

## POLÍTICA DE TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

*Política permanente instituída pela Equipe Jurídica da FacilitaPay para manejo e regulação do canal de denúncias.*

### PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

Tendo em vista a efetivação de princípios muito caros à FacilitaPay (“nós”), quais sejam: a ética, a integridade, a transparência, solidariedade, a dignidade humana, a dignidade do trabalho, o respeito à diversidade, às minorias, à propriedade intelectual, à imagem, a contribuição com a sociedade e a comunidade no desenvolvimento econômico e social, a FacilitaPay elaborou esta política para estabelecer diretrizes para a recepção, investigação e tratamento das denúncias recebidas por meio dos canais de denúncias.

Esta Política aplica-se a todos os colaboradores da FacilitaPay, prestadores de serviços, fornecedores e terceiros que tenham algum tipo de relação com a FacilitaPay.

Todos os colaboradores da FacilitaPay têm o dever de comunicar imediatamente à área de Compliance pelo canal de denúncias quaisquer violação ou suspeita de violação ao Código de Conduta Ética, ou à Política Anticorrupção da FacilitaPay.

### DEFINIÇÕES

Nesta política, considera-se:

**Denúncia:** Relato a respeito de práticas ilegais, imorais ou violadoras de princípios, das políticas ou obrigações legais da FacilitaPay cometidas por colaboradores, fornecedores/clientes ou qualquer outra pessoa relacionada à FacilitaPay.

**Denunciado:** Qualquer pessoa, natural ou jurídica, sendo colaborador da FacilitaPay ou terceiro, sobre o qual se realiza uma denúncia.

### CANAL DE DENÚNCIAS

O canal de denúncias recebe relatos de toda e qualquer conduta em desconformidade com o Código de Conduta, com as políticas internas, bem como às leis, políticas e às



obrigações legais aplicáveis à FacilitaPay. A comunicação poderá ser realizada gratuitamente, de maneira identificada ou anônima.

A FacilitaPay se compromete a manter sempre efetivo o canal de denúncias, bem como assegura que todas as denúncias serão devidamente tratadas.

Qualquer pessoa que, no caso de dúvida se houve violação de algumas de nossas políticas, relacionada à incidência ou não de alguma vedação de conduta, ou mesmo que queira fazer uma denúncia pode entrar em contato com a área de Compliance pelos canais abaixo:

E-mail para contato: [legal@facilitapay.com](mailto:legal@facilitapay.com)

Formulário no nosso site – disponível o preenchimento anônimo, sem se identificar:

<https://forms.gle/q7XyEBWU8SwhLJ9J9>

As denúncias devem ser baseadas em fatos e não em suposições. Requer-se também que o caso seja relatado de forma detalhada a fim de que o time de Compliance consiga precisar a natureza, extensão e urgência do caso, bem como possa conduzir a investigação adequadamente.

As instruções constantes no formulário indicam a possibilidade de realizar a denúncia de forma inteiramente anonimizada, inclusive direcionando a procedimentos descrevendo como enviar arquivos relativos a evidências da denúncia também de forma anônima (via provedor de e-mail descartável).

## **RECEBIMENTO E APURAÇÃO DE DENÚNCIAS**

A FacilitaPay tem compromisso com a investigação, apuração e encaminhamento adequado dos casos delatados de qualquer natureza, em especial relacionados à corrupção, ilícitos, antiéticos ou ilegais.

Todas as denúncias serão recebidas pelo time de Compliance da FacilitaPay, área responsável por investigar os relatos enviados pelo canal de denúncia, tendo poderes instrutórios e decisórios acerca da ocorrência da conduta ilícita e/ou antiética.

Assim que é recebida a denúncia, é analisado se o relato envolve algum membro da Comissão. Em caso positivo, este não receberá o comunicado sobre a denúncia e não participará do processo de investigação.

Em seguida é avaliado se a denúncia é relacionada ao escopo do canal de denúncias. Condutas que não dizem respeito ou sejam irrelevantes em relação às políticas, código de conduta e obrigações legais da FacilitaPay serão arquivadas.

