



**Moka**  
**pay**

**Manual de Compliance**

**Diretoria de Compliance – versão 1.2**



## SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Abrangência .....	4
3. A Área de Compliance.....	5
4. Comitês de Compliance e Relatórios Anuais .....	6
5. Atividades Externas.....	6
6. Supervisão, Responsabilidades e Sanções.....	7
7. Treinamento e desenvolvimento de pessoal .....	8
8. Especificidades dos mecanismos de controles internos.....	8
9. Concorrentes.....	10
10. Fornecedores e Prestadores de Serviços .....	10
11. Ambiente de trabalho e comunicação interna .....	11
12. Clientes .....	11
13. Colaboradores.....	11
14. Relação com meios de comunicação .....	12
15. Divulgação e material de marketing .....	13
16. Conflito de interesses .....	13
17. Informações privilegiadas.....	15
18. Principais Atividades que Auxiliam a Condução, Acompanhamento e Formalização da Atuação do Compliance .....	16
18.1. Comunicação, Capacitação e Reporte .....	16
18.2. Riscos e Controles Internos.....	17
18.3. Mapeamento de processos .....	17



18.4. Normativos .....	17
19.Principais Documentos Associados ao Compliance.....	17
19. Programa de Compliance.....	18
19.1. Objetivo .....	18
20. Componentes.....	19
20.1. Avaliação de Riscos .....	19
20.2. Supervisão e Recursos para o Compliance .....	19
20.3. Código de Ética, Políticas e Procedimentos .....	19
20.4. Comunicação e Treinamentos.....	20
20.5. Controles Internos, Monitoramento e Testes .....	20
20.6. Gerenciamento de Ajustes e Investigações .....	21
20.7. Código de Ética, Políticas e Procedimentos .....	21
ANEXO I - Modelo de Relatório Anual de Compliance.....	21
ANEXO II - Termo de Adesão.....	24

## 1. Introdução

O termo Compliance é originário da língua inglesa, derivado do verbo *to comply* que significa obedecer, concordar ou consentir. Dentro do ambiente de negócios, é utilizado no sentido de estar em conformidade com regras, normas e procedimentos.

A MOKA PAY adota este Manual de Compliance, com o objetivo de:

- Definir normas e políticas de controle para garantir a legalidade das operações, de acordo com natureza, complexidade e riscos inerentes, observada a obrigação;



- Definir os princípios, conceitos e valores que orientam o padrão ético de conduta de todos os profissionais que atuam no GRUPO MOKA tanto internamente, como no mercado, prestadores de serviços e terceiros;
- Representar o compromisso do GRUPO MOKA com os valores que caracterizam a sua cultura, pautada na ética, integridade, confiança e lealdade que devem sustentar o foco ao atendimento das necessidades dos clientes, bem como, a defesa dos seus interesses.

### 2. Abrangência

As normas aqui contidas devem ser aplicadas a todos os sócios, diretores, funcionários, trainees, estagiários, menores aprendizes e prestadores de serviços do GRUPO MOKA (em conjunto os “Colaboradores” e, individualmente, o “Colaborador”).

Os Colaboradores deverão estar cientes e comprometidos com as normas e disposições desse Manual de Compliance e devem atuar como multiplicadores de seus preceitos, nos termos do Termo de Adesão assinado.

Assim sendo, todos os Colaboradores, por ocasião do início das atividades nas empresas do GRUPO MOKA, receberão uma cópia digital desse Manual de Compliance e sempre que forem atualizados. Mediante o recebimento destes arquivos digitais, os Colaboradores deverão ler e assinar digitalmente os documentos, o que significará que o Colaborador leu, entendeu e cumpre com os termos e condições descritos.

O GRUPO MOKA tem a convicção de que o exercício de suas atividades e a expansão de seus negócios deve ser baseado em princípios éticos compartilhados por todos os seus Colaboradores, fortalecendo a sua reputação e a sua imagem, mantendo-se íntegro e sólido, sempre com transparência e profundo respeito às leis e às instituições.

O GRUPO MOKA não aceita e repudia qualquer tipo de manifestação de preconceito ou desrespeito quanto à origem, etnia, religião, classe social, sexo, opção sexual, deficiência física ou intelectual, ou quaisquer outras formas de discriminação.

Qualquer suspeita ou constatação de não conformidade com esse Manual de Compliance deverá ser encaminhada ao GRUPO MOKA por meio do seguinte endereço **Diretoria de Compliance** **Em vigência desde: julho de 2020** **Página 4 de 2525**



eletrônico: [compliance@mokapay.com.br](mailto:compliance@mokapay.com.br). Será garantido aos denunciante absoluto sigilo de sua identidade sendo o denunciante um Colaborador ou não.

