

PROCEDIMENTO DE LINHA DE DENÚNCIAS

Código do documento	PT-PRO-BRA-R&C	Área Responsável	Ética e Compliance
Data da aprovação	Agosto/2021	Revisado em	Agosto/2021

ÍNDICE

1. OBJETIVO	2
2. APLICAÇÃO	2
3. DEFINIÇÕES	2
4. ATIVIDADES	3
5. CANAL DE DENÚNCIAS	4
6. RELATÓRIOS	8
7. ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS	8
8. RESPONSABILIDADES	8
9. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA	9
10. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	9
11. ELABORADORES E APROVADORES	9

PROCEDIMENTO DE LINHA DE DENÚNCIAS

1. OBJETIVO

O presente documento tem como objetivo descrever o processo de recepção e tratamento de denúncias recebidas pela Instituição, seguindo as premissas e regras dispostas na Resolução nº 4.859 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. APLICAÇÃO

O documento aplica-se às denúncias recebidas via canal exclusivo e independente para denúncia de indícios de ilicitude, fraude ou violações ao Código de Ética cometidos por colaboradores da Instituição integrantes da sua cadeia de valor e as comunidades onde desenvolve as suas atividades, disponível a qualquer pessoa, sejam eles colaboradores, clientes, parceiros ou fornecedores.

3. DEFINIÇÕES

Para fins deste Procedimento, são aplicáveis as seguintes definições:

- **Mercado Pago:** MercadoPago.Com Representações Ltda;
- **Mercado Crédito SCFI:** Mercado Crédito Sociedade de Crédito Financiamento e Investimento S.A.;
- **Instituição:** Refere-se às entidades Mercado Pago e Mercado Crédito SCFI;
- **Denúncia:** Comunicação enviada a um canal exclusivo e confidencial, detalhando possíveis atos ilícitos ou antiéticos (ex: fraudes, lavagem de dinheiro, corrupção, conflito de interesses, condutas irregulares, dentre outras ilicitudes que atentem contra o Código de Ética) que envolvam a Instituição;
- **Colaborador:** Este termo compreende os empregados da Instituição fixos ou temporários, de qualquer nível hierárquico, diretores e terceiros que prestem serviços contratados pela Instituição;
- **Denunciado:** Pessoa ou pessoas envolvidas no fato denunciado, que lhe é atribuída responsabilidade como autor material ou intelectual, cúmplice ou encobridor deste;
- **Denunciante:** Qualquer pessoa que formaliza uma denúncia por meio de canal exclusivo e confidencial;

PROCEDIMENTO DE LINHA DE DENÚNCIAS

- **Evidências:** Todos os antecedentes que o Denunciante traz, e os que são coletados durante a fase de investigação, que servem para provar o fato denunciado.
- **Canal de Denúncia:** É o meio que o denunciante dispõe para comunicar a sua denúncia. Na Instituição, este canal é conhecido como Linha de Denúncia.
- **Confidencialidade:** É a qualidade que se outorga a toda comunicação e/ou denúncia apresentada, com a finalidade de garantir a segurança laboral e integridade pessoal do denunciante; e

4. PRINCÍPIOS

O presente documento deve garantir em todos os casos:

- **Confidencialidade:** A informação relacionada com as denúncias recebidas e processos de investigação será confidencial e somente poderá ser divulgada a pessoas que necessariamente devam ter a informação para a investigação e/ou tomada de decisão relacionada, desde que isso não prejudique a investigação, a integridade das provas e os demais princípios incluídos nesta seção;
- **Proteção do Denunciante:** Durante todo o processo serão aplicadas medidas que garantam a segurança, manutenção das condições de trabalho e o anonimato, o último se assim o desejar, do denunciante;
- **Legalidade:** Todos os processos devem cumprir os regulamentos aplicáveis pela *Securities and Exchange Commission* (“SEC”), Banco Central do Brasil (“Bacen”) e Conselho Monetário Nacional (“CMN”) e todas as outras leis e normas a que a Instituição está sujeita;
- **Proteção dos Direitos do Denunciado:** O procedimento deverá garantir que os direitos do denunciado não serão violados, não serão aplicadas sanções nem sua reputação será afetada se os fatos denunciados não tiverem sido verificados;
- **Independência e Objetividade:** Todos os processos (recepção, investigação, tomada de decisão) deverão contar com a independência e objetividade das pessoas envolvidas, assegurando a equidade e consistência dos processos e ações;
- **Não Retaliação:** Considera-se retaliação qualquer ato injustificado que prejudique ou tente prejudicar deliberadamente uma pessoa por ter feito uma denúncia ou colaborado em uma investigação interna de boa fé. Dentro de exemplos de possíveis represálias são consideradas

PROCEDIMENTO DE LINHA DE DENÚNCIAS

remoções de cargo, desvinculações, retirada de benefícios, geração de clima laboral adverso, assédios verbais ou situações semelhantes. As represálias são proibidas e devem ser denunciadas pelo canal de denúncia mencionado. As denúncias de retaliação iniciarão uma investigação interna, que deverá cumprir os requisitos de independência e objetividade, juntamente com os demais requisitos do presente documento. Na existência de represálias, aplicar-se-ão sanções contra os responsáveis.

5. CANAL DE DENÚNCIAS

A Instituição fornece meios para que as denúncias possam ser realizadas de forma confidencial e anônima, sendo eles:

- Linha anônima e confidencial (disponível 24 horas por dia):
<https://lineaetica.meli.com/>
- Reporte direto a uma área responsável pelas investigações (Área de Investigações Internas - Ética e Compliance).

Os canais indicados acima são devidamente divulgados aos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros comerciais da Instituição. Adicionalmente, as denúncias devem conter, na medida do possível, uma descrição detalhada da provável irregularidade ou ilícito denunciado, bem como, se aplicável, a individualização do colaborador vinculado às irregularidades ou atos ilícitos ou antiéticos denunciados.

A responsabilidade pela gestão da Linha de Denúncias é da área de Investigações Internas - Ética e Compliance.

5.1 Recepção

A plataforma de denúncias do grupo Mercado Livre é administrada por um fornecedor externo (atualmente pela KPMG). Ao receber uma denúncia por telefone, e-mail ou formulário Web, o fornecedor externo realiza uma primeira análise quanto a sua consistência, verossimilhança e também com relação à pessoa denunciada. Caso necessário, o fornecedor externo solicita mais informações ao denunciante, preservando sempre o seu anonimato. O fornecedor externo ativa a denúncia na

PROCEDIMENTO DE LINHA DE DENÚNCIAS

plataforma e o direciona ao time de Investigações Internas (ou ao investigador competente (Comitê de Ética ou Comitê de Auditoria). O time de Investigações Internas deverá coletar os dados e informações pertinentes ao fato denunciado, tais quais:

- Circunstâncias do incidente (datas, horas, nomes, locais);
- Pessoas envolvidas (nome, sobrenome, cargo, área ou dados que permitam sua individualização);
- Como tomou conhecimento dos fatos;
- Tipo e localização de documentação ou provas;
- Possíveis testemunhas; e
- Evidências, documentos e/ou outras informações que possam ser relevantes para a avaliação do caso.

Se a denúncia envolver um dos membros da equipe de Ética e Compliance, ela será recebida diretamente pelo Comitê de Ética, que designará um investigador. Se a denúncia envolver algum membro do Comitê de Ética, o CEO de MercadoLibre, Inc. ou algum de seus reportes diretos, ela será recebida diretamente pelo Comitê de Auditoria, que designará um investigador.

5.2 Considerações Prévias à Investigação

Antes de iniciar o processo de investigação, devem ser considerados os seguintes elementos:

- Necessidade do recrutamento de um externo independente para realizar a investigação. Isto pode ser aplicável aos seguintes casos:
 - A denúncia envolve um executivo da alta administração;
 - É necessária a participação de especialistas numa matéria específica (ex: crimes graves); e
 - A denúncia possui uma criticidade alta e requer o cumprimento de requisitos legais para garantir a validade das provas.
- Necessidade de ações imediatas de prevenção dos riscos antes de prosseguir com o desenvolvimento da investigação. Isso seria exigido no caso de a denúncia representar um risco

PROCEDIMENTO DE LINHA DE DENÚNCIAS

iminente de danos a uma pessoa, a ativos significativos da Instituição ou de uma violação legal;
e

- Necessidade de obtenção de aconselhamento jurídico antes da investigação.

5.3 Investigação

O responsável pela investigação deve obter informações para análise a fim de determinar a veracidade da denúncia. Para isso, poderá recorrer às informações públicas, sistemas, recursos de rede, câmeras de segurança e meios eletrônicos fornecidos pela Instituição sobre os quais, de acordo com o estabelecido no Código de Ética, o colaborador não tenha sua privacidade violada.

O acesso às informações necessárias para uma investigação interna deverá cumprir com as leis aplicáveis, e respeitar os direitos e garantias das pessoas envolvidas.

Ademais, pode ser necessário realizar consultas ou entrevistas com pessoas relacionadas ao fato denunciado para obtenção de evidências ou assessoria de outras áreas sobre um tipo de operação ou matéria específica.

5.4 Conclusão da Investigação

Uma vez finalizada a investigação, a área responsável deve emitir um relatório, contendo os dados da denúncia (área denunciada, pessoal envolvido, canal de denúncia utilizado, entre outros), a análise efetuada, as principais evidências, entrevistas realizadas, as conclusões do caso e violações ao Código de Ética, bem como as recomendações de medidas disciplinares, se aplicáveis, e de melhorias em fluxos ou processos.

