

Política de Canal de Denúncia

QISTA S.A – CRÉDITO, INVESTIMENTO E FINANCIAMENTO

(“Instituição”)

IDENTIFICAÇÃO

Versão	Data vigência	Área responsável	Classificação	Código
01	05/11/2025	Compliance	Uso Externo	POL-CD-010

Obs.: este documento deve ser revisado conforme exigência regulatória, sempre que desatualizado, no mínimo a cada 1 ano.

PÚBLICO-ALVO

Macroestrutura

☒ Institucional	☐ Auditoria	☐ Business Intelligence	☐ Canais
☐ Comercial	☐ Compliance, C. Internos e Risco Operacional	☐ Contabilidade	☐ Controladoria
☐ Crédito e Cobrança	☐ Financeiro	☐ Gestão de Riscos	☐ Jurídico
☐ Marketing	☐ Ouvidoria	☐ Produtos, Operações e CRM	☐ Recursos Humanos
☐ Segurança da Informação	☐ Tecnologia da Informação	☐ Tesouraria	☐ -

Área, cargo ou assunto específico

Compliance e Governança Corporativa

REGISTRO DAS ALTERAÇÕES

Versão	Data Vigência	Item / Resumo da Alteração	Motivo
01	05/11/2025	Elaboração da Política	Estrutura de Governança

RESUMO

Este documento descreve as regras e diretrizes da Política do Canal de Denúncia do Grupo Qista.

DADOS DOS APROVADORES

Elaboração	Validação		Aprovação	
	Responsável	Responsável		
Danyllo Fontana Figueiredo - Compliance	Fernanda Adestro Miralhe Miguel - Jurídico		Alta Administração - Diretoria	

Sumário

1. OBJETIVO.....	4
2. COMPROMETIMENTO.....	4
3. APLICABILIDADE E PÚBLICO-ALVO	4
4. CONSIDERAÇÕES DA POLÍTICA.....	4
5. DIRETRIZES	5
6. RESPONSABILIDADES	5
6.1. COLABORADORES	5
6.2. GESTORES E LÍDERES.....	5
6.3. ALTA ADMINISTRAÇÃO	5
6.4. COMPLIANCE	6
7. CANAL DE DENÚNCIA.....	7
8. NÃO RETALIAÇÃO E SIGILO	7
9. FLUXO DE TRATAMENTO	8
9.1. ABERTURA DA DENÚNCIA.....	8
9.2. RECEBIMENTO DA DENÚNCIA	8
9.3. APURAÇÃO DA DENÚNCIA.....	8
9.4. ENCERRAMENTO DA DENÚNCIA	9
10. MEDIDAS DISCIPLINARES	9
11. GOVERNANÇA	9
11.1. RELATÓRIO SEMESTRAL.....	9
11.2. COMUNICAÇÃO AO BANCO CENTRAL DO BRASIL.....	10
12. DÚVIDAS.....	10

1. OBJETIVO

Esta Política complementa os princípios e diretrizes estabelecidos no Código de Conduta Ética da QISTA, tendo como objetivos:

- Criar uma política clara sobre o uso e funcionamento do Canal de Denúncias;
- Orientar colaboradores e terceiros sobre como e onde realizar denúncias;
- Definir regras de proteção e confidencialidade para todos os envolvidos em investigações internas e para Denunciantes que, de boa-fé e com fundamento, reportarem condutas ou fatos que estejam em desacordo com as diretrizes do Código de Conduta Ética, política interna, instrução de trabalho, regulamentação, normas, procedimentos ou qualquer outro descumprimento da legislação vigente.

2. COMPROMETIMENTO

A QISTA acredita na sua força e compreende sua contribuição no desenvolvimento econômico no seu setor de atuação, com isso, a necessidade de sempre agregar valor de forma orgânica. Os princípios da Política de Canal de Denúncias são indissociáveis do Grupo e devem ser integrados na sua cultura organizacional. A visão de futuro e a equipe de excelência que compõe a QISTA são garantias da efetivação dos compromissos estabelecidos.

3. APLICABILIDADE E PÚBLICO-ALVO

A Política de Canal de Denúncias da QISTA aplica-se a todos os colaboradores, membros do conselho, prestadores de serviços terceirizados e parceiros de negócios.

Todos os colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes e sociedade em geral têm o dever de comunicar possíveis violações de política interna, instrução de trabalho, regulamentação, normas, procedimentos ou qualquer outro descumprimento da legislação vigente, incluindo irregularidades previstas na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), por parte do Grupo QISTA, seus colaboradores, seus fornecedores e seus parceiros comerciais.

