

**NORMA DE RECEPÇÃO E
TRATAMENTO DE DENÚNCIAS
GRUPO BMV GLOBAL**

1. OBJETIVO

1.1. Este documento estabelece as regras sobre a recepção e o tratamento de denúncias, relacionadas à eventual cometimento de práticas ilícitas por quaisquer administradores, conselheiros, funcionários, estagiários, menores aprendizes, terceirizados, e prestadores/fornecedores de serviços.

2. REFERÊNCIAS

- a) Estatuto Social do Grupo BMV Global;
- b) Código de Conduta Ética da Grupo BMV Global;
- c) Política de *Compliance*;
- d) Política de Gestão de Riscos e Controles Internos da Grupo BMV Global;
- e) Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013), bem como a legislação aplicável;
- f) ABNT ISO 37001- Sistemas de Gestão Antisuborno;
- g) ABNT ISO 37002 – Norma de Diretrizes para Sistemas de Gestão de Denúncias;
- h) ABNT ISO 37301 - Sistemas de Gestão de *Compliance*.

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

3.1. As disposições desta Norma se dirigem a todos os integrantes do Grupo BMV Global, incluindo todos os seus diretores, conselheiros e colaboradores, alocados na sede, ou filiais. No que couber, esta Norma também se aplica a terceirizados e prestadores de serviços.

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Administrador: pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível, ficando restrito esse conceito aos membros do Conselho e da Diretoria Executiva.

Código de Conduta Ética: instrumento corporativo, aprovado pelo Conselho, que dispõe sobre os princípios, valores, missão da empresa e vedação de atos de corrupção e fraude, fixa parâmetros de conduta e orienta sobre a prevenção de conflito de interesses.

Retaliação: reação de vingança por se realizar um relato de irregularidade.

Denúncia: é um tipo de manifestação cujo objetivo é dar informação sobre algum fato relacionado a conduta que esteja em desconformidade com as leis, com o Código de Conduta do Grupo BMV Global e demais políticas.

Comissão de Ética: é uma equipe multidisciplinar com a responsabilidade de garantir o cumprimento das normas e procedimentos estabelecidos no Código de Conduta Ética e demais políticas com este relacionado.

5. DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS

5.1. Comportamentos passíveis de denúncia

O Canal de Denúncias é um dos pilares do Programa de *Compliance* da Grupo BMV Global, representando uma importante ferramenta para o fortalecimento da governança corporativa na empresa. Tal ferramenta objetiva receber denúncias referentes a fatos que possam estar em desacordo com o Programa de *Compliance* da Grupo BMV Global, em especial seu Código de Conduta Ética, políticas e procedimentos internos, e com a legislação vigente, incluindo casos de suspeitas de fraudes, subornos, desvios de conduta e quaisquer outras atitudes que possam expor negativamente a imagem da empresa.

O Canal de Denúncias está sob a gestão da Gerência de Riscos e Conformidade, que é a responsável por receber, analisar e dar o andamento adequado às denúncias, direcionando ações corretivas e preventivas.

5.1.1. Todos os administradores, colaboradores e parceiros de negócio devem utilizar o Canal de Denúncias sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade. O uso deve ser feito sob o princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera o uso do canal para fazer intrigas, calúnias, relatar mentiras propositadamente ou retaliação de qualquer natureza. Cabe ao Grupo BMV Global, por sua vez, criar todas as demais condições para a credibilidade dessa ferramenta e a sua efetiva utilização.

Em suma, esta norma é aplicável ao recebimento de denúncias relacionadas aos temas, como:

- Assédio (sexual ou moral);
- Conflito de interesses;
- Corrupção;
- Descumprimento do Código de Conduta, normas internas e legislação;

- Discriminação;
- Fraude;
- Lavagem de dinheiro;
- Sonegação fiscal;
- Suborno;
- Vazamento de Informações.

5.1.2. A comunicação de indícios de ilicitude, deve, sempre que possível, vir acompanhada de informações detalhadas, como a adequada descrição dos fatos, pessoas e instituições envolvidas e as evidências que as apontam. Ao fazer uma denúncia, o denunciante deve assegurar-se ao máximo da veracidade dos fatos e do envolvimento das pessoas citadas, evitando, assim, situações que possam gerar constrangimentos ou exposição indevida destas pessoas.

5.1.3. Nos casos em que ficarem comprovadas a má-fé ou a falsa denúncia, deverão ser aplicadas sanções disciplinares e, conforme o caso, medidas judiciais poderão ser adotadas em face do denunciante.

