



# Política de **Compliance**



## Boas vindas à **Política de Compliance da Multicom.**

É com grande satisfação que apresentamos a Política de Compliance da Multicom. Nossa missão é construir uma cultura de integridade e ética que permeie todas as nossas atividades. Esta política foi criada para orientar nossas ações e decisões, garantindo que estejamos em conformidade com todas as normas e regulamentos, ao mesmo tempo em que promovemos um ambiente de trabalho justo e transparente.

Compliance significa estar em conformidade, tanto com leis e regulamentos externos quanto internos. Isso inclui atender aos normativos dos órgãos reguladores, à Legislação Brasileira e Internacional, quando aplicável, e manter a Empresa bem posicionada, evitando riscos de sanções e multas.

No dia a dia, isso significa adotar práticas que previnam, detectem e corrijam qualquer desvio de conduta. Queremos que todos se sintam responsáveis pela manutenção de um ambiente de trabalho ético e seguro. Esta política é um guia essencial para todos nós, ajudando a manter a integridade de nossas operações e a confiança de nossos clientes e parceiros.

Além disso, a área de Compliance deve assegurar, em conjunto com as demais áreas, a adequação, o fortalecimento e o funcionamento do sistema de controles internos. Seu objetivo é mitigar riscos de acordo com a complexidade dos negócios e disseminar a cultura de conformidade, assegurando o cumprimento das leis, boas práticas e regulamentos existentes.

Contamos com o compromisso de cada um de vocês para que, juntos, possamos construir um futuro próspero e ético para a Multicom.

Boa leitura!

José Tadeu Bijous

---

# Sumário

<b>1. Abrangência</b>	4
<b>2. Objetivo</b>	4
<b>3. Definições</b>	5
<b>4. Diretrizes</b>	6
<b>5. Pilares do Programa de Compliance</b>	7
Apoio da Alta Administração	7
Regras e Instrumentos	8
Instância Responsável	9
Análise e Perfil de riscos	10
Monitoramento e Melhoria Contínua	11
<b>6. Gestão de Consequências e Canal de Denúncias</b>	11
<b>7. Disposições Gerais</b>	13
<b>8. Referências</b>	13

---

## Abrangência

Esta política se aplica a todos os colaboradores, empregados, terceirizados, diretores, gerentes, coordenadores, estagiários, membros de Comitês e dos Conselhos Fiscal e de Administração, bem como a qualquer outra pessoa ligada à Multicom, incluindo fornecedores e parceiros que atuem em nome da empresa.

---

## Objetivo

Esta Política estabelece princípios, diretrizes e funções de Compliance aplicáveis a todos os níveis da Multicom demonstrando seu compromisso com a cultura ética e as práticas de integridade corporativa.

A presente política, não de forma taxativa, buscará:

1. Disseminar a conformidade em todos os níveis da empresa, promovendo a importância de seguir normas regulatórias, práticas de mercado e nosso Código de Ética.
2. Garantir conformidade legal, evitando sanções e multas.
3. Promover a ética corporativa, definindo padrões de comportamento e disseminando esses valores.  
  
Prevenir fraudes e corrupção através de medidas e controles internos eficazes.
4. Oferecer educação e treinamento contínuos sobre compliance.
5. Buscar a melhoria contínua de nossas práticas e processos.
- 6.

