

Manual de Compliance

Investments Brazil



ARX Investimentos Ltda.

Versão

Responsável	Alteração	Data
Compliance	Criação do manual resumido para publicação no site.	Junho de 2016
Compliance	Revisão periódica.	Novembro 2017
Compliance	Ajustes para inclusão da estratégia de Crédito Privado.	Agosto de 2018
Compliance	Revisão e ajustes de redação.	Maio de 2019
Compliance	Revisão periódica.	Abril de 2020
Compliance	Revisão periódica.	Março de 2021
Compliance	Revisão periódica e inclusão de versionamento.	Junho de 2022
Compliance	Revisão periódica.	Abril de 2024
Compliance	Revisão periódica.	Maio de 2025

Sumario

INTRODUÇÃO	6
PROGRAMA DE COMPLIANCE.....	6
1 PLANO DE TESTES DE COMPLIANCE	6
2 COMITÊS DE COMPLIANCE, RISCO E GOVERNANÇA.....	6
2.1 Introdução.....	6
2.2 Composição	6
2.3 Responsabilidades gerais do comitê.....	7
2.4 Frequência.....	7
POLÍTICAS DE NEGOCIAÇÃO DE ATIVOS	7
3 “BEST EXECUTION”	7
3.1 Introdução.....	7
3.2 Definição.....	8
3.3 Critérios.....	8
3.4 Locais de execução	8
4 “SOFT DOLLARS”.....	9
4.1 Introdução.....	9
4.2 Definição.....	9
4.3 Eligibilidade	9
4.4 Processo de aprovação.....	9
5 RATEIO E DIVISÃO DE ORDENS	10
5.1 Introdução.....	10
5.2 Metodologia de alocação	10
5.3 Oferta Pública Inicial - IPO	10
6 SELEÇÃO DE CORRETORAS.....	10
6.1 Introdução.....	10
6.2 Lista de Corretora Pré-aprovadas	10
6.3 Utilização de corretoras não aprovadas	11
6.4 Revisão da Lista de Corretoras Pré-aprovadas	12
7 ERROS DE EXECUÇÃO.....	12
7.1 Introdução.....	12
7.2 Definições	12
GESTÃO DE FUNDOS	13
8 COMPLIANCE COM O REGULAMENTO	13
8.1 Introdução.....	13
8.2 Processo de revisão	13
9 CONFLITOS DE INTERESSE.....	14
9.1 Introdução.....	14
9.2 Política e procedimentos.....	14
9.3 Conflitos de interesse identificados e controles relacionados	15
9.4 Violações.....	15
9.5 Chinese Walls	15
10 SUITABILITY	15
10.1 Introdução.....	15
10.2 Procedimentos e responsabilidades	16
COMUNICAÇÕES	16
11 MATERIAIS DE DIVULGAÇÃO E DDQs	16
11.1 Introdução.....	16
11.2 Aprovação	16

COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO, AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E AO FINANCIAMENTO DA PROLIFERAÇÃO DE ARMAS DE DESTRUIÇÃO EM MASSA (“LD/FTP”)	17
12 PREVENÇÃO À LD/FTP (“PLD/FTP”)	17
12.1 Procedimentos de PLD/FTP para os serviços prestados.....	17
12.2 Procedimentos de PLD/FTP para os produtos oferecidos	18
12.3 Procedimentos de PLD/FTP para os canais de Distribuição	18
12.4 Procedimentos de PLD/FTP para os clientes	18
12.5 Procedimentos de PLD/FTP para os prestadores de serviço relevantes	18
12.6 Procedimentos de PLD/FTP para os agentes envolvidos nas operações, ambientes de negociação e registro	19
12.6.1 Processo de monitoramento de contrapartes, corretoras e emissores.....	19
12.6.2 Monitoramento do Preço dos Ativos Financeiros Negociados.....	20
12.7 Comunicação.....	20
12.8 Treinamento.....	20
GUARDA DE DOCUMENTOS.....	21
13 GUARDA DE DOCUMENTOS.....	21
13.1 Introdução.....	21
13.2 Escopo.....	21
13.3 Controles	21
PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE	22
14 INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.....	22
14.1 Introdução.....	22
14.2 Definições	22
14.3 Controles	23
14.4 Treinamentos	23
15 TESTES DE SEGURANÇA - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	23
15.1 Introdução.....	23
15.2 Definições e periodicidade	24
CONTINUIDADE DO NEGÓCIO.....	24
16 PLANO DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO.....	24
16.1 Introdução.....	24
16.2 Escopo.....	25
16.3 Princípios e diretrizes	25
16.4 Crises e desastres.....	26
16.5 Testes e procedimentos.....	26
16.5.1 Teste de Call Tree	27
16.5.2 Treinamento	27
16.5.3 Procedimento de manutenção e revisão.....	27
16.5.4 Análise de impacto do negócio.....	27
POLÍTICA DE VOTO	27
17 EXERCÍCIO DE DIREITO DE VOTO.....	27
17.1 Introdução.....	27
17.2 Princípios e diretrizes	28
17.3 Matérias relevantes obrigatórias.....	28
17.4 Processo decisório	29
17.5 Controle	30
CÓDIGO DE ÉTICA	30
18 CÓDIGO DE CONDUTA	30
18.1 Introdução e princípios.....	30
18.1.1 Respeitar os outros.....	30
18.1.2 Evitar conflitos de interesse	30
18.1.3 Condução dos negócios	31

18.1.4	Trabalhar com governos.....	31
18.1.5	Proteger os ativos.....	31
18.1.6	Apoiar nossas comunidades.....	31
19	POLÍTICA PESSOAL DE NEGOCIAÇÃO DE ATIVOS.....	31
19.1	Introdução.....	31
19.2	Classificação dos funcionários.....	32
19.3	Procedimentos.....	32
19.4	Treinamento.....	33
20	“INSIDER TRADING”	33
20.1	Introdução.....	33
20.2	Definições	33
20.3	Procedimentos.....	34
21	PRESENTES E ENTRETENIMENTOS.....	35
21.1	Introdução.....	35
21.2	Objetivo	35
21.3	Princípios e diretrizes	35
21.4	Limites	36
22	FILIAÇÕES EXTERNAS, EMPREGO EXTERNO E COMPENSAÇÕES EXTERNAS	37
22.1	Introdução.....	37
22.2	Premissas.....	37
RECLAMAÇÕES		38
23	TRATANDO RECLAMAÇÕES.....	38
23.1	Introdução.....	38
23.2	Definição.....	38
23.3	Tipos de reclamações.....	39
23.4	Procedimentos.....	39

INTRODUÇÃO

O presente manual de Compliance se aplica a todas as sociedades da linha de negócios de “Investments” do The Bank of New York Mellon Corporation no Brasil, notadamente a ARX Investimentos Ltda. (“ARX”), também designada neste manual como “companhia”, conforme o caso. A ARX, enquanto gestora de fundos de investimento registrada na Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), deve adotar e implementar políticas e procedimentos de modo a assegurar o permanente atendimento à legislação e regulação aplicáveis às suas atividades, que são revistos periodicamente para garantir a sua constante eficácia e adequação às normas.

PROGRAMA DE COMPLIANCE

1 PLANO DE TESTES DE COMPLIANCE

O departamento de Compliance desenvolve um plano de testes, registrado em sistema proprietário e revisto anualmente, destinado a garantir a aderência e o cumprimento de regras e normas, detectar eventuais violações e permitir a correção de qualquer inadequação encontrada. Ademais, os resultados obtidos por meio deste plano de testes devem permitir ao diretor responsável pelo cumprimento de regras, políticas, procedimentos e controles internos a elaboração do relatório previsto no artigo 25 da Resolução CVM n. 21/2021 e no artigo 6 da Resolução CVM n. 50/2021.

2 COMITÊS DE COMPLIANCE, RISCO E GOVERNANÇA

2.1 Introdução

A companhia possui um Comitê de Compliance e Risco que têm por objetivo reportar e discutir com a alta administração a adequação das práticas adotadas na gestão de carteiras de investimento à legislação e regulação vigentes, bem como às políticas internas estabelecidas.

O comitê deve desempenhar as funções descritas no Capítulo “Responsabilidades do comitê” deste documento, em conformidade com seu regimento interno. No exercício de suas funções, o comitê pode solicitar todas as informações que julgar necessárias a qualquer funcionário ou colaborador, além de formar grupos de trabalho para desempenhar funções específicas.

2.2 Composição

O comitê é constituído pela alta administração da companhia, pela Head de Compliance e Risco Operacional, e pelos responsáveis pelos departamentos relacionados à atividade

de gestão, pelo departamento de Risco e pelo departamento Jurídico, ou seu(s) representante(s).

Poderão ser convidados para as reuniões do comitê, quando necessário, representantes dos demais departamentos da companhia.

2.3 Responsabilidades gerais do comitê

O comitê possui as seguintes responsabilidades principais:

- Acompanhar a adequação das práticas adotadas pela companhia à legislação aplicável e às suas políticas internas, assegurando-se o reporte interno de eventuais descumprimentos e respectivas medidas para saná-los;
- Reportar suas atividades para a alta administração;
- Autorizar, conforme o caso, o início das negociações em novos mercados e de novos instrumentos financeiros; e
- Recomendar melhorias em qualquer processo do negócio.

Em que pese a composição e as atribuições do comitê, este não possui poderes deliberativos com relação a questões de compliance e risco operacional, não se substituindo ao reporte do respectivo departamento para os Heads de Compliance e Risco Operacional de Investments do grupo BNY.

2.4 Frequência

Para o cumprimento de suas atribuições, o comitê reuni-se, ao menos, trimestralmente. Reuniões extraordinárias poderão ser convocadas quando necessário.

POLÍTICAS DE NEGOCIAÇÃO DE ATIVOS

3 “BEST EXECUTION”

3.1 Introdução

É política da companhia agir sempre no melhor interesse de seus clientes. O princípio de “*Best Execution*” está relacionado com o tratamento justo e equitativo de todos os clientes no que diz respeito às transações executadas. A ARX deve tomar todas as medidas cabíveis para obter a melhor execução possível nas transações realizadas para todos os fundos de investimento geridos.

3.2 Definição

Existem muitas definições possíveis para o termo “*Best Execution*”, sendo que a política da companhia o define como:

“Executar as transações de ativos para nossos clientes de maneira em que o custo total ou os rendimentos totais de cada transação sejam os mais favoráveis, dadas as circunstâncias.”

Ao buscar o “*Best Execution*” nas negociações para seus clientes, a ARX deve considerar toda a variedade e qualidade dos serviços das corretoras ao colocar suas ordens, incluindo, entre outros aspectos, a capacidade de execução, comissão de corretagem, responsabilidade financeira e rapidez de resposta. O fator determinante não é a menor comissão possível, mas sim se a transação representa a melhor execução qualitativa para a conta gerida. Deve-se avaliar o desempenho das corretoras ao executar as transações de seus clientes, de forma periódica e sistemática.

3.3 Critérios

Ao colocar uma ordem de um cliente, levam-se em consideração os seguintes critérios para determinar a importância relativa dos fatores de execução:

- Características da ordem;
- Características dos instrumentos financeiros;
- Características dos mercados para os quais a ordem pode ser direcionada; e
- Características do cliente, incluindo eventuais restrições que venham a ser demandadas.

Adicionalmente, para assegurar a obtenção do melhor resultado possível, outros critérios também são levados em conta, tais como:

- Velocidade da execução;
- Probabilidade de execução e liquidação;
- Tamanho e natureza da ordem;
- Impacto no mercado; e
- Outros custos implícitos.

3.4 Locais de execução

Com o propósito de garantir as melhores condições de execução para todos os clientes, nos mercados onde há mais de um local de negociação de instrumentos financeiros, é necessário avaliar e comparar as condições oferecidas em cada um dos locais de execução elegíveis, considerando as comissões cobradas e os custos da empresa para executar a ordem em cada um desses locais.

Os locais de negociação disponíveis nos mercados globais são avaliados constantemente pela equipe de gestão, a fim de garantir a capacidade desses mercados de continuar a

fornecer o melhor resultado possível na execução das transações dos nossos clientes e identificar novos mercado de atuação.

4 “SOFT DOLLARS”

4.1 Introdução

A política de “*Best Execution*” prevê o conceito de “*Soft Dollar*”, que é aplicável a todas as transações realizadas pela companhia em nome de seus fundos. O conceito se baseia nos seguintes princípios:

- A taxa de corretagem paga é de propriedade do cliente.
- O gestor tem a obrigação fiduciária de buscar a melhor execução, minimizar os custos de transação e utilizar a corretagem paga pelo cliente em benefício do próprio cliente.

4.2 Definição

O termo “*Soft Dollar*” se refere a um acordo, explícito ou implícito, onde um gestor direciona transações a uma determinada corretora em troca de produtos e/ou serviços adicionais ao da simples execução de ordens.

4.3 Eligibilidade

A companhia poderá se utilizar de “*soft dollars*” para obter produtos ou serviços adicionais junto às corretoras, além do serviço de execução simples de ordens, desde que entenda que tais produtos ou serviços representem um benefício para seus clientes. A companhia somente receberá tais produtos e serviços quando estes estiverem diretamente relacionados ao processo de tomada de decisão de investimento, e não às atividades administrativas da empresa.

O processo de tomada de decisão de investimento é definido como: métodos quantitativos e qualitativos e ferramentas relacionadas, utilizados pelo gestor na prestação do serviço aos clientes, incluindo análise financeira, análise de risco, seleção e alocação de ativos, seleção de corretoras e análise de perfil.

4.4 Processo de aprovação

Quaisquer novos produtos ou serviços caracterizados como, ou até mesmo que possam parecer, “*Soft Dollar*” devem ser analisados e aprovados pelo departamento de Compliance, com base nos critérios previstos nos descritivos operacionais, assegurando-se que todos os “*Soft Dollars*” estão em conformidade com os interesses de nossos clientes.

Caso o parecer do Compliance seja positivo, o “*Soft Dollar*” é submetido à aprovação do comitê de Compliance e Risco da ARX. O novo “*Soft Dollar*” será considerado aprovado após o “de acordo” de dois membros do comitê.

5 RATEIO E DIVISÃO DE ORDENS

5.1 Introdução

Com o objetivo de garantir que as ordens de compras e vendas emitidas em nome dos fundos de investimento geridos pela ARX são registradas e alocadas de maneira justa, foi criada uma política interna de rateio e divisão de ordens, que estabelece os procedimentos que devem ser observados quando o gestor optar pelo grupamento.

5.2 Metodologia de alocação

As metodologias utilizadas para alocação das ordens estão estabelecidas na política mencionada no item acima.

5.3 Oferta Pública Inicial - IPO

Tendo em vista as circunstâncias especiais apresentadas pelos IPOs, as equipes das mesas de gestão da ARX, ao participarem de um IPO, devem enviar um e-mail para o departamento de Compliance, informando a reserva, separada por família e/ou fundo, caso aplicável, antes da precificação final da oferta.

6 SELEÇÃO DE CORRETORAS

6.1 Introdução

Todas as corretoras devem ser avaliadas, classificadas e aprovadas pelo departamento de Compliance antes de serem utilizadas como contraparte recorrente dos fundos geridos pela ARX. Depois de aprovada a corretora é incluída na Lista de Corretoras Pré-Aprovadas e inicia suas negociações com os fundos proprietários.

Os fundos *offshore* não podem operar por meio de corretoras afiliadas ao grupo BNY, ou seja, utilizando empresas do grupo como contraparte direta.

6.2 Lista de Corretora Pré-aprovadas

As corretoras utilizadas são selecionadas de forma a maximizar a eficiência operacional da equipe de gestão. A equipe de gestão de investimento é responsável por definir os padrões mínimos que os corretores devem ter, a fim de qualificar-se para executar as

ordens para os fundos geridos. Esses padrões incluem critérios como capacidade de execução e liquidação de ativos, liquidez e especialização.

O departamento de Compliance é responsável pela análise, classificação e aprovação de novas corretoras, assim como pela manutenção e distribuição da Lista de Corretores Pré-aprovadas.

Para incluir uma nova corretora na lista, a equipe de gestão deverá submeter ao departamento de Compliance:

- Formulário de Solicitação de Aprovação de Corretora preenchido;
- Questionário ANBIMA de Due Diligence para corretoras ou documento similar; e
- Cópia da última demonstração financeira, preferencialmente auditada.

O Compliance analisará a corretora com base nos seguintes parâmetros:

- Análise das demonstrações financeiras;
- Justificativa da equipe de gestão para utilização da corretora, tal como: velocidade da execução, taxa de corretagem, probabilidade de execução e liquidação;
- Tipo de ativo negociado;
- Situação do registro da corretora na CVM e no Banco Central do Brasil; e
- Informações adversas.

Com base nas verificações acima, as corretoras são classificadas em baixo, médio e alto risco, conforme critérios estabelecidos nos nossos procedimentos internos. As classificações estabelecidas poderão ser reavaliadas a qualquer tempo, a critério do departamento de Compliance, na ocorrência de qualquer fato novo ou alteração significativa de procedimentos que justifique a referida reavaliação. Ademais, independentemente da classificação de risco, as corretoras serão revisadas anualmente para atender uma exigência do grupo BNY.

Caso a solicitação se encontre em conformidade, o Compliance informa a aprovação à equipe de gestão e circula para os envolvidos a nova Lista de Corretoras Pré-aprovadas. Adicionalmente, para aprovação final devemos solicitar dois de acordos dos membros do Comitê. Caso a nova corretora não seja aprovada, o Compliance informará ao solicitante a reprovação e a justificativa da negativa.

6.3 Utilização de corretoras não aprovadas

Eventualmente pode-se utilizar corretoras não aprovadas quando, no melhor julgamento profissional da equipe de gestão, existir alguma razão relevante para o negócio para fazê-lo. A equipe de gestão deve usar a sua experiência profissional para avaliar a capacidade e eficácia da corretora.

O departamento de Compliance ou o diretor responsável pelo cumprimento de regras, políticas, procedimentos e controles internos deve autorizar a utilização da corretora não aprovada formalmente e a documentação escrita da aprovação deve ser arquivada.

Caso haja a intenção de usar a mesma corretora em ocasiões futuras, deve ser seguido o procedimento de aprovação de nova corretora descrito anteriormente.

Algumas operações de ativos de Crédito Privado possuem particularidades e por isso estão isentas de observar a Lista de Corretoras Pré-aprovadas sempre que se enquadrarem nos critérios estabelecidos na política de PLD/FTP da ARX.

6.4 Revisão da Lista de Corretoras Pré-aprovadas

Trimestralmente, o departamento de Compliance revisa as corretoras utilizadas no período, utilizando o relatório de corretagem, e compila as informações para o comitê de Compliance e Risco. Esse procedimento visa assegurar que, no período analisado, apenas corretoras pré-aprovadas foram utilizadas ou que as exceções eventualmente ocorridas observaram os critérios definidos nas nossas políticas internas.

7 ERROS DE EXECUÇÃO

7.1 Introdução

A equipe de gestão deve operar em nome de seus clientes com diligência e atenção, qualquer o erro ocorrido durante o processo de execução das nossas operações de investimento deve ser corrigido sem nenhum custo para o cliente. O princípio fundamental para correção de erros de execução é o reestabelecimento da posição que a carteira afetada teria caso o erro não tivesse ocorrido.

Todos os erros que ocorrem devem ser documentados de acordo com a política corporativa de registro e escalonamento de eventos de risco operacional.

7.2 Definições

Um erro de execução é definido como uma falha não intencional diretamente relacionada com a carteira de um fundo de investimento. Seguem abaixo alguns exemplos de erros de execução que podem ocorrer. Outros erros, que não estão listados a seguir, também estão sujeitos a política corporativa de registro e escalonamento de eventos de risco operacional.

- Compra de um ativo quando a intenção era vender o ativo, e vice-versa;
- Compra ou venda de um número incorreto de ativos;
- Compra ou venda de um ativo incorreto para a carteira do fundo;
- Compra ou venda de um ativo para a carteira errada;
- Compra ou venda de um ativo para uma carteira em desacordo com as regras estabelecidas documentos regulatórios e/ou orientações;
- Alocar uma operação para uma carteira que não tenha recursos suficientes para liquidar a operação; e

- Falha na execução dos procedimentos operacionais de checagem e reconciliação das carteiras.

O conceito de erro de execução não inclui: i) atos intencionais; ii) erros relacionados com o processo de avaliação de investimentos, tais como a compra de um título cujo preço declina posteriormente; ou iii) erros que são detectados e corrigidos antes que a negociação seja executada.

GESTÃO DE FUNDOS

8 COMPLIANCE COM O REGULAMENTO

8.1 Introdução

A ARX, enquanto gestora de fundos de investimentos, tem a responsabilidade pela gestão das carteiras de cada cliente, devendo manter suas atividades em permanente conformidade com os objetivos de investimento e restrições estabelecidos nos regulamentos de cada fundo de investimento gerido.

8.2 Processo de revisão

Foram implementados sistemas de controle de ordens com o objetivo de automatizar, sempre que possível, os processos de negociação, incluindo o processo de alocação e checagem da conformidade das operações com os regulamentos no momento da construção da carteira.

O departamento de Compliance e as equipes de gestão, conforme o caso, recebem alertas dos sistemas, e também dos administradores dos fundos geridos, se qualquer violação for detectada.

As violações são acompanhadas junto às equipes de gestão, demandando as ações corretivas apropriadas. Caso a violação demande alguma notificação para o cliente, ele é notificado.

O departamento de Compliance acompanha todos os desenquadramentos detectados para garantir que sejam tomadas medidas corretivas adequadas e em tempo hábil. Caso ocorra um desenquadramento ativo, é política da companhia avaliar o erro de execução que gerou o desenquadramento e, caso necessário, reembolsar a carteira afetada. Adicionalmente, vale ressaltar, que o time de Risco Operacional registra o evento com o objetivo de mitigar uma nova ocorrência.

9 CONFLITOS DE INTERESSE

Os conflitos de interesse podem influenciar indevidamente as decisões e julgamentos e levar a condutas impróprias. Consequentemente, qualquer conflito de interesse deve ser identificado e tratado adequadamente. Para efeitos da política global que trata desse assunto (Código de Conduta), conflitos de interesse reais, potenciais, prováveis ou aparentes são tratados da mesma forma.

Devemos gerir os conflitos de forma justa, tanto entre a companhia e os seus clientes quanto entre clientes.

9.1 Introdução

Em todas as atividades conduzidas pela ARX, nossos clientes, colaboradores, reguladores e funcionários, entre outros, confiam na integridade da companhia e de seus funcionários. Conflitos de interesse, prováveis ou reais, podem dar a impressão de influenciar decisões e julgamentos e, portanto, abalar a integridade da companhia. Por essa razão, conflitos de interesse devem ser identificados e tratados de forma adequada. O objetivo geral da política corporativa é:

- Aumentar a conscientização dos problemas associados com conflitos de interesse.
- Ajudar funcionários a identificar situações que possam constituir conflitos de interesse.
- Informar aos funcionários suas responsabilidades em reconhecer e reportar todos os conflitos de interesse.
- Informar aos gerentes das unidades de negócio suas responsabilidades em reportar conflitos de interesse e tomar as medidas apropriadas, o que inclui proibir uma atividade, transação ou relacionamento que não seja aceitável por conta de um conflito.
- Fornecer ações adequadas para a abordagem aos conflitos de interesse.

9.2 Política e procedimentos

A política corporativa de Conflitos de Interesse foi desenvolvida para oferecer uma estrutura para a gestão de conflitos dos negócios e para estabelecer as exigências mínimas, listadas abaixo, que todos os negócios devem cumprir:

- Identificar conflitos reais, potenciais, prováveis ou aparentes através de um processo formalizado.
- Reportar os conflitos ao Compliance.
- Quando considerado necessário, desenvolver planos de mitigação para eliminar ou controlar uma atividade, transação, ou relacionamento existente ou proposto, que possa levar a um conflito de interesse.

9.3 Conflitos de interesse identificados e controles relacionados

Como parte de uma instituição financeira global, que possui várias linhas de negócios, certos conflitos podem surgir naturalmente por toda a companhia. Em algumas situações, um conflito pode não ser eliminado completamente, então buscamos implementar os controles adequados para mitigar qualquer risco.

Depois de um conflito ter sido reportado ao Compliance, o departamento determinará se o conflito requer um plano de mitigação. Caso necessário, os detalhes de cada plano serão baseados nos fatos e circunstâncias do conflito identificado. Os passos seguidos normalmente para a mitigação de conflitos incluem:

- Gerenciamento do conflito através dos controles existentes (ex.: políticas, procedimentos e sistemas);
- Divulgação do conflito as partes interessadas;
- Busca de orientação de especialistas sobre padrões e práticas do mercado; e
- Eliminação do conflito alterando o processo ou relacionamento.

9.4 Violações

Participar em qualquer atividade que gere um conflito de interesse, ou dê a aparência de gerar conflito, pode resultar em medidas disciplinares, inclusive demissão. Além disso, todas as violações das normas aplicáveis ao negócio serão comunicadas às autoridades competentes. Os funcionários que praticarem qualquer ato impróprio ou ilegal podem ser pessoalmente responsabilizados.

9.5 Chinese Walls

Sempre que necessário, são implementadas restrições sobre a partilha, transmissão e utilização de informações dentro da empresa (ou seja, “*Chinese Walls*”). A implantação de barreiras de controles entre as diversas áreas do negócio é definida avaliando cada caso.

O departamento de Compliance monitora, periodicamente, a segregação das atividades inerentes ao negócio.

10 SUITABILITY

10.1 Introdução

A ARX, que a partir de novembro de 2017, como parte do serviço de gestão, passou a ser autorizada a oferecer o serviço complementar de distribuição de cotas de seus fundos de investimento, apesar de atualmente não oferecer o serviço mencionado anteriormente, possui procedimento para assegurar que, caso eventualmente opte por atuar na distribuição de cotas de seus fundos, sejam verificados a situação financeira, o

perfil de risco e os objetivos de investimento dos clientes e sua consequente adequação aos investimentos que serão realizados, procedimento também conhecido como *suitability*, garantindo o cumprimento da regulamentação vigente.

10.2 Procedimentos e responsabilidades

A ARX não realiza a distribuição direta de seus fundos. Os distribuidores responsáveis pela captação de clientes devem coletar as informações básicas do investidor, tais como: descrição do seu perfil, objetivo de retorno, “apetite” de risco e quaisquer particularidades que julguem relevantes, por meio de reuniões presenciais, contatos telefônicos e/ou mensagens eletrônicas.

A responsabilidade pelos documentos cadastrais dos investidores recai sobre os distribuidores contratados, que devem seguir as normas pertinentes de guarda, manuseio e divulgação das informações.

COMUNICAÇÕES

11 MATERIAIS DE DIVULGAÇÃO E DDQs

11.1 Introdução

Todo material técnico ou de divulgação, inclusive questionários de “*due diligence*” (“DDQs”), disponibilizado para terceiros com o objetivo comercial ou de suporte a uma decisão de investimento, e que seja relacionado aos fundos de investimento, estratégias e/ou à companhia, deve ser enviado para a revisão e aprovação da equipe de Compliance antes de sua divulgação.

11.2 Aprovação

O Compliance analisará e aprovará cada material, considerando o seu objetivo, o mercado em que será utilizado, o público-alvo e a forma de divulgação. Caso se tenha intenção de utilizar um material aprovado em outros mercados, com outros clientes ou através de formas de divulgação diferentes, o material deverá ser submetido à nova aprovação do Compliance.

Além disto, quaisquer alterações em materiais aprovados pelo Compliance deverão ser submetidas à nova análise e aprovação, salvo em hipóteses de mera atualização numeral ou técnica. Respostas de “*Due Diligence*” também deverão ser submetidas à revisão e aprovação do Compliance.

COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO, AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E AO FINANCIAMENTO DA PROLIFERAÇÃO DE ARMAS DE DESTRUIÇÃO EM MASSA (“LD/FTP”)

12 PREVENÇÃO À LD/FTP (“PLD/FTP”)

A ARX, enquanto integrante do grupo BNY, segue, conforme aplicável, a política global de Know Your Client (“KYC”), Know Your Employee (“KYE”), Know Your Partner (“KYP”) e Prevenção a Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa (“PLD/FTP”) e todas as leis locais, regulamentação e normas aplicáveis relacionadas ao combate ao crime financeiro; e observa as leis internacionais aplicáveis. O não cumprimento de quaisquer dessas normas e procedimentos pode resultar em ações disciplinares e/ou penalidades cíveis ou criminais, além de advertências por parte de órgãos reguladores, sanções oficiais, legais ou financeiras e danos à reputação da companhia. Dessa forma, o grupo mantém uma estrutura adequada para o atendimento à legislação e regulamentação mencionadas, que contempla a adoção de políticas, procedimentos, sistemas de controle e testes de adequação periódicos.

A prevenção da utilização dos ativos e sistemas da companhia para fins ilícitos, tais como crimes de “lavagem de dinheiro”, ocultação de bens e valores e financiamento ao terrorismo é dever de todos os colaboradores.

Os procedimentos de PLD/FTP adotam uma abordagem baseada em risco (“ABR”) para garantir que as medidas de prevenção e mitigação sejam proporcionais aos riscos identificados e assegurar o cumprimento das diretrizes regulatórias e autorregulatórias aplicáveis. Desta forma, a companhia, no limite das suas atribuições, classifica em baixo, médio e alto risco de LD/FTP, observada as métricas descritas nas políticas internas de PLD/FTP, todos os:

- (a) Serviços Prestados
- (b) Produtos Oferecidos
- (c) Canais de Distribuição
- (d) Clientes
- (e) Prestadores de Serviços Relevantes
- (f) Agentes Envolvidos nas operações, Ambientes de Negociação e Registro

12.1 Procedimentos de PLD/FTP para os serviços prestados

Em relação aos serviços prestados, a companhia desenvolve a atividade de gestão de recursos de terceiros, como sua principal atividade. Não oferecemos a atividade acessória de distribuição das cotas de fundos de investimento sob nossa gestão.

A ARX classifica o serviço de gestão de recursos de terceiros, de maneira geral, como de “Baixo Risco” em relação à LD/FTP, sem prejuízo de aspectos abordados nas demais análises descritas nos itens abaixo listados.

12.2 Procedimentos de PLD/FTP para os produtos oferecidos

Os produtos oferecidos pela companhia são fundos de investimento regidos pela Resolução CVM 175, além de carteiras administradas e Clube de Investimento; nos quais possuímos total discricionariedade quanto à aprovação de investimentos e desinvestimentos destes produtos.

A classificação dos nossos produtos é realizada por grau de risco, com o objetivo de destinar maior atenção aos produtos que demonstrem maior probabilidade de apresentar envolvimento com LD/FTP.

12.3 Procedimentos de PLD/FTP para os canais de Distribuição

Em relação aos canais de distribuição, a companhia utiliza intermediários terceiros contratados em nome dos fundos sob nossa gestão para a distribuição de cotas.

A classificação por grau de risco e a forma adotada para a atuação e o monitoramento dos canais de distribuição se dá, entre outros aspectos, conforme a existência ou não do relacionamento comercial direto com o cliente, seguindo a metodologia e definições indicadas nos itens 12.4 e 12.5 a seguir.

12.4 Procedimentos de PLD/FTP para os clientes

Para os fins da política de PLD/FTP adotada pela companhia, possui relacionamento comercial direto com o cliente o distribuidor contratualmente responsável pela distribuição das cotas dos fundos de investimento sob gestão da companhia adquiridas por tal cliente.

Em relação aos fundos de investimento exclusivos para pessoas físicas (“PF”) e carteiras administradas sob nossa gestão, se caracteriza também o relacionamento comercial direto entre os clientes e a companhia, sendo que nessa situação devemos proceder com as diligências necessárias estabelecidas na nossa política de PLD/FTP.

Tendo em vista o exposto acima, o relacionamento comercial direto dos clientes com a companhia se caracteriza nas seguintes situações: (i) cotistas para os quais a companhia eventualmente sejam contratualmente responsáveis pela distribuição das cotas dos fundos de investimento sob nossa gestão adquiridos por tal cliente; (ii) investidores de carteiras administradas sob gestão; e (iii) cotistas de fundos ou veículos de investimento exclusivos para PF (“Clientes Diretos”).

12.5 Procedimentos de PLD/FTP para os prestadores de serviço relevantes

No caso de prestadores de serviços relevantes contratados para os produtos sob gestão da companhia, os procedimentos são implementados de acordo com o perfil e o propósito de relacionamento, visando prevenir a realização de negócios com pessoas declaradas inidôneas ou suspeitas por envolvimento em atividades ilícitas.

Neste sentido, na definição de nossos procedimentos internos para avaliação dos prestadores de serviços dos nossos produtos, consideramos as situações abaixo indicadas para a definição da ABR atribuída ao respectivo prestador e a forma de atuação e monitoramento pela companhia:

- Prestadores de serviços dos produtos que não possuam relacionamento comercial direto com os investidores (administradores fiduciários, custodiantes, entre outros); e
- Prestadores de serviços dos produtos que possuam relacionamento comercial direto com os investidores (distribuidores).

Por fim, classificamos os prestadores de serviços dos produtos por grau de risco com o objetivo de destinar maior atenção àqueles que demonstrem maior probabilidade de apresentar envolvimento com LD/FTP, nos termos descritos em nossas políticas internas.

12.6 Procedimentos de PLD/FTP para os agentes envolvidos nas operações, ambientes de negociação e registro

A companhia aplica o processo de identificação de agentes envolvidos adequado às características e especificidades dos negócios. Tal processo visa a prevenir que esses agentes utilizem as carteiras sob gestão para atividades de LD/FTP.

Conforme autorregulamentação em vigor, alguns tipos negociações, tais como: ofertas públicas, ativos emitidos ou negociados por instituições financeiras, ativos emitidos por emissores de valores mobiliários registrados na CVM; por sua própria natureza e característica, já passaram por processo de verificação, eximindo a companhia de diligência adicional. Por outro lado, sempre diligenciaremos no processo de identificação dos agentes envolvidos caso seja possível tal diligência em razão das circunstâncias e características da operação ou do ativo a ser investido.

Considerando que realizamos a gestão de produtos que podem investir majoritariamente em ativos de crédito privado, serão realizados, além dos procedimentos gerais de identificação dos agentes envolvidos, procedimentos adicionais e adotados controles internos específicos à natureza e complexidades das operações realizadas pelos produtos para fins especificamente de PLD/FTP, adicionalmente às análises relativas aos demais fatores de risco financeiros da operação (mercado, liquidez, crédito, emissor, contraparte e concentração).

12.6.1 Processo de monitoramento de contrapartes, corretoras e emissores

Sempre que as características da operação permitirem a identificação da contraparte, notadamente nos casos de negociações de ativos ilíquidos, transações realizadas em mercados ilíquidos ou, ainda, nos casos de operações diretas, a respectiva contraparte se sujeitará às mesmas verificações e procedimentos de

PLD/FTP elencados no item 12.6 deste capítulo. Tais verificações serão realizadas pelo departamento de Compliance.

Com relação às corretoras utilizadas pelos fundos geridos, a companhia somente está autorizada a operar por intermédio de corretoras previamente aprovadas pelo departamento de Compliance e incluídas na “Lista de Corretoras Pré-Aprovadas”. Esta autorização pressupõe um procedimento de cadastro e monitoramento da respectiva corretora, adequado às características e especificidades do mercado onde atuamos. Para serem aprovadas, as corretoras são avaliadas, entre outros aspectos, quanto à sua liquidez, reputação e capacidade de oferecer a melhor execução de ordens para as carteiras geridas; além disso, são checadas informações adversas envolvendo a corretora, baseada em análise de “*Due Diligence*”, que verifica, entre outras informações: o site da CVM, o World-Check System e o Google.

Finalmente, além das contrapartes e das corretoras que intermediam as operações, os ativos (emissores) que compõem as carteiras dos fundos geridos também fazem parte do procedimento de *screening* do grupo BNY contra listas de sanções globais, processo que ocorre diariamente. No caso dos emissores de ativos de crédito privado, a equipe de Compliance realiza periodicamente o monitoramento desses emissores nas listas restritivas OFAC, DNDBW (“*Do Not Do Business With*” do BNY) e World-Check.

12.6.2 Monitoramento do Preço dos Ativos Financeiros Negociados

Sempre que aplicável, a companhia adota procedimentos com vistas a controlar e monitorar a faixa de preços dos ativos negociados para as carteiras sob sua gestão, de modo que eventuais operações efetuadas fora dos padrões praticados no mercado, de acordo com as características do negócio, sejam identificadas e, se for o caso, comunicadas aos órgãos reguladores e/ou autoridades competentes.

12.7 Comunicação

Sempre que identificadas situações que podem configurar indícios da ocorrência dos crimes previstos na Lei nº 9.613, ou a eles relacionados, deve-se analisar o fato com especial atenção e, nos termos da legislação e regulação vigentes, comunicar a situação ao órgão responsável dentro do prazo aplicável.

Adicionalmente, caso alguma parte relacionada seja identificada no monitoramento nas listas restritivas mencionadas acima, a informação será encaminhada para o Diretor de Compliance da gestora e para a equipe de Compliance AML do BNY, que irão determinar as medidas que deverão ser tomadas.