5.1.4. No Canal de Denúncias haverá a proteção da identidade e integridade do denunciante, sendo sempre garantida a opção do anonimato.

5.1.5. O Canal de Denúncias não deve ser utilizado para registro de solicitações, reclamações de produtos e serviços. Para este fim, é disponibilizado a Central de Relacionamento e Atendimento.

5.1.6. Toda e qualquer comunicação de violação à legislação vigente, ao Código de Conduta, às políticas e procedimentos do Grupo BMV Global será tratada com confidencialidade, com exceção àquelas em que houver obrigação legal de informar às autoridades.

5.2. Canais de Comunicação

O seguinte canal de comunicação está disponível aos colaboradores, fornecedores e parceiros:

- E-mail: ouvidoria@bmv.global

5.3. Comunicação

O Grupo BMV Global deverá planejar e definir um plano de comunicação que abranja todos os públicos-alvo que possam, potencialmente, fazer uma denúncia. Com base nesse plano, o Grupo BMV Global deve executar as atividades de comunicação, sensibilização e/ou treinamento, buscando assegurar o devido conhecimento de todos sobre como acessar o Canal de Denúncia e da importância de fazê-lo, caso tomem conhecimento de qualquer atitude contrária à legislação vigente, ao Código de Conduta, como também às políticas e procedimentos do Grupo BMV Global cometida pelos administradores, colaboradores, prestadores, fornecedores, ou parceiros de negócio.

5.4. Recebimento e tratamento das denúncias

5.4.1. As denúncias recebidas serão analisadas e avaliadas. Caso possuam procedência serão investigadas e a área de *Compliance* reportará tal denúncia à Comissão de Ética.

5.4.2. Se uma denúncia não puder ter encaminhamento ou prosseguimento por falta de provisão de informações, o Gestor de *Compliance* poderá encerrar fundamentadamente o processo. Portanto, é imprescindível que o relato ou denúncia seja o mais claro possível, com a apresentação de todas as evidências existentes sobre o fato apurado. Sempre que possível, é importante incluir data, horário, localização da ocorrência.

5.4.3. Se a investigação confirmar que houve um descumprimento das normas estabelecidas pelo Código de Conduta Ética e Conduta, políticas e procedimentos de *Compliance*, leis ou regulamentos internos, a Grupo BMV Global providenciará ação corretiva que poderá incluir desde ação disciplinar até rescisão do contrato de trabalho, bem como qualquer outra ação corretiva que considere apropriada, obedecendo aos critérios estabelecidos em Norma específica.

5.5. Apuração de Fatos e Sanções

5.5.1. A área de *Compliance* é a responsável pela condução da apuração dos relatos e possui amplos poderes para efetuarla em qualquer área ou departamento do Grupo BMV Global, direta ou indiretamente, de forma isolada ou em conjunto.

5.5.2. Não sendo possível analisar internamente as atividades suspeitas, o Grupo BMV Global poderá recorrer a consultoria externa após aprovação pelas instâncias competentes.

5.5.3. As desconformidades que se tornarem de conhecimento da Comissão e área de *Compliance*, por outros meios, como a realização da auditoria, também deverão ser apuradas. Durante todo o procedimento e após a sua conclusão, os documentos permanecerão confidenciais, independentemente da opção do denunciante por sua identificação. Somente os profissionais de *Compliance*, os membros da Comissão de Ética e administradores da empresa, investigadores, advogados que devam tomar conhecimento das informações terão acesso ao processo. O denunciante, por sua vez, receberá o número do registro da denúncia por ele formulada a fim de acompanhá-la no site da empresa, onde constarão apenas os andamentos processuais e informações gerais sobre o processo.

5.5.4. Nos casos em que houver a obrigação legal de comunicar a informação aos órgãos públicos responsáveis por processos criminais, a Consultoria Jurídica apoiará a área de *Compliance* para que encaminhe o relato à autoridade competente.

5.5.5. A apuração dos relatos deve ser realizada através de procedimentos que incluam, por exemplo: levantamento de documentos; coleta de dispositivos fornecidos pela empresa, como computadores, celulares e *tablets*; comparação dos dados com os registros existentes; análise do histórico e realização de entrevistas julgadas necessárias com qualquer integrante, membros do Conselho, da Comissão e da Diretoria, sem a necessidade de requerer autorização prévia; etc.

5.5.6. A investigação deverá se limitar a investigação dos fatos, determinando de forma plena se houve uma conduta imprópria ou não, quem estava envolvido e em quais circunstâncias. A investigação será sempre independente e baseada em fatos e dados.

