

SUMÁRIO EXECUTIVO

| | |
|-------------------|---|
| Objetivo: | Estabelecer procedimentos para o recebimento, retenção e tratamento de (i) Reclamações relacionadas a ratings de crédito, modelos, metodologias e conformidade com as leis e políticas aplicáveis e procedimentos desenvolvidos de acordo com as exigências regulatórias e (ii) Reclamações confidenciais e anônimas de funcionários ou usuários de ratings de crédito. |
| Aplicação: | A todos os funcionários da Fitch Ratings, Inc. ("Fitch Ratings") |
| Data: | 15 de setembro de 2020 |
| Versão: | Versão 12 |
| Substitui: | Boletim 25: <i>Procedimentos para Gestão de Reclamações</i> , Versão 11.1 |

1 INTRODUÇÃO

Esta política descreve os procedimentos para recebimento, retenção e tratamento de (i) Reclamações relacionadas a ratings de crédito, modelos, metodologias e conformidade com as leis e políticas aplicáveis e procedimentos desenvolvidos de acordo com as exigências regulatórias e (ii) Reclamações confidenciais e anônimas de funcionários ou usuários de ratings de crédito.

Os funcionários são lembrados de que têm o direito de relatar suspeitas de violações das leis ou regulamentos federais diretamente a qualquer agência ou entidade governamental. Eles não precisam de autorização prévia da Fitch Ratings e não são obrigados a notificar a Fitch Ratings de que fizeram qualquer relato ou divulgação a uma agência ou entidade governamental.

2 DEFINIÇÕES

"Reclamação Analítica" é uma Reclamação relativa a (i) ratings de crédito, modelos ou metodologias e/ou (ii) Outros Produtos.

"Investigador Assistente" é uma pessoa que auxilia o Investigador na investigação da Reclamação. O Investigador pode nomear um ou mais Investigadores Assistentes a seu critério. Um Investigador Assistente não pode ser objeto da Reclamação, nem membro do grupo objeto da Reclamação.

"Reclamação de Conduta" é uma Reclamação relacionada à conformidade com as leis aplicáveis ou qualquer uma das políticas e procedimentos da Fitch Ratings desenvolvidos para cumprir as leis aplicáveis.

"Reclamação" é a expressão de insatisfação recebida pela Fitch Ratings de qualquer fonte (incluindo um funcionário), que contenha uma alegação de violação ou falha específica da Fitch Ratings em relação a (i) ratings de crédito, modelos, metodologias, (ii) Outros Produtos e/ou (iii) conformidade com as leis aplicáveis ou qualquer uma das políticas e procedimentos da Fitch Ratings desenvolvidos para cumprir as leis aplicáveis. As questões que estão sendo tratadas como parte do processo de apelação interna ou externa de rating, descritas na Seção 3.2 deste documento, são tratadas de acordo com as seções relevantes do RPM e, portanto, não são cobertas por esta Política. Para evitar dúvidas, os seguintes itens não são considerados Reclamações: (a) feedback refletindo as funções diárias das áreas de *Compliance*, CPG, Departamento Jurídico e Auditoria Interna, incluindo, mas não se limitando a relatórios, conclusões, observações ou recomendações, (b) revisões e/ou relatórios sobre a Robustez do Comitê de Avaliação do CPG, (c) questões registradas no, e, de acordo com o, Sistema de Gestão de Exceções da Fitch Ratings e (d) taxas relacionadas a disputas de boa-fé (que não chegam às instâncias legais).

"Registro de Reclamações" é a base de dados utilizada pela Fitch Ratings para registrar o recebimento de Reclamações, reter registros de Reclamações e rastrear o tratamento destas.

"Gerente de Reclamações" é um membro sênior da equipe (com o cargo de Diretor Sênior ou Diretor-

Executivo) no grupo ou departamento do funcionário que recebe uma Reclamação. Nos grupos ou departamentos em que os títulos “Diretor-Executivo” ou “Diretor Sênior” não forem utilizados, o Gerente de Reclamações será o membro hierarquicamente mais alto da equipe daquele grupo ou departamento.¹

“**CPG**” significa o Grupo de Política de Crédito (*Credit Policy Group*).

“**Investigador**” é o membro do CPG ou da área de *Compliance* que investiga uma Reclamação. O Diretor de Crédito designa Investigadores para Reclamações Analíticas, e o *Chief Compliance Officer* designa Investigadores para Reclamações de Conduta. O Investigador não pode ser uma parte citada na Reclamação, nem ser objeto da Reclamação.

“**RPM**” significa Boletim 2: O Manual de Processo de Ratings (*Ratings Process Manual*).

