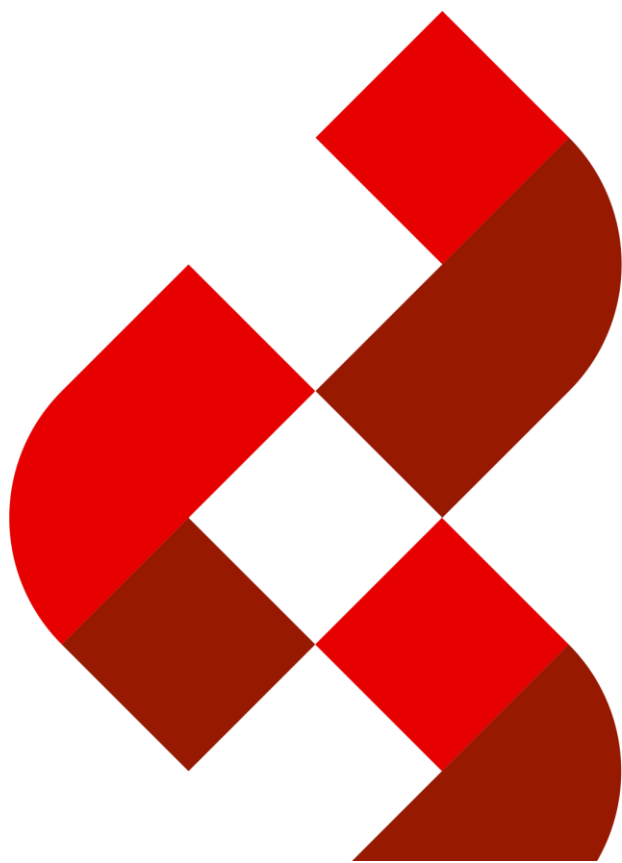




Política de Relacionamento com Terceiros

POLÍTICA CORPORATIVA

v1.0 - 2023





O *hub integrador* do
mercado financeiro

SUMÁRIO

SIGLAS, ABREVIACÕES E DEFINIÇÕES	3
1. INTRODUÇÃO	5
2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	6
3. NOSSO PROPÓSITO, NOSSOS VALORES E NOSSA CULTURA	9
4. OBJETIVOS	10
5. METODOLOGIA	10
6. ESCOPO	10
7. DIRETRIZES GERAIS	11
7.1. Clientes	11
7.2. Fornecedores	13
7.3. Parceiros	15
7.4. Governo	17
8. CONDUTA DOS TERCEIROS	18
8.1. Conformidade com Leis, Regras e Regulamentações	18
8.2. Respeito ao Indivíduo	18
8.3. Segurança do Trabalho, qualidade de vida e do meio ambiente	18
8.4. Proteção e Uso Adequado dos Ativos da RTM	19
8.5. Propriedade Intelectual	19
8.6. Mídias Sociais	19
8.7. Responsabilidade ambiental, social e corporativa	20
8.8. Conflitos de Interesse	20
8.9. Brindes e Patrocínios	21



O *hub integrador* do
mercado financeiro

8.10. Práticas anticorrupção	22
8.11. Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo	22
9. DENÚNCIAS, INVESTIGAÇÕES E CONSEQUÊNCIAS	23
10. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO	23
11. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	24
11.1. Canal de Denúncias	24
11.2. Proteção e Privacidade de Dados	24
11.3. Suporte Técnico	24
11.4. Relacionamento com o Cliente	24
11.5. Relacionamento com a imprensa	24
CONTROLES DO DOCUMENTO	25

DOCUMENTO PÚBLICO

As informações contidas neste documento podem ser divulgadas publicamente – incluindo clientes, fornecedores, prestadores de serviço, público em geral e mídias sociais – sem que causem algum dano à RTM.