## Definições

<b>Compliance</b>	Significa estar em conformidade com a legislação, as regulamentações, as normas e procedimentos, externos e internos, e com os princípios corporativos que garantem as melhores práticas de mercado e de Governança Corporativa.
<b>Risco de conformidade</b>	Considera-se risco de conformidade a possibilidade de a instituição sofrer sanções legais ou administrativas, perdas financeiras, danos de reputação e outros danos, decorrentes de descumprimento ou falhas na observância do arcabouço legal, da regulamentação infralegal, das recomendações dos órgãos reguladores e dos códigos de autorregulação aplicáveis.
<b>Programa de Compliance</b>	Este programa engloba um conjunto de medidas destinadas a prevenir e identificar práticas inadequadas, conforme as normas estabelecidas por órgãos reguladores, parceiros e pela própria Empresa. Foca na identificação e mitigação de riscos, implementando ações preventivas e corretivas. Além disso, visa fortalecer uma cultura organizacional que valorize a adesão às regras e a conduta ética.
<b>Comitê de Riscos, Compliance e Controles Internos</b>	Órgão de governança que assessora na identificação e mitigação de riscos, promovendo a educação em compliance.
<b>Stakeholders</b>	Todas as pessoas, grupos ou entidades que têm interesse ou são afetados pelas atividades de uma organização, incluindo acionistas, colaboradores, fornecedores, a comunidade e os órgãos reguladores/poder público.
<b>Ética</b>	Refere-se ao conjunto de normas e valores que orientam o comportamento das pessoas em sociedade. Diferente da lei, que é imposta por uma autoridade e tem sanções específicas, a ética é regulada pelo senso moral e pela autoavaliação do indivíduo em relação às expectativas sociais e pessoais.
<b>Corrupção</b>	de forma geral, consiste em obter vantagem indevida mediante atos ilícitos que causem prejuízos a organizações públicas ou privadas, tais como: oferecer ou dar, direta ou indiretamente (por meio de terceiros), vantagem indevida a agentes públicos (nacionais ou estrangeiros) ou privados - ou ainda a pessoas a eles relacionadas, visando retribuição direcionada a interesses particulares, em detrimento do interesse público ou de determinada Empresa.

<b>Bacen</b>	Abreviação/acrônimo de Banco Central do Brasil.
<b>Suborno</b>	Consiste em forma de corrupção caracterizada pela oferta, entrega ou pagamento de vantagem indevida a determinada pessoa, geralmente de forma oculta e velada, esperando que, em troca, tal pessoa retribua a vantagem com uma ação ou omissão que, de forma desonesta e antiética, exclusivamente beneficie interesses particulares do corruptor.
<b>Governança</b>	A Alta Administração, com apoio da Área de Compliance, é responsável pela efetividade e aprimoramento contínuo desta Política, bem como pelos controles e procedimentos internos a ela relacionados, inclusive aqueles tendo por objeto prevenção à Corrupção, Lavagem de Dinheiro e ao financiamento do Terrorismo, bem como o cumprimento das pertinentes diretrizes e regulamentações do Banco Central do Brasil

## Diretrizes

O Programa de Compliance respeitará as seguintes diretrizes, de modo a assegurar a sua efetividade:

1. Disseminação dos princípios e diretrizes do Código de Ética da Multicom por meio de elevados padrões de integridade e valores éticos, evidenciando a relevância da conformidade para a Multicom;
2. Proteção da reputação da Multicom, mantendo a confiança de todos os seus stakeholders e da sociedade em geral;
3. Existência de uma estrutura de Compliance na Diretoria Executiva dedicada a gerir o Programa de Compliance da Multicom de forma independente, autônoma empoderada, provida com os recursos adequados, assegurando a isenção e imparcialidade do Programa de Compliance;
4. Gerir a implantação do Programa de Compliance da Multicom, bem como a sua manutenção e melhoria contínua, considerando os pilares do Programa;
5. Garantir livre e imediato acesso pela alta administração e pelos responsáveis de Compliance ao gerenciamento efetivo dos riscos e das irregularidades ou violações detectadas por não conformidade e às informações necessárias para o exercício de suas atribuições;
6. Assegurar a implantação, execução e cumprimento das normas e procedimentos de Compliance pela Multicom;
7. Orientar e auxiliar na análise de riscos e na definição, implementação e acompanhamento de ações de eliminação e/ou mitigação destes riscos, bem como para a correção de não conformidades, e/ou melhorias identificadas no escopo do Programa de Compliance.

# Pilares do Programa de Compliance



As seis dimensões ou pilares representados pela imagem acima podem ser demonstradas conforme apresentado a seguir:

## Apoio da Alta Administração

A Empresa busca desenvolver o ambiente de gestão voltado para o Compliance, contando com:

1. Comprometimento da Alta Administração;
2. Independência, estrutura e autoridade da instância interna responsável pela aplicação do Programa de Compliance e fiscalização de seu cumprimento; e
3. Liderança por exemplo.

A alta administração da Multicom demonstra seu comprometimento com o Compliance através de apoio visível e inequívoco ao programa, liderando pelo exemplo e promovendo um ambiente ético.;

Entende-se por Alta Administração uma pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível, tal como o Diretor Presidente e os demais Diretores. No caso da Multicom, estão incluídos nesse conceito, também, os membros do Conselho de Administração e seus comitês de apoio.