“**Gerente Sênior de Operações**” é um funcionário que se reporta diretamente ao Diretor de Operações.

3 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

3.1 Reportando e Investigando Reclamações

- 3.1.a Qualquer funcionário da Fitch Ratings que receba uma comunicação que possa constituir uma Reclamação deverá prontamente encaminhá-la a um Gerente de Reclamações².
- 3.1.b O Gerente de Reclamações discutirá a comunicação com o funcionário que a recebeu inicialmente e determinará se a comunicação é uma Reclamação. Se o Gerente de Reclamações determinar que a comunicação é uma Reclamação, ele deve, então, determinar se a Reclamação é uma Reclamação Analítica ou uma Reclamação de Conduta e registrá-la como tal no Registro de Reclamações³. Se o Gerente de Reclamações determinar que a comunicação não é uma Reclamação, nenhuma ação adicional será necessária. Se o Gerente de Reclamações não tiver certeza se a comunicação é uma Reclamação, ele consultará o Departamento de *Compliance* para fazer esta determinação e proceder conforme descrito acima, com base no resultado desta consulta.
- 3.1.c Se qualquer membro do CPG, dos departamentos de *Compliance*, Recursos Humanos ou Jurídico receber ou tomar conhecimento de uma comunicação que possa constituir uma Reclamação fora do procedimento descrito na Seção 3.1.b, acima, esta pessoa deverá garantir que (i) um Gerente de Reclamações pertinente seja informado da comunicação nos termos da Seção 3.1.a, acima, e (ii) que tal Gerente de Reclamações esteja em conformidade com a Seção 3.1.b, acima.
- 3.1.d O Registro de Reclamações notificará automaticamente o Diretor de Crédito, para Questões Analíticas, ou o *Chief Compliance Officer*, para Questões de Conduta, que a Reclamação foi registrada. O Diretor de Crédito ou *Chief Compliance Officer*, conforme aplicável, analisará qualquer relatório que receber e verificará (i) se a comunicação atende à definição

¹ Se o *Head Global* do Grupo ou o *Head Global* de Produtos do grupo ou departamento do funcionário for citado na Reclamação e/ou for objeto da Reclamação, o Gerente de Reclamações será o *Chief Compliance Officer*.

² Qualquer funcionário que receber uma comunicação verbal que possa constituir uma Reclamação deverá solicitar ao reclamante que forneça uma descrição por escrito da Reclamação. Se o reclamante se recusar a fornecer uma descrição por escrito, o funcionário que receber a comunicação verbal deverá resumir os fatos fornecidos pelo reclamante por escrito e entregar o resumo escrito ao Gerente de Reclamações.

³ O Registro de Reclamações também notificará automaticamente o *Head Global* do Grupo pertinente, o Gerente Sênior de Operações ou o *Head Global* de Produtos e o membro do Comitê Executivo da Fitch Ratings responsável pela área sendo investigada sobre Reclamações relevantes para seu grupo de negócios e função, para informação.

de Reclamação e (ii) se foi corretamente designada como Reclamação Analítica ou Reclamação de Conduta⁴. Se o responsável determinar que o relatório é uma Reclamação e que foi devidamente designada, ele deverá nomear um Investigador no Registro de Reclamações e o Registro de Reclamações notificará automaticamente o Investigador para tratamento. Se o responsável determinar que a denúncia é uma Reclamação, mas que foi designada de forma inadequada, ele deve alterar a designação, e o processo deve continuar com a nova designação. Se ele determinar que o relatório não é uma Reclamação, ele deve marcar o assunto no Registro de Reclamações como “indeferido/sem ação necessária”, e o assunto será encerrado.