A terceira etapa consiste em uma análise das provas constantes na denúncia, a fim de verificar se há elementos mínimos para início de uma investigação ou se a denúncia se baseia em suposições. A denúncia deve ser feita de forma detalhada contendo, a título de exemplo, a conduta, o dia, local, horário, possíveis testemunhas, cópias de documentos, fotografias, mensagens e e-mails.

Caso o time de Compliance não considere a denúncia suficientemente detalhada, serão solicitadas informações adicionais ao denunciante pelo email informado no formulário e, se após 15 (quinze) dias úteis não obtivermos respostas que permitam conduzir uma investigação, a denúncia será arquivada. Os arquivamentos de quaisquer denúncias sempre serão feitos de forma fundamentada.

A quarta e última etapa do recebimento da denúncia consiste na elaboração de um relatório descrevendo a conduta, todas as circunstâncias e evidência da denúncia existentes até o momento da confecção do relatório. Também deverão ser indicados os dispositivos violados das políticas da FacilitaPay, e/ou do seu Código de Conduta, bem como dispositivos legais infringidos.

## **INVESTIGAÇÃO**

Após o recebimento e análise inicial das denúncias é feita uma investigação. Esta etapa também é feita pelo time de Compliance da FacilitaPay e tem por objetivo conferir a veracidade da denúncia. Nesta etapa serão interrogadas testemunhas, caso indicadas na denúncia, bem como será feita a checagem dos fatos. Durante todo este processo o denunciado terá conhecimento da conduta pela qual ele está sendo investigado, tendo acesso ao relatório feito pelo time de Compliance sobre a análise inicial da denúncia, sendo oportunizada a ampla defesa do denunciado.

Destaca-se que em nenhuma hipótese será disponibilizado para o denunciado documentos que permitam a identificação do denunciante.

## **DA ANÁLISE E PENALIDADES**

Todos os atos praticados pelo time de Compliance referente às etapas do tratamento das denúncias serão documentados. Em um mesmo documento deverá constar as investigações, as provas realizadas e seus resultados, bem como a análise final do time de Compliance. Esta análise final inclui a ponderação sobre a penalidade a ser aplicada, que sempre será proporcional à conduta denunciada, ou arquivamento da denúncia.

Poderão ser aplicadas as seguintes penalidades ao denunciado ou ao denunciante de má-fé, na ordem de acordo com gravidade da conduta:

- a) Notificação;
- b) Advertência;
- c) Suspensão;
- d) Responsabilização judicial de natureza civil ou penal;
- e) Rescisão contratual, com ou sem justa causa.

A área de Compliance sempre encaminhará aos diretores da FacilitaPay sua decisão para análise e cumprimento.

## **NÃO RETALIAÇÃO AOS DENUNCIANTES**

Qualquer pessoa que, agindo de boa-fé, tenha feito uma denúncia ou tenha testemunhado em uma investigação, terá garantido o sigilo, além de ter proteção contra discriminações ou retaliações.

Assim sendo, pessoas que sofrerem qualquer forma de retaliação ou tiverem dúvidas sobre isso, devem entrar em contato com a área de Compliance, ou fazer uma denúncia por meio do Canal de Denúncias.

Os casos de denúncias de retaliação, por serem também considerados uma violação ao Código de Conduta da FacilitaPay, serão analisados, passando pelo mesmo processo das

demais denúncias recebidas pelo canal de denúncia. O autor da retaliação também está sujeito à aplicação de sanções na forma desta política e da legislação aplicável.

Esta proteção à não retaliação não se aplica aos denunciantes de má-fé que realizaram intencionalmente denúncias falsas. Neste caso, pode ser aplicadas as penalidades previstas nesta política.

## **RETENÇÃO DE DOCUMENTOS**

A área de Compliance deverá manter registro de todas as denúncias, com todos os atos/documento/medidas adotadas documentadas. Estes registros serão mantidos por 3 (três) anos a partir do encerramento da investigação, salvo se a legislação aplicável dispuser de outra forma.

## **ATUALIZAÇÃO**

Podemos, ocasionalmente, fazer mudanças nesta Política. Toda vez que esta Política de Privacidade for alterada, essas alterações serão válidas, eficazes e vinculantes após a nova versão ser divulgada no site da FacilitaPay.

Última Atualização: 3 de maio de 2023.