

SUMÁRIO EXECUTIVO

Objetivo: Estabelecer os requerimentos para a gestão e solução de Reclamações recebidas pelos funcionários da Fitch Ratings de acordo com as leis, normas e regulamentações aplicáveis.

Aplicação: A todos os funcionários da Fitch Ratings

Substitui: Boletim 25: *Procedimentos para Gestão de Reclamações* (Versão 9.0, 12 de setembro de 2016)

1. INTRODUÇÃO

Determinadas leis, normas e regulamentações descrevem a forma como a Fitch Ratings deve tratar e solucionar as Reclamações recebidas de Entidades Classificadas, de participantes do mercado, ou do público.

Este Boletim descreve o processo a ser observado pelos funcionários da Fitch Ratings envolvidos com o tratamento, resolução e documentação das resoluções de Reclamações recebidas.

2. DEFINIÇÕES

“**Produto Analítico**” terá o significado estabelecido no Boletim 7: *Produtos Analíticos – Definidos como: Ratings, Assessments, Opinions e Scores*.

“**Reclamação**” é a expressão de insatisfação manifestada à Fitch Ratings ou a qualquer de seus funcionários, seja verbalmente ou por escrito, por uma Entidade Classificada, por um participante do mercado ou do público, com relação a:¹

- “**Assuntos Analíticos**”, que são aqueles relativos, basicamente, à percepção de uma falha da Fitch Ratings ao iniciar, determinar, manter, monitorar, modificar, publicar ou retirar um Produto Analítico, metodologia ou qualquer outra publicação analítica; ou
- “**Questões de Conduta**”, que são aquelas relativas, basicamente, a qualquer percepção de violação à legislação, às normas, regulamentações, ou ao Código de Conduta e Ética da Fitch Ratings ou a quaisquer outras de suas políticas ou procedimentos internos, mas que não se relacionem especificamente a Assuntos Analíticos.

Os assuntos a seguir não são considerados Reclamações, conforme definido nesta Política e, como tal, ficam fora do seu escopo:

- Assuntos não oriundos de comunicações decorrentes de uma Entidade Classificada, ou de um participante do mercado ou do público (por exemplo, Incidentes Internos originados por funcionários da Fitch Ratings);
- Assuntos que não se enquadram no escopo de Assuntos Analíticos ou Questões de Conduta, ou que não identifiquem uma falha ou violação específica da Fitch Ratings;

¹ Críticas à Fitch Ratings ou aos seus Produtos Analíticos feitos em público ou por meio de alguma forma de mídia pública, embora não especificamente dirigidas à Fitch Ratings ou aos seus funcionários não seriam consideradas Reclamações. No entanto, comunicações enviadas à Fitch Ratings ou aos seus funcionários juntamente com, ou além de outros destinatários não afiliados, poderão ser consideradas uma Reclamação contra a Fitch Ratings, dependendo do tipo ou da natureza do comunicado.

- Assuntos que estejam sendo discutidos como parte do processo de apelo externo, conforme discutido abaixo;
- Litígios comerciais em boa-fé, inclusive disputas relativas ao pagamento de honorários, que não envolvam Assuntos Analíticos ou Questões de Conduta; e
- Dependendo dos fatos e circunstâncias, a identificação de pequenos erros de digitação, passíveis de correção ou tipos de erros semelhantes em um comunicado à imprensa, comentário ou qualquer outra publicação.

“**Registro de Reclamações**” é a base de dados utilizada pela Fitch Ratings para registrar as Reclamações. O Registro de Reclamações se divide em:

- “Registro Principal”, utilizado para registrar Reclamações recebidas por membros do Grupo Analítico;
- O “Registro BRM”, utilizado para registrar Reclamações recebidas por funcionários do Grupo de Gestão de Negócios e Relacionamento (“BRM”); e
- O “Registro Confidencial”, usado pelas áreas de Compliance e Jurídico para registrar ou manter Reclamações envolvendo assuntos mais sensíveis ou confidenciais.

“**Reclamante**” é a Entidade Classificada, o participante do mercado ou do público que encaminha uma Reclamação à Fitch Ratings.

“**Incidentes Internos**” são potenciais violações às leis, normas, regulamentações, políticas, procedimentos ou outros padrões de conduta identificados ou levantados por um funcionário da Fitch Ratings, ao contrário de serem identificadas por uma parte externa. Incidentes Internos não são “Reclamações” sujeitas à presente Política e devem ser analisados em separado pela correspondente linha de negócios, juntamente com o suporte da função de controle (por exemplo, o Departamento de Compliance (“Compliance”), o Departamento Jurídico (“Jurídico”), Recursos Humanos etc.), de acordo com as práticas operacionais padrões destas funções.²

“**Entidade Classificada**” significa um emissor ou devedor ao qual a Fitch Ratings atribuiu, ou espera atribuir um Produto Analítico.

“**MD Responsável**” é o Diretor-executivo da Fitch Ratings, ou o seu equivalente³, em última instância responsável pela gerência do funcionário da Fitch Ratings que recebeu a Reclamação do Reclamante.

² A Fitch Ratings encoraja fortemente os funcionários a reportar quaisquer questões que envolvam uma potencial violação ao Código de Conduta, ou à legislação, normas ou regulamentações aplicáveis, diretamente ao departamento de *Compliance* ou a quem esta área determinar. Os funcionários também podem reportar as questões de forma anônima, por meio da ‘*linha direta*’ (*hotline*) com terceiros (a “Hotline Ética”). Os funcionários também têm o direito de reportar suspeitas de violações à legislação federal ou aos regulamentos diretamente a qualquer agência ou entidade governamental. Lembramos aos funcionários que eles não precisam de autorização prévia da Fitch Ratings para tanto e não há necessidade de notificar à Fitch Ratings que efetuaram esse relato ou divulgação. Maiores informações sobre como reportar e tratar Incidentes Internos, inclusive informações sobre a Hotline Ética estão disponíveis no FX, no tab “Reportable Events”.

³ Em alguns Grupos ou Departamentos, os títulos Diretor-executivo (MD) ou Diretor Sênior (DS) não são usados. Nestes casos, o funcionário deverá reportar a Reclamação à pessoa mais sênior do Grupo ou do Departamento. Além disso, em determinados países, a pessoa mais sênior poderá ser um Diretor Sênior (DS). Neste caso, os funcionários devem encaminhar as Reclamações ao DS e não ao MD localizado em outro país. Nos dois casos e desde que o funcionário mais sênior a quem a Reclamação foi reportada tenha recebido as necessárias permissões internas de TI para ter acesso ao Registro de Reclamações, o DS em questão deverá desempenhar as responsabilidades que seriam atribuídas ao MD Responsável, de acordo com esta Política.

3. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Exceto se determinado de outra forma neste Boletim, as seguintes exigências gerais se aplicam ao tratamento de Reclamações:

3.1. Reporte de Reclamações

Qualquer funcionário da Fitch Ratings que receber uma comunicação de uma parte externa que possa constituir uma “Reclamação” deverá prontamente encaminhá-la ao MD Responsável.

- O MD responsável deverá avaliar se a alegação atende à definição de Reclamação. Se assim for, deverá prontamente registrar a Reclamação no correspondente Registro de Reclamações conforme estabelecido abaixo e trabalhar, juntamente com as funções de suporte e controle pertinentes, no sentido de investigar e solucionar a Reclamação.
- O MD Responsável deverá também considerar se, sob a perspectiva de relacionamento, seria apropriado notificar o respectivo Diretor-executivo de BRM que cobre a Entidade Classificada associada ao assunto da Reclamação.
- Com relação a Reclamações que tratem de Assuntos Analíticos relativos a um rating em escala nacional, o MD Responsável também deverá notificar o *Head* da Fitch Ratings no país em questão.

Além disso, por ser o principal ponto de contato com os participantes de mercado e o público, o grupo de BRM poderá receber Reclamações que não sejam diretamente atribuíveis a ações ou omissões de funcionários de BRM. Quando isto ocorrer, BRM deverá entrar em contato com o CPG (Grupo de Políticas de Crédito) (no caso de Reclamações envolvendo Assuntos Analíticos) ou com Compliance (no caso de Reclamações envolvendo Questões de Conduta) para obter orientação sobre que Grupo e MD deverão ficar responsáveis pela análise e tratamento da Reclamação, e quanto à forma como a Reclamação deverá ser registrada.

3.2. Reclamações Verbais

Qualquer funcionário da Fitch Ratings que receba uma Reclamação verbal deverá encorajar o Reclamante a apresentar uma descrição por escrito da base da Reclamação, de forma que os detalhes dessa Reclamação estejam claros e completos. Entretanto, o processo de tratamento da Reclamação deverá, então, prosseguir, mesmo se o Reclamante se recusar a apresentar um resumo por escrito.

3.3. Recursos Externos de Entidades Classificadas

Assuntos ou preocupações levantados por uma Entidade Classificada durante o processo de rating e que tenham relação com alguma falha ou violação pela Fitch Ratings ao iniciar, determinar, manter, monitorar, modificar, ou retirar um Produto Analítico (mas que não envolvam uma alegação de violação ao Código de Conduta da Fitch Ratings ou a outras leis, normas, regulamentações ou políticas internas), deverão ser abordados inicialmente por meio do processo de Recursos externos, conforme descrito no Boletim 2: Manual do Processo de Rating (“RPM”).

