	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-015/22
	<b>CANAL ÉTICO</b>	Data de Aprovação: 20/07/2022
		Pág.: 1 / 9

## ÍNDICE

1. OBJETIVO .....	2
2. ABRANGÊNCIA.....	2
3. DEFINIÇÕES.....	2
4. DIRETRIZES .....	2
4.1. POSTURA INSTITUCIONAL.....	2
4.2. TEMAS COBERTOS POR ESTA POLÍTICA.....	2
4.3. TEMAS QUE NÃO SÃO COBERTOS POR ESTA POLÍTICA .....	3
4.4. INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA REALIZAÇÃO DA DENÚNCIA .....	4
4.5. ANONIMATO E CONFIDENCIALIDADE .....	4
4.6. CANAL ÉTICO .....	4
4.7. PROTOCOLO PARA ACOMPANHAMENTO .....	4
4.8. FLUXO DE DIRECIONAMENTO EM CASOS ESPECIAIS.....	5
4.9. TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS .....	5
4.10. PRAZOS PARA A COMUNICAÇÃO AO DENUNCIANTE .....	6
4.11. PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE .....	6
4.12. OUTROS CANAIS DE REPORTE.....	7
4.13. COMUNICAÇÃO COM AS AUTORIDADES.....	7
4.14. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	7
4.15. PONTO FOCAL DE DÚVIDAS E RESPONSABILIDADES.....	7
4.16. REVISÃO DA POLÍTICA .....	8
5. ASPECTOS REGULATÓRIOS E/OU LEGAIS .....	8
6. REGISTRO DAS VERSÕES.....	8
7. REFERÊNCIAS.....	9


Público

Uso Interno

Confidencial

DS
DS
DS
DS
DS
DS
DS



	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-015/22
	<b>CANAL ÉTICO</b>	Data de Aprovação: 20/07/2022
		Pág.: 2 / 9

## 1. OBJETIVO

Esta Política tem como objetivo trazer transparência aos mecanismos de tratamento de denúncias adotados pela Zoop, de acordo com o disposto no nosso Código de Conduta e com os princípios éticos da empresa, e visa desencorajar qualquer tipo de prática ou atividade que estejam em desacordo com nossos ideais de diversidade, respeito pelas pessoas, senso de dono e excelência com os clientes.

## 2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os colaboradores, além de nossos clientes, parceiros, fornecedores e demais pessoas físicas e jurídicas que possuem algum tipo de relacionamento com a Zoop, seja interno ou externo.

## 3. DEFINIÇÕES

### 3.1. TERMINOLOGIA

**Zoopers:** são todos os colaboradores e/ou funcionários que possuem contrato de trabalho vigente com a Zoop.

**Denunciante:** àquele ou àquela que faz a denúncia.

**Retaliação:** Comete retaliação aquele que tenta “punir” o denunciante de algumas formas, como: medida disciplinar injustificada, demissão, suspensão, intimidação, transferência involuntária de equipe ou cargo, recusa em promover o denunciante ou conceder um mérito mesmo nos casos em que isso for aplicável, boatos internos e externos sobre o desempenho do profissional na Zoop, ameaças, dentre outros.

## 4. DIRETRIZES

### 4.1. POSTURA INSTITUCIONAL


A Zoop repudia, veementemente, qualquer ato ilegal ou antiético que tenha sido praticado por um funcionário, cliente ou terceiro que possua algum tipo de relação com a Zoop. Entendemos que todas as comunicações de boa-fé têm como objetivo melhorar o ambiente de trabalho e, por esse motivo, incentivamos que elas ocorram a todo o tempo.

### 4.2. TEMAS COBERTOS POR ESTA POLÍTICA

São considerados como denúncias de escopo do Time de Compliance os seguintes temas:

<input checked="" type="checkbox"/> Público	<input type="checkbox"/> Uso Interno	<input type="checkbox"/> Confidencial
---	--------------------------------------	---------------------------------------



	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-015/22
	<b>CANAL ÉTICO</b>	Data de Aprovação: 20/07/2022
		Pág.: 3 / 9

- Suborno
- Corrupção
- Lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo
- Conflito de interesses
- Violação de Direitos Humanos
- Atos de discriminação ou assédio
- Violações à Lei de Defesa da Concorrência (Lei 12.529/2011)
- Violações à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018 e Lei 13.853/2019)
- Manutenção ou utilização inadequada de registros financeiros e não financeiros
- Prejuízos à saúde, segurança e ao meio ambiente cometidos pela Zoop ou fornecedor da empresa
- Utilização indevida de recursos ou ativos da Zoop
- Vazamento de informações confidenciais
- Infrações às políticas da Zoop, do Grupo Mobile ou da Prosus
- Infrações legais diversas
- Retaliação contra quem efetuar uma denúncia

Esta Política se aplica para todos os casos em que forem identificadas condutas irregulares segundo a legislação vigente ou o Código de Conduta da Zoop, considerando que o denunciante acredite que os fatos relatados sejam verdadeiros e que o relato não vise ganhos pessoais.


