

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

BARBARA ROBERTA DA SILVA KOWALSKI

CÓDIGO DE ÉTICA E SISTEMA DE COMPLIANCE: ANÁLISE CRÍTICA DE UMA
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA



CURITIBA

2024

BARBARA ROBERTA DA SILVA KOWALSKI

CÓDIGO DE ÉTICA E SISTEMA DE COMPLIANCE: ANÁLISE CRÍTICA DE UMA
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Relatório Técnico-Científico apresentado ao curso de Especialização/MBA em Compliance e Governança Corporativa, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Compliance Empresarial.

Orientador(a): Prof. Dr. Romualdo Douglas Colauto

CURITIBA

2024

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar as diretrizes do código de conduta e do sistema de Compliance de uma instituição de capital aberto do setor financeiro. Para obter essa análise foi necessário percorrer os procedimentos de Compliance e sua metodologias, bem como as boas práticas utilizadas na implementação dos programas de conformidade. O estudo foi transcrito embasando-se na problemática de identificar quais as diretrizes do código de conduta e sistema de compliance são adotados por uma empresa de capital aberto do setor financeiro, um dos mais regulamentados atualmente. A metodologia adotada pauta-se na descrição documental dos dados e documentos oferecidos pela instituição bancária. Com os resultados verificou-se como a adequada implementação do código de conduta e do sistema de Compliance ajuda a mitigar riscos e garantir a conformidade, protegendo a instituição de atos ilícitos, contribuindo para a competitividade e atratividade do negócio, uma vez que a sociedade tem exigido das companhias condutas éticas que reflitam a regularidade da organização com as leis.

Palavras-chave: Compliance. Instituição Financeira. Programa de conformidade. Código de conduta.

ABSTRACT

The present study aims to analyze the guidelines of the code of conduct and the compliance system of a publicly traded financial institution. To achieve this analysis, it was necessary to examine the compliance procedures and their methodologies, as well as the best practices used in implementing compliance programs. The study was based on the issue of identifying which guidelines of the code of conduct and compliance system are adopted by a publicly traded company in the financial sector, one of the most regulated sectors currently. The methodology adopted is based on the documentary description of the data and documents provided by the banking institution. The results revealed how the proper implementation of the code of conduct and the compliance system helps to mitigate risks and ensure compliance, protecting the institution from illicit activities, and contributing to the competitiveness and attractiveness of the business, given that society has demanded ethical conduct from companies that reflect the organization's adherence to the laws.

Keywords: Compliance. Financial Institution. Compliance Program. Code of Conduct.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA.....	6
1.2 OBJETIVO GERAL DO ESTUDO	7
1.3 IMPORTÂNCIA PRÁTICA DO ESTUDO.....	7
1.4 CARACTERIZAÇÃO DO COMPLIANCE EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	8
1.5 ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE O CÓDIGO DE CONDUTA INSTITUCIONAL	12
1.6 METODOLOGIA.....	15
2 DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS	16
2.1 INSTITUIÇÃO OBJETO DE ESTUDO.....	16
2.2 DESCRIÇÃO DAS DIRETRIZES DO CÓDIGO DE CONDUTA	17
2.3 DESCRIÇÃO DA ESTRUTURA DO SISTEMA DE COMPLIANCE DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO	19
2.4 ANÁLISE CRÍTICA DO CÓDIGO DE CONDUTA E DO SISTEMA DE COMPLIANCE.....	20
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	24

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

Escândalos financeiros envolvendo grandes corporações, provenientes de condutas que se caracterizam ilícitas, culminaram para a expansão do sistema de Compliance em diversos setores empresariais, como medida preventiva na repressão a corrupção, asseguração do cumprimento das normas e procedimentos e, principalmente, na preservação da imagem perante o mercado. A necessidade de ações mitigatórias mais efetivas, visando o gerenciamento dos riscos aos quais as organizações estão sujeitas, instaurou mudanças estratégicas, organizacionais e tecnológicas, das quais, o fortalecimento de práticas de controles internos, de normas de condutas éticas, nomeou-se, de maneira geral, de programas de Compliance.

Nesse sentido, o Compliance é caracterizado como conjunto de procedimentos dentro da corporação que através da orientação e posterior fiscalização, garantem que as normas e leis, bem como a ética empresarial, estejam sendo cumpridas (NAKAMURA, NAKAMURA, JONES, 2019). Aliado a isso, um dos principais pilares que contribuem para o desenvolvimento da ética empresarial, é o Código de Conduta. Esse pilar, tem como objetivo estabelecer regras e princípios internos que devem ser adotados por todos os colaboradores e demais agentes envolvidos na organização.

Um código de conduta é um primeiro passo crucial para estabelecer uma cultura de integridade na empresa. Visto que, a organização tem como objetivo promover o desenvolvimento e o aprimoramento de uma cultura ética, fundamental para garantir a transparência e o cumprimento das regulamentações no âmbito empresarial. Um código de conduta é essencial e eficaz tanto como meio de garantir o cumprimento como meio de criar um ambiente de trabalho com uma cultura unificada entre os colaboradores.

O código de conduta é um componente crucial do programa de compliance. Seu conteúdo deve ser conciso e inequívoco, destacando os valores da empresa e distinguindo entre condutas permitidas e proibidas. Isso ajudará todas as partes envolvidas a compreender melhor como lidar com dilemas éticos comuns (GIOVANINI, 2014).

Apesar de as instituições financeiras no Brasil utilizarem metodologias de controle interno para minimizar as consequências financeiras das perdas causadas por riscos operacionais, conforme sugerido pelo conselho monetário nacional desde 1994, há uma demanda crescente pelo aprimoramento desses sistemas. A questão é especialmente relevante diante dos escândalos recentes que têm evidenciado falhas na gestão de risco e no ambiente de controles. Desvios no cumprimento das legislações não apenas constituem infrações graves, mas também acarretam consequências severas para as organizações, seus empregados e clientes. O sistema financeiro pode ter efeitos negativos na confiança dos consumidores e dos investidores, o que pode levar a multas significativas, danos à reputação e ações legais.

A necessidade de acompanhamento das mudanças no sistema de Compliance é fundamental para o aperfeiçoamento contínuo. É notório que cada vez mais, os órgãos reguladores, os profissionais dessa área e até a própria organização, precisam desenvolver e implementar métodos mais robustos e eficazes para identificar, avaliar e mitigar riscos operacionais. Utilizando-se da adoção de novas tecnologias, práticas de mercado e a capacitação contínua dos profissionais envolvidos.

Diante do exposto, este relatório técnico-científico tem o objetivo de responder a seguinte questão: “Quais as diretrizes do código de conduta e do sistema de compliance de uma instituição de capital aberto do setor financeiro?”.

1.2 OBJETIVO GERAL DO ESTUDO

Analisar as diretrizes do código de conduta e do sistema de Compliance de uma instituição de capital aberto do setor financeiro.

1.3 IMPORTÂNCIA PRÁTICA DO ESTUDO

Tendo em vista que o setor financeiro é um dos mais regulamentados da atualidade, sendo um componente fundamental do mercado e da sociedade, as empresas desta área devem cumprir rigorosamente as leis e regulamentos para garantir a segurança dos investidores e a integridade do sistema financeiro, garantindo a sua estabilidade e confiabilidade.

Portanto, é essencial que as organizações desse setor sigam estritamente as leis e padrões visando garantir maior efetividade da gestão dos riscos aos quais os investidores estão expostos ao se tornarem acionistas. Além disso, ao longo dos anos, isso também resultou em promover uma cultura de ética e responsabilidade no setor financeiro, evitando danos à reputação e possíveis penalidades legais para as instituições financeiras.

Dessa forma, o presente relatório técnico-científico tem por justificativa, trazer para discussão se as práticas de Compliance adotadas pelas empresas garantem seu papel primordial de que as informações sejam divulgadas de maneira transparente e confiável, suportando no combate à corrupção e na prevenção de fraudes, promovendo maior credibilidade nas organizações.

Em geral, as empresas de capital aberto, especialmente no setor financeiro, demonstraram um avanço significativo em relação aos códigos de conduta e sistemas de compliance. No entanto, há uma falta de compreensão significativa dos detalhes para saber quais regras específicas devem ser incluídas para tornar esses códigos e sistemas realmente eficazes.

As instituições têm de aderir a regulamentações financeiras rigorosas devido à sua complexidade e âmbito. Os códigos de conduta e os sistemas de conformidade fornecem às instituições orientações claras para gerir o complexo panorama regulamentar, minimizando assim o risco de sanções e infrações que podem resultar em perdas financeiras e de reputação significativas.

O estabelecimento de regras eficazes e claras para códigos de conduta e sistemas de conformidade em instituições financeiras de capital aberto fornece uma base sólida para a melhoria das práticas de governança corporativa, a mitigação de riscos e a conformidade regulatória, fornecendo orientações sobre quais diretrizes devem ser incluídas em tais sistemas.

1.4 CARACTERIZAÇÃO DO COMPLIANCE EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

O Compliance dentro das corporações teve suas raízes nas entidades financeiras, surgindo com a instituição do Banco Central Americano em 1913. Essa iniciativa visava estabelecer um sistema financeiro mais adaptável, seguro e estável. Posteriormente à quebra da Bolsa de Nova York em 1929, foi implementada a

Política de Intervenção New Deal, numa tentativa de intervir na economia para corrigir as discrepâncias inerentes ao capitalismo (MANZI, 2008, p. 27).

Desde meados dos anos 90, diversos casos de fraude financeira ocorreram, como exemplo o caso do Banco Barings e Banco Daiwa em 1995, Banco Societé Generale de 2008. Após as falências bancárias, houve um aumento nos diálogos sobre o controle de riscos em empresas financeiras, seguido pela análise comparativa com outros incidentes semelhantes atribuídos a “rogue traders”. (SILVA, 2008, p. 41).

Conforme a Associação Brasileira de Bancos Internacionais (ABBI), a partir de 1992, o Brasil expandiu sua política comercial internamente, quando buscou se alinhar com o cenário global, visando aprimorar suas condições de competitividade e, ao mesmo tempo, facilitar a aplicação de novas normas de segurança para as instituições financeiras, com o objetivo de promover a anuência do mercado interno aos princípios financeiros adequados, conforme orientado pelo Comitê da Basiléia para a Supervisão Bancária.

Em 1998, o Banco Central do Brasil criou a Resolução nº 2554/98 que dispõe sobre a implantação e implementação de sistema de controles internos, determinando às instituições financeiras uma estrutura de controles internos efetiva mediante a definição de atividades de controle para todos os níveis de negócios da instituição. Em seu Art. 4º a resolução nº 2554/98 do Conselho Monetário Nacional:

Incumbe à diretoria da instituição, além das responsabilidades enumeradas no art. 1º, parágrafo 2º, a promoção de elevados padrões éticos e de integridade e de uma cultura organizacional que demonstre e enfatize, a todos os funcionários, a importância dos controles internos e o papel de cada um no processo.

Com a ocorrência de novos escândalos financeiros, em 2002, nos Estados Unidos, foi promulgada a lei americana denominada Sarbanes Oxley (SOX). Esta regulação impactou o setor financeiro no Brasil, pois obrigou as organizações que tivessem ações comercializadas em bolsa de valores a seguir uma série de normas e procedimentos que garantissem maior confiabilidade de suas informações. Sampaio (2019) comenta que uma das exigências da SOX por parte das organizações, é possuir um código de ética que seja razoável e prático, capaz de requerer uma conduta apropriada por parte dos seus líderes.

No Brasil, a perspectiva jurídica relacionada à lavagem de dinheiro é delimitada pela Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998. Essa legislação estabeleceu os delitos de lavagem de dinheiro e estipulou deveres administrativos de registro, supervisão e comunicação de atividades suspeitas de lavagem para instituições financeiras e outros intervenientes econômicos, sem depender da existência dos crimes subjacentes. (Salomão Neto, 2020).

O setor bancário tem uma função essencial na dinâmica econômica de uma comunidade. Por consequência, é comum ser alvo de atividades ilícitas, que buscam utilizar o sistema financeiro como uma ferramenta para legalizar fundos adquiridos através de práticas criminosas (RIZZO, 2016).

Diante de todos os escândalos citados e os mecanismos criados para prevenção de atos ilícitos, logo os bancos brasileiros reconheceram a fragilidade do sistema financeiro mundial e os impactos negativos que geram na economia, refletindo na adequação de regulamentações efetivas e uma estrutura sistematizada de conformidade como alternativa na prevenção destas ocorrências.

Com a intenção de prevenção, detecção e respostas às condutas não lícitas, situações tais como fraudes, corrupção e desvios de conduta, são implantados programas de Compliance nas instituições (CLAMER, 2018). A estruturação de um programa de Compliance necessita de pilares que vão sustentar e garantir a implantação do programa (GIOVANINI, 2014). Por isso a importância do programa de compliance de autorregulação para buscar e filtrar operações suspeitas e alertando então a instituição financeira competente.

A LEC (2017) aponta como sugestão a estruturação do programa desmembrado em dez pilares, sendo eles:

- Suporte da Alta administração: um programa de *compliance* bem-sucedido é sustentado pela alta administração com seu compromisso genuíno, sem isso, pode ser visto como algo momentâneo (MENDES; CARVALHO, 2017). Segundo a Legal Ethics Compliance (2023), além do apoio da alta administração, se envolvendo no planejamento e execução das ações, é necessário possuir um profissional especializado sendo responsável pela implantação do projeto.

- Avaliação de riscos: Conhecido também como Compliance Risk Assessment (CRA), é uma das principais etapas do programa, visto que, é nessa etapa que se conhece todos os riscos potenciais e seus impactos no alcance dos objetivos da organização. Afinal, cada organização tem sua particularidade, de acordo com seu porte, mercado de atuação e cultura organizacional (Legal Ethics Compliance, 2023).
- Código de conduta e ética; Outro elemento essencial de um programa de Compliance é a adoção de um código de conduta ética. Esse código engloba todas as diretrizes a serem seguidas na organização, visando não apenas garantir a conformidade com as leis, mas também fomentar uma cultura de integridade e reconhecer comportamentos éticos (Legal Ethics Compliance, 2023).
- Controles internos; O sistema de controle interno não deve limitar-se a monitorar eventos passados, mas também deve incluir uma abordagem prospectiva para antecipar riscos. A diretoria deve garantir que o sistema de controle interno promova uma cultura organizacional que incentive medidas preventivas, prospectivas e proativas para minimizar e antecipar riscos (IBGC, 2015).
- Treinamento e comunicação: Além da importância da adesão da alta administração, é fundamental investir em treinamentos e comunicação interna para que os colaboradores entendam os objetivos, as diretrizes pertencentes a cultura organizacional da empresa que fazem parte do programa de Compliance (Legal Ethics Compliance, 2023).
- Canal de denúncia: Uma vez que compreendido a importância do Compliance, é fundamental que os colaboradores tenham a disposição canais de denúncia ativos para reportar quaisquer violações ao Código de Conduta. Isso implica em garantir a disponibilidade de e-mails, telefones e outros meios de comunicação para que os colaboradores possam fazer suas denúncias (Legal Ethics Compliance, 2023).

- Investigações internas: Após receber uma denúncia, é crucial que a empresa conduza uma investigação minuciosa sobre qualquer sinal de comportamento antiético ou ilegal reportado. Após essa etapa, é imperativo que sejam tomadas as medidas apropriadas, incluindo correções adequadas e, se necessário, a aplicação de sanções correspondentes (Legal Ethics Compliance, 2023).
- Due diligence; O programa de Compliance não deve limitar-se apenas ao comportamento interno da organização. É essencial conduzir uma due diligence rigorosa em fornecedores, representantes, distribuidores e demais parceiros. Assim, torna-se fundamental avaliar o histórico de cada um antes de estabelecer qualquer relação contratual (Legal Ethics Compliance, 2023).
- Auditoria e monitoramento: Segundo a Controladoria Geral da União (2018), o monitoramento contínuo do programa de integridade deve acompanhar as ações previamente planejadas e aprovadas pela alta administração. Além disso, é necessário incluir novas medidas de tratamento de riscos e métodos de capacitação de colaboradores à medida que o programa se fortalece, assim como, novos meios de comunicação e relatórios também serão implementados conforme necessário.
- Diversidade e inclusão: Recentemente incluído, esse pilar está relacionado ao respeito e igualmente, uma vez que não há como estruturar e medir o sucesso do programa sem este tema (Legal Ethics Compliance, 2023).

1.5 ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE O CÓDIGO DE CONDUTA INSTITUCIONAL

Com o crescimento das organizações, observado com o surgimento da revolução industrial, conflitos oriundos de divergência de interesses entre proprietários e administradores se intensificaram, surgindo os conflitos de agência. Segundo a teoria de agência, a fim de estabelecer limites entre as partes, os

contratos, entre principal e o agente, devem garantir que os comportamentos estejam alinhados e orientados por questões éticas e morais.

Nesse sentido, com o mercado globalizado, mudanças nas práticas de alta gestão conduziram para o fortalecimento da governança corporativa, contribuindo para a adoção de práticas eficazes ao combate a corrupção e comportamentos antiéticos.

Com a crescente busca por um ambiente de negócio mais íntegro o escopo do programa de compliance não mais se limitou ao cumprimento do ordenamento jurídico nacional e internacional, como passou a adotar medidas de governança corporativa capazes de trazer um ambiente empresarial mais ético (COSTA; MEDEIROS, 2019).

Para Srour (2008, p. 254) as empresas eticamente orientadas são as que geram lucro para os acionistas, pois estão contribuindo para melhorar a vida de seus públicos de interesse, protegendo o meio ambiente, e ao mesmo tempo trabalhando na resolução de problemas de aspectos gerais.

Uma das práticas mais eficientes na disseminação dos valores e reforço da cultura de integridade da empresa, é a criação do Código de Conduta. Um dos pilares mais relevantes do programa de Compliance, ele é fundamental para garantir a transparência e o cumprimento as leis e normas organizacionais, devendo ser um dos passos iniciais a serem implementados.

O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC, 2023) recomenda, em seu código de melhores práticas, a constituição de um código de conduta ou código de ética, estabelecendo como finalidade, a promoção do propósito, dos princípios e valores éticos, fomentando a transparência e disciplina entre as relações internas e externas, aumentando o nível de confiança dos acionistas e consequentemente melhorando a imagem e reputação da organização.

Segundo Alves (2005, p.29), o código de conduta pode ser visto como um instrumento que permite às empresas manterem os padrões de comportamento considerados essenciais para manter uma boa reputação perante a sociedade. Esse código estabelece normas que podem ser consideradas durante o processo de tomada de decisões éticas pelos funcionários, servindo tanto como guia quanto como um meio de imposição.

Em primeira pesquisa sobre o código de ética no Brasil (2006), o Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios menciona três funções básicas (SILVA; GOMES, 2008):

- Função de Legitimação Ética - os direitos e as responsabilidades da empresa em relação aos stakeholders, expressos no Código de Ética, fornecem os termos pelos quais os principais interessados podem reconhecer que suas expectativas legítimas serão tratadas de forma justa. A equiparação das expectativas instaura a premissa para um acordo e colaboração benéfica entre as partes;
- Função Cognitiva - o Código de Ética, ao estabelecer princípios e regras de comportamento preventivo, possibilita identificar comportamentos não éticos (oportunistas) e esclarecer o exercício adequado da autoridade, arbitrariedade, delegação e autonomia de decisão de cada integrante da empresa;
- Função de Incentivo - promove incentivos para a conformidade com os princípios, valores corporativos e regras de conduta, uma vez que o cumprimento desses aspectos é crucial para a geração da reputação da organização, da implantação de relações de confiança mutuamente benéficas entre a empresa e seus stakeholders.

Entre as questões discutidas sobre as contribuições do código de ética, destacam-se alguns tópicos como o acatamento das normas pré-estabelecidas, salvaguarda das informações confidenciais da instituição, fidelidade entre os colaboradores, respeito entre os líderes e subordinados, clareza nas comunicações internas e com os stakeholders da organização, denúncia, práticas de suborno e corrupção em geral, posse de informações, contratos com o governo, entre outros (ARRUDA, 2002).

As diretrizes estabelecidas no código são válidas para todos os integrantes da organização, desde os níveis hierárquicos inferiores até a cúpula administrativa. Da mesma maneira, podem servir como fundamento para as interações com clientes, fornecedores, colaboradores, entidades governamentais e demais partes interessadas, integrando-se à cultura institucional (Legal Ethics Compliance, 2019).

Ainda nesse sentido, o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC, 2023) dispõe sobre práticas a serem adotadas, reforçando a aplicabilidade do código a sócios, conselheiros, diretores, colaboradores, fornecedores e demais partes

interessadas. Destaca, também, que a elaboração do documento deve envolver representantes das diversas áreas da organização, assegurando uma ampla variedade de perspectivas, experiências e conhecimentos, promovendo, assim, o envolvimento de todos.

Com o dever de refletir adequadamente a cultura da empresa, enunciando com clareza, os princípios em que está fundamentado, os códigos de conduta começaram a ser vistos como um instrumento de controle crucial para garantir que os princípios da empresa fossem devidamente comunicados aos colaboradores e outros envolvidos. Contudo, apenas o código de conduta não é considerado suficiente para que os valores da empresa sejam assimilados e de fato cumpridos pelos colaboradores e principais interessados.

Dessa forma, Monteiro, Espírito Santo e Bonacina (2005) afirmam que a forma de assegurar a conformidade com o código envolve estabelecer um Programa de Ética que inclui: treinamento inicial e periódico (no mínimo anual) sobre os princípios estabelecidos no Código; implementação de um sistema de revisão e monitoramento para verificar a conformidade efetiva; criação de um canal de comunicação dedicado para receber e processar relatos de indivíduos (sejam empregados ou não) sobre possíveis violações; adoção de medidas corretivas ou punitivas quando violações são confirmadas; e uma abordagem decidida contra concorrentes antiéticos, inclusive por meio de litígios, se necessário, com divulgação interna das ações e resultados.

Cleek e Leonard (1998) argumentam que para além da existência de um código de ética, é crucial considerar como esse código é comunicado, exigido e aplicado, a fim de que seja integrado à cultura organizacional.

1.6 METODOLOGIA

Caracteriza-se como pesquisa documental visto que compreende um conjunto de informações ou pesquisas usadas em um mesmo estudo. Segundo Gil (2002) a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de pessoas ou fenômenos, considerando neste tipo de pesquisas o levantamento de opiniões, comportamentos e crenças, buscando identificar relações entre as variáveis.

Desse modo, a presente pesquisa se classifica como descritiva por identificar e analisar as diretrizes do código de conduta e do sistema de Compliance adotados por uma instituição financeira de capital aberto listada na bolsa de Nova York (Nyse) ou através de BDRs de nível 1. A pesquisa foi realizada através de informações, dados e documentos referente ao ano de 2022. As informações são pública e estão disponíveis no site da empresa.

Após a coleta de dados, iniciou-se a fase de análises. Marconi e Lakatos (2003) explicam essa etapa como sendo a de ação, na qual o objetivo é demonstrar as relações entre o objeto de estudo, trazendo para discussão o termo interpretação como uma prática intelectual com o propósito de esclarecer as respostas, relacionando-as com os métodos aplicados dentro das companhias.

2 DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Como material de análise, foram coletados dados acerca dos procedimentos de compliance adotados pela instituição financeira, analisando com a fundamentação teórica dos pilares de um programa de Compliance, anteriormente descritos no referencial teórico.

2.1 INSTITUIÇÃO OBJETO DE ESTUDO

A instituição objeto do estudo é uma empresa brasileira de tecnologia para serviços financeiros fundada em 2013 que nasceu com o objetivo de revolucionar o sistema burocrático financeiro. Considerado ser uma *fintech* por utilizar a tecnologia para introduzir inovações no mercado financeiro, e oferecer seus serviços exclusivamente em plataformas e canais digitais. Segundo o Banco Central do Brasil (BCB), “Fintechs são empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios”. No Brasil, as fintechs estão regulamentadas desde abril de 2018 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) – Resoluções 4.656 e 4.657.

Considerado uma das maiores instituições financeiras digitais do mundo, a empresa conta com clientes espalhados entre Brasil, México e Colômbia, a instituição conta com mais de 93 milhões de clientes cadastrados, segundo ranking do Banco Central do Brasil em pesquisas referentes ao 2º trimestre de 2024. Em

2021 registrou-se na bolsa de valores, tornando-se uma empresa de capital aberto, com ações listadas na NYSE, bolsa dos Estados Unidos e possuindo emissão de BDRs - Brazilian Depositary Receipt, representando a negociação de suas ações internacionalmente.

2.2 DESCRIÇÃO DAS DIRETRIZES DO CÓDIGO DE CONDUTA

O código de conduta da empresa vigora desde maio de 2022 e se aplica a todos os colaboradores, diretores, consultores independentes, aprendizes, estagiários, agentes da holding e suas controladas. No início da norma é citado que o documento não tem o objetivo de amparar todas as ações diárias das pessoas, mas tem como objetivo deter transgressões e promover uma conduta ética, experiências e resultados transparentes e justos, divulgação total, justa, precisa, em tempo hábil e compreensível dos relatórios, conformidade, denuncia imediata e responsabilização pela não conformidade com o código.

O tópico 3 do código determina os princípios de relacionamento das interações profissionais da instituição. Apoiadora dos princípios definidos na Declaração Universal de Direitos Humanos das Nações Unidas e na Declaração de Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Organização Internacional do Trabalho, estabelece as regras que prezam pelos direitos humanos, como sendo: i) Ter tolerância zero com trabalho forçado ou infantil, ou qualquer tipo de escravidão moderna; ii) Promover a diversidade e oferecer oportunidades justas e iguais para todos; iii) Promover um ambiente de trabalho livre de assédio, bullying, preconceito e discriminação; iv) Empoderar a liberdade de associação; v) Garantir condições de trabalho seguras e decentes; e iv) Garantir a privacidade e os direitos de proteção de dados de todos os indivíduos.

Ainda nesse tópico, é ressaltado o incentivo à diversidade e inclusão, destacando o incentivo que a empresa realiza com seus colaboradores a participarem de grupos institucionais de afinidade. Outro tema abordado no tópico 3 é a discriminação do assédio, no qual é mencionado a rejeição de todo tipo de assédio, retaliação, bullying ou discriminação. A instituição financeira se compromete a implementar proativamente soluções contra esses casos, penalizando com ações disciplinares ou demissionais se identificado qualquer comportamento que seja contra as regras. Por fim, concluindo o tema, é retratado

sobre consumo de álcool e drogas, não devendo os colaboradores exercerem suas atividades profissionais em estado de embriaguez e sendo estritamente proibido usar ou estar sob influência de drogas ilícitas. Nesse mesmo sentido, é o posicionamento quanto a atividades políticas e religiosas, uma vez que em caso de participação de eleições deve ser solicitado uma licença não remunerada das suas atividades na companhia.

Posteriormente, o código aborda sobre questões ambientais, sociais, e de governança (ESG), bem como sobre doações e patrocínios. A Companhia possui uma Política Global ESG e, adota uma estratégia relacionada aos impactos, baseando-se em 4 pilares: i) Compromete-se a integrar nos critérios para processos e tomadas de decisão; ii) Criação de valor compartilhado considerando as expectativas dos stakeholders e as prioridades da Companhia; iii) Governança ética, transparente e eficiente como prioridade; iv) Impacto social positivo. Com relação a fornecedores e parceiros de negócios, a instituição estabeleceu critérios ESG no processo de qualificação e seleção. Quanto as diretrizes de doações e patrocínios, estabelece que toda doação em nome da companhia deve passar por uma avaliação e adicionalmente pela aprovação do setor de Compliance, caso identificado inconsistência.

O código conta com um capítulo específico para tratar de informações. A abordagem de proteção de dados é baseada nas leis e regulamentações de privacidade e proteção de dados e, nos princípios da Política de Governança de Privacidade da instituição financeira. Como forma de proteger as informações, a norma faz menção à Política de Segurança Cibernética da Companhia, dispondo de métodos de classificação de confidencialidade a todos os tipos de informações, durante o armazenamento, transição e uso.

Quanto ao uso de informações privilegiadas, a Companhia dispõe de uma Política de Informações Privilegiadas, na qual espera-se conformidade total com as diretrizes estabelecidas. Bem como, determina que não deve haver negociações de quaisquer ações da Companhia quando de posse de informações materiais não públicas e, proibindo a divulgação de informações para terceiros.

Conflito de interesses, Corrupção, Prevenção a fraudes, Lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, são abordados no capítulo sobre negócios. Para todos, o código menciona haver políticas e procedimentos com as diretrizes

internas, destacando a conduta ética de integridade, honestidade, transparência como princípios básicos da instituição financeira.

Por fim, o último tópico do código retrata sobre o canal de denúncias. O canal é externo, estritamente confidencial e protegido de retaliação. As denúncias podem ser investigadas por equipe externa ou interna a organização, conforme necessário. Após os tópicos, é mencionado que o descumprimento do Código pode acarretar medidas legais, sanções administrativas e/ou medidas disciplinares internas, de acordo com a lei aplicável.

2.3 DESCRIÇÃO DA ESTRUTURA DO SISTEMA DE COMPLIANCE DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO

A estrutura da instituição financeira é subordinada ao CRO - Chief Risk Officer" ou Diretor de Riscos e Compliance que possui reporte direto ao CEO do Grupo. A estrutura é composta pelas áreas de Riscos, Controles internos e Risco Operacional e Compliance. Estas áreas são responsáveis pela Identificação e avaliação dos riscos inerentes e respectivos mitigadores relacionados ao negócio.

A empresa estabeleceu políticas e procedimentos corporativas, aprovadas pelo Conselho de administração ou Comitês responsáveis. Dentre as principais destacam-se: Política de Gestão de Riscos, Política de Gestão de Riscos de Mercado, Política de Pré-Aprovação de Auditores, Política de Insider Trading, Política de Transações com Partes Relacionadas, Código de Conduta, Política de Governança Corporativa, Política de Conflito de Interesses, Política Global de Combate ao Suborno e à Corrupção.

Os documentos ficam disponíveis na intranet da Companhia e regularmente são realizados treinamentos reforçando os principais documentos, mantendo um controle de revisão e aprovação, com o objetivo de garantir que todos os colaboradores estejam cientes das suas responsabilidades e das práticas recomendadas. Além de treinamentos relacionados a políticas corporativas, a organização promove a cultura de Compliance por meio de capacitação, treinamento, orientação e comunicação em relação a temas de ética, conduta, integridade e demais assuntos relativos à conformidade aos colaboradores e prestadores de serviços relevantes.

Como monitoramento contínuo, as áreas de Compliance, Controles Internos e Riscos realizam monitoramento de não conformidades relacionadas a aderência ao arcabouço legal, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos de supervisão e de autorregulação, Código de Conduta e demais políticas corporativas. A instituição possui um setor independente de Auditoria Interna, tendo suas atividades supervisionadas pelo Comitê de Auditoria e Riscos.

As investigações internas são conduzidas por representantes qualificados das áreas de Compliance e/ou People & Culture, com eventual apoio de outras áreas. As denúncias são recebidas através dos relatos do canal de denúncias por fornecedor externo.

2.4 ANÁLISE CRÍTICA DO CÓDIGO DE CONDUTA E DO SISTEMA DE COMPLIANCE

O objetivo de um código de conduta é estabelecer prescrições a cerca das normas morais de condutas que devem ser adotadas na Companhia. Dentre os principais assuntos dispostos em códigos de ética estão o respeito às leis, conflitos de interesse, proteção do patrimônio da instituição, lealdade entre os funcionários, respeito entre chefes e subordinados, transparência nas comunicações, denúncia, práticas de suborno e corrupção em geral, entretenimento e viagem, sigilo de informações, assédio profissional e sexual. As regras estabelecidas nesse documento devem se aplicar a todos que fazem parte da organização, desde os menores níveis hierárquicos até a alta direção. Além disso, também constitui como base para as relações com clientes, fornecedores, parceiros, órgãos governamentais e outros stakeholders. Por aplicar-se a um público diverso, é importante que o documento seja criado utilizando-se de palavras de fácil entendimento. Sendo necessário a divulgação do mesmo a todos os que se aplicam para que seu objetivo seja alcançado de forma eficaz.

Analisando o código de conduta da instituição financeira, nota-se que aborda os valores da Companhia e as práticas e condutas que consolidam os princípios éticos. Observa-se, inicialmente, que é apresentado a carta da alta administração reforçando a importância do código como atributo da cultura da organização. A alta administração é um pilar fundamental da estrutura de Compliance. Quando um

programa de *compliance* é bem-sucedido ele é sustentado pela alta administração com seu compromisso genuíno (MENDES; CARVALHO, 2017).

Percebe-se que nos demais tópicos o código aborda os temas pertinentes, seguindo as boas práticas de mercado. Temas como conflitos de interesses, discriminação e assédio, doações e patrimônios, informações privilegiadas, corrupção e canal de denúncias são todos mencionados, esclarecidos conceitualmente, determinando a diretriz e a sanção aplicável em caso de não cumprimento das regras. O documento possui um tópico específico para retratar o canal de denúncias, neste é possível observar diretrizes claras sobre como relatar violações, destacando a garantia de que os relatos serão tratados de forma confidencial e sem retaliação. A utilização de um canal externo contribui para a independência e confidencialidade do processo, colaborando para uma abordagem apropriada do sistema de Compliance da organização.

Além da assertiva condução do canal de denúncias, observa-se que a estrutura de governança visa uma supervisão robusta e independente, uma vez que o CRO tem um reporte direto ao CEO, evidenciando a importância atribuída à gestão de riscos e compliance dentro da organização. Ao incluir as áreas de Riscos, Controles Internos, Risco Operacional e Compliance, nota-se uma preocupação da organização de uma abordagem integrada e abrangente de gestão de riscos.

O estabelecimento de políticas corporativas sobre diversos aspectos cruciais e as aprovações realizadas diretamente pelo Conselho e Comitês responsáveis, indicam um tratamento voltado a conformidade e a transparência, uma vez que o banco realiza treinamentos regularmente sobre o tema.

Outro aspecto fundamental do programa de integridade, é que o banco promove treinamentos contínuos para que os colaboradores compreendam a abordagem de ética, conduta e integridade que fazem parte da cultura da empresa. Importante ressaltar que para garantir a eficácia dos treinamentos, é necessário que a empresa realize a atualização e adaptação das mudanças no ambiente regulatório e demais necessidades da organização.

Como forma de identificar e mitigar não conformidades, a companhia conta com o monitoramento contínuo realizado pelas áreas de Compliance, Controles Internos e Riscos. Além de possuir um setor de auditoria interna independente, supervisionado pelo Comitê de Auditoria e Riscos, essa prática contribui para uma avaliação imparcial, garantindo uma estrutura de controles.

Por fim, observou-se com a pesquisa que a instituição financeira utiliza-se dos preceitos observados na fundamentação teórica para que o seu sistema de compliance e normas éticas, sejam estruturados corretamente e garantam a integridade da Companhia, permitindo que seus objetivos sejam alcançados de forma segura e em conformidade com as leis e regulamentações impostas pelos reguladores.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo propôs demonstrar como a adequada implementação do código de conduta e do sistema de Compliance em uma instituição financeira contribuem para a mitigação de riscos e a aderência a conformidade nesse setor.

Para as empresas pertencentes ao setor financeiro, um dos mais regulamentados atualmente, não é mais viável atuarem sem dispor de programas eficientes e estruturados de conformidade. O Compliance tornou-se um instrumento eficaz no combate a atos ilícitos. Seu sistema de políticas e processos criados para garantir a conformidade das ações da organização, visando a ética, diretrizes internas, leis e regulações, evitam impactos negativos à saúde financeira e a reputação da empresa.

Na análise do código de conduta e do sistema de Compliance da instituição objeto de estudo foi possível verificar que a empresa mostra-se preocupada em estabelecer diretrizes para regular o relacionamento com seus stakeholders. Alinhado com as boas práticas de mercado, o sistema de Compliance possui os pilares necessários para sua efetividade, determinando as diretrizes, estrutura de governança, e os reforços de treinamentos e monitoramentos do programa. Com a análise do código de conduta, também, nota-se a robustez e nível de governança da empresa, uma vez que, determina diretrizes claras sobre conflitos de interesse, corrupção e informações privilegiadas, demonstrando uma abordagem diligente na mitigação de riscos e aderência a práticas transparentes e integras.

A mudança nos padrões de conformidade introduzida nos últimos tempos, tende a ser perpetuado e estimulado. Apenas a implementação do programa não é o bastante, as empresas precisam o aderir como atributo de cultura, de forma contínua, visando o aprimoramento e a adaptação às mudanças regulatórias e sociais que são cruciais para a manutenção e evolução desse padrão de excelência em conformidade e ética.

REFERÊNCIAS

- ALVES, F. J. S. **Adesão do contabilista ao código de ética da sua profissão: um estudo empírico sobre percepções**. 2005. 273 p. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis) – Instituto de Departamento de Contabilidade e Atuária, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.
- ARRUDA, M.C.C. **Código de Ética: um instrumento que adiciona valor**. São Paulo: Negócio Editora, 2002.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Resolução BCB nº 386 de 05 de junho de 2024**. Divulga a Política de Conformidade (Compliance) do Banco Central do Brasil – PCO-BCB. Brasília, 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=386>.
- BRASIL. Controladoria Geral da União. **Guia de Integridade Pública**. Brasília, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/integridade/arquivos/guia-de-integridade-publica.pdf/view>. Acesso em: 31 mai. 2024.
- CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN). **Resolução CMN nº 2.554 de 24 de setembro de 1998**. Dispõe sobre a implantação e implementação de sistema de controles internos. Brasília, 1998. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res_2554_v2_L.pdf. Acesso em 25 mai. 2024.
- COSTA, F. M; MEDEIROS, N. C. L. **Elementos éticos no desenvolvimento do código de conduta para implementação de um programa de Compliance**. Revista Brasileira de Direito Empresarial, v. 5, n. 1, p. 81-96, 2019. Disponível em: <https://core.ac.uk/reader/232939880>. Acesso em: 06 jun. 2024.
- CLAMER, R. **Avaliação dos sistemas de Compliance com a Governança Corporativa nas organizações da serra gaúcha: Uma análise nas empresas de capital aberto com ações na BM&F BOVESPA**. 2018. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/4158/Dissertacao%20Roberto%20Clamer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 06 jun. 2024.
- CLEEK, M. A.; LEONARD S. L. **Códigos de ética corporativos podem influenciar o comportamento**. Journal of Business Ethics, v. 17, p. 619-630, 1998.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo, 2002.
- GIOVANINI, W. **Compliance: a excelência na prática**. 1ª ed. São Paulo, 2014.

IBGC, G. C. **Código das melhores práticas de governança corporativa**. 5.ed., São Paulo, SP: IBGC, 2015. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4382648/mod_resource/content/1/Livro_Codigo_Melhores_Praticas_GC.pdf. Acesso em: 31 mai. 2024.

IBGC, G. C. **Código das melhores práticas de governança corporativa**. 6.ed., São Paulo, SP: IBGC, 2023. Disponível em: https://midia.kpmg.com.br/comunicados/images/2023/760624247/2023_codigodasmelhorespraticasdegovernancacorporativa_6aedicao.pdf. Acesso em: 06 jun. 2024.

LEC, Legal, Ethics & Compliance. **Os 10 Pilares de um Programa de Compliance**, 17 de out. 2017. Disponível em: <https://lec.com.br/os-10-pilares-de-um-programa-de-compliance/>. Acesso em: 31 de mai. de 2024.

LEC, Legal, Ethics & Compliance. **Código de Conduta Ética: Entenda 6 dicas para elaboração de uma Código de Ética**. 04 de fev. 2019. Disponível em: <https://lec.com.br/codigo-de-conduta-etica-entenda-6-dicas-para-elaboracao-de-um-codigo-de-etica/>. Acesso em: 06 de jun. de 2024.

MANZI, V. A. **Compliance no Brasil: consolidação e perspectivas**. São Paulo: Saint Paul, 2008.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MENDES, F. S.; CARVALHO, V. M. **Compliance: concorrência e combate à corrupção**. São Paulo: Trevisan 2017.

MONTEIRO, J. K.; ESPÍRITO SANTO, F. C. do; BONACINA, F. **Valores, ética e julgamento moral: um estudo exploratório em empresas familiares**. Psicologia: Reflexão e Crítica. Porto Alegre: Curso de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, v.18, n.2, p.237-246, ago. 2005.

NAKAMURA, E. A. M. V; NAKAMURA, W. T; JONES, G. D. C. **Necessidade de estrutura de compliance nas instituições financeiras**. Revista Gestão & Tecnologia, v. 19, n. 5, p. 257-275, 2019. Disponível em: <https://revistagt.fpl.emnuvens.com.br/get/article/view/1752>. Acesso em: 18 ago. 2024.

RIZZO, M. B. M. **Prevenção da lavagem de dinheiro nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Trevisan, 2016.

SALOMÃO, N. E. **Direito bancário**. 3. ed. São Paulo: Trevisan, 2020.

SILVA, A. V. **Arbitragem e fraudes financeiras: os casos do Banco Barings e do Banco Societé Générale**. Monografia – UNICAMP, 2008.

SILVA, V. G; GOMES, J. S. **O Uso do Código de Conduta Ética Como Instrumento de Controle Gerencial: Estudo de Casos em Empresas Internacionalizadas**. Revista Contemporânea de Contabilidade, v. 1, n. 10, p. 111-

127, 2008. Disponível em:
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/contabilidade/article/view/21758069.2008v5n10p111>. Acesso em: 06 jun. 2024.

SROUR, R. H. **Ética empresarial**. 3ª ed. São Paulo, Atlas, 2008.