Se após a conclusão do processo de apelação externa a Entidade Classificada continuar manifestando insatisfação no sentido de que a Fitch Ratings cometeu uma falha ou uma violação relativa a um Produto Analítico, o MD Responsável deverá discutir com o CPG e Compliance se a questão deverá ser tratada como uma Reclamação, sujeita a esta Política e/ou determinar outras providências mais imediatas com respeito ao Produto Analítico em questão.

3.4. Confidencialidade das Reclamações

A Fitch Ratings envidará esforços no sentido de atender a qualquer solicitação de confidencialidade quanto à fonte de uma Reclamação, se isto ocorrer. Desta forma, caso o Reclamante solicite anonimato, o MD responsável deverá imediatamente comunicar este fato ao Compliance, ou outra pessoa designada, que tratará do assunto de acordo com as práticas operacionais padrões de Compliance, nestas circunstâncias.

3.5. Resposta aos Reclamantes

A Fitch Ratings procurará enviar ao Reclamante, no prazo de trinta dias após a data de recebimento da Reclamação, uma notificação indicando que o assunto se encontra em análise. Além disso, a agência envidará esforços no sentido de solucionar a Reclamação, inclusive oferecendo resposta ao Reclamante no prazo de sessenta dias do recebimento inicial da Reclamação. Entretanto, a Fitch Ratings reconhece que, dependendo da complexidade da Reclamação e de outros fatos e circunstâncias relevantes:

- pode não ser possível solucionar a Reclamação dentro desses prazos; e/ou
- a agência poderá determinar que não seja fornecida uma resposta por escrito ao Reclamante.

4. RESPONSABILIDADE PELA RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Os funcionários e seus gerentes podem não conseguir, individual ou unilateralmente investigar ou resolver Reclamações. Em lugar disso, devem prontamente entrar em contato com o suporte ou com a função de controle em questão (por exemplo, o Grupo de Políticas de Crédito (CPG), Compliance, Recursos Humanos ou Jurídico) conforme discutido abaixo.

4.1. Grupo de Políticas de Crédito

O CPG será responsável pela administração da resolução de Reclamações que envolvam, basicamente, Assuntos Analíticos (veja o Anexo A). O CPG entrará em contato com Compliance se a Reclamação também envolver Questões de Conduta.

4.2. Departamento de Compliance

Compliance será responsável pela administração de Reclamações envolvendo, basicamente, Questões de Conduta. Compliance entrará em contato com o CPG caso a Reclamação também envolva Assuntos Analíticos.

Além disso, Compliance, conforme necessário, também aconselhará os funcionários sobre se uma comunicação em particular constitui uma Reclamação e a forma apropriada de identificar, registrar, tratar, resolver e documentar Reclamações.

4.3. Departamento Jurídico

CPG e Compliance entrarão imediatamente em contato com o Departamento Jurídico se uma Reclamação envolver uma alegação de violação à lei, normas ou regulamentações e entrarão em acordo sobre que função deverá ser basicamente responsável pelo tratamento da Reclamação no futuro.

Além disso, no caso de cartas ou notificações que fujam à forma padrão em que a Reclamação tenha sido recebida, esteja sendo analisada e/ou sendo resolvida, o Departamento Jurídico deverá rever todas as respostas por escrito ao Reclamante, antes do envio destas pela agência ao Reclamante.

4.4. Recursos Humanos

CPG, Compliance e o Departamento Jurídico irão contatar prontamente Recursos Humanos se a Reclamação também envolver questões ligadas ao emprego ou a pessoal e entrarão em acordo sobre que função será basicamente responsável pelo tratamento da Reclamação no futuro.

5. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

5.1. Registro de Reclamações

O MD responsável deverá prontamente registrar todas as Reclamações no Histórico de Reclamações apropriado, preenchendo todos os campos necessários e registrando todas as comunicações por escrito recebidas do Reclamante.

No caso de Reclamações verbais, o MD Responsável também deverá registrar um resumo abrangente dos detalhes sobre a Reclamação no campo apropriado do Histórico de Reclamações.