O *hub integrador* do
mercado financeiro

SIGLAS, ABREVIACÕES E DEFINIÇÕES

TERMO	DESCRIÇÃO
Clientes	Pessoas que têm acesso e contratam um produto ou serviço mediante pagamento.
Due Diligence (DDQ)	O Due Diligence Questionnaire consiste no documento por meio do qual são obtidas confirmações a respeito da estrutura do Fornecedor e sua aderência aos controles e procedimentos mínimos exigidos pela RTM, conforme previsto em nossas normas internas.
Fornecedores	Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de comercialização de produtos ou prestação de serviços.
Governança	Para fins desta Política, Governança é o conjunto de ações que visam o fortalecimento dos controles dos processos internos por meio da adoção de medidas voltadas para a ética e compliance de forma a evitar a ocorrência de atos ilícitos e posturas inadequadas.
Governo	Governo é a autoridade governante de uma nação ou unidade política, que tem como finalidade reger e organizar a sociedade.
Homologação	Fornecedores homologados, são Fornecedores credenciados. O credenciamento do Fornecedor é obtido com base na avaliação, indicando que este está apto a fornecer determinados produtos e serviços.
Parceiro	Para fins desta política, Parceiro é toda pessoa jurídica com quem se deseja estabelecer relacionamento formal de colaboração para o alcance de objetivos mútuos de negócios, através de projetos específicos, como o desenvolvimento de novos produtos, otimização de produtos existentes, entrada em novos mercados ou a oferta de soluções integradas para clientes. O estabelecimento de um parceiro corporativo visa objetivos estratégico e de longo prazo que busca criar valor compartilhado para ambas as empresas.
Responsabilidade Ambiental	A responsabilidade ambiental refere-se à preservação dos recursos e promoção do desenvolvimento sustentável.
Responsabilidade Social	A responsabilidade social busca contribuir para uma sociedade mais justa e, para tanto, é uma forma ética de pensar e agir nas relações sociais.
Risco	Possíveis acontecimentos que podem ou não ocorrer (incerteza), e que se ocorrerem podem impedir ou atrapalhar o alcance dos objetivos de uma organização ou de um processo de negócio específico.
Segmentação	É a definição prévia do rol de tipificações padrão a serem atribuídas a cada Fornecedor, visando tratamento diferenciado conforme os riscos que envolvem cada segmento.
Terceiros	Pessoa ou entidade que se relaciona com a RTM. Para fins desta Política, definimos como Terceiros as seguintes partes interessadas: Clientes, Fornecedores, Parceiros e Governo.



O *hub integrador* do
mercado financeiro

1. INTRODUÇÃO

1.1. Resumo

A Política de Relacionamento com Terceiros estabelece e descreve os princípios e as diretrizes da RTM e seus colaboradores na relação com as partes interessadas em todo ciclo de vida de seus produtos e serviços.

1.2. Aplicação

Às empresas RTM:

- RTM Rede de Telecomunicações do Mercado Ltda; e
- RTM Infraestrutura em Tecnologia da informação Ltda.

1.3. Requisitos estatutários e regulamentares

- ABNT NBR **ISO/IEC 27.002** (Código de prática para controles de segurança da informação)
- **ISO/IEC 27036-2** (Cibersegurança - Relacionamento com Fornecedores - Parte 2: Requisitos)
- **COBIT 2019** (Objetivos de controle de informação e tecnologia relacionada)
- **ITIL v4** (Estrutura para o gerenciamento de serviços habilitados para TI)
- **NIST** (Guia de Aperfeiçoamento da Segurança Cibernética para Infraestrutura Crítica v.1.1)
- **NIST SP 800-53** (Controles de segurança e privacidade para sistemas de informação)
- **PCI DSS v3.2.1** (Padrão de segurança de dados da indústria de cartões de pagamento)
- **SWIFT SIP v3** (Programa de segurança do Cliente da Sociedade de Telecomunicações Financeiras Interbancárias Mundiais)

1.4. Documentação normativa de referência

A Política de Relacionamento com Terