

# Como comunicar problemas de compliance e como são tratados os comunicados

Guia do Speak-up

1. Por que é importante comunicar possíveis violações de compliance?
2. O que é uma violação de compliance?
3. Como posso comunicar minhas preocupações de compliance?
4. Como é tratada minha mensagem? Quem tomará conhecimento dela?
5. O que acontece após eu enviar meu comunicado?
6. Quais são meus direitos como comunicante?
7. Quais são meus direitos se eu for a pessoa envolvida?
8. O que acontece em caso de comunicação equivocada ou deliberadamente falsa?
9. Informações de contato

## 1. Por que é importante comunicar possíveis violações de compliance?



Na Bertelsmann, valorizamos muito a liberdade empresarial e confiamos que nossos funcionários usarão essa liberdade com responsabilidade. A abordagem aberta de problemas potenciais é expressamente bem-vinda. É responsabilidade de todos os gerentes estarem abertos a discussões sobre as práticas da empresa, o ambiente de trabalho, sua própria conduta ou a conduta de outros colaboradores.

Conselho Executivo da Bertelsmann



Ser capaz de denunciar livremente ajuda a prevenir a má conduta, e a detectá-la e corrigi-la, caso ela ocorra. Encorajamos o pensamento crítico e imaginativo e valorizamos um ambiente de trabalho aberto, onde os funcionários possam abordar seus supervisores ou alta administração para comunicar problemas ou expressar críticas sem quaisquer preocupações. Os gerentes incentivam o diálogo aberto, apoiam seus funcionários e tratam de suas preocupações de maneira justa e imparcial.

Código de Conduta da Bertelsmann

## 2. O que é uma violação de compliance?

A Bertelsmann encoraja os colaboradores e terceiros a comunicar preocupações sobre potenciais violações de compliance ("preocupações de compliance"). Violações de compliance são atos ou omissões intencionais ou por negligência que constituem violações da lei, de regulamentos governamentais ou de políticas internas da empresa (p. ex., o Código de Conduta, as diretrizes do Conselho Executivo).

Isso inclui por exemplo:

- // atos fraudulentos (p. ex., corrupção, fraude, desvio de fundos, roubo ou apropriação indébita);
- // violações da lei antitruste ou lei de comércio exterior;
- // violação dos direitos humanos, assédio sexual ou violação de leis de antidiscriminação;
- // violações de normas ambientais;
- // violação de requisitos de confidencialidade;
- // violações que provoquem prejuízos econômicos a uma sociedade do grupo;
- // violações que prejudiquem a reputação de uma sociedade do grupo (p. ex., através de cobertura midiática regional ou mais ampla);
- // atos que resultem na perda de contratos estabelecidos ou com a exclusão de contratos futuros por parte de uma sociedade do grupo (debarment, lista "do not source", blacklisting, etc.);
- // comportamento que resulte em ação por parte de um órgão regulador ou de aplicação da lei (p. ex., órgão fiscalizador, promotoria pública);
- // indícios de violações de deveres envolvendo membros do conselho ou executivos (em particular, violação de deveres relacionados à supervisão);
- // violações que exijam um ajuste contábil nos livros e registros; e
- // controles internos ineficazes que resultem em violações da lei ou das diretrizes internas.

### **Obrigação de comunicar violações significativas**

Os gerentes e funcionários que ocupam função ou posição de particular responsabilidade pela garantia do compliance são obrigados a comunicar imediatamente as evidências específicas ou as suspeitas de violação significativa de compliance a um departamento adequado no Bertelsmann Corporate Center, em particular, o Departamento Integrity & Compliance.

## 3. Como posso comunicar minhas preocupações com o compliance?

### **Escolha de recursos**

Considere apresentar suas preocupações de compliance aos contatos da sua empresa local, como o Departamento de RH ou o responsável local pelo compliance. Os funcionários podem encontrar as informações de contato do seu responsável local pelo compliance na intranet global da Bertelsmann e na sua intranet local, quando disponível.

Se você não se sentir à vontade para tratar da sua preocupação localmente, ou se ela não tiver sido eficaz, você pode utilizar qualquer um dos seguintes canais do Speak-up que a Bertelsmann disponibiliza, tanto para os funcionários quanto para terceiros. Todas as preocupações apresentadas por meio de um desses canais são tratadas segundo os princípios descritos neste guia.