5.2. Abrangência do Histórico de Reclamações

O MD Responsável, em conjunto com o CPG (para Assuntos Analíticos) ou com *Compliance* (para Questões de Conduta), ou com o Jurídico, ou com Recursos Humanos (no caso de Reclamações que tenham sido encaminhadas a uma ou mais destas funções para tratamento e resolução), deverá assegurar-se de que todas as informações e documentações importantes relativas ao tratamento da Reclamação, incluindo qualquer análise final ou relatórios de investigação ou memorandos, documentação recebida do Reclamante, correspondência enviada para ou recebida do Reclamante, correspondências enviadas ou recebidas deste último, assim como uma descrição da resolução final da Reclamação estão registradas no Histórico de Reclamações por ocasião do fechamento da Reclamação.

5.3. Papéis de Trabalho & Outros Materiais

Além das informações que devem ser mantidas no Histórico de Reclamações, o grupo/função responsável pelo tratamento e solução da Reclamação deverá manter quaisquer outros papéis de trabalho internos importantes, rascunhos, análises ou materiais de suporte, tanto em local seguro fora do Histórico de Reclamações, ou de tal forma que possam ser facilmente recuperados ou reproduzidos, se necessário.

6. PERGUNTAS

Quaisquer perguntas em relação a esta Política, inclusive se uma comunicação em particular constitui uma Reclamação deverão ser encaminhadas a Compliance em reporting@fitchratings.com.

Responsável pelo Procedimento:	Departamento de Compliance
Redator do Procedimento:	Jeff Horvath, Departamento de Compliance
Entrada em Vigor:	16 de outubro de 2017
Versão:	10.1
Suplementos:	Boletim 1: Código de Conduta & Ética Boletim 2: <i>Manual do Processo de Rating</i> Boletim 7: Produtos Analíticos – <i>Definidos como: Ratings, Assessments, Opinions e Scores</i>

ANEXO A

ASSUNTOS ANALÍTICOS – METODOLOGIA, MODELOS & DESEMPENHO ANALÍTICO

Os seguintes requisitos adicionais dizem respeito a Reclamações relativas a Assuntos Analíticos e deverão ser implementados pelo CPG em conexão com o tratamento e resolução de Reclamações:

1. Reclamações relativas ao uso indevido de metodologias, modelos (inclusive Reclamações relativas a premissas), ou ao desempenho analítico de um analista devem ser imediatamente encaminhadas pelo MD pertinente ao Diretor Regional de Crédito (RCO) correspondente, para análise.
2. Ao receber a Reclamação, o RCO deverá prontamente acusar o recebimento ao Reclamante, por e-mail.
3. O RCO irá prontamente analisar o assunto em conjunto com o Diretor de Crédito e o Head Global de Grupo (GGH) pertinente, responsável pela área, se dirigir e coordenar junto a todas as partes envolvidas e determinar as providências apropriadas
4. Normalmente, no prazo de trinta dias após recebimento, o RCO preparará um resumo da análise, por escrito (em forma de carta ao Reclamante), para revisão pelo Departamento Jurídico, detalhando o seguinte:
 - Como foi conduzida a revisão e as conclusões a que chegou; e
 - Quaisquer ações corretivas recomendadas.
5. O Departamento Jurídico examinará o conteúdo da carta e uma vez concluído este exame, o RCO enviará uma cópia desta ao Reclamante, ao GGH apropriado, ao Diretor de Crédito e ao CCO.
6. O GGH pertinente, ou o seu representante que possa ter sido designado pelo GGH com essa finalidade, deverá prontamente acusar o recebimento do relatório final por e-mail, e incluir uma resposta às conclusões do RCO sobre o relatório ou concordando com as ações corretivas ou propondo uma alternativa e oferecendo um cronograma para conclusão de qualquer medida corretiva no relatório. Se nenhuma providência corretiva for necessária, fica dispensada a comunicação ao GGH.
7. Quaisquer divergências entre as providências recomendadas pelo RCO e aquelas que forem propostas pelo GGH deverão ser discutidas e a providência final acordada entre o RCO, o GGH (ou Diretor do Grupo de Análise, se apropriado), pelo Diretor de Crédito e pelo CCO, que poderá incluir o encaminhamento das informações ao grupo de rating pertinente, de forma que ele possa considerar quaisquer possíveis implicações nos ratings. Se a atribuição de um novo rating for provável, poderá ser apropriada a emissão de uma Observação de Rating dependendo da conclusão da avaliação completa dos ratings.
8. O GGH deverá confirmar por escrito ao RCO e ao CCO quando as ações corretivas, se houver, estiverem totalmente implementadas. O RCO anexará a confirmação final ao Registro da Reclamação.
9. Se o RCO determinar que a Reclamação não seja válida ou que nenhuma ação corretiva é necessária, uma explicação deverá ser registrada no Registro de Reclamações.
10. Quando apropriado, o RCO comunicará a forma como a Reclamação foi prontamente solucionada, após a conclusão da revisão.