12.8 Treinamento

Quando do ingresso de um novo colaborador, o departamento de Compliance AML do BNY aplicará o devido treinamento de PLD/FTP para o novo Colaborador.

Adicionalmente, o treinamento de reciclagem dos colaboradores será realizado ordinariamente a cada 12 meses, ou extraordinariamente, a critério do departamento de Compliance, em periodicidade inferior, sendo obrigatório a todos os colaboradores e aos prestadores de serviço habituais da companhia.

O departamento de Compliance poderá, ainda, conforme entender necessário, promover treinamentos esporádicos visando manter os Colaboradores constantemente atualizados em relação as políticas e procedimentos de PLD/FTP.

GUARDA DE DOCUMENTOS

13 Guarda de documentos

13.1 Introdução

Todos os registros de negócios, sob qualquer forma, devem ser mantidos durante o período do relacionamento, observando os requisitos regulamentares aplicáveis.

Existem, de forma geral, dois tipos principais de registros a serem mantidos. O primeiro tipo são os registros financeiros, tais como livros de registro contábeis, balanços, notas fiscais, etc. O segundo tipo de registro, são os documentos de clientes e arquivos relacionados com o nosso dever fiduciário. Estes últimos incluem contratos, declarações, registros de operações, correspondências e materiais técnicos, entre outros.

13.2 Escopo

A companhia segue as orientações das políticas corporativas que estabelecem os padrões globais de gerenciamento, incluindo a guarda, dos registros. Essas políticas buscam minimizar os riscos financeiros, operacionais, legais, regulatórios e de reputação que podem surgir se os registros não forem gerenciados adequadamente.

13.3 Controles

Todos os funcionários são responsáveis por manter os registros necessários às funções que exercem. Eles devem manter os registros criados ou recebidos, de acordo com os prazos estabelecidos pelas políticas corporativas e pelos requisitos regulatórios locais.

O departamento de Compliance deve garantir, através de testes periódicos que os documentos e registros necessários estão sendo guardados de acordo com as políticas internas e os requisitos regulatórios.

PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

14 Informações confidenciais

14.1 Introdução

A companhia adota políticas e procedimentos que estabelecem requisitos de privacidade e são destinadas a garantir a segurança e confidencialidade das informações, além de proteger a companhia contra o acesso indevido e o uso não autorizado de informações.

O acesso a informações não públicas é limitado e nossos funcionários só têm acesso a informações necessárias à execução de suas funções e responsabilidades.

14.2 Definições

A classificação de informações promove a identificação e implantação de controles de segurança para administrar de maneira apropriada a informação de propriedade ou mantida pela companhia. As informações são classificadas como: Altamente Confidencial (Highly Confidential), Confidencial (Confidential), Uso Interno Apenas (Internal Use Only) e Pública (Public).

Informação Altamente Confidencial é definida como informação restrita cuja divulgação, acesso ou destruição, imprópria ou não autorizada, pode sujeitar a companhia ou seus clientes a significativas responsabilidades reputacionais, financeiras ou legais, ou ações adversas por agências regulatórias. A Informação Altamente Confidencial é compartilhada apenas com aqueles que tenham a necessidade de conhecê-la para desempenhar suas funções de trabalho.

Informação Confidencial é definida como a informação que, embora não classificada como informação Altamente Confidencial, se divulgada de maneira imprópria, pode resultar em dano a companhia, seus funcionários e/ou seus clientes. Em geral, a informação Confidencial é compartilhada apenas com quem tem necessidade de conhecê-la para desempenhar suas funções de trabalho.

Informação para Uso Interno Apenas é definida como informações que podem ser frequentemente compartilhadas ou circuladas dentro da companhia, mas que não se destinam à distribuição pública.

Informação Pública é definida como informações sobre a companhia e seus produtos e serviços.

14.3 Controles

O grupo possui uma norma corporativa que define os controles mínimos para classificação e manuseio de informação. Nos termos desta norma, a classificação das informações deve estar em conformidade com as definições do item anterior e com a política corporativa de Classificação de Informações, e levar em conta as necessidades do negócio para compartilhar ou restringir informações e os impactos associados a tais necessidades.

Os “*Data Owners*” (proprietários dos dados) devem validar suas informações periodicamente. A validação consiste em:

- Atualizar o inventário das informações de sua propriedade;
- Avaliar se as informações continuam sendo classificadas apropriadamente;
- Quando necessário, revisar a classificação atribuída às informações;
- Garantir que as informações sejam mantidas atualizadas; e
- Verificar se os controles de proteção às informações permaneçam adequados.

Em princípio, muitas informações se tornam menos sensíveis com o passar do tempo, e sua classificação e controles relacionados devem ser reduzidos de maneira apropriada. Quando um nível de classificação de informação for aumentado, os controles de segurança existentes deverão ser revistos em tempo hábil.

14.4 Treinamentos

Periodicamente são realizados treinamentos sobre as políticas e normas relativas aos riscos das informações. Os funcionários são elencados nos treinamentos de acordo com o perfil de suas funções e responsabilidades na companhia.

15 Testes de Segurança - Sistemas de Informação

15.1 Introdução

O grupo realiza periodicamente diversos testes com o objetivo de garantir a segurança dos sistemas de informação. Os controles buscam mitigar os riscos relacionados às vulnerabilidades de softwares e de configuração com relação à segurança em aplicações, redes e sistemas operacionais.

Dentre os testes realizados para identificar as vulnerabilidades estão:

- Avaliação de riscos de segurança de aplicativos;
- Teste de “*Ethical Hacking*”; e
- Teste de “Penetração de Rede”.

15.2 Definições e periodicidade

Avaliação de riscos de segurança de aplicativos: A avaliação de riscos permite estabelecer, de forma proativa, os controles adequados, proporcionais aos riscos potenciais de perda da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, e identifique o impacto associado aos negócios da companhia. Normalmente, as avaliações são realizadas nos novos sistemas ou, em caso de modificações relevantes, nos sistemas existentes. Não existe periodicidade pré-estabelecida, as avaliações são realizadas sempre que necessário.

Teste de “Ethical Hacking”: Trata-se de um conjunto de técnicas de testagem que utiliza os mesmos conhecimentos, ferramentas e metodologias empregadas por um “hacker” para identificar os pontos fracos ou potenciais exposições a ataques dos controles existentes na camada de aplicação dos aplicativos desenvolvidos, internamente ou por terceiros.

Teste de “Penetração de Rede”: Teste manual realizado por especialistas em segurança para procurar falhas no ambiente tecnológico, incluindo vulnerabilidades de softwares e de configuração.

CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

16 PLANO DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

16.1 Introdução

O Plano de Continuidade do Negócio estabelece os princípios e responsabilidades básicas para o desenvolvimento e manutenção da continuidade da operação da companhia. O plano tem o objetivo de evitar e/ou gerenciar interrupções operacionais não planejadas. Todas as rotinas e premissas do plano de contingência são desenvolvidas, atualizadas e centralizadas no sistema de gerenciamento de crise do grupo BNY.

O plano é complementar à política corporativa de gestão de crises, que estabelece procedimentos a serem seguidos em caso de desastre e/ou uma situação de contingência. Os objetivos da política corporativa são: mitigar o risco operacional do negócio, assegurando a continuidade ou o reestabelecimento, dentro de um prazo mínimo aceitável, das operações críticas em caso de interrupções não planejadas; e definir as diretrizes, normas e procedimentos para criar, atualizar e testar o plano de continuidade de cada unidade de negócio, tecnologia, instalações, equipes de apoio e gestão de crises.

16.2 Escopo

O plano de contingência define quais e quantos funcionários serão necessários durante a ocorrência de qualquer desastre, e quais outros recursos serão indispensáveis para recomençar as atividades de uma maneira progressiva.

O escopo desse plano é cobrir um desastre e/ou uma situação de contingência.

Adicionalmente, são realizados testes de vulnerabilidades nas conexões de internet por empresa especializada. O teste de contingência da companhia testa anualmente os sistemas críticos em seu ambiente de backup.

Todos os empregados estão sujeitos ao plano de contingência e recebem treinamento periódico sobre o que fazer em caso de uma emergência.

16.3 Princípios e diretrizes

O objetivo principal do plano de contingência é manter funcionais os processos essenciais da companhia caso haja um incidente maior e/ou grave que venha a interromper a execução das operações dos negócios. Os principais cenários cobertos pelo plano são:

- Acesso ao local de trabalho impossibilitado;
- Local de trabalho não funcional.

Os principais riscos analisados para elaboração do plano foram:

- Falta de força de trabalho no escritório durante as horas críticas para a operação;
- Riscos: operacional, reputacional e atendimento aos clientes.

O plano de contingência tem os seguintes objetivos:

- Identificar as responsabilidades e criar procedimentos de notificação;
- Gerar uma lista de recursos e equipamentos relevantes, bem como do pessoal requerido;
- Identificar os processos considerados críticos e seus responsáveis, para que o plano de retomada desses processos no intervalo de 24 a 48 horas do desastre possa ser posto em prática;
- Identificar os processos considerados importantes e seus responsáveis, para que o plano de retomada desses processos no intervalo de 48 a 120 horas do desastre possa ser posto em prática;
- Identificar os processos que podem ser retomados em um tempo mais longo e seus respectivos responsáveis;
- Identificar quais as pessoas (funcionários ou não) que serão contatadas em caso de desastre, com o intuito de suprir os recursos necessários ou dar assistência na recuperação do cenário;
- Prevenir mal-entendidos ou incertezas quanto ao documento, ou sobre os testes e/ou procedimentos de revisão relevantes nele incluso; e

- Arquivar, proteger e estabelecer, para os arquivos vitais, procedimentos de retirada da empresa.

As premissas para o Plano de Contingência são:

- O Plano de Contingência, suas cópias ou qualquer outro material considerado importante deverão estar guardados fora da empresa, facilitando o acesso no caso de desastre;
- As fontes internas ou externas devem estar aptas a fornecerem os recursos citados no plano de acordo com as premissas nele estabelecidas;
- O plano é testado em períodos regulares ou quando da sua atualização;
- As pessoas consideradas “chave” deverão estar acessíveis quando da ocorrência do desastre; e
- Um ambiente de acesso alternativo deve estar imediatamente acessível.

16.4 Crises e desastres

O plano de contingência considera as ameaças internas e externas e determina o impacto que podem ter sobre a instituição, incluindo funcionários. O tipo e a gravidade das ameaças internas e externas podem ser diferentes para cada funcionário ou departamento, as categorias principais de ameaças englobam: atividades suspeitas, catástrofes naturais e desastres técnicos.

- **Atividades suspeitas**
 - Fraude, roubo ou extorsão;
 - Sabotagem;
 - Vandalismo e saques;
 - Terrorismo.
- **Catástrofes naturais**
 - Incêndios;
 - Enchentes e outros danos hidrológicos;
 - Danos meteorológicos;
 - Contaminação do ar;
 - Derramamentos/vazamentos de detritos.
- **Desastres técnicos**
 - Falha de comunicação;
 - Falha de energia;
 - Falha do equipamento e software;
 - Interrupções no sistema de transporte;
 - Interrupções no sistema de abastecimento.

16.5 Testes e procedimentos

Fazem parte do plano de contingência das companhias, entre outros, os seguintes testes e procedimentos:

- Teste de “Call Tree”;
- Treinamento;
- Procedimento de manutenção de funcionários e terceiros;
- Procedimento de revisão de sistemas críticos; e
- Análise de impacto do negócio – definição de backups de pessoas chaves.

16.5.1 Teste de Call Tree

As companhias adotam um procedimento chamado Call Tree que foi desenvolvido para garantir que todos os funcionários serão avisados no caso de um desastre ou emergência. Call Tree é uma lista de acesso, com grupos telefônicos, de email e de SMS, usados para retransmitir informações específicas. Um protocolo de chamada é estabelecido e deve ser usado em situações de emergência.

16.5.2 Treinamento

Anualmente, é realizado um treinamento dos funcionários para garantir que eles conhecem o plano de contingência das companhias.

16.5.3 Procedimento de manutenção e revisão

Sempre que necessário a lista de funcionários e terceiros é revisada e atualizada no sistema do grupo BNY. Adicionalmente, anualmente são revisados os procedimentos e sistemas que foram definidos no plano como críticos.

16.5.4 Análise de impacto do negócio

No procedimento de análise de impacto do negócio são definidos os backups das pessoas classificadas no plano como pessoas chaves.

POLÍTICA DE VOTO

17 Exercício de direito de voto

17.1 Introdução

A política de Exercício de Direito de Voto da companhia, em conformidade com o Código ANBIMA de Administração e Gestão de Recursos de Terceiros e com as Regras e Procedimentos do referido código, estabelece os princípios gerais, as matérias relevantes obrigatórias, o processo decisório e serve para orientar as decisões da

companhia nas assembleias gerais dos emissores de títulos e valores mobiliários que confirmam direito de voto aos fundos de investimento sob nossa gestão.

O exercício do direito de voto em assembleia é atribuição do gestor, devendo o direito ser exercido de forma diligente, como regra de boa governança.

17.2 Princípios e diretrizes

A companhia deve participar de todas as assembleias gerais dos emissores de títulos e valores mobiliários que confirmam direito de voto aos fundos de investimento sob nossa gestão, nas hipóteses previstas nos regulamentos de cada fundo e quando na pauta de convocações das assembleias constarem as matérias relevantes obrigatórias descritas a seguir.

Cabe informar que a presença da companhia nas assembleias gerais é facultativa nos seguintes casos:

- A assembleia ocorra em cidade que não seja capital de Estado e não existir possibilidade de voto à distância;
- O custo para exercício do voto não for compatível com a participação no ativo financeiro;
- A participação total dos fundos sob gestão for inferior a 5% (cinco por cento) do percentual de voto, desde que cada fundo não possua mais de 10% (dez por cento) do seu patrimônio no ativo financeiro;
- Houver situação de conflito de interesse, ainda que potencial;
- Para os Fundos Exclusivos e/ou Reservados que prevejam em seu regulamento cláusula que não obriga o GESTOR a exercer o direito de voto em assembleia;
- Para os ativos financeiros de emissor com sede social fora do Brasil;
- Para os certificados de depósito de valores mobiliários.

17.3 Matérias relevantes obrigatórias

Para os fins da política de voto, considera-se matéria relevante obrigatória:

- I. No caso de ações, seus direitos e desdobramentos:
 - a) eleição de representantes de sócios minoritários nos Conselho de Administração, se aplicável;
 - b) aprovação de planos de opções para remuneração de administradores da companhia, se incluir opções de compra “dentro do preço” (o preço de exercício da opção é inferior ao da ação subjacente, considerando a data de convocação da assembleia);
 - c) aquisição, fusão, incorporação, cisão, alterações de controle, reorganizações societárias, alterações ou conversões de ações e demais mudanças de estatuto social, que possam, no entendimento da companhia, gerar impacto relevante no valor do ativo detido pelo fundo; e
 - d) demais matérias que impliquem tratamento diferenciado.

- II. Demais ativos e valores mobiliários permitidos pelos Fundos: alterações de prazo ou condições de prazo de pagamento, garantias, vencimento antecipado, resgate antecipado, recompra e/ou remuneração originalmente acordadas para a operação;
- III. No caso de cotas de fundos de investimento:
- a) alterações na política de investimento que alterem a classe CVM ou a classificação ANBIMA do fundo;
 - b) mudança de administrador ou gestor, que não entre integrantes do seu conglomerado ou grupo econômico;
 - c) aumento de taxa de administração ou criação de taxas de entrada e/ou saída;
 - d) alterações nas condições de resgate que resultem em aumento do prazo de saída;
 - e) fusão, incorporação ou cisão, que propicie alteração das condições elencadas nas alíneas anteriores;
 - f) liquidação do fundo; e
 - g) assembleia de cotistas nos casos previstos na legislação vigente.
- IV. Especificamente para os FII:
- a) alterações na política de investimento e/ou o objeto descrito no regulamento;
 - b) mudança de Administrador Fiduciário, Gestor de Recursos ou Consultor Imobiliário, desde que não sejam integrantes do mesmo Conglomerado ou Grupo Econômico;
 - c) aumento de taxa de administração, criação de taxas de entrada ou criação ou aumento de taxa de consultoria;
 - d) apreciação do laudo de avaliação de bens e direitos utilizados na integralização de cotas do FII;
 - e) eleição de representantes dos cotistas;
 - f) fusão, incorporação ou cisão, que propiciem alteração das condições elencadas nas alíneas anteriores; e
 - g) liquidação do Fundo.

17.4 Processo decisório

A companhia é, enquanto gestora, responsável pelo controle e execução da política de voto, bem como pela divulgação dos resultados das votações que participar enquanto representante dos interesses dos fundos sob gestão.

A companhia exerce o voto sem necessidade de consulta prévia a cotistas ou de orientação de voto específico, ressalvadas as eventuais previsões em sentido contrário. O gestor deve tomar as decisões de voto com base em suas próprias convicções, de forma fundamentada e coerente com os objetivos de investimento dos fundos e sempre na defesa dos interesses dos cotistas.

Os votos proferidos e o resultado das votações serão comunicados aos cotistas dos Fundos através de seus administradores. Os referidos votos também estarão disponíveis na sede da companhia, no prazo previsto na política, após a realização da assembleia a que se refiram tais resultados.

A companhia é responsável por informar aos administradores dos fundos que tenham representado em assembleias os votos proferidos e suas respectivas justificativas.

17.5 Controle

A participação nas assembleias, os votos proferidos e o resultado das votações são registrados pelo departamento de Compliance, que também arquiva internamente todos os documentos referentes às assembleias.

CÓDIGO DE ÉTICA

A Política Pessoal de Negociação de Ativos e o Código de Conduta da companhia são designados, em conjunto, como Código de Ética.

18 CÓDIGO DE CONDUTA

18.1 Introdução e princípios

O código tem o objetivo de orientar os funcionários no dia a dia do negócio. Ele foi desenvolvido pelo grupo com a finalidade de descrever os padrões de comportamento esperados de seus funcionários no desempenho de suas atividades funcionais. Os principais princípios abordados são:

18.1.1 Respeitar os outros

O grupo busca incentivar um ambiente de trabalho inclusivo, em que pessoas talentosas queiram permanecer e desenvolver suas carreiras. Apoiar uma força de trabalho diversificada e ativa nos permite construir confiança, dar poder às equipes, servir a nossos clientes e superar nossos concorrentes.

18.1.2 Evitar conflitos de interesse

As decisões do negócio devem ser livres de influências conflitantes externas, se pautar no dever fiduciário com o grupo e com os clientes, e não dirigidas por qualquer interesse ou ganho pessoal. Qualquer conflito de interesses identificado, é registrado, mitigado e/ou eliminado.