### **Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann**

Você pode contatar o Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann por telefone ou e-mail:

Integrity & Compliance (Integridade e Compliance)

Alemanha: Telefone: +49 (0) 5241-80-76000

EUA: Telefone: +1 212-782-1057

integrity@bertelsmann.com

### Sistema Speakup

O Sistema Speakup da Bertelsmann está disponível em vários idiomas e pode ser acessado por telefone ou via internet. Esse sistema permite um diálogo confidencial com o Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann, protegido por criptografia especial e anônimo, se desejado. Você pode acessar o sistema em [www.reportconcerns.com](http://www.reportconcerns.com).

### Ombudsperson (Ouvidor)

Você também pode contatar um ombudsperson externo indicado pela Bertelsmann. O ombudsperson mantém todas as comunicações com aqueles que buscam assistência, em estrita confidencialidade, e não divulga nenhum conteúdo das comunicações nem a identidade do investigador ao Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann, a menos que haja a permissão explícita da pessoa que enviou o comunicado.

### Ombudsperson para a Europa, África, Ásia e Austrália (localizado na Alemanha)

Telefone: +49 (0) 32-211 11 23 39 | Ligação gratuita (somente da Alemanha): 0800-664-7879  
[ombuds@discussconcerns.com](mailto:ombuds@discussconcerns.com)

### Ombudsperson (Ouvidor) para América do Norte e Sul (localizado nos EUA)

Telefone: +1 646-981-0753 | Ligação gratuita (somente dos EUA): 877-278-0303  
[ombuds2@discussconcerns.com](mailto:ombuds2@discussconcerns.com)

Mediante solicitação, também é possível **conversar pessoalmente** com um profissional de compliance do Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann ou de sua sociedade local do grupo<sup>1)</sup>.

Caso a pessoa ainda não queira confiar suas preocupações de compliance a um dos pontos de contato da Bertelsmann, ela pode, em alternativa, recorrer aos **órgãos de comunicação externa pertinentes**. Canais de comunicação externa estão sendo cada vez mais estabelecidos, especialmente para os estados membros da União Europeia. Uma visão geral dos canais de comunicação externa existentes é fornecida [aqui](#) e será continuamente atualizada.

### Informações mínimas necessárias

A fim de permitir uma análise eficaz e prática, solicitamos que você forneça as seguintes informações ao apresentar uma preocupação de compliance:

- // Por favor, especifique a qual sociedade do grupo Bertelsmann e a qual local você está se referindo.
- // Descreva sua preocupação com o máximo de detalhes possível e seja específico sobre o que aconteceu (quem, o quê, quando, como, com que frequência, se continua ou não). Afirmações gerais sem alegações factuais específicas geralmente não são suficientes para iniciar uma investigação.
- // Informe-nos se você já abordou localmente o assunto com alguém e qual foi o resultado.
- // Esteja preparado e disponível para responder a perguntas que possam ser necessárias durante a investigação: Se você usar o Sistema Speakup, verifique periodicamente se há perguntas e atualizações. Se entrar em contato com o Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann ou com o ombudsman, forneça informações sobre como você pode ser contatado.

## 4. Como é tratada minha mensagem? Quem tomará conhecimento dela?

### Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann

O Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann foi encarregado de gerenciar os canais Speak-up da Bertelsmann, processar mensagens recebidas e coordenar investigações ou outras medidas de acompanhamento. Somente os profissionais de compliance designados pelo Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann têm acesso aos comunicados recebidos. É assegurado que os profissionais de conformidade designados que tratam de comunicações sejam independentes, tenham a experiência necessária e que não haja conflito de interesses com outras funções que desempenham na organização.

1) Serão cumpridos todos os prazos específicos para o agendamento de conversas presenciais, conforme descrito por algumas jurisdições europeias.

### **Princípio de confidencialidade e de necessidade de conhecimento**

Todas as informações, especificamente as informações de identificação pessoal, são compartilhadas apenas com base na estrita necessidade de conhecimento, de acordo com os requisitos de proteção de dados e consentimento aplicáveis e na medida necessária para permitir uma análise inicial adequada e, se aplicável, uma investigação e medidas de acompanhamento.

Todas as pessoas na Bertelsmann que possam ter conhecimento de informações relativas a um comunicado de compliance, devido ao seu papel na revisão, investigação ou resposta do comunicado, têm uma obrigação estrita de confidencialidade, inclusive em relação a outros funcionários da Bertelsmann.