#### 4.3. TEMAS QUE NÃO SÃO COBERTOS POR ESTA POLÍTICA

As diretrizes presentes nessa Política não devem ser seguidas para:

- Reportar uma ameaça imediata à vida ou à propriedade de alguém. Se você precisa de assistência nesse sentido, ligue para a emergência ou procure as autoridades;
- Dúvidas sobre termos do seu contrato de trabalho;
- Conflitos jurídicos pessoais;
- Reclamações consumeristas; e
- Registrar denúncias inverídicas ou criar boatos (revanchismo contra alguém da equipe, por exemplo, ou tentativas de desligamento de algum colaborador para benefício próprio).

Público                       Uso Interno                       Confidencial

DS  DS  DS  DS  DS  DS  DS  


	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-015/22
	<b>CANAL ÉTICO</b>	Data de Aprovação: 20/07/2022
		Pág.: 4 / 9

#### 4.4. INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA REALIZAÇÃO DA DENÚNCIA

Denúncias com base em rumores podem afetar severamente a reputação das pessoas envolvidas, motivo pelo qual solicitamos que o denunciante busque sempre evidenciar suas alegações e informar no texto da denúncia “quem”, “o que”, “quando”, “onde”, “como” e “porque” o fato irregular ocorreu, bem como todo o histórico sobre o caso e as pessoas envolvidas, considerando que tenha essas informações.

Ressaltamos que todos os relatos feitos de boa-fé serão protegidos por esta Política, sendo retaliação contra o denunciante proibida em qualquer hipótese.

#### 4.5. ANONIMATO E CONFIDENCIALIDADE

Qualquer denúncia poderá ser feita por meio de um dos canais disponibilizados pela Zoop de forma totalmente anônima ou de forma identificável, sendo ambas totalmente confidenciais.

Ainda que seja possível reportar condutas irregulares de maneira totalmente anônima, recomendamos que o denunciante se identifique para o Time de Compliance, pois dessa maneira é possível oferecer um suporte mais próximo e personalizado. Em todos os casos, porém, a identidade do denunciante permanece **confidencial**, com acesso extremamente restrito apenas às pessoas necessárias que conduzem a averiguação e que são responsáveis pela deliberação.

#### 4.6. CANAL ÉTICO

Canais de comunicação disponíveis para o registro de irregularidades:

 [www.canalconfidencial.com.br/zoop](http://www.canalconfidencial.com.br/zoop)

 [compliance@zoop.com.br](mailto:compliance@zoop.com.br)

 0800 450 4503  
[www.canalconfidencial.com.br](http://www.canalconfidencial.com.br)

#### 4.7. PROTOCOLO PARA ACOMPANHAMENTO

Serão solicitadas informações básicas para o registro da demanda e, em seguida, será gerado um protocolo, por meio do qual será possível o denunciante acompanhar o andamento de sua denúncia. Recomendamos que o protocolo seja anotado em algum lugar seguro e que o denunciante volte ao

Público


Uso Interno

Confidencial








	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-015/22
	<b>CANAL ÉTICO</b>	Data de Aprovação: 20/07/2022
		Pág.: 5 / 9

Canal Ético para acompanhamento ao menos duas vezes na semana, pois é comum que o Time de Compliance tenha dúvidas e precise de mais informações para prosseguir com a apuração do relato.

#### 4.8. FLUXO DE DIRECIONAMENTO EM CASOS ESPECIAIS

Toda e qualquer denúncia recebida é devidamente tratada com celeridade e total sigilo, resguardando a proteção das partes. O recebimento das denúncias é feito por uma empresa terceira, que é responsável por efetuar o primeiro atendimento, seja por telefone ou diretamente pelo Canal Ético.

A empresa terceira garante que eventuais denúncias envolvendo o Time de Compliance ou mesmo os membros do Comitê de Ética não sejam recebidas diretamente por estes, havendo um fluxo especial de endereçamento para tal cenário, com envolvimento direto da Direção de Compliance do acionista controlador da Zoop.

Nos casos relacionados à alta direção da empresa que não participam do Comitê de Ética e Compliance, haverá deliberação sobre a contratação de uma consultoria especializada em investigações ou, na ausência de orçamento para esse fim, direcionamento do caso para a Direção de Compliance do acionista controlador, para que esta conduza o processo com imparcialidade e autonomia.

#### 4.9. TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS


Não sendo acionado o fluxo especial mencionado acima, o Time de Compliance Zoop receberá o registro e será o responsável pela investigação e apuração de situações que configurem violações éticas ou legais, sendo de sua obrigação manter registrado todo o processo de averiguação da denúncia, bem como arquivar em um local seguro as evidências relacionadas visando o rastreamento das providências tomadas ou mesmo a consulta de partes interessadas, como auditoria ou investidores.

Para que a investigação ocorra de maneira adequada, ficam obrigados os times impactados a fornecer total acesso às pessoas, documentos e sistemas da Zoop ao Time de Compliance, quando no exercício de suas atribuições, desde que as solicitações sejam aprovadas previamente pela Direção de Compliance ou pela Diretoria impactada pela solicitação e haja posterior reporte do caso ao Comitê de Ética e Compliance, garantindo a lisura do processo.

Após todas as análises terem sido concluídas, o relatório do Time de Compliance será levado ao Comitê de Ética e Compliance da Zoop, que, com o parecer de outras áreas que eventualmente sejam necessárias, como Financeiro, RH e o Jurídico, deliberará sobre a denúncia e, caso necessário, poderá

<input checked="" type="checkbox"/> Público	<input type="checkbox"/> Uso Interno	<input type="checkbox"/> Confidencial
---	--------------------------------------	---------------------------------------



	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-015/22
	<b>CANAL ÉTICO</b>	Data de Aprovação: 20/07/2022
		Pág.: 6 / 9

determinar a aplicação das sanções de acordo com o Código de Conduta Zoop e a Política de Consequências. A aplicação das medidas disciplinares será de responsabilidade do Time de Gente em conjunto com a liderança imediata de cada funcionário, processo apoiado pelo Time de Compliance.

Relatos que não representem violações éticas e/ou legais serão direcionados para tratamento da Ouvidoria ou demais times responsáveis da instituição.

#### 4.10. PRAZOS PARA A COMUNICAÇÃO AO DENUNCIANTE

Cabe ressaltar que a todo momento o denunciante poderá acompanhar o andamento do processo por meio do número de protocolo obtido ao final de registro da denúncia no Canal Ético.

Considerando que as reuniões do Comitê de Ética e Compliance ocorrem bimestralmente, a deliberação deste órgão deve ser comunicada ao denunciante por meio do Canal Ético em até 60 (sessenta) dias corridos. O prazo poderá ser prorrogado por mais 60 (sessenta) dias corridos se houver necessidade de investigações adicionais.

No entanto, havendo situações que configurem urgência, como conflitos graves entre colaboradores, poderá ser convocada uma reunião extraordinária do Comitê, e o prazo para comunicação oficial da deliberação será reduzido para 15 (quinze) dias corridos.

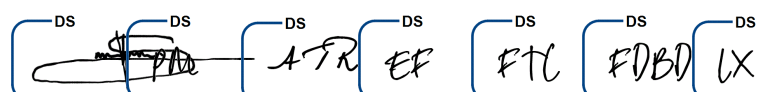
A comunicação da conclusão da denúncia será feita através do próprio Canal Ético pelo Time de Compliance Zoop, também podendo ocorrer por e-mail, telefone ou ferramenta interna de comunicação corporativa. Devido à confidencialidade dos temas e proteção de dados das partes envolvidas, nem sempre será possível divulgar todas as conclusões obtidas na averiguação, mas o denunciante será devidamente comunicado sobre a procedência do relato e se o Comitê de Ética optou pela aplicação das medidas cabíveis às irregularidades identificadas.


Caso ainda restem dúvidas, o Time de Compliance Zoop estará à disposição pelo e-mail: [compliance@zoop.com.br](mailto:compliance@zoop.com.br), por telefone ou por ferramenta interna de comunicação corporativa.

#### 4.11. PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

É responsabilidade do Time de Compliance proteger a identidade dos denunciante de boa-fé ou mesmo de eventuais testemunhas que colaborarem com as investigações e também protegê-los de retaliações, criando uma cultura de liberdade que permita que os funcionários possam relatar irregularidades de forma segura.

<input checked="" type="checkbox"/> Público	<input type="checkbox"/> Uso Interno	<input type="checkbox"/> Confidencial
---	--------------------------------------	---------------------------------------



	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-015/22
	<b>CANAL ÉTICO</b>	Data de Aprovação: 20/07/2022
		Pág.: 7 / 9

Caso o denunciante tenha se identificado, o Time de Compliance acompanhará essa pessoa e eventuais testemunhas em base semanal para oferecer o suporte necessário e entender se algum tipo de retaliação está ocorrendo.

Identificando atos de retaliação, o Time de Compliance levará o tema ao Comitê de Ética e Compliance da Zoop, que poderá aplicar as medidas disciplinares previstas no Código de Conduta e em nossa Política de Consequências.