4. CONSIDERAÇÕES DA POLÍTICA

O conteúdo desta Política é de propriedade da QISTA, destinado para uso e divulgação interna. A reprodução parcial ou integral desta Política para fins de divulgação externa depende de autorização expressa da área de Compliance.

5. DIRETRIZES

A QISTA disponibiliza canal designado como “Canal de Denúncias” para recebimento de informações que possam afetar a reputação dos controladores e detentores de participação qualificada e membros de órgãos estatutários e contratuais, bem como possíveis violações de política interna, instrução de trabalho, regulamentação, normas, procedimentos ou qualquer outro descumprimento da legislação vigente, incluindo irregularidades previstas na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), por parte do Grupo QISTA, seus colaboradores, seus fornecedores e seus parceiros comerciais.

As diretrizes que regem o tratamento dessa Política de Canal de Denúncias devem ser baseadas nos seguintes princípios:

- **Conformidade:** cumprimento de todos os requisitos legais e regulatórios relacionados a conflito de interesses;
- **Responsabilidade:** é mandatório que os colaboradores divulguem qualquer atividade ilegal;
- **Transparência:** prestação de informação clara, atual e completa; e
- **Ética:** a conduta ética e os valores morais norteiam o gerenciamento de conflito de interesses em todos os níveis.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. COLABORADORES

Relatar no Canal de Denúncias sempre que houver conhecimento ou suspeita de violação de política interna, instrução de trabalho, regulamentação, normas, procedimentos ou qualquer outro descumprimento da legislação vigente.

6.2. GESTORES E LÍDERES

Gestores e líderes devem criar uma cultura de transparência, encorajando os colaboradores a reportar irregularidades sem medo de retaliação. Os gestores e líderes devem demonstrar comprometimento com a confidencialidade e a proteção dos denunciantes, assegurando que as denúncias sejam tratadas com seriedade e respeito.

6.3. ALTA ADMINISTRAÇÃO

Dentre as responsabilidades da Alta Administração, incluem-se:

- **Compromisso com a Ética:** Demonstrar um compromisso firme com a ética e a integridade, promovendo uma cultura organizacional que valoriza a transparência e a responsabilização.

- **Apoio à Política:** Garantir que a política do Canal de Denúncias esteja claramente definida, comunicada e acessível a todos os colaboradores e terceiros, incentivando seu uso.
- **Proteção ao Denunciante:** Implementar medidas de proteção para garantir a segurança e o sigilo dos denunciantes, encorajando a denúncia de irregularidades sem medo de represálias.

6.4. COMPLIANCE

Cabe a área de Compliance:

- **Desenvolvimento e Implementação da Política:** Criar, revisar e atualizar a política do Canal de Denúncias, garantindo que esteja alinhada com as normas e regulamentos aplicáveis.
- **Treinamento e Conscientização:** Conduzir programas de treinamento para colaboradores e terceiros sobre o funcionamento do canal, a importância da denúncia e as proteções disponíveis para os denunciantes.
- **Gestão das Denúncias:** Receber, classificar e encaminhar as denúncias para investigação, assegurando que sejam tratadas com confidencialidade e imparcialidade.
- **Investigação:** Coordenar investigações sobre as denúncias recebidas, garantindo que sejam conduzidas de maneira ética e rigorosa, respeitando os direitos de todas as partes envolvidas.
- **Relatório e Análise:** Elaborar relatórios sobre as denúncias e os resultados das investigações, apresentando-os ao Comitê de Conduta Ética e sugerindo ações corretivas quando necessário.
- **Monitoramento e Avaliação:** Avaliar periodicamente a eficácia do Canal de Denúncias e das respostas organizacionais, promovendo melhorias contínuas para aumentar a confiança dos colaboradores no sistema.
- **Promoção da Cultura Ética:** Fomentar uma cultura de integridade e responsabilidade, encorajando os colaboradores a reportarem irregularidades sem medo.

7. CANAL DE DENÚNCIA

A QISTA disponibiliza canal designado como “Canal de Denúncias” para recebimento de informações que possam afetar a reputação dos controladores e detentores de participação qualificada e membros de órgãos estatutários e contratuais, bem como possíveis violações de política interna, instrução de trabalho, regulamentação, normas, procedimentos ou qualquer outro descumprimento da legislação vigente, incluindo irregularidades previstas na **Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção)**, por parte da QISTA, seus colaboradores, seus fornecedores e seus parceiros comerciais.

O Canal de Denúncias da QISTA está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, através de:

- Site: <https://www.souqista.com.br/canal-de-denuncias/>
- E-mail: denuncias@souqista.com.br.

É garantido que toda e qualquer pessoa envolvida em investigações internas, bem como os denunciantes que, de boa-fé, contribuírem com informações em relação a qualquer fato contrário aos princípios da QISTA, não sofrerão qualquer tipo de retaliação, sanção, perseguição e/ou outra forma de constrangimento ou repreensão.

É garantido, ainda, que a identidade do denunciante, caso informada por ele, será, de forma rigorosa, preservada e mantida sob estrito sigilo, salvo obrigações contrárias por força de lei ou decisão judicial ou de ordem de autoridade competente. Denúncias anônimas poderão ser realizadas através do site QISTA.

Poderá ser comunicado qualquer indício de ilicitude relacionadas às atividades do Grupo ou praticadas por força ou durante a execução das atividades inerentes à QISTA, mas não limitantes à:

- i. Abuso de poder;
- ii. Assédio (Moral/Sexual);
- iii. Corrupção;
- iv. Desvio de conduta/comportamento;
- v. Discriminação;
- vi. Favorecimentos ou conflito de interesses;
- vii. Fraudes internas;
- viii. Impropriedades contábeis e/ou fiscais;
- ix. Lavagem de dinheiro;
- x. Suborno;
- xi. Uso ou tráfico de substâncias proibidas;
- xii. Vazamento ou uso indevido de informações confidenciais ou privilegiadas;

O rol elencado acima não é taxativo. Qualquer violação de política interna, instrução de trabalho, regulamentação, normas, procedimentos ou qualquer outro descumprimento da legislação vigente poderá ser comunicada através do Canal de Denúncias.

Para assuntos diversos, a QISTA possui canais específicos (Fale Conosco; Ouvidoria; Assessoria de Imprensa; Tratamento de Dados), disponíveis no site do Grupo QISTA. Denúncias de assuntos diversos não serão tratadas pelo Canal de Denúncias e serão automaticamente arquivadas.

8. NÃO RETALIAÇÃO E SIGILO

Garantimos que toda e qualquer pessoa envolvida em investigações internas, bem como os Denunciantes que, de boa-fé, contribuírem com informações em relação a qualquer fato ou postura previsto nesta Política, não sofrerão qualquer tipo de retaliação, sanção, perseguição e/ou outra forma de constrangimento ou repreensão.

Não será tolerado qualquer ato que prejudique direta ou indiretamente o Denunciante que, por fundamentada suspeita ou certeza, denunciar fatos e/ou condutas, reais ou potenciais que violem diretrizes, normas e políticas internas e/ou legislação nacional e internacional vigente.

Garantimos, ainda, que a identidade do Denunciante, caso informada por ele, será, de forma rigorosa, preservada e mantida sob estrito sigilo, salvo obrigações contrárias por força de lei ou decisão judicial ou de ordem de autoridade competente.

Depoimentos, informações, documentos, fotos, gravações, filmagens e demais materiais colhidos em sede de investigação de uma denúncia serão tratados com sigilo e utilizados nos estritos limites em que necessário à apuração dos fatos.

Todo o material coletado só será acessado pela equipe responsável pela investigação e, caso necessário, compartilhado com os membros do Comitê de Conduta Ética.

Todas as partes envolvidas no procedimento de apuração da denúncia ficam cientes de que o material apurado poderá ser apresentado aos órgãos competentes em sede de procedimento administrativo ou judicial.

9. FLUXO DE TRATAMENTO

9.1. ABERTURA DA DENÚNCIA

A abertura é realizada por meio de Formulário disponível no site do Grupo e através do e-mail denuncias@souqista.com.br.

9.2. RECEBIMENTO DA DENÚNCIA

As denúncias serão recebidas exclusivamente pela área de Compliance.

Caso as denúncias sejam recebidas sem o detalhamento necessário para a devida apuração, o responsável pela investigação solicitará complementos ao Denunciante, que terá o prazo de 7 (sete) dias úteis para o retorno com as informações. Caso mantenha-se inerte, a denúncia será arquivada por insuficiência de informações. A denúncia arquivada poderá ser reaberta caso sejam fornecidas novas informações pertinentes ao caso.