18.1.3 Condução dos negócios

A companhia está comprometida a lidar de maneira justa com seus clientes, fornecedores, concorrentes e funcionários, e com a concorrência aberta e franca, objetivando o maior benefício dos clientes, dos negócios e a da comunidade como um todo. Competir, sempre buscando a conformidade com as leis e regulamentações, e com espírito de honestidade e integridade. O grupo apoia os esforços globais para combate a corrupção e aos crimes financeiros.

18.1.4 Trabalhar com governos

Todas as exigências e cuidados que se aplicam à condução de negócios com o governo são observados. Algumas práticas que podem ser aceitáveis ao se lidar com empresas privadas como cliente podem causar problemas e até não estar em conformidade com a lei quando se lida com governos, por isso alguns procedimentos adicionais podem ser necessários quando se relacionar com agentes públicos.

18.1.5 Proteger os ativos

Deve-se garantir que todos os registros feitos nos livros da companhia sejam completos e precisos e que atendam aos procedimentos estabelecidos para contabilidade e manutenção de registros, além de manter a confidencialidade sobre todos os tipos de dados e informações confiados as companhias e evitar o mau uso de informações.

18.1.6 Apoiar nossas comunidades

O grupo desempenha um papel ativo nas comunidades onde atuamos em todo o mundo, tanto como indivíduos quanto como companhia. O sucesso de longo prazo está ligado à força da economia global e à força do setor que atuamos. Ser honesto, justo e transparente em toda interação que temos com as comunidades e com o público em geral é o objetivo maior da companhia.

Além do código, existem as políticas e os procedimentos corporativos elaborados de acordo com o Código de Ética para cada atividade do negócio.

Anualmente, todos os funcionários devem atestar a adesão ao Código de Conduta.

19 POLÍTICA PESSOAL DE NEGOCIAÇÃO DE ATIVOS

19.1 Introdução

A política de investimentos pessoais foi elaborada visando estabelecer os mais elevados padrões de comportamento e assegurar o cumprimento de toda a legislação aplicável.

A política determina quais os procedimentos e limitações que regem os investimentos pessoais de cada funcionário, que estão sujeitos a certas restrições e regras no que concerne à realização de seus investimentos pessoais.

Para garantir a conformidade com as leis de segurança da informação e evitar conflitos de interesse, o *Ethics Office* do grupo, em conjunto com o departamento de compliance e risco operacional, monitora as atividades de negociação pessoal eletronicamente através de um sistema utilizado pelo BNY globalmente.

19.2 Classificação dos funcionários

A política impõe diferentes exigências e limitações aos funcionários com base na classificação aplicável. Para classificar cada funcionário avalia-se a natureza das suas atividades e suas responsabilidades. As atribuições de classificação são de responsabilidade do departamento de Compliance, juntamente com o *Ethics Office* do grupo. Assim que admitidos pelas companhias, os funcionários serão informados de suas designações, correspondente a classificação aplicável a sua função.

19.3 Procedimentos

A política estabelece os procedimentos e limitações que regem as transações pessoais de cada funcionário com títulos e valores mobiliários. A política define várias regras e restrições que se aplicam aos funcionários de acordo com suas classificações, tais como, mas não limitados a:

- Deve-se solicitar aprovação prévia para aplicar em fundos geridos pelas companhias do grupo BNY (“fundos proprietários”);
- Deve-se solicitar aprovação prévia para aplicar em certos títulos e valores mobiliários;
- Participação em IPOs não é permitida;
- Operação de curto prazo não é permitida;
- *7 day-blackout period* (período de bloqueio) – os funcionários monitorados não estão autorizados a comprar ou vender um título no prazo de 7 dias antes ou depois da casa operar o ativo em questão;
- Para participar em ofertas privadas deve-se solicitar aprovação prévia; e
- Alguns funcionários podem ter que apresentar relatórios iniciais e trimestrais de posição e negociação.

O Ethics Office concede o acesso ao sistema a todos os funcionários monitorados para que as exigências da política sejam cumpridas.

Todos os novos funcionários devem completar o atestado inicial de investimentos pessoais. Além disso, os funcionários monitorados devem preencher o relatório inicial de investimentos pessoais no sistema.

Todos os funcionários monitorados devem completar os relatórios trimestrais e anuais de investimentos pessoais e de negociação de valores mobiliários.

19.4 Treinamento

Todos os novos funcionários, independentemente da sua classificação, devem receber, através do departamento de Recursos Humanos, um *pack* contendo todas as informações relevantes sobre o grupo, incluindo a Política Pessoal de Negociação de Ativos e o Código de Conduta. Além disso, é conduzido o *Induction Training*, treinamento inicial a que todos os novos funcionários são submetidos, organizado pelo RH periodicamente, que cobre, dentre outros aspectos, a política de investimentos pessoais. Além dos treinamentos, comunicados periódicos sobre a política são enviados a todos os funcionários.

O objetivo dos treinamentos e das comunicações é assegurar que todos os funcionários entendam e estejam cientes da política.

20 “INSIDER TRADING”

20.1 Introdução

O grupo estabelece políticas e procedimentos destinados a prevenir o uso indevido de informações materiais não públicas ou “*material non-public information*” (MNPI), por seus diretores e funcionários.

A política do grupo veda que os funcionários operem, em seu próprio nome ou em nome de qualquer outra pessoa ou entidade (incluindo os fundos geridos), quando estiverem de posse de MNPI. Adicionalmente os funcionários não devem comunicar tais informações a terceiros, exceto quando autorizado pelo departamento de compliance, como por exemplo no caso de dúvidas e determinações regulatórias ou judiciais.

A compra ou venda de um título ou valor mobiliário com base em MNPI, também conhecidas como informações privilegiadas, constitui violação do dever de sigilo, além de infração criminal e regulatória. Esse tipo de operação é comumente conhecida como “*insider trading*”.

20.2 Definições

Informações privilegiadas: A informação que é suficientemente importante para ter um impacto financeiro sobre o desempenho de curto ou de longo prazo de uma empresa ou de que seria importante para um investidor na tomada de uma decisão de investimento.

Informações não públicas: É a informação privada, incluindo, mas não limitada a informações que o cliente fornece as companhias, a fim de obter um produto ou serviço, a informações resultantes de qualquer operação envolvendo um produto ou serviço, e qualquer outra informação sobre um cliente obtida pela instituição relacionada com o fornecimento de um serviço ou produto.

MNPI - Informação material não pública: É geralmente definida como informações relevantes sobre uma empresa que não tenham sido divulgadas ao público. Os funcionários devem ser capazes de reconhecer imediatamente essas informações e informar a sua posse ao departamento de Compliance.

20.3 Procedimentos

Ocasionalmente funcionários da companhia podem ter acesso a MNPIs. Várias legislações, normas e precedentes regulatórios e judiciais, bem como padrões éticos e morais, impõem determinadas restrições e obrigações no que diz respeito à utilização de informação privilegiada. A violação dessas obrigações pode sujeitar a companhia e os funcionários envolvidos a sanções civis e criminais, além, claro, de prejudicar nossa reputação.

A companhia também tem a obrigação fiduciária de proteger os clientes contra tais violações. Por isso, o grupo estabeleceu uma política que disciplina o uso de MNPI, ou informação privilegiada. Violações à política constitui motivo para sanções disciplinares, que podem incluir o desligamento e/ou reporte do ocorrido para as autoridades civis e criminais.

Apesar das legislações sobre “*insider trading*” estarem em constante evolução, entende-se geralmente que a lei proíbe:

- Negociação do ativo por um “*insider*” quando este possuir informação material não pública;
- Negociação do ativo por um não “*insider*” quando este possuir informação material não pública, onde a informação foi divulgada ao não “*insider*” em violação do dever do “*insider*” de manter a informação confidencial; ou
- A comunicação da informação material não pública para terceiros.

Os riscos podem ser significativamente reduzidos pelo uso consciente de uma combinação de restrições comerciais e barreiras de informação destinadas a limitar o acesso à informação material não pública a um indivíduo considerando o grupo ou departamento que ele está inserido (são os chamados “*Chinese Walls*”). Um dos propósitos da política é estabelecer procedimentos para aplicação destas técnicas e oferecer maior proteção para a companhia e os funcionários.

Qualquer funcionário que não está em uma função relacionada aos processos de investimento e que recebe, ou acredita ter recebido, informação que potencialmente constitui informação privilegiada deve avisar imediatamente o departamento de Compliance e aguardar a orientações.

Algumas funções são consideradas “*above the wall*”, por exemplo, os membros da alta administração, da Auditoria, do Compliance e do Jurídico normalmente precisam de ter acesso à informação em ambos os lados do negócio para executar suas funções e responsabilidades.

O departamento de Compliance tem a responsabilidade de testar a efetividade do “Chinese Wall” implantado na companhia.

21 PRESENTES E ENTRETENIMENTOS

21.1 Introdução

O grupo adota a política de presentes e entretenimento do grupo, que foi adaptada para cumprir com as exigências regulatórias locais. Todos os funcionários estão sujeitos a esta política, que estabelece as condições para aceitar e oferecer presentes e entretenimento.

Os negócios conduzidos pela companhia e por nossos funcionários envolvem tomada de decisões e julgamentos que podem gerar conflitos de interesse, levando indevidamente a condutas impróprias. Consequentemente, presentes, entretenimento e outros pagamentos devem respeitar os limites preestabelecidos e ser notificados e avaliados pelos gestores.