Cada membro da Alta Administração deve agir, pessoal e profissionalmente, de forma exemplar em relação a compliance, de maneira que todos os seus liderados tenham a alta administração como referência de conduta ética e respeito ao Programa de Compliance.

Esse apoio é a base para a criação de uma cultura organizacional em que colaboradores e terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados, prezem efetivamente pelo fortalecimento do ambiente ético. Além disso, é um dos aspectos mais efetivos para diminuir a probabilidade de desvios e inconformidades.

O Conselho de Administração e o Diretor Presidente formalmente aprovaram a presente política, e estão comprometidos a supervisionar e acompanhar o Programa de Compliance, garantindo que sejam aplicadas medidas disciplinares no caso de desvios em relação às normas internas do Código de Ética.

## **Regras e Instrumentos**

A Empresa reconhece que a criação de normativos internos, como o Código de Ética, políticas e manuais de procedimentos, é essencial para manter os padrões de ética, integridade e conformidade da Multicom.

Essas políticas têm como objetivo estabelecer diretrizes sobre temas específicos alinhados aos principais riscos da Empresa, visando primordialmente evitar a prática de fraude, corrupção e outros ilícitos. Elas também visam implementar controles que possam prevenir, detectar e corrigir tais atos, caso ocorram, por meio de uma gestão integrada de instrumentos, processos e estruturas e controles, promovendo uma cultura ética de intolerância a irregularidades na organização e atendendo às melhores práticas de Governança Corporativa.

Por esse motivo, a Empresa formaliza as diretrizes de todo o seu negócio na forma de políticas e manuais, com o objetivo de orientar colaboradores, parceiros, fornecedores e demais partes interessadas para que, conforme aplicável, utilizem esses instrumentos na tomada de ações e decisões.

Com base na avaliação de riscos e no Código de Ética, serão estabelecidas ou revisadas as políticas, normas e procedimentos para assegurar a efetividade do Programa de Compliance, conforme os seguintes aspectos:

1. As políticas, normas e procedimentos serão acessíveis a todos, de acordo com a necessidade prática, em linguagem clara e adequada;
2. A elaboração e/ou revisão de políticas, normas e procedimentos será priorizada considerando a necessidade de adequação à implantação do Programa de Compliance e às necessidades operacionais de cada área envolvida.



## Instância Responsável

Demonstrando seu compromisso com o Programa de Compliance e com valores éticos, a Empresa adotou as medidas necessárias para designar a uma instância interna a responsabilidade por desenvolver, implementar, manter, avaliar e melhorar o Programa de Compliance.

Esta instância é denominada como Diretoria de Compliance, Riscos e Controles Internos, e possui estrutura coerente com o tamanho da organização e natureza do negócio.

Alinhado à Resolução nº 65 de 2021 do Bacen, os responsáveis pela execução das atividades relacionadas com a função de conformidade devem:

1. Testar e avaliar a aderência da Empresa ao arcabouço legal, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos de supervisão e, quando aplicáveis, aos códigos de ética, de conduta e outros regulamentos que estejam obrigadas a observar;
2. Prestar suporte ao conselho de administração e à diretoria ou aos administradores;
3. Auxiliar na informação e na capacitação de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes, em assuntos relativos à conformidade;
4. revisar e acompanhar a solução dos pontos levantados no relatório de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares elaborado pelo auditor independente, conforme regulamentação específica;
5. elaborar relatório, com periodicidade mínima anual, contendo o sumário dos resultados das atividades relacionadas com a função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração da Empresa;
6. Relatar sistemática e tempestivamente os resultados das atividades relacionadas com a função de conformidade ao conselho de administração.
7. Orientar e auxiliar na análise de riscos e na definição, implementação e acompanhamento de ações de eliminação e/ou mitigação destes riscos, bem como para a correção de não conformidades, e/ou melhorias identificadas no escopo do Programa de Compliance.

Nesse contexto, a instância interna responsável pelo Programa de Compliance possui o grau de independência necessário para tomar decisões e implementar as ações requeridas para a sua correta aplicação, devendo, se reportar diretamente ao mais alto nível hierárquico dentro da organização.

Essa instância possui prerrogativa de adotar decisões e efetuar recomendações necessárias à adequação da Empresa à legislação ou às normas éticas e à mitigação de riscos, ainda que isso represente impacto financeiro, mudanças de rotinas ou incremento de trabalho que sejam necessários.



