

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 disponível a quaisquer usuários, sejam eles colaboradores, clientes, parceiros ou fornecedores.

3. DEFINIÇÕES

Para fins desta Norma, 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 (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 colaborador, cliente, parceiro ou fornecedor, que formaliza uma denúncia por meio de canal exclusivo e confidencial;
- **Provas:** Todos os antecedentes que o Denunciante traz, e os que são coletados durante a fase de, que servem para provar a falta denunciada.
- **Canal de Denúncia:** É o meio que o autor da denúncia dispõe para comunicar a sua Denúncia;

LINHA DE DENÚNCIAS

- **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
- **Crime:** É qualquer ação ou omissão voluntária contrária ou irregular em relação a uma norma legal vigente.

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 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 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 pelos canais de denúncia mencionados. As denúncias de retaliação iniciarão uma

LINHA DE DENÚNCIAS

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 de máxima punição 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://www.mercadopago.com.br/linha-de-denuncia>
- Reporte direto a uma área responsável de investigação.

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 ilícitos denunciados.

5.1 Recepção

Ao receber uma denúncia, a área de Compliance Corporativo 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.

Adicionalmente, deverá ser elaborado um relatório inicial com as informações da investigação para fins de avaliação da Auditoria Interna. Se a denúncia envolver um dos membros do Comitê de Conduta, da equipe de Auditoria Interna ou da área responsável pela investigação (ou uma pessoa com vínculo

LINHA DE DENÚNCIAS

familiar ou afetivo com estes), esta não será informada à pessoa envolvida e será analisada pelos integrantes da área/Comitê.

No caso de a denúncia envolver a Alta Administração, a mesma será derivada ao Comitê de Auditoria.

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 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.

LINHA DE DENÚNCIAS

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 recomendações.

Os resultados devem ser comunicados as seguintes partes:

- Pela Auditoria Interna ao Comitê de Conduta;
- Pela área responsável pela investigação, ao/s supervisor/es e/ou gestor/es de área do denunciado e Recursos Humanos; e
- Em casos de desvinculação e/ou violação de leis, ou quando for necessária assessoria jurídica, será envolvida a área Jurídica.

5.5 Aplicação de medidas disciplinares

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 determinadas pelo Comitê de Conduta e/ou pelas áreas às quais os resultados da investigação foram relatados.

5.6 Encerramento da Denúncia

Após aplicação das medidas disciplinares pertinentes, a área deve comunicar ao denunciante o encerramento da denúncia. O conteúdo e alcance desta comunicação está sujeito ao tipo de denúncia realizada e será determinado pela área responsável pela investigação, Comitê de Conduta e demais áreas envolvidas, garantindo a aplicação dos princípios básicos estabelecidos neste documento.

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 pelo mesmo período, mediante autorização de pelo menos um dos membros do Comitê de Conduta.

LINHA DE DENÚNCIAS

As renovações do prazo de investigação não podem, no seu conjunto, exceder os 3 (três) meses a contar da designação do responsável, salvo nos casos em que, pela envergadura, conotação, dificuldade ou qualquer outra razão, o período possa exceder o prazo máximo estabelecido.

6. RELATÓRIOS

6.1 Relatório Interno

Para fins internos, a Auditoria deverá apresentar um relatório trimestral ao Comitê de Auditoria 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 4.589, deve ser elaborado, pela área de Compliance Brasil, 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.

LINHA DE DENÚNCIAS

8. RESPONSABILIDADES

8.1 Comitê de Conduta

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

Área que realizará o processo de investigação da denúncia e designará os responsáveis pela Investigação. A designação da área responsável pela investigação deve cumprir, em todos os casos, os requisitos de independência e objetividade sobre o fato ou as pessoas denunciadas.

De acordo com o tipo de denúncia, as áreas responsáveis pela investigação são as seguintes:

- **Auditoria Interna:** Responsável principal em todas as investigações de fraude interna não compreendidas dentro das responsabilidades das outras áreas mencionadas a seguir. Escopo: Corporativo - Brasil e Hispânicos;
- **Área de Investigação de Fraude:** Responsável principal em investigações de fraude interna envolvendo as áreas de *Customer Experience* e Prevenção a Fraudes. Escopo: Corporativo - Brasil e Hispânicos;
- **Segurança da Informação:** Responsável principal em investigações envolvendo incidentes de segurança da informação. Escopo: Corporativo - Brasil e Hispânicos;
- **Outras áreas:** Dependendo do tipo de denúncia, a revisão do caso poderá ser derivada ou contar com o suporte de outras áreas ou um consultor externo. Por exemplo: denúncias de clima laboral ou estilos de liderança (Recursos Humanos), denúncias relacionadas com falta de ativos (Internal Systems), denúncias sobre inadimplências legais por parte da Mercado Livre (Jurídico & GR), denúncias relacionadas com lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo (PLDFT).

8.3 Compliance

A área de Compliance é responsável por elaborar relatório semestral mencionado no item 6.2 deste documento.