- 3.1.e O Registro de Reclamação notificará automaticamente o Investigador que essa pessoa foi designada como Investigador. Ao receber a notificação da nomeação, o Investigador pode nomear um ou mais Investigadores Assistentes, a seu critério, e deve proceder à investigação das alegações na Reclamação. A investigação pode incluir uma revisão de e-mails ou de outros documentos relevantes, entrevistas pessoais ou outros métodos de investigação a critério do Investigador.⁵
- 3.1.f Assim que uma investigação for concluída, o Investigador deverá preencher os elementos obrigatórios do Registro de Reclamações, incluindo a preparação de um memorando de conclusões e recomendações, e enviar o memorando e quaisquer outros documentos relevantes para o Registro de Reclamações.
- 3.1.g Se o Investigador fizer quaisquer recomendações como resultado das conclusões da Investigação, ele deverá discutir estas recomendações com o Diretor de Crédito (para Reclamações Analíticas), com o *Chief Compliance Officer* (para Reclamações de Conduta), com o respectivo *Head* Regional do Grupo, com o *Head* Global do Grupo, ou com a pessoa designada (em relação a funcionários do Grupo Analítico), ou com o *Head* Global de Produtos pertinente, ou a pessoa designada (em relação a funcionários de BRM), com ou Gerente Sênior de Operações pertinente, ou a pessoa designada (em relação a funcionários de Operações), que devem decidir sobre quaisquer remediações (incluindo ações disciplinares) após consulta com o Investigador, estando sujeitos à conclusão do item 3.1.h, quando aplicável.
- 3.1.h Se o Investigador identificar qualquer violação potencial por parte de um funcionário de qualquer requisito estabelecido no Boletim 4, Boletim 13 ou Boletim 41, o Investigador deverá enviar um Relatório (conforme definido no Procedimento de Responsabilidade do Funcionário da Fitch Ratings) para determinar se houve tal violação (e se for o caso, a gravidade) de acordo com este Procedimento de Responsabilidade do Funcionário⁶.
- 3.1.i O Investigador deve considerar se quaisquer notificações ao reclamante são aconselháveis e razoáveis de acordo com a Seção 3.5 deste documento, e deve enviar tais notificações a seu critério.
- 3.1.j Quando todos os elementos do Registro de Reclamação forem tratados, o Investigador deve registrar a disposição final da Reclamação, incluindo qualquer ação disciplinar ou

⁴ Se uma Reclamação puder ser categorizada com precisão em uma ou em ambas as categorias, o Diretor de Crédito e o *Chief Compliance Officer* devem discutir qual deve ser a classificação apropriada.

⁵ O Investigador deve considerar se seria apropriado notificar o Diretor-Executivo de BRM pertinente que estiver cobrindo uma entidade classificada associada ao objeto da Reclamação e deve notificar essa pessoa, se apropriado. O Investigador também deve considerar se seria apropriado notificar o *Head* do escritório regional ou o *Head* da Fitch Ratings pertinentes no país em questão nos casos em que uma Reclamação se relacionar a uma Questão Analítica de um rating em escala nacional, e deve notificar essa pessoa, se apropriado.

⁶ No caso de Reclamações de Conduta em relação ao Boletim 4, Boletim 13 ou Boletim 41, o mesmo membro da equipe de *Compliance* atuará como Investigador para os fins desta Política e como Destinatário do Relatório para fins do Procedimento de Responsabilização do Funcionário.

remediação, e encerrar a Reclamação no Registro de Reclamações.

- 3.1.k O Investigador deve enviar uma cópia do memorando de conclusões e recomendações para o *Head Global* do Grupo pertinente, Gerente Sênior de Operações ou *Head Global* de Produtos e para o membro do Comitê Executivo da Fitch Ratings responsável pela área investigada.

3.2 Apelações Externas de Entidades Classificadas ou Apelações Internas de um Funcionário da Fitch Ratings

A Fitch Ratings espera que as preocupações levantadas por uma entidade classificada durante o processo de rating com relação a questões analíticas sejam tratadas por meio do processo de apelação externa de rating descrito no RPM. Da mesma forma, a Fitch Ratings espera que as preocupações levantadas por um funcionário da Fitch Ratings durante o processo de rating com relação a questões analíticas sejam tratadas por meio do processo de apelação interna estabelecido no RPM. Portanto, estas questões estão excluídas da aplicabilidade de acordo com esta Política.

Se, após a conclusão do processo de apelação externa ou interna, ou após a conclusão do processo de rating, uma parte continuar afirmando que a Fitch Ratings cometeu uma falha ou violação em relação a uma questão analítica, o presidente do comitê de rating pertinente ou o *Head Regional* do Grupo devem discutir com o CPG se a questão é uma Reclamação sujeita a esta Política. Se eles determinarem que o assunto é uma Reclamação, o presidente do comitê de rating ou o *Head Regional* do Grupo atuarão como Gerente de Reclamações e deverá registrar a Reclamação e categorizá-la como Reclamação Analítica ou de Conduta. A investigação deverá, então, prosseguir conforme descrito acima.