O presente Manual entra em vigor na data de aprovação pelo Diretor de Compliance e poderá ser revisado a qualquer momento caso seja constatada necessidade de atualização do seu conteúdo.

### 3. A Área de Compliance

A área de Compliance do GRUPO MOKA é liderada pelo Diretor de Compliance, devidamente nomeado, Sr. Luiz Fernando Mussolini Neto.

É de responsabilidade do Diretor de Compliance a propagação, verificação do cumprimento e atualização desse Manual, sempre que necessário, garantindo assim o cumprimento das leis e regulamentos emanados de autoridades competentes aplicáveis às atividades do GRUPO MOKA, em especial políticas e manuais da MOKA PAY, obrigações de fidúcia e lealdade devidas aos seus Clientes.

Além disso é o responsável pela implementação geral dos procedimentos previstos nesse manual e, caso tenha que se ausentar por um longo período, deverá ser substituído ou deverá designar um responsável temporário para cumprir suas funções. Caso esta designação não seja realizada, caberá aos sócios das empresas do GRUPO MOKA fazê-lo.

São também atribuições do Diretor de Compliance:

- Manter e desenvolver o conceito de controles internos incentivando a cultura de Compliance e assegurando conformidade com a legislação em vigor e os valores éticos em todas as ações do GRUPO MOKA;
- Analisar todas as situações de não cumprimento dos controles ou valores éticos estabelecidos, caracterização de conflito de interesses e demais situações que não foram previstas, tomando as devidas providências e elaborando planos de ação e monitorando sua execução;
- Definir estratégias e ações que otimizem os resultados por meio da melhoria contínua dos processos e controles;



- Assegurar o sigilo de possíveis delatores de crimes ou infrações, mesmo quando estes não pedirem, salvo nas situações de testemunho judicial.

Ademais, é de responsabilidade da diretoria de Compliance garantir a adoção e padrões de conformidade para o atendimento a regras, regulamentos internos e externos e melhores práticas de negócio, promovendo a eficiência de processos e fortalecendo uma cultura ética, de integridade, sustentabilidade e gestão de riscos em casa um dos colaboradores e instâncias do Grupo Moka com o objetivo de preservar a imagem, a reputação e a continuidade sustentável da empresa.

#### **4. Comitês de Compliance e Relatórios Anuais**

Esse manual será revisado pela área de Compliance pelo menos uma vez por ano, para verificar a adequação e a efetividade das políticas e procedimentos aqui previstos.

São realizados anualmente dois Comitês de Compliance, um em junho e outro em dezembro, com intuito de analisar todo e qualquer tipo de violação que pode ter ocorrido no período e qualquer outra atualização em função de mudanças nas atividades das empresas do GRUPO MOKA.

Todo mês de dezembro, o Diretor de Compliance encaminha aos sócios das empresas do GRUPO MOKA um Relatório de Compliance, relativo ao ano civil anterior à data de entrega, contendo mas não se limitando a: (i) a conclusão das análises efetuadas; (ii) as recomendações a respeito de eventuais deficiências, com o respectivo plano de ação com prazos definidos, quando for o caso; e (iii) a manifestação a respeito das análises anteriores e das medidas planejadas, de acordo com o cronograma específico, ou efetivamente adotadas para saná-las, que deverá seguir o formato previsto no Anexo I (“Relatório Anual de Compliance”).

#### **5. Atividades Externas**

Os Colaboradores devem aprovar com o Diretor de Compliance antes de envolverem-se em negócios externos aos do GRUPO MOKA. Por “Atividades Externas” entende-se ser um diretor, conselheiro, sócio de sociedade, funcionário ou consultor de



qualquer entidade ou organização (seja em nome do GRUPO MOKA ou não). Os Colaboradores que desejem desenvolver tais Atividades Externas devem obter a aprovação prévia por escrito do Diretor de Compliance por meio da “Solicitação para Desempenho de Atividade Externa” na forma do Anexo III.

Não será necessário a prévia autorização do Diretor de Compliance para Atividades Externas relacionadas a caridade, organizações sem fins lucrativos, clubes ou associações civis.

### **6. Supervisão, Responsabilidades e Sanções**

Todas as matérias que envolvam supostas violações às obrigações de Compliance, ou dúvidas a elas relativas, que venham a ser de conhecimento de qualquer Colaborador, Cliente, Fornecedor, Parceiros, entre outros, devem ser prontamente informadas a área de Compliance pelos endereços eletrônicos disponibilizados. A área investigará quaisquer possíveis violações de regras ou procedimentos de Compliance, e determinar quais as sanções aplicáveis.

A omissão em reportar atividades irregulares e/ou a não observância das regras deste Manual de Compliance será considerada como cumplicidade à mesma, sujeitando os envolvidos após a devida apuração e amplo direito de defesa, à aplicação de penalidade semelhante à aplicada ao infrator.

Portanto, em casos de dúvidas sobre a constatação de uma infração, ou não, recomendamos que o Diretor de Compliance seja procurado pelos endereços eletrônicos [compliance@mokapay.com.br](mailto:compliance@mokapay.com.br), obtendo assim uma orientação sobre a questão e forma de proceder.

As sanções decorrentes do descumprimento das regras estabelecidas nesse Manual de Compliance podem ser aplicadas, entre outras, penas de advertência, suspensão, desligamento ou demissão por justa causa, se aplicável, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo da aplicação de penalidades pela legislação brasileira e órgãos reguladores, bem como, do direito das empresas do GRUPO MOKA pleitear indenização pelos eventuais



prejuízos suportados, perdas e danos e/ou lucros cessantes, por meio dos procedimentos legais cabíveis.

A aplicação das penalidades acima não isenta, dispensa ou atenua a responsabilidade civil, administrativa e criminal, pelos prejuízos resultantes dos atos dolosos ou culposos resultantes da infração da legislação em vigor estabelecidos.

### **7. Treinamento e desenvolvimento de pessoal**

O GRUPO MOKA possui um programa de Integração de Novos Colaboradores e de reciclagem contínua dos conhecimentos necessários para implantação das práticas de controle e de Compliance.

As oportunidades de desenvolvimento profissional serão iguais para todos os Colaboradores, sendo reconhecidas, igualmente, as características, os méritos, as contribuições e as competências de cada um.

Os Colaboradores poderão pleitear o custeio de cursos, pós-graduação, mestrado ou doutorado, que serão encaminhados e analisados de forma individual pelos diretores das empresas a que o funcionário está alocado.

### **8. Especificidades dos mecanismos de controles internos**

A MOKA PAY, por meio do Diretor de Compliance, mantém disponível, para todos os Colaboradores, quaisquer diretrizes internas, que devem ser sempre respeitadas, podendo atender, entre outros, os seguintes pontos:

- Definição de responsabilidades dentro da MOKA PAY;
- Meios de identificar e avaliar fatores internos e externos que possam afetar adversamente a realização dos objetivos da empresa;
- Existência de canais de comunicação que assegurem aos Colaboradores, segundo o correspondente nível de atuação, o acesso a confiáveis, tempestivas e compreensíveis informações consideradas relevantes para suas tarefas e responsabilidades;
- Contínua avaliação dos diversos riscos associados às atividades da empresa;





e

- Acompanhamento sistemático das atividades desenvolvidas, de forma que se possa avaliar se os objetivos da MOKA PAY estão sendo alcançados, se os limites estabelecidos e as leis e regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos, bem como assegurar que quaisquer desvios identificados possam ser prontamente corrigidos.
- Caso qualquer Colaborador identificar situações que possam configurar como passíveis de conflito de interesse, deverá submeter imediatamente sua ocorrência para análise do Diretor de Compliance.

A obediência às determinações dos órgãos de supervisão e fiscalização do setor em que o GRUPO MOKA atua, assim como o rigoroso cumprimento das normas vigentes, representa parte essencial da ética do GRUPO. É dever de todos os Colaboradores repassar ao seu superior imediato, logo após o recebimento, toda e qualquer correspondência enviada pelos órgãos de supervisão e fiscalização, bem como, pelo Poder Judiciário.



As leis e regulamentações brasileiras exigem que o gestor de investimentos entregue informações periódicas e/ou informações eventuais relacionadas à sua atividade de gestão de ativos nos mercados de capitais do Brasil. É obrigação do GRUPO MOKA estar em dia com a apresentação de documentação legais necessárias às autoridades.

### **9. Concorrentes**

Deve ser mantido o princípio adotado com relação aos clientes, a fim de se estabelecer relações de respeito, condizentes com as regras e critérios vigentes no mercado.

É importante que não se divulguem comentários ou boatos que prejudiquem os negócios ou a imagem de empresas concorrentes, das quais será exigido o mesmo tratamento.

Não é permitido divulgar qualquer informação relevante ou de interesse das empresas do GRUPO MOKA, especialmente, da MOKA PAY aos concorrentes desta, a não ser em casos excepcionais, com explícita autorização de um sócio.

### **10. Fornecedores e Prestadores de Serviços**

Os compromissos com fornecedores e prestadores de serviços devem ser preferencialmente objeto de contratos escritos e objetivos, sem margem a ambiguidades ou omissões.

É importante sempre prevalecerem os critérios técnicos, profissionais e éticos na escolha dos fornecedores e prestadores de serviço, devendo sempre que possível, a contratação ser precedida de cotações junto a dois ou mais profissionais, visando à obtenção da melhor combinação entre preço e qualidade.



### **11. Ambiente de trabalho e comunicação interna**

A busca constante pela convivência cordial e harmoniosa no ambiente de trabalho deve ser uma característica das empresas do GRUPO MOKA. A preservação desse ambiente é fundamental, pois incentiva o espírito de equipe e a obtenção de melhores resultados, além de promover qualidade de vida no trabalho.

Reiteramos que o GRUPO MOKA não aceita e repudia qualquer tipo de manifestação de preconceito ou desrespeito quanto à origem, etnia, religião, classe social, sexo, opção sexual, deficiência física ou intelectual, ou quaisquer outras formas de discriminação.

### **12. Clientes**

O respeito aos direitos dos clientes deve traduzir-se em atitudes e ações concretas que busquem a permanente satisfação das expectativas do cliente em relação aos produtos e serviços oferecidos pelo GRUPO, nos limites da legislação e regulamentação aplicável, e observados ainda os termos das Políticas e Manuais do GRUPO MOKA.

Para o cadastro de novos clientes e manutenção da base, o GRUPO MOKA disponibiliza uma política específica, a Política de Cadastro de Clientes, que deve ser obedecida rigorosamente por todos os colaboradores que atuam nesta área.

Tal política visa garantir que as melhores práticas de mercados sejam consideradas, atendendo aos requisitos de *Know Your Client* (KYC), *Anti-Money Laundering / Combating of Financing Terrorism* – (AML/CFT) e *Politically Exposed Person(s)* (PEP).

### **13. Colaboradores**

O GRUPO MOKA possui critérios definidos para a contratação de Colaboradores que tenham perfis condizentes aos valores do GRUPO. Tais critérios visam atender as práticas de Compliance de *Know Your Employee* (KYE).

Portanto, o GRUPO MOKA adota, para todos os Colaboradores, desde a contratação, mecanismos que garantam aderência aos padrões de ética e conduta, e identificação de



eventual envolvimento em atividades ilícitas ou de lavagem de dinheiro, bem como atividades que ensejem em prejuízo à imagem do GRUPO.

No momento da contratação, cada Colaborador do GRUPO MOKA recebe um Código de Conduta e Boas Práticas digitalizado e um termo de leitura e adesão que deverá ser assinado e entregue à área de Recursos Humanos.

Também critérios são estabelecidos para a manutenção de colaboradores com perfis condizentes. Caso sejam observados quaisquer indícios de alterações bruscas nos padrões de vida dos Colaboradores, sem motivo aparente, realização de qualquer negócio de modo diverso ao procedimento formal adotado pelo GRUPO e suas empresas, entre outros, será conduzida investigação pela área de Compliance e após o amplo direito à defesa, caso constatada irregularidade, sanções previstas neste Manual de Compliance serão aplicadas.

#### **14. Relação com meios de comunicação**

O atendimento telefônico ou por qualquer outro meio de comunicação disponibilizado pelas empresas do GRUPO MOKA deverá ser feito de forma harmoniosa, responsável e cordial. Deve-se evitar o uso para assuntos pessoais, assim como o uso indevido de internet e e-mails, sobretudo a utilização de e-mail para mensagens de conteúdo inadequado.

O GRUPO MOKA se reserva no direito de gravar qualquer ligação telefônica e/ou qualquer comunicação dos seus Colaboradores realizada ou recebida por meio das linhas telefônicas ou qualquer outro meio disponibilizado para a atividade profissional de cada Colaborador.

Sócios e diretores designados são os porta-vozes do GRUPO MOKA, sendo esses responsáveis pela comunicação externa das empresas do GRUPO MOKA, salvo com expressa permissão do Diretor de Compliance, será vedado aos demais colaboradores prestarem informações a repórteres, entrevistadores ou jornalistas.

Considera-se comunicação, para os fins ora tratados, a revelação de qualquer informação sujeita a propriedade intelectual das empresas do GRUPO MOKA aos meios de



comunicação, assim como toda e qualquer informação, incluindo as relacionadas a clientes, obtidas no desenvolvimento das atividades de trabalho.

Os Colaboradores autorizados a participar de entrevistas e assemelhados deverão restringir-se a tecer comentários estritamente técnicos, precisos e completos, evitando o uso de juízos de valor desnecessários, devendo as declarações serem pautadas pela precisão terminológica e cautela na divulgação de informações sensíveis.

É vedado, sob qualquer circunstância, conceder declaração aos meios de comunicação que possa aparentar ou ter conteúdo discriminatório, assim como a utilização de expressões de baixo calão ou não condizentes com a melhor educação e declarações que possam aparentar ou possuir orientação político-partidária.

### **15. Divulgação e material de marketing**

Todos os Colaboradores devem ter ciência de que a divulgação de materiais de marketing deve ser realizada estritamente de acordo com as autoridades competentes.

Materiais de marketing devem ser entendidos como qualquer nota, circular, carta ou outro tipo de comunicação escrita ou digital, destinada a pessoas externas às empresas do GRUPO, ou qualquer nota ou anúncio em qualquer publicação, rádio, televisão ou internet, que ofereça qualquer serviço de consultoria ou gestão prestado pela MOKA PAY.

Também são considerados materiais de marketing aqueles que acompanham os eventuais produtos que são distribuídos aos clientes, como por exemplo, mas não se limitando a, folheteria de cartão de crédito, páginas de internet e de redes sociais.

### **16. Conflito de interesses**

No tratamento com clientes, fornecedores, prestadores de serviços e qualquer pessoa física ou jurídica que realize negócios com o GRUPO MOKA, os Colaboradores devem privar-se de qualquer ação ou omissão nas situações que, porventura, provoquem conflitos entre os seus interesses pessoais e os das empresas do GRUPO MOKA.



A seguir, alguns exemplos de situações que podem ocasionar conflitos de interesse:

(i) Envolvimento em atividades que interfiram com a capacidade do Colaborador de dedicar o tempo e a atenção necessários às responsabilidades do trabalho realizado no GRUPO MOKA;

(ii) Envolvimento em atividades que viabilizem a utilização de informações privilegiadas recebidas pelo Colaborador em razão do cargo exercido no GRUPO MOKA;

(iii) Execução, pelos Colaboradores atuantes em atividades relacionadas à gestão de carteiras, de operações de compra ou venda de títulos e valores mobiliários de emissão de empresas em que tenham (a) relacionamento pessoal com pessoas ligadas à companhia investida que poderiam se favorecer da transação realizada ou também possam acessar informações confidenciais desta; e (b) investimentos pessoais em tal companhia; e

(iv) Proveitos em negociação com quem o Colaborador tem relacionamento pessoal.

Pessoas de “relacionamento pessoal” são compreendidas como cônjuges, companheiros, descendentes, ascendentes ou qualquer pessoa física próxima ao Colaborador que financeiramente dele dependa ou que faça parte de seu círculo familiar ou afetivo próximos, assim como qualquer pessoa jurídica na qual o Colaborador ou outra pessoa de seu relacionamento pessoal tenha participação relevante.

Por “pessoas ligadas à companhia” ou “pessoas ligadas à contraparte”, compreendem-se acionistas e/ou sócios controladores, conselheiros, administradores e dirigentes ou também outra pessoa que, em consequência do cumprimento de suas funções na companhia ou em virtude de seu relacionamento pessoal com tais pessoas, possa acessar informações confidenciais da empresa.

Todos os Colaboradores devem atuar sempre em defesa dos interesses da MOKA PAY e os de seus clientes, devendo manter os negócios, as operações e as informações relevantes em absoluto sigilo. É de extrema importância que as ações e comportamentos de cada Colaborador reproduzam sua integridade pessoal e profissional a fim de que não se



coloque em risco a segurança financeira, patrimonial e a imagem corporativa e institucional do GRUPO MOKA e suas empresas.

Ocasionalmente, se existirem situações que causem conflito entre os interesses do GRUPO MOKA, seus clientes e os dos Colaboradores, assim como comportamentos ambíguos, tais situações e comportamentos deverão ser submetidas ao Diretor de Compliance. As prováveis ações compatíveis com os valores GRUPO MOKA e os resultados esperados são:

- (i) Assumir as falhas cometidas e comunicar, rapidamente, ao superior imediato;
- (ii) Fazer questionamentos às ações que sejam contrárias aos valores e aos princípios estabelecidos;
- (iii) Expor sugestões e críticas construtivas com o objetivo de aperfeiçoar a qualidade do trabalho e os resultados das empresas do GRUPO MOKA;
- (iv) Comunicar possíveis tentativas de suborno, sabotagem ou comportamentos ilegais ou não condizentes com a ética do GRUPO MOKA, ao Diretor de Compliance; e
- (v) Comunicar previamente ao Diretor de Compliance quaisquer situações que possam caracterizar eventuais conflitos de interesse.

### **17. Informações privilegiadas**

É considerada como informação privilegiada qualquer Informação Relevante a respeito de alguma empresa, que não tenha sido publicada e que seja conseguida de maneira privilegiada, em consequência da ligação profissional ou pessoal mantida com um cliente, com colaboradores de empresas estudadas ou investidas ou com terceiros, ou em razão da condição de Colaborador.

Considera-se Informação Relevante, qualquer informação, decisão, deliberação, ou qualquer outro ato ou fato de caráter político-administrativo, técnico, negocial ou econômico-financeiro ocorrido ou relacionado aos seus negócios do GRUPO MOKA que possa influir de modo ponderável: (a) na rentabilidade dos valores mobiliários administrados



pelo GRUPO MOKA; (b) na decisão de investidores de comprarem, venderem ou manterem as cotas de fundos de investimento administrados pelo GRUPO MOKA; e (c) na decisão dos investidores de exercer quaisquer direitos inerentes à condição de titular de cotas de fundos de investimento administrados pelo GRUPO MOKA e na rentabilidade de negócios geridos pelo GRUPO MOKA.

As informações privilegiadas precisam ser mantidas em sigilo por todos que a acessarem, seja em função da prática da atividade profissional ou do relacionamento pessoal.

Caso algum Colaborador tenha acesso a uma informação privilegiada que não deveria ter, deverá transmiti-la rapidamente ao Diretor de Compliance, não podendo comunicá-la a ninguém, nem mesmo a outros membros do GRUPO MOKA, profissionais de mercado, amigos e parentes, e nem usá-la, seja em seu próprio benefício ou de terceiros. Se não houver certeza quanto ao caráter privilegiado da informação, deve-se, igualmente, relatar o ocorrido ao Diretor de Compliance.

### **18. Principais Atividades que Auxiliam a Condução, Acompanhamento e Formalização da Atuação do Compliance**

#### 18.1. Comunicação, Capacitação e Reporte

Desenvolvimento e aperfeiçoamento de programas de treinamentos e campanhas de comunicação interna, que tratem de questões de sustentabilidade, integridade, riscos e processos, além da revisão e disseminação do Código de Ética, visando a capacitação e o engajamento de todos os colaboradores, incluindo gestores e diretoria.

Reporte de informações e indicadores relevantes que suportem e possibilitem a tomada de decisão, dentro de uma agenda e frequente reporte, incluindo a alta administração e os comitês apropriados.

Estabelecimento de mecanismos de prestação de contas e diálogo com as partes interessadas, adotando os princípios do equilíbrio, comparabilidade, confiabilidade e





precisão. Incluindo processo de participação da sociedade em iniciativas relacionadas a integridade e sustentabilidade.

Promoção e apoio de iniciativas para a implementação de procedimentos e práticas referentes à integridade, sustentabilidade e idoneidade de fornecedores, parceiros, empresas coligadas e controladas.

### 18.2. Riscos e Controles Internos

Assegurar, em conjunto com as demais áreas, a adequação, o fortalecimento e a conformidade do Ambiente e Controles Internos, procurando mitigar riscos de acordo com a complexidade de seus negócios, bem como disseminar a cultura de Controle Internos para assegurar o cumprimento de leis e regulamentos aplicáveis à sociedade.

### 18.3. Mapeamento de processos

Organizar e implantar uma gestão de processos, garantido que os objetivos e o cumprimento das obrigações legais e regulatórias estejam identificados e formalizados. Desta forma, garante-se melhoria de processos de forma integrada e alinhada em pro da sua eficiência e da mitigação/controlar dos riscos inerentes, aprimorando consequentemente o desempenho e a agilidade de resposta às mudanças.

### 18.4. Normativos

Padronizar e sistematizar processos e procedimentos, garantindo disciplina no cumprimento dos processos e plano contínuo de atualização para manter sua integridade e permitir a transformação, promovendo a gestão do conhecimento, recursos e tecnologia em prol de melhores resultados para o negócio.

## 19.Principais Documentos Associados ao Compliance

- (i) Código de Ética e Conduta;
- (ii) Manual de Compliance;
- (iii) Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo;



- (iv) Política Geral de Segurança da Informação;
- (v) Plano de Recuperação de Desastres e Continuidade de Negócios;
- (vi) Política de Gestão de Riscos;
- (vii) Política de Gestão de Crise;
- (viii) Política de Cadastro de Clientes

### 19. Programa de Compliance

#### 19.1. Objetivo

O programa de Compliance é o conjunto de ações implementadas em toda a companhia, visando a mitigar o risco de Compliance, assim como o atingimento da missão de área de Compliance.





### 20. Componentes

#### 20.1. Avaliação de Riscos

A construção de um programa de Compliance efetivo passa pelo mapeamento dos processos da companhia e posterior identificação dos riscos inerentes, controles associados, indicadores para acompanhamento da performance do programa e a identificação dos riscos residuais resultantes deste processo.

O contexto de negócios onde a MOKA PAY se insere e sua relação com clientes, fornecedores, reguladores, agentes públicos e outras partes interessadas, também devem compor essa avaliação.

Neste escopo, também são considerados especificamente a identificação e tratamento de riscos e processos voltados à Continuidade de Negócios da empresa, que serão tratados pelo Plano de Continuidade de Negócios.

Através da Gerência de Processos, a Área de Compliance trabalha na otimização e identificação de oportunidades de ganhos e eficiência em processos da companhia, buscando minimizar o risco de perdas, multas, punições e outras consequências provenientes de ineficiências em processos corporativos.

#### 20.2. Supervisão e Recursos para o Compliance

A área de Compliance deve ter independência e autonomia para execução das ações, assim como para reportar os resultados identificados. Diante disso, é fundamental que a função de Compliance possua uma linha direta de reporte dos indicadores do programa para a diretoria, e receba dessa um permanente alinhamento com a estratégia e modelo de negócios da empresa.

#### 20.3. Código de Ética, Políticas e Procedimentos

A estrutura normativa da companhia deve possuir regras claras, concisas e acessíveis para todos os colaboradores, principalmente em processos mais sensíveis do ponto de vista de Compliance. Tanto o Código de Ética, quanto as políticas e regulamentos devem nortear a atuação de áreas, funcionários e demais partes interessadas no relacionamento com a



MOKA PAY. Nesse sentido, devem estar claras para todos estes atores as condutas admitidas e as não admitidas em todos os níveis de relacionamento com ou partir da MOKA PAY.

Os documentos deverão passar por um processo periódico de atualização e avaliação de aderência ao contexto operacional e modelo de negócios da empresa, para que não haja uma defasagem entre o que está previsto e a prática de negócios da MOKA PAY.

### 20.4. Comunicação e Treinamentos

A formação de uma cultura ética e de conformidade depende muito da eficácia de um plano de comunicação e treinamento para todos os níveis da empresa, deixando claro os objetivos do programa e reforçando o compromisso da organização com o tema.

O processo de comunicação e treinamento deve alcançar todos os colaboradores e prever em algum nível seus fornecedores, parceiros de negócios, administradores e outras partes interessadas. Deve ser elaborado com uma linguagem adequada aos diversos públicos, para que seja de alcance a eficácia esperada, assim como devem ser estabelecidos mecanismos que garantam que a cultura de Compliance está permeando toda a organização com os conceitos de fato internalizados em casa um destes autores, sejam internos ou externos.

### 20.5. Controles Internos, Monitoramento e Testes

A execução do programa baseia-se na implementação de controles em diversos processo e níveis da empresa, para que o Compliance possa garantir que os riscos identificados estejam devidamente controlados. A análise da eficácia desses controles é feita pelo Comitê de Riscos, o qual estabelece controles-chaves e teste periódicos, que servem para medir a eficácia da aplicação e possibilitar que sejam feitos ajustes no próprio programa.

A Moka Pay possui uma matriz de riscos e, partir dela, é estabelecida uma mecânica de avaliação de riscos inerentes a controles associados a esta matriz, onde o próprio gestor da área avalia seus controles. Posteriormente, seguindo critérios definidos pelo próprio Compliance e possivelmente usando inputs de outras áreas da empresa, são definidos controles específicos para mitigar o risco de Compliance.



### 20.6. Gerenciamento de Ajustes e Investigações

O acompanhamento de não conformidades e oportunidades de melhoria identificadas durante a execução devem servir de base para a melhoria contínua do programa. O acompanhamento e geração de indicadores provenientes do canal de denúncias também deve servir como base para o aperfeiçoamento do programa e da função de Compliance.

### 20.7. Código de Ética, Políticas e Procedimentos

A atividade de reporte visa a garantir que todos os resultados encontrados a partir da execução permanente do programa de Compliance sejam endereçados para diretoria, assim como para todos os demais fóruns e instâncias envolvidas diretamente e indiretamente na condução do programa. O acompanhamento de plano de ação derivados de não conformidades ou oportunidades de melhoria encontradas e outros indicadores do programa devem servir de base para a produção de um relatório de Compliance consolidado, que possa dar visibilidade e continuidade às ações.