## **Análise e Perfil de riscos**

O Programa de Compliance é estruturado a partir do resultado da análise dos Riscos corporativos, operacionais, financeiros, reputacionais, de conformidade, e qualquer outro que possa impactar a Empresa.

O que se busca é a identificação e classificação desses riscos em uma matriz de acordo com o seu grau (probabilidade de ocorrência x impacto), que orientará a estratégia de gestão do risco (aceitar, controlar, mitigar ou transferir/compartilhar o risco).

Os conceitos de Compliance e gestão de riscos estão intimamente ligados na gestão corporativa, e a Empresa se compromete a:

- 1.** Praticar a Gestão de Riscos e Controles Internos conforme diretrizes regulatórias e boas práticas de mercado para proteger os negócios, visando preservar o valor reputacional e garantir qualidade, segurança e conformidade nos produtos e serviços, incluindo as diretrizes do BACEN e do CMN, além de frameworks como COSO ERM, ISO 31000, ISO 27001, ISO 37301, COBIT e The Three Lines Model (Institute of Internal Auditors (IIA));
- 2.** Utilizar metodologia para identificar, avaliar, mensurar, monitorar, mitigar e reportar riscos, com matriz de risco para eficiência na gestão e decisões estratégicas;
- 3.** Implementação/melhorias nos Controles internos para minimizar riscos e melhorar os resultados, como saneamento de base de clientes, condução de auditorias de conformidade rigorosas, procedimentos de diligência Know Your Customer (Conheça seu Cliente), Know Your Supplier (Conheça seu Fornecedor), Know Your Partner (Conheça seu Parceiro) e Know Your Employee (Conheça seu Funcionário).
- 4.** Realizar Due Diligence dos stakeholders para prevenção de desvios, especialmente em contratações de alto risco, visando conhecer parceiros e mitigar riscos;
- 5.** Manter um banco de dados de stakeholders para avaliação de riscos, priorizando Due Diligence conforme o nível de risco.

A gestão do risco é de responsabilidade da Diretoria de Compliance, Riscos e Controles, e será acompanhada diretamente pela Gerência Jurídica e indiretamente pelo Comitê de Compliance e pela Alta Administração, mediante reporte.



## Monitoramento e Melhoria Contínua

A Empresa deve elaborar um plano de monitoramento para verificar a efetiva implementação do Programa de Integridade e possibilitar a identificação de pontos falhos que possam ensejar correções e aprimoramentos. Um monitoramento contínuo do Programa também permite que a Empresa responda tempestivamente a quaisquer riscos novos que tenham surgido.

O plano de monitoramento e melhoria contínua deve tomar como base os relatórios regulares sobre as rotinas do Programa de Compliance ou sobre investigações Relacionadas, tendências verificadas nas reclamações dos clientes da Empresa, informações obtidas do canal de denúncias, relatórios e mudanças legislativas de órgãos governamentais, reguladores ou fiscalizadores.

A Multicom reforça seu compromisso com a integridade e conformidade através de um rigoroso programa de compliance, que inclui monitoramento contínuo e aprimoramento constante. A instituição implementa sistemas robustos para monitorar a eficácia das políticas e procedimentos de compliance, assegurando que estejam alinhados com as regulamentações vigentes e as melhores práticas do setor de instituições de pagamento.

Além disso, a Multicom realiza avaliações periódicas de riscos e auditorias internas, utilizando os resultados para ajustar e fortalecer seu programa de compliance. Esse compromisso contínuo não apenas garante a proteção dos interesses dos clientes e stakeholders, mas também reforça a reputação da Multicom como uma instituição confiável e ética no mercado

Eventualmente, ou conforme a necessidade, a Alta Administração, por iniciativa própria ou por solicitação do Comitê de Compliance, poderá requerer uma auditoria no programa, que será realizada por uma terceira parte, interna ou externa à Multicom.

Caso sejam identificados, a cada monitoramento, investigação ou mudança no ambiente interno ou externo, pontos de melhoria ao Programa de Compliance, a Gerência Administrativa deverá implementá-los, após a aprovação da alta administração.