3.3 Reclamações Anônimas

Qualquer funcionário ou usuário de ratings de crédito pode fazer uma Reclamação anônima por meio do provedor de serviços terceirizado da Fitch Ratings, Navex, por meio da “*Hotline Ética*”. A Navex recebe relatórios por telefone ou por meio de seu site e fornece um resumo dos relatórios à Fitch Ratings, sem referência a qualquer informação de identificação pessoal do reclamante. Quando a Fitch Ratings recebe uma denúncia por meio do Navex, a agência avalia a denúncia e trata qualquer Reclamação da mesma forma que uma Reclamação relatada por uma pessoa identificável⁷. Links e números de telefone para o serviço de denúncias anônimas estão disponíveis para os funcionários por meio de um link na intranet da Fitch Ratings na guia “*Hotline and Reportable Events*” na página inicial do FX e para membros do público em geral em fitchratings.com.

3.4 Registro Confidencial

O Registro Confidencial contém Reclamações (i) enviadas de forma não anônima em relação às quais o reclamante pediu para não ser identificado, ou (ii) que o Diretor de Crédito, *Chief Compliance Officer* ou o Departamento Jurídico designem como merecedoras de tratamento interno confidencial. As informações sobre Reclamações contidas no Registro Confidencial geralmente estarão disponíveis apenas para as pessoas que precisarem de acesso às informações para fins de investigação e/ou resolução da Reclamação, ou para outros fins necessários. O Registro Confidencial é apenas para conveniência da Fitch Ratings e tem como objetivo minimizar o acesso interno a certas Reclamações. Não significa que as informações atendam à definição de “confidencial” em qualquer política da Fitch Ratings ou em qualquer outra lei ou regulamento, nem que o reclamante tenha direito à confidencialidade.

A Fitch Ratings pode receber uma Reclamação de uma pessoa identificada ou identificável que deseje permanecer anônima durante o curso da investigação. A Fitch Ratings se esforçará para atender, à medida que adequado e permitido pelas leis ou regulamentações aplicáveis, a qualquer solicitação de

⁷ Os relatórios feitos por meio do Navex são automaticamente distribuídos a funcionários seniores em vários grupos funcionais diferentes, incluindo o *Chief Compliance Officer*. Nestes casos, o *Chief Compliance Officer* atua como Gerente de Reclamações e é responsável por inserir o relatório no Registro de Reclamações.

confidencialidade do reclamante. Se o reclamante solicitar confidencialidade, o Gerente de Reclamações deverá registrar esta solicitação e os detalhes da Reclamação no Registro Confidencial. A Fitch Ratings não deve e não pode dar qualquer garantia de confidencialidade a um reclamante ou a qualquer outra parte, e deve investigar minuciosamente todas as Reclamações, mesmo que isso possa revelar a fonte, ou provável origem, da Reclamação. Os reclamantes que desejam o anonimato são incentivados a relatar questões por meio dos métodos anônimos descritos na Seção 3.3 acima. A presença de Reclamação no Registro Confidencial não implica garantia de confidencialidade.

3.5 Respostas aos Reclamantes

A Fitch Ratings procurará fornecer o aviso ao Reclamante, dentro de trinta dias após o recebimento da Reclamação, de que a Reclamação está sendo analisada, embora a Fitch Ratings não tenha a obrigação de notificar o reclamante e possa decidir não fazê-lo em alguns casos. Além disso, a Fitch Ratings envidará esforços para resolver a Reclamação e fornecer uma resposta por escrito ao Reclamante dentro de 60 dias após o recebimento inicial da Reclamação. No entanto, a resolução de qualquer Reclamação especificada pode se estender além desse período, devido à complexidade da investigação ou por outros motivos, e a Fitch Ratings pode fornecer uma resposta por escrito ao Reclamante fora deste período ou não. Além dos formulários padronizados ou notificações de que uma Reclamação foi recebida e está sendo analisada e/ou já foi resolvida, o Departamento Jurídico deve revisar todas as respostas por escrito ao reclamante antes de a Fitch Ratings enviar a resposta.

4 RESPONSABILIDADE PELA RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Os funcionários não devem individual ou unilateralmente investigar ou resolver Reclamações. Qualquer funcionário que receber uma comunicação que possa ser uma Reclamação deve notificar imediatamente um Gerente de Reclamações e dar suporte a qualquer investigação subsequente, incluindo o envolvimento com o suporte pertinente ou com a função de controle (por exemplo, CPG, *Compliance*, Recursos Humanos ou Jurídico) conforme estabelecido abaixo.

4.1 Cobertura de Reclamações Analíticas

O CPG é responsável pela administração da resolução de Reclamações Analíticas. O CPG consultará o Departamento de *Compliance*, caso um relatório envolva Reclamações Analíticas e Reclamações de Conduta, e o CPG e o Departamento de *Compliance* atribuirão funções relevantes com base no resultado desta consulta.