## **ANEXO I - Modelo de Relatório Anual de Compliance**

São Paulo, \_\_\_\_\_ de janeiro de \_\_\_\_\_.

Aos sócios,



Ref.: Relatório Anual de Compliance

Prezados,

Em vista do processo de reciclagem anual das regras, políticas, procedimentos e controles internos da MOKA PAY SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA. (“MOKA PAY”), nos termos do Manual de Compliance da Moka Pay (“Manual de Compliance”), e na qualidade de diretora responsável pela implementação, acompanhamento e fiscalização das regras, políticas, procedimentos e controles internos constantes do Manual de Compliance informo o quanto segue a respeito do período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 20[--].

Por favor, encontrem abaixo: (i) a conclusão dos exames efetuados; (ii) as recomendações a respeito de deficiências e cronogramas de saneamento; e (iii) minha manifestação, na qualidade de responsável pelos riscos da Moka Pay, a respeito das verificações anteriores e das medidas planejadas, de acordo com o cronograma específico, ou efetivamente adotadas para saná-las.

I. Conclusão dos Exames Efetuados:

[●]

II. Recomendações e Cronogramas de Saneamento

[●]

III. Manifestação sobre Verificações Anteriores



Fico à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

---

[nome completo]

Diretor de Compliance e Risco



## ANEXO II - Termo de Adesão

Eu, ....., portador da Cédula de Identidade nº ..... e/ou Carteira de Trabalho e Previdência Social nº ..... série ....., declaro para os devidos fins que:

1. Estou ciente da existência do “Manual de Compliance” da MOKA PAY SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA. (“Manual de Compliance”) e de todas as políticas internas da Moka Pay que recebi, li e tenho em meu poder.

2. Tenho ciência do inteiro teor do Manual de Compliance e das Políticas Internas, do qual declaro estar de acordo, passando este a fazer parte de minhas obrigações como Colaborador (conforme definido no Manual de Compliance), acrescentando às normas previstas no Contrato Individual de Trabalho, se aplicável, e as demais normas de comportamento estabelecidas pela Moka Pay, e comprometo-me a comunicar, imediatamente, aos sócios-administradores da Moka Pay qualquer quebra de conduta ética das regras e procedimentos, que venha a ser de meu conhecimento, seja diretamente ou por terceiros.

3. Tenho ciência e comprometo-me a observar integralmente os termos da política de confidencialidade estabelecida no Manual de Compliance da Moka Pay, sob pena da aplicação das sanções cabíveis, nos termos do item 4 abaixo.

4. O não-cumprimento do Código de Ética e/ou das Políticas Internas, a partir desta data, implica na caracterização de falta grave, podendo ser passível da aplicação das sanções cabíveis, inclusive demissão por justa causa, se aplicável. Não obstante, obrigo-me a ressarcir qualquer dano e/ou prejuízo sofridos pela Moka Pay e/ou os respectivos sócios e administradores, oriundos do não-cumprimento do Manual de Compliance e/ou das Políticas Internas, sujeitando-me à responsabilização nas esferas civil e criminal.

5. Participei do processo de integração e treinamento inicial da Moka Pay, onde tive conhecimento dos princípios e das normas aplicáveis às minhas atividades e da Moka





## Manual de Compliance

Versão 1.2

Pat, notadamente aquelas relativas à segregação de atividades, e tive oportunidade de esclarecer dúvidas relacionadas a tais princípios e normas, de modo que as compreendi e me comprometo a observá-las no desempenho das minhas atividades, bem como a participar assiduamente do programa de treinamento continuado.

6. As normas estipuladas no Manual de Compliance e nas Políticas Internas não invalidam nenhuma disposição do Contrato Individual de Trabalho, se aplicável, e nem de qualquer outra norma mencionada pela Moka Pat, mas servem de complemento e esclarecem como lidar em determinadas situações relacionadas à minha atividade profissional.

7. Autorizo a divulgação de meus contatos telefônicos aos demais colaboradores, sendo que comunicarei a Moka Pay a respeito de qualquer alteração destas informações, bem como de outros dados cadastrais a meu respeito, tão logo tal modificação ocorra.

8. Declaro ter pleno conhecimento que o descumprimento deste Termo de Adesão pode implicar no meu afastamento imediato da empresa, sem prejuízo da apuração dos danos que tal descumprimento possa ter causado.

---

---

---

São Paulo, ..... de ..... de 20..... .

\_\_\_\_\_  
[DECLARANTE]