### **Dados sobre o comunicante**

A identidade e os dados pessoais de um comunicante são tratados confidencialmente durante todo o processo. Essas informações só serão divulgadas a outras pessoas, além dos membros da equipe encarregados de receber ou investigar denúncias,

- // após consentimento por escrito e somente se isso for necessário para uma análise, investigação ou medidas de acompanhamento adequadas; ou
- // se houver necessidade de divulgação para órgãos externos (p. ex., no caso de processos de multa, decisões judiciais, relatórios para a Autoridade de Serviços Financeiros ou divulgação para a autoridade de acusação no caso de processos criminais). Nesses casos, o comunicante deverá ser informado por escrito, desde que isso não prejudique as investigações ou os processos judiciais em questão; ou
- // se informações incorretas forem relatadas intencionalmente ou por negligência grave.

### **Dados de pessoas citadas no comunicado**

A identidade e os dados pessoais das pessoas citadas em um comunicado também serão tratados confidencialmente e com o máximo cuidado. Essas informações só serão compartilhadas

- // com o consentimento do titular dos dados; ou
- // se for necessário compartilhar essas informações com pessoas específicas que tenham necessidade deste conhecimento para permitir a análise interna, a investigação e as medidas de acompanhamento; ou
- // em processos criminais ou de multa ou em decisões judiciais.

## **5. O que acontece após eu enviar meu comunicado?**

### **Feedback**

- // Você receberá uma confirmação de que sua mensagem foi recebida nos últimos sete dias. Isso pode ser feito verbalmente, por e-mail ou por meio do Sistema Speak-up da Bertelsmann, dependendo do canal de comunicação escolhido por você.
- // Por favor, esteja disponível para responder a perguntas de acompanhamento.
- // Via de regra, você receberá um feedback sobre o resultado de seu comunicado no prazo máximo de três meses após a confirmação do recebimento. Para investigações complexas, pode levar até seis meses para que você receba uma resposta final.
- // As informações serão compartilhadas com você somente na medida em que não afetem apurações ou investigações internas e não prejudiquem os direitos dos indivíduos que são objeto de um comunicado ou então citados no comunicado. Não podemos informar, por exemplo, caso tenham sido adotadas medidas disciplinares.
- // Você também receberá feedback se, por motivos válidos, o comunicado não puder ser acompanhado ou se nenhuma medida tiver sido tomada.

### **Utilizando o Sistema Speak-up**

Ao enviar um comunicado utilizando o Sistema Speak-up da Bertelsmann, você receberá um número de caso individual e será solicitado a definir uma senha.

- // Anote o número e a senha e mantenha essas informações em um local seguro. Elas são sua chave pessoal para o comunicado que você registrou.

- // Você será solicitado a digitar esse número e a senha sempre que acessar o sistema.
- // Você pode optar por ser notificado quando uma resposta ao seu comunicado for publicada.
- // Você pode acessar o sistema Speak-up a qualquer momento para verificar se o feedback foi publicado, para responder a perguntas e para se comunicar com os profissionais de compliance designados que estão lidando com seu comunicado.

### **Avaliação inicial**

- // Os profissionais de compliance designados pelo Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann determinam se seu comunicado inclui o mínimo de informações práticas que permitam uma ação adicional.
- // Se o seu comunicado inicial não apresentar informações suficientes, um profissional de compliance qualificado entrará em contato com você, quando possível, para solicitar informações adicionais.
- // A preocupação com o compliance será encerrada por falta de comprovação se não houver informações práticas, se não houver possibilidade de solicitar informações adicionais ao denunciante ou se o denunciante não responder em tempo hábil à solicitação de informações adicionais do profissional de compliance qualificado.

### **Análise/investigação**

- // Os profissionais responsáveis pelo compliance do Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann determinam quem conduzirá as investigações adicionais (a "Equipe de Investigação").
- // A Equipe de Investigação designada no caso específico (p. ex., pessoal designado no departamento de RH ou de Auditoria em nível corporativo ou local) é responsável por verificar o conteúdo das alegações de compliance.

### **Medidas tomadas em resposta a violações de compliance**

- // Caso seja comprovada uma violação de compliance, serão avaliadas medidas apropriadas em resposta, incluindo possíveis ações disciplinares contra as partes responsáveis.
- // Os resultados de uma análise objetiva de todos os fatos relevantes são o fator decisivo para determinar a ação disciplinar apropriada.
- // É responsabilidade da sociedade do grupo envolvida, em coordenação com o Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann, tomar medidas em resposta a uma violação de compliance comprovada e garantir que essas medidas atendam aos requisitos da lei aplicável.