Por sua vez, é responsabilidade de todos os funcionários colaborarem com as averiguações de maneira transparente e honesta e manterem a confidencialidade de tudo que for dito ou conversado com o Compliance.

#### 4.12. OUTROS CANAIS DE REPORTE

Caso não se sintam confortáveis em procurar o Canal Ético ou o time de Compliance diretamente, orientamos que os funcionários relatem violações ao nosso Código de Conduta ou à legislação vigente para:

- suas lideranças diretas ou indiretas, considerando que estas não estejam envolvidas na irregularidade; ou
- a *People Partner* da área, devidamente treinada para reconhecer situações sensíveis que devem ter o envolvimento do Compliance.

#### 4.13. COMUNICAÇÃO COM AS AUTORIDADES

Em situações envolvendo condutas ilegais, comunicaremos às irregularidades às autoridades competentes, conforme disposto na nossa Política de Consequências. Faremos o possível para proteger a identidade do denunciante, mas, havendo a obrigatoriedade de revelá-la, entraremos em contato previamente.


#### 4.14. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Todas as informações pessoais envolvidas no processo de apuração das denúncias, além de serem mantidas de forma confidencial, são arquivadas em um repositório institucional com acesso restrito ao Time de Compliance. Tais informações serão mantidas durante o período que for necessário para que a empresa tenha o histórico sobre os funcionários e o programa de compliance, o que pode ajudar em futuras investigações.

#### 4.15. PONTO FOCAL DE DÚVIDAS E RESPONSABILIDADES

<input checked="" type="checkbox"/> Público	<input type="checkbox"/> Uso Interno	<input type="checkbox"/> Confidencial
---	--------------------------------------	---------------------------------------



	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-015/22
	<b>CANAL ÉTICO</b>	Data de Aprovação: 20/07/2022
		Pág.: 8 / 9

Caso você tenha dúvidas sobre algum ponto da presente Política, ou esteja insatisfeito com a condução do seu relato, procure o Time de Compliance para esclarecimentos por meio do e-mail [compliance@zoop.com.br](mailto:compliance@zoop.com.br).

#### 4.16. REVISÃO DA POLÍTICA

A área responsável pelo Compliance da Zoop tem por responsabilidade revisar essa Política a cada 1 (um) ano ou sempre que se fizer necessário.

Essa Política entrará em vigor na data de sua aprovação, revogando quaisquer documentos em contrário.

### 5. ASPECTOS REGULATÓRIOS E/OU LEGAIS

Resolução CMN nº 4.859/20	Dispõe sobre a remessa de informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e sobre a disponibilização de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição.
Resolução CMN nº 4.949/2021	Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.
Lei nº 12.486/2013	Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências
Decreto nº 11.129/2022	Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.


### 6. REGISTRO DAS VERSÕES


REVISÃO		ITEM ALTERADO	DESCRIÇÃO RESUMIDA
Nº	DATA		
01	23/09/2020	-	Aprovação da V1 desta Política
02	09/11/2021	Todos os itens	Aprovação da V2 desta Política

Público

Uso Interno

Confidencial








	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-015/22
	<b>CANAL ÉTICO</b>	Data de Aprovação: 20/07/2022
		Pág.: 9 / 9

03	20/07/2022	Todos os itens	Aprovação da V3 desta Política
----	------------	----------------	--------------------------------

## 7. REFERÊNCIAS


Este normativo se relaciona com todas as Políticas da companhia, com foco no Código de Conduta, Política Anticorrupção, Política Antitruste e Política de Consequências.

### Responsáveis pela Política:

DocuSigned by:  
  
85D476DFA9574D2

---


**Leonardo Xavier**  
Analista de Compliance Sênior

DocuSigned by:  
  
18BE6E5580F14F7

---

**Fabiola Dutra**  
Gerente de Regulatório, Legal & Compliance

### Aprovadores da Política:

DocuSigned by:  
  
2B775425A85A4C0


---

**Fabiano Cruz**  
CEO

DocuSigned by:  
  
B4FAE91680D14FF...


---

**Eduardo Freitas**  
CFO e Diretor Estatutário

DocuSigned by:  
  
4BE9E0C21BC54A3...


---

**Kenny Carvalho**  
Head de Gente & Cultura

DocuSigned by:  
  
614EA45D4872433...

---

**Alessandro Raposo**  
Head de Pagamentos

DocuSigned by:  
  
2F38BA680326447

---

**Patrícia Moraes**  
Diretora de Compliance da Mobile

<input checked="" type="checkbox"/> Público	<input type="checkbox"/> Uso Interno	<input type="checkbox"/> Confidencial
---	--------------------------------------	---------------------------------------