Os funcionários devem consultar o seu gerente ou o departamento de Compliance caso haja qualquer dúvida sobre a política.

21.2 Objetivo

O relacionamento com clientes, fornecedores, prestadores de serviço, e outros negócios é vital e deve ser transparente, objetivo, justo e livre de conflitos. A política estabelece procedimentos criados para prevenir que tais conflitos surjam ou ocorram, evitando os prejuízos regulatórios e reputacionais que esses conflitos podem gerar. De maneira geral, os objetivos da política são:

- Auxiliar os funcionários na identificação de situações que envolvem presentes, entretenimento ou outros pagamentos que podem constituir um conflito de interesse real, potencial, provável ou aparente;
- Esclarecer as responsabilidades de reporte dos funcionários no que concerne ao excessivo oferecimento e/ou recebimento de presentes, entretenimento ou favores de clientes ou fornecedores; e
- Informar os gestores de sua responsabilidade de endereçar corretamente eventuais conflitos de interesse que possam surgir em seus departamentos, e tomar as medidas adequadas.

21.3 Princípios e diretrizes

Ao considerar oferecer ou aceitar presentes e entretenimento (incluindo gastos com refeições, recepções, eventos sociais ou esportivos) ou outras despesas (como hotel, viagens, e outras despesas relacionadas), o funcionário deve garantir que os seguintes princípios foram observados:

- Não há nenhum conflito de interesse real, potencial, provável ou aparente;
- A oferta ou aceitação em questão é apropriada ao ambiente profissional;
- Não seria considerada excessiva, extravagante, ou, caso envolva o mesmo cliente, fornecedor ou prestador de serviço, muito frequentemente;
- Não está sendo feita com a intenção de exercer influência imprópria (por exemplo, durante a negociação de um contrato com um cliente, fornecedor ou prestador de serviço); e
- Está ciente dos valores dos presentes, entretenimento ou outras despesas apresentadas ou aceitas, por um único cliente, prestador de serviço ou fornecedor.

De forma geral, o funcionário (e seus familiares diretos) não deve aceitar presentes, entretenimento, ou outras despesas pagas por clientes, fornecedores ou prestadores de serviço, exceto se for difícil ou contrário a boas práticas recusar.

Sempre que possível o cartão corporativo deve ser utilizado ao oferecer presentes, entretenimento e outras despesas para clientes, prestador de serviço e fornecedores. As despesas devem ser transparentes e registradas de forma precisa nos livros de registro da companhia.

Presentes e entretenimento só podem ser oferecidos para promover bons relacionamentos comerciais e a nossa marca ou serviços.

Alguns funcionários, em função da natureza das atividades profissionais que exercem na companhia, podem ser requisitados a aderir a políticas, procedimentos, regras e restrições adicionais.

Um funcionário não deve nunca fazer quaisquer pagamentos, suborno ou outros pagamentos semelhantes, secretos ou ilegais, em qualquer forma ou sob quaisquer circunstâncias. Em particular, os funcionários não podem autorizar, oferecer ou realizar pagamentos de qualquer coisa de valor, direta ou indiretamente, a qualquer partido político, candidato, ou funcionário de organizações governamentais, brasileiras ou internacionais, a fim de obter, reter ou direcionar negócios, ou para garantir qualquer tipo de vantagem imprópria. Esses pagamentos podem violar as legislações que regulam as práticas de corrupção no Brasil e no exterior. Para garantir a conformidade com as legislações de anticorrupção, políticas e normas adicionais foram criadas pelo grupo.

Regras relativas a presentes e entretenimento relacionados a funcionários do governo são mais restritivas e variam de acordo com a jurisdição. Os funcionários devem conhecer e cumprir essas restrições e, caso necessário, consultar o departamento Jurídico ou o departamento de Compliance para orientações jurisdicionais.

21.4 Limites

Os limites estabelecidos na política de presentes e entretenimento do grupo devem ser observados por todos os funcionários.

Presentes, entretenimento ou outras despesas, oferecidos a ou recebidos de clientes, prestadores de serviço ou fornecedores, com valor de venda menor do que o limite estabelecido na política, devem ser reportados ao gerente direto do funcionário.

Presentes, entretenimento ou outras despesas, oferecidos a ou recebidos de clientes, prestadores de serviço ou fornecedores, com valor de venda maior ou igual ao limite estabelecido na política, precisam de pré-aprovação através do sistema do grupo.

O grupo utiliza um sistema proprietário, baseado na web, para registrar e controlar as pré-aprovações necessárias.

22 FILIAÇÕES EXTERNAS, EMPREGO EXTERNO E COMPENSAÇÕES EXTERNAS

Certas atividades externas, filiações ou empregos podem aparentar conflito de interesse ou criar um conflito direto entre os interesses do funcionário e da companhia. Desta forma, o funcionário deve obter aprovação para exercer determinadas atividades externas e não pode exercer tais funções até ter obtido aprovação.

22.1 Introdução

Cada funcionário deve dedicar-se exclusivamente ao exercício das suas funções durante o horário normal de expediente e, eventualmente, em todos os outros momentos que se fizerem necessários para o exercício de seus deveres.

Os funcionários estão sujeitos às disposições do Código de Conduta que estabelece as circunstâncias em que atividades externas são permitidas. De forma geral, os funcionários não são permitidos a se envolverem, direta ou indiretamente, em qualquer outro ofício, profissão ou negócio, exceto com a autorização prévia por escrito da companhia.

22.2 Premissas

Quando um funcionário é autorizado a exercer uma atividade externa, ele é autorizado a fazê-lo enquanto indivíduo, não como representante da companhia. Consequentemente, a atividade exercida externamente por um funcionário não está coberta por qualquer indenização ou seguro fornecido pelo grupo, e o funcionário pode ser remunerado pela atividade exercida. Em contrapartida, a companhia, em determinadas situações, pode solicitar que um funcionário atue como seu representante, por exemplo, em conselhos de empresas listadas.

Os principais critérios, para decidir se a atividade externa será permitida, são os impactos e os riscos gerados para a companhia. Ao analisar estas questões, deve-se considerar vários fatores, incluindo:

- A experiência, as capacidades e o tempo dedicado do funcionário;

- Em casos de participações em conselhos de empresas listadas, a composição do conselho (presença de outras pessoas de fora, suas experiências e capacidades);
- A natureza da entidade (pública ou privada, regulada ou não);
- A propriedade, o controle e a gestão da entidade, incluindo a experiência dos principais responsáveis pela entidade;
- O mercado onde a entidade atua, incluindo a situação financeira, as perspectivas de rentabilidade e os riscos regulatórios, reputacionais e operacionais;
- O impacto sobre os negócios das companhias (lembrando que a sensibilidade do grupo a situações de conflito pode, por vezes, tornar mais restritivas as atividades das companhias que possua um funcionário participando do conselho de uma empresa listada); e
- Os negócios da empresa com outros clientes e consumidores, e as atividades principais da companhia.

Para obter aprovação para qualquer atividade externa o funcionário deve submeter uma solicitação, que será analisada e aprovada ou rejeitada pelo gerente direto do funcionário solicitante, pelo departamento de Compliance e pelo Ethics Office do grupo, conforme o caso.

RECLAMAÇÕES

23 TRATANDO RECLAMAÇÕES

23.1 Introdução

O grupo possui procedimentos internos adequados e eficazes para tratar as reclamações ou qualquer outra expressão de insatisfação de clientes, fornecedores ou parceiros sobre a companhia, um produto ou um serviço.

Os procedimentos para tratamento das reclamações devem ser transparentes e objetivar a rápida solução dos problemas. As reclamações podem ser feitas por qualquer meio de comunicação disponibilizado pela companhia. Foram implementados controles internos para garantir que, no tratamento das reclamações, serão identificados e remediados quaisquer problemas recorrentes ou sistêmicos.

23.2 Definição

Reclamação é qualquer expressão de insatisfação, escrita ou verbal, que um cliente pode apresentar sobre os serviços que a companhia fornece. Esta definição inclui qualquer descontentamento sobre aspectos relacionados aos serviços de gestão, bem como qualquer insatisfação expressa por um cliente em relação ao desempenho da sua carteira.

23.3 Tipos de reclamações

Reclamações Internas: são as reclamações recebidas pelos canais internos de atendimento do grupo, tais como: serviços de atendimento ao cliente, ouvidorias e contatos através dos nossos sites.

Reclamações Externas: são as reclamações recebidas por canais externos, tais como: órgãos reguladores, autorreguladores, órgãos de defesa do consumidor e outras entidades administrativas de defesa do consumidor, etc. Esse tipo de reclamação pode gerar sanções financeiras, além de impactos reputacionais e financeiros ao grupo.

23.4 Procedimentos

As equipes responsáveis pelo atendimento aos diversos canais de registro recebem as reclamações internas e devem enviá-las para as áreas relacionadas, controlar os prazos (observando os limites estabelecidos pela legislação brasileira), e fornecer a resposta adequada aos clientes dentro do prazo legal.

As reclamações externas são recebidas pelo departamento de Compliance que é responsável por enviá-las para as áreas responsáveis, controlar os prazos, e garantir que a resposta adequada foi enviada dentro do prazo estabelecido.

Mensalmente, o departamento de Risco Operacional apura as reclamações recebidas no mês, a fim de garantir que elas foram adequadamente tratadas e respondidas. Quando necessário, o departamento de Risco Operacional pode escalar a questão para a alta administração da companhia.