4.2 Cobertura de Reclamações de Conduta

A área de *Compliance* é responsável pela administração de Reclamações de Conduta. O Departamento de *Compliance* consultará o CPG, caso um relatório envolva Reclamações Analíticas e Reclamações de Conduta, e o CPG e o Departamento de *Compliance* atribuirão funções relevantes com base no resultado desta consulta.

4.3 Departamento Jurídico

O CPG e o Departamento de *Compliance* consultarão imediatamente o Departamento Jurídico se uma Reclamação envolver uma alegação de violação de uma lei, regra ou regulamento e/ou se o reclamante estiver ameaçando entrar com qualquer tipo de ação legal, e entrarão em acordo sobre que função deve ser a principal responsável por lidar com a Reclamação. Se o Departamento Jurídico receber a responsabilidade principal como resultado de qualquer acordo, a pessoa designada como representante do Departamento Jurídico será o Investigador de acordo com esta Política e deverá lidar com a Reclamação em total conformidade com esta Política.⁸

⁸ Um representante do Departamento Jurídico atuando como Investigador também pode ser o Gerente de Reclamações, dependendo de como o relatório inicial foi recebido.

4.4 Recursos Humanos

O CPG e os departamentos de *Compliance* e Jurídico consultarão prontamente o Departamento de Recursos Humanos se uma parte de qualquer Reclamação também envolver questões relacionadas a emprego ou pessoal que não sejam Reclamações. Se a parte de um relatório que envolver questões relacionadas a emprego ou pessoal puder ser segregada de uma Reclamação Analítica ou de Conduta, o Departamento Jurídico e/ou RH serão responsáveis pela investigação desta parte, enquanto o CPG ou a área de *Compliance* serão responsáveis pelo tratamento da Reclamação sob esta Política. Se a parte da Reclamação que envolver questões relacionadas a emprego ou pessoal não puder ser separada de uma Reclamação Analítica ou de Conduta, então o CPG e os departamentos de *Compliance*, Jurídico e RH deverão entrar em acordo sobre que função será a principal responsável pelo tratamento da questão. Qualquer parte de um relatório que constitua uma Reclamação será tratada em plena conformidade com esta Política da mesma forma que qualquer outra Reclamação.

5 DOCUMENTAÇÃO E EXIGÊNCIAS PARA RELATÓRIOS

5.1 Registrando Reclamações

O Gerente de Reclamações deve registrar imediatamente qualquer Reclamação e todos os campos obrigatórios no Registro de Reclamações, conforme descrito acima, na Seção 3.1.b. O Gerente de Reclamações também deve fazer o *upload* de todas as comunicações por escrito do reclamante e de quaisquer documentos relevantes. Para Reclamações verbais, o Gerente de Reclamações também deve inserir um resumo dos detalhes da Reclamação no campo apropriado no Registro de Reclamações e indicar que o resumo escrito está relacionado a uma Reclamação verbal.

5.2 Abrangência do Registro de Reclamações

Após a conclusão da investigação, o Investigador deve garantir que todas as informações e documentação relevantes relacionadas ao recebimento, retenção e tratamento da Reclamação, incluindo um memorando de conclusões e recomendações (se houver), documentação recebida do reclamante, correspondência do reclamante e para este, e uma descrição da resolução final da Reclamação sejam salvos no Registro de Reclamação.

5.3 Relatórios Internos

A área de *Compliance* ou o CPG prepararão um relatório resumindo as Reclamações tratadas de acordo com esta política e suas resoluções, e o Diretor de Risco deverá apresentar este relatório trimestralmente ao Conselho de Administração.

6 PERGUNTAS

Quaisquer perguntas em relação a esta Política, inclusive se uma comunicação em particular constituir uma Reclamação, deverão ser encaminhadas à área de *Compliance* em reporting@fitchratings.com.

Anexo A

Resumo das Mudanças

15 de setembro de 2020

Alterações significativas no texto da Política

1. A definição de Reclamação foi *alterada* para:
 - a. Esclarecer que as expressões de insatisfação recebidas de qualquer fonte (incluindo funcionários) são definidas como Reclamações e estão sujeitas a esta Política;
 - b. Remover a exclusão de Incidentes Internos da definição de Reclamação; e
 - c. Remover a exclusão de Questões de BRM da definição de Reclamação, mantendo a exclusão das taxas relacionadas a disputas de boa-fé da definição de Reclamação.
2. Esclarecimento adicionado à Seção 4 sobre Reclamações tratadas pelo RH e/ou Departamento Jurídico.
3. Esclarecimento adicionado à Seção 4 sobre Reclamações que se enquadram em mais de uma categoria de Reclamação e são tratadas por mais de uma função de controle.