5.5.7. Os principais objetivos da investigação são a minimização dos riscos, identificação de oportunidades de melhorias, proteção da imagem da empresa e esclarecimento dos fatos.

5.5.8. Qualquer apuração deve ser empreendida de forma exclusiva e independente pela área de *Compliance* ou Consultoria externa, contando com o suporte das demais áreas, quando entender necessária, principalmente as áreas Jurídica, de Tecnologia da Informação e de Recursos Humanos.

5.5.9. Todos os integrantes, membros do Conselho, dos Comitês, Comissões, e da Diretoria, têm por obrigação cooperar, quando solicitados, devendo ainda, manter total sigilo.

5.5.10. O Grupo BMV Global, em todos os níveis, deverá tratar os assuntos relacionados as denúncias recebidas de forma rápida e eficaz. A omissão ou a criação de empecilhos para o fornecimento de dados e informações requeridos pela área de *Compliance* para a apuração dos relatos configura-se em violação a esta Norma e, conseqüentemente, ao Código de Conduta.

5.5.11. O resultado das apurações e seus desfechos será reportado à Diretoria Executiva ou ao Conselho Deliberativo (este, quando envolver administradores envolvidos), bem como as recomendações de medidas para mitigação de riscos de novas ocorrências, por ocasião de sua participação nas reuniões dos colegiados e, em casos por ele considerados críticos, de forma imediata a Presidente do Grupo BMV Global ou ao Presidente do Conselho Deliberativo, que deve julgar a necessidade ou não de reunir extraordinariamente seu colegiado.

5.5.12. No caso de uma irregularidade ser comprovada, com base no parecer da Comissão de Ética, a Diretoria Executiva ou até mesmo o Conselho Deliberativo do Grupo BMV Global aplicará a medida apropriada para sanar o problema identificado ou impedir novas ocorrências.

5.5.13. O Grupo BMV Global não divulgará os detalhes e as decisões tomadas, decorrentes do processo de investigação.

5.6. Retorno ao denunciante

5.6.1. As denúncias formuladas através dos canais oferecidos, obterão uma resposta (conclusiva e/ou intermediária) fundamentada pela área de *Compliance*, seja pela procedência ou improcedência das alegações ou, preliminarmente, pela impertinência com relação ao Programa de *Compliance*.

5.6.2. Informar sobre o *status* do tratamento da denúncia é salutar nesse processo, porém, respeitando-se a confidencialidade de todas as informações sensíveis. O *feedback* deve ser sucinto, simples e demonstrar efetivamente a etapa do processo e a conclusão do mesmo, sem, contudo, revelar nomes, quais são as medidas aplicáveis, evidências encontradas e demais detalhes da apuração. Mesmo os manifestantes anônimos devem receber o retorno. Ao contrário dos que se identificam e podem receber o retorno via telefone, e-mail ou outro meio direto, os anônimos devem ser informados por algum mecanismo, por exemplo, sendo incentivados a abrir uma conta provisória de e-mail, para onde a resposta será encaminhada ou por meio de um “login” e “senha”, para que o denunciante possa acessar determinado endereço na Internet, e ver o *status* do processo investigativo diretamente.

5.7. Gestão das Informações

A área responsável pelo Canal de Denúncias deve construir estatísticas, elaborar relatórios, estabelecer indicadores e ou outras formas, para medir o desempenho desse processo e, com isso, possibilitar a sua análise. Tais informações devem permitir a verificação de cumprimento de todos os compromissos estabelecidos pela empresa e se os colaboradores estão, de fato, utilizando corretamente o Canal de Denúncias. Essas avaliações devem ser compartilhadas com a Alta Direção.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Conselho Deliberativo

a) Apoiar a investigação e o tratamento das denúncias, fornecendo as ferramentas adequadas à solução do problema apresentado, quando necessário;

- b) Deliberar acerca da aplicação de penalidades quando a situação envolver administradores;
- c) Decidir pela aplicação de penalidades para os casos submetidos à sua apreciação.

6.2. Diretoria Executiva e Gerentes

- a) Apoiar a investigação e o tratamento das denúncias, fornecendo as ferramentas adequadas à solução do problema apresentado, quando necessário;
- b) Garantir a conduta de não retaliação;
- c) Incentivar os profissionais, sob sua gestão, à utilização do canal para melhoria da integridade do Grupo BMV Global.