Em qualquer caso, não serão investigadas as seguintes denúncias:

- Denúncias que não se refiram a fatos que possam constituir uma infração legal ou infração às regras internas do Grupo QISTA e/ou relatos que não se referem ao escopo do Canal de Denúncias;
- Quando não existir informação suficiente sobre os fatos investigados ou houver inconsistências ou imprecisões evidentes;
- Denúncias que sejam manifestamente infundadas ou inverossímeis.

9.3. APURAÇÃO DA DENÚNCIA

A apuração da denúncia será feita pela área de Compliance.

Caso o investigador considere como pertinente, outras áreas poderão ser acionadas para a devida apuração do fato ou para obtenção de evidências. As áreas acionadas respeitarão as diretrizes previstas nesta Política, especialmente as garantias de não retaliação e sigilo.

A investigação poderá contemplar a avaliação de eventuais processos administrativos e/ou judiciais que envolvam as partes do relato, assim como a realização de análise documental, auditorias e/ou entrevistas.

As investigações serão apresentadas ao Comitê de Conduta Ética, cujo objetivo é assegurar que o Grupo esteja em conformidade com as leis, regulamentos e políticas internas aplicáveis, promovendo uma cultura responsável, ética e íntegra. O Comitê de Conduta Ética é responsável por assegurar que todas as denúncias sejam tratadas de maneira justa e imparcial.

9.4. ENCERRAMENTO DA DENÚNCIA

Após a análise completa da denúncia recebida, será realizada uma avaliação criteriosa dos fatos apresentados. Uma vez concluído esse processo, a denúncia será oficialmente encerrada.

Os Denunciantes serão informados sobre a finalização do caso, sempre que possível, garantindo que as informações sejam apresentadas de forma a preservar a confidencialidade e a integridade dos envolvidos.

A QISTA se compromete a tomar as medidas necessárias, caso sejam identificadas irregularidades, e a manter um registro de todas as ações tomadas em resposta à denúncia.

10. MEDIDAS DISCIPLINARES

Na hipótese que fique constatada a existência de fato ou conduta em desacordo com política interna, instrução de trabalho, regulamentação, normas, procedimentos ou qualquer outro descumprimento da legislação vigente, os colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes e/ou terceiros envolvidos ficarão sujeitos às seguintes medidas a serem aplicadas conforme o nível de vínculo com a QISTA e a gravidade das condutas e/ou fatos apurados:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Transferência para outra função;
- Suspensão;
- Demissão com ou sem justa causa, a ser apurada, conforme o caso;
- Resolução imediata do contrato e extinção do relacionamento com o fornecedor, parceiro ou cliente;
- Adoção das demais medidas legais cabíveis, em esfera administrativa, cível, trabalhista e/ou criminal, conforme o caso.

11. GOVERNANÇA

11.1. RELATÓRIO SEMESTRAL

O componente organizacional responsável por acolher e encaminhar à área competente para tratamento as denúncias recepcionadas pelo Canal de Denúncias, é a área de Compliance, a qual deve pautar sua atuação pela confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção. É de responsabilidade da área de Compliance a elaboração de relatório semestral, conforme exigências da Resolução CMN nº 4.859 de 23/10/2020, referenciado nas data-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.

O referido relatório deve ser aprovado pelo conselho de administração das empresas do Grupo QISTA que se classificam como instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, ou, em sua ausência, pela diretoria, e mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco (05) anos.

11.2. COMUNICAÇÃO AO BANCO CENTRAL DO BRASIL

É de responsabilidade da área de Compliance comunicar ao Banco Central do Brasil, conforme exigências da **Resolução CMN nº 4.859 de 23/10/2020**, no prazo de até dez (10) dias úteis, contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação, de qualquer informação que possa afetar a reputação dos:

- Controladores e detentores de participação qualificada; e
- Membros de órgãos estatutários e contratuais.

A comunicação ao Banco Central do Brasil deve considerar informações sobre as seguintes situações e ocorrências:

- Processo-crime ou inquérito policial a que estejam respondendo as pessoas citadas acima, ou qualquer sociedade de que sejam ou tenham sido, à época dos fatos, controladores ou administradores;
- Processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional; e
- Outras situações, ocorrências ou circunstâncias análogas;

12. DÚVIDAS

Dúvidas de interpretação das regras desta Política ou sugestões podem ser endereçadas para a área de Compliance através do e-mail: compliance@souqista.com.br.

Em caso de dúvidas sobre o conteúdo deste documento, contate a área responsável.

Qualquer outro assunto em relação à publicação deste documento, fale com a área de Compliance.