---

## Gestão de Consequências e Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias da Multicom, disponível através do email: **codigoetica@Multicom.net**, é aberto a todos os colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros da Multicom, onde podem ser endereçados relatos, de forma anônima ou não, acerca de condutas que não estejam de acordo com o Programa de Compliance da Empresa ou com a legislação vigente. O relato poderá, ainda, ser realizado presencial e diretamente ao gestor da área de Compliance, se assim o denunciante preferir.

Todas as denúncias serão recebidas e registradas, com avaliação preliminar quanto à sua procedência ou não. Os relatos deverão assegurar o máximo de informação e evidências acerca da situação, especialmente as denúncias anônimas, de modo a garantir a viabilidade da investigação e resolução.

## **A Multicom garante a confidencialidade de todo o processo e que não haverá qualquer tipo de retaliação ao denunciante de boa fé, sob qualquer hipótese.**

Os principais objetivos da investigação são o esclarecimento dos fatos, a minimização dos riscos, a identificação de oportunidades de melhorias e a proteção da reputação e imagem da Multicom e dos Colaboradores.

Todas as denúncias recebidas ou não pelo Canal de Denúncias, bem como quaisquer suspeitas de desvios ao Programa de Compliance serão investigadas por um especialista interno ou externo, conforme a gravidade, imediatez ou necessidade de especialização para a investigação.

A investigação terá caráter independente e se limitará aos fatos, determinando objetivamente se houve conduta imprópria ou não, quem estava envolvido e em quais circunstâncias. Com base no resultado apurado pelas investigações, o Comitê de Compliance deliberará, de forma imparcial e íntegra, as medidas a serem tomadas em relação ao contexto do relato, especialmente acerca dos agentes envolvidos, incluindo a aplicação de medidas disciplinares aos responsáveis, e às oportunidades de melhoria.

Caso o relato envolva um desvio de conduta, ou uma omissão, por parte de um membro da Diretoria Executiva ou do Comitê de Compliance, a deliberação das medidas a serem aplicadas será tomada pelos membros do Conselho formados pelo CEO, Diretores da Multicom., por maioria simples, respeitando-se a integridade e imparcialidade do Programa de Compliance.

Os agentes responsáveis pelo desvio de conduta denunciado estarão sujeitos às seguintes medidas disciplinares, as quais considerarão a gravidade do ato, o eventual histórico de medidas aplicadas, os agravantes/atenuantes da situação e o dano causado:

- 1.** Advertência verbal ou advertência por escrito e registrada em prontuário, caso já tenha havido aviso verbal;
- 2.** Suspensão de até trinta dias, proporcionalmente sem direito a salário; e
- 3.** demissão por justa causa. Independente da aplicação de tais medidas disciplinares, é facultado à Multicom o ajuizamento da respectiva ação judicial civil e/ou criminal que assegure seus direitos.

A Multicom poderá se reservar a não divulgar os detalhes e as decisões tomadas, decorrentes do processo de investigação, assegurando a confidencialidade da investigação e a proteção do denunciante de boa-fé.

---

## Disposições Gerais

Esta Política deve ser observado em conjunto com outras políticas, regimentos, códigos, decretos, portarias, Normas ISO e demais instrumentos normativos ou orientativos adotados pela Empresa.

Com o objetivo de garantir a transparência e o tratamento adequado das informações geradas no âmbito da Empresa, esta política será revisada quando necessário e analisada pela alta administração, que é responsável por sua aprovação e alteração.

Qualquer revisão ou atualização será comunicada internamente aos funcionários e divulgada publicamente.

As dúvidas acerca das disposições desta política deverão ser esclarecidas pela Área de Compliance.

Esta política entra em vigor a partir da data de sua aprovação pela alta administração da Empresa e permanecerá em vigor até que seja revisada e atualizada de acordo com as necessidades da Empresa.

Rio de Janeiro, Agosto de 2024.

## Referências

- Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e suas alterações – Lei Anticorrupção
- Lei Federal nº 12.813, de 16 de maio de 2013 – Lei de Conflito de interesses
- Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Decreto Lei nº 2.848 de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal
- Prevenção e Resolução de Conflito de Interesses (cgu.gov.br)
- Manual de Integridade Pública- Diretrizes para Empresas privadas – Controladoria Geral da União
- Resolução BCB nº 65 de 26/1/2021
- Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa - 6º edição - IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, Agosto de 2023
- Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), de 1977 – Lei Anticorrupção Americana.
- COSO Fraud Risk Management Guide.