### **Documentação**

- // O Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann documenta os resultados da análise inicial e, se aplicável, os resultados de uma investigação e medidas de resposta em um sistema de gerenciamento de casos seguro e centralizado, considerando os requisitos de privacidade de dados.
- // A documentação é mantida pelo período exigido pelos regulamentos de proteção de dados aplicáveis e pelos períodos de retenção legal.

As responsabilidades e os processos descritos acima foram definidos pelas Diretrizes da Diretoria Executiva C6.6, Tratamento de suspeitas de violações de compliance, e C6.7, Processo para violações de compliance, disponíveis para os funcionários da Bertelsmann na intranet da Bertelsmann.

## **6. Quais são meus direitos como comunicante?**

### **Proteção ao denunciante**

- // Conforme o Código de Conduta da Bertelsmann, não serão toleradas intimidações ou retaliações contra alguém que, de boa-fé, denuncie uma má conduta suspeita ou real. "De boa-fé" significa que um indivíduo acredita que o que afirma é verdade, independentemente de uma investigação subsequente provar ou não que o relato é verdadeiro.

- // Exemplos de retaliação podem ser medidas disciplinares, rebaixamento ou recusa de promoções e outras modificações substanciais nas condições de trabalho, se tais medidas forem tomadas como resultado ou em resposta ao fato de o funcionário ter apresentado uma denúncia.
- // Se for o caso, o objeto da ação disciplinar e qualquer pessoa em posição de agir contra o denunciante deve ser informado de que a retaliação contra os denunciantes é estritamente proibida.
- // Se você acredita ter sofrido intimidação ou retaliação após ter relatado uma preocupação sobre uma possível violação de compliance ou se observar intimidação ou retaliação contra alguém que relatou preocupações de compliance, você deve entrar em contato com o Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann.
- // Qualquer situação de retaliação será analisada e investigada de acordo com os procedimentos estabelecidos acima. A retaliação constitui uma violação de compliance.

## 7. Quais são meus direitos se eu for a pessoa envolvida?

### **Direitos processuais de pessoas suspeitas**

- // Aplica-se o princípio da presunção de inocência.
- // A pessoa suspeita de má conduta deve ser informada sobre as alegações contra ela e ter a chance de fazer uma declaração pessoal o mais rápido possível, desde que isso não comprometa a investigação nem prejudique os direitos do denunciante.

### **Princípios relativos a medidas disciplinares**

- // Medidas disciplinares devem ser decididas em contexto livre de conflitos de interesse (p. ex., condição de parentesco, amizade, etc.).
- // Através de um procedimento transparente e documentado, a empresa garante que as decisões disciplinares serão verificáveis e acessíveis.
- // Ao determinar a ação disciplinar apropriada, devem ser consideradas as circunstâncias particulares do caso, a gravidade da violação, suas consequências e a legislação trabalhista aplicável.
- // Ao estabelecer essa determinação, fatores atenuantes e/ou exacerbantes devem ser considerados.

## 8. O que acontece em casos de comunicação equivocada ou deliberadamente falsa?

### **Comunicados equivocados**

- // Os funcionários que denunciarem de boa-fé uma conduta imprópria, suspeita ou real, estarão protegidos contra retaliação, mesmo que o processo de investigação não encontre provas para corroborar a alegação.
- // “De boa-fé” significa que um indivíduo acredita que o que afirma é verdade, independentemente de uma investigação subsequente provar ou não que o relato é verdadeiro.

### **Comunicados deliberadamente falsos**

Realizar conscientemente uma falsa denúncia sobre má conduta com o objetivo de acusar intencionalmente e falsamente outra pessoa constitui uma violação de compliance e resultará na tomada de medidas adequadas.

## 9. Contato

Em caso de dúvidas sobre o tema da denúncia e sobre como as questões são tratadas, entre em contato com o Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann pelo e-mail [integrity@bertelsmann.com](mailto:integrity@bertelsmann.com) ou pelo telefone +49 (0) 52 41-80-76000 (Alemanha) ou +1 (212) 782-1051 (EUA).

Caso acredite que seu comunicado de compliance ou uma alegação de compliance contra você não tenha sido analisada ou adequadamente tratada, entre em contato com o Departamento Integrity & Compliance da Bertelsmann pelo e-mail [integrity@bertelsmann.com](mailto:integrity@bertelsmann.com) ou pelo site [www.reportconcerns.com](http://www.reportconcerns.com).