6.3. Gerência de Riscos e Conformidade

- a) Orientar, divulgar e praticar a norma do Canal de Denúncias, adotando a conduta de não retaliação;
- b) Garantir a confidencialidade, a independência, a imparcialidade e a isenção de toda e qualquer comunicação recebida;
- c) Recepcionar, investigar e analisar as denúncias recebidas por qualquer canal de comunicação;
- d) Reportar à Comissão de Ética os casos identificados;
- e) Reportar ao Conselho Deliberativo relatos envolvendo administradores;

6.4. Comissão de Ética

- a) Orientar, divulgar e praticar a Política do Canal de Denúncia, adotando a conduta de não retaliação;
- b) Promover a legitimação, a disseminação, o respeito, o cumprimento e o aprimoramento do Código de Conduta Ética;
- c) Deliberar sobre as ações que deverão ser adotadas nas denúncias recebidas e apuradas, quando for identificado pela área de *Compliance* indícios de que a denúncia poderá ser pertinente.

6.5. Colaboradores

- a) Manter sigilo sobre as informações confidenciais, geradas ou a que tenham acesso, para os fins da participação do processo de apuração de denúncias;
- b) Não utilizar/apropriar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio, presente ou futuro, ou para uso de terceiros;
- c) Utilizar o Canal de Denúncias de maneira ética e objetiva.

6.6. Parceiros de Negócio

- a) Utilizar o Canal de Denúncias de maneira ética e objetiva.

7. ARQUIVAMENTO DAS DENÚNCIAS

7.1. O processo investigativo será documentado e arquivado em regime de sigilo.

7.2. Serão mantidos em arquivo original todas as denúncias com registro de seu recebimento, investigação e resolução. Este e todos os documentos obtidos ou criados em conexão com qualquer investigação serão armazenados durante cinco (5) anos.

7.3. O acesso aos registros e a qualquer material relacionado com as investigações, será limitado àqueles indivíduos do Grupo BMV Global que tenham necessidade de tomar conhecimento das informações, para que possam auxiliar a Operadora no processo investigativo, ou seja, os profissionais de *Compliance*, os membros do Comissão de Ética e administradores da empresa, os investigadores, e/ou advogados.

8. TREINAMENTOS E REVISÃO DA NORMA

8.1. A norma deste Canal de Denúncias será objeto de treinamentos internos de *Compliance* adaptados segundo o público-alvo presente às sessões. Se fará a reciclagem destes treinamentos sempre que necessário e especialmente durante eventos de maior exposição da empresa ou após alterações substanciais nas políticas de *Compliance*. Tipo de documento:

8.2. Adicionalmente, esta norma deverá ser disponibilizada no site da Grupo BMV Global em página de fácil acesso.

8.3. Anualmente, esta norma será analisada e se necessário revisada levando em consideração seus aspectos, as mudanças na legislação referente ao tema e possíveis alterações estruturais dentro do Grupo BMV Global, em um contínuo aprimoramento das condutas de integridade da empresa.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. Monitoramentos e auditorias periódicas poderão ser realizados para verificação da efetividade dos controles, a fim de prevenir o descumprimento desta Norma.

9.2. Toda e qualquer situação que não esteja contemplada nesta NI será analisada e orientada pela área de *Compliance*, e submetida à Diretoria Executiva se necessário.

9.3. Serão passíveis de punição disciplinar e responsabilização civil pelos prejuízos causados por sua ação, todos os colaboradores, prestadores, ou seja, todos aqueles que deixarem de observar as disposições desta Norma.

10. APROVAÇÃO/VIGÊNCIA

10.1 Por se tratar de procedimento organizacional interno, a Grupo BMV Global se reserva ao direito de alterar, substituir, cancelar ou revogar o presente instrumento unilateralmente, sem a necessidade de prévia comunicação aos empregados, respeitados os limites previstos na legislação brasileira vigente.

ANEXO I

MAPEAMENTO DO PROCESSO DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO

O QUE	QUEM	COMO	PRAZO
Denúncia	Denunciante	Através dos canais citados nesta norma	-
Registro da denúncia	Área de <i>Compliance</i>	Registro em sistema próprio	2 dias uteis
Verificação preliminar	Área de <i>Compliance</i>	Acesso aos registros realizados no sistema	
Instrução de processo investigatório	Área de <i>Compliance</i> e Comissão de Ética	Através da análise documental e de depoimentos das testemunhas, do investigado, para elucidação dos fatos apontados.	30 dias
Elaboração de Relatório conclusivo	Comissão de Ética	Emissão e envio de relatório conclusivo da investigação à Diretoria ou ao Conselho Deliberativo com sugestão de eventual aplicação de penalidades.	10 dias
Decisão	Alta Direção	Análise do relatório de investigação e adoção ou não das medidas sugeridas.	10 dias

ANEXO II

MAPEAMENTO DO PROCESSO DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