Os resultados devem ser comunicados às seguintes partes:

- Gestor do denunciado (incluindo, no mínimo, o gerente da área).
- People Business Partner da área, no caso de serem feitas recomendações de sanção a colaboradores.
- Legal & GR caso a recomendação seja pela demissão do colaborador ou início de ações judiciais, quando há risco da empresa ser demandada judicialmente, quando se identificar o cometimento

PROCEDIMENTO DE LINHA DE DENÚNCIAS

de um delito penalmente punível ou quando se tratar de assunto que possa gerar consequências legais graves.

- Áreas envolvidas na investigação ou responsáveis por implementar as recomendações realizadas.
- Ao Comitê de Ética se se verifica a suficiência e verossimilhança de uma denúncia que envolva um Vice Presidente ou superior, ou ainda, tenha potencial impacto material ou reputacional que afete a Instituição.

5.5 Recomendação de medidas disciplinares e de melhorias em fluxos e processos

No caso em que os fatos denunciados forem verídicos, a Instituição poderá aplicar medidas disciplinares, equitativas e proporcionais à gravidade da falta, na medida permitida pelas leis locais e contratos celebrados.

As medidas disciplinares serão recomendadas pela equipe de Investigações Internas ou pelo Comitê de Ética, em casos em que a sua atuação seja solicitada.

A área de Investigações Internas recomendará também, se necessário, a recomendação de melhorias em fluxos e processos visando prevenir novas ocorrências. A recomendação será dirigida à área responsável por sua implementação e será acompanhada pela equipe de Risk & Compliance.

5.6 Encerramento da Denúncia

Após aplicação das medidas disciplinares pertinentes, a área deve comunicar ao denunciante o encerramento da denúncia..

O processo de investigação não pode exceder o prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da designação do responsável pela investigação. Esse prazo pode ser prorrogado, mediante autorização do Head de Investigações Internas .

PROCEDIMENTO DE LINHA DE DENÚNCIAS

6. RELATÓRIOS

6.1 Relatório Interno

Para fins internos, a área de Investigações Internas deverá apresentar um relatório trimestral ao Comitê de Ética contendo as denúncias recebidas, bem como o seu andamento. No caso de uma denúncia determinar a existência de deficiências ou inexatidões materiais nos relatórios financeiros, fraudes ou outros descumprimentos relacionados com a contabilidade, auditoria e controles internos, que possam derivar dessas deficiências materiais, a mesma deverá ser informada imediatamente ao Comitê de Auditoria.

6.2 Relatório Regulatório

Para cumprimento da Resolução CMN 4.589/2020, deve ser elaborado, pela área de Investigações Internas, relatório semestral, referenciado nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro, contendo, no mínimo:

- O número de comunicações recebidas;
- A natureza das comunicações;
- As áreas competentes pelo tratamento da situação;
- O prazo médio de tratamento; e
- As medidas adotadas pela instituição.

Este relatório deve ser aprovado pela diretoria e mantido à disposição do Bacen pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

7. ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS

Tanto as denúncias recebidas como as provas, os relatórios e os procedimentos de resolução serão documentados em um registro confidencial de denúncias. Esta documentação deve ser guardada por um período de 10 (dez) anos.

8. RESPONSABILIDADES

8.1 Comitê de Ética

PROCEDIMENTO DE LINHA DE DENÚNCIAS

Comitê nomeado pelo Comitê de Auditoria do Mercado Livre com o objetivo de assegurar o adequado desenvolvimento das políticas e procedimentos relacionados com ética e compliance, revisar os relatórios de denúncias internas e estabelecer ações corretivas, entre outras responsabilidades.

8.2 Área Responsável pela Investigação

No primeiro semestre de 2021 foi criada a área de Investigações Internas dentro da estrutura de Risk & Compliance, a qual passou a ser a responsável pela investigação das denúncias recebidas por meio da Linha de Denúncias, exceto para os casos abaixo:

- (i) denúncias que envolvam clima e problemas de liderança: a área responsável pela investigação é **People**; e
- (ii) denúncias que envolvam temas de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo: a área responsável pela investigação é **Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo**.

A área responsável deverá cumprir, em todos os casos, os requisitos de independência e objetividade sobre o fato ou as pessoas denunciadas.

9. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

DOCUMENTO	INTERNO OU EXTERNO	CÓDIGO (se interno)
Código de Ética	Interno	N/A

10. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

VERSÃO	DATA DA VIGÊNCIA	DATA DA REVISÃO	ALTERAÇÃO
V 1.0	Novembro/2020	19/11/2020	Primeira versão
V 2.0	Julho/2021	15/07/2021	Substituição do provedor do canal de denúncias .

PROCEDIMENTO DE LINHA DE DENÚNCIAS

11. ELABORADORES E APROVADORES

NOME	CARGO	RESPONSABILIDADE	DATA
Juliana Marcucci Pontes Amaral	Gerente de Investigação	Elaboração	Agosto/2021
Andrea Saccullo	Gerente Sênior de Riscos e Compliance	Aprovação	Ver MetricStream