verify the continuity of work of its systems and services and ensure their readiness to meet the needs of clients at all times.

Código de Conduta

1. A Empresa deve incentivar os clientes a lerem os contratos e seus anexos, termos e condições e quaisquer outros documentos que exijam o consentimento ou a assinatura dos clientes e verificar o seu conhecimento e compreensão do que está nele estabelecido, além de fornecer termos e condições atualizados através dos canais eletrónicos da Empresa.

2. A Empresa deve fornecer informações e/ou documentos aos clientes de forma clara e precisa, evitando informações erradas e fraudes.

3. A Empresa deve incluir todos os termos e condições no contrato com o cliente, desde que as declarações de advertência incluam os riscos potenciais ao utilizar o produto ou serviço de forma diferente do acordado. Todos os termos e condições devem ser redigidos de forma simplificada, clara e não enganosa.

4. A Empresa deve informar o cliente, através dos canais apropriados, sobre quaisquer alterações aos termos e condições, pelo menos 30 dias antes da entrada em vigor de tal alteração.

5. A Empresa deve verificar a continuidade do funcionamento dos seus sistemas e serviços e garantir a sua prontidão para

atender às necessidades dos clientes em todos os momentos.

6. The Company must, as far as possible, ensure that the tasks of all employees are performed efficiently and effectively and that they all follow the behaviors and ethics, with utmost professionalism, with current or potential clients at all times, in addition to training front-line employees who deal directly with clients periodically.

6. A Empresa deve, na medida do possível, garantir que as tarefas de todos os funcionários sejam realizadas de forma eficiente e eficaz e que todos sigam os comportamentos e a ética, com o máximo profissionalismo, com clientes atuais ou potenciais em todos os momentos, além de treinar periodicamente os funcionários da linha de frente que lidam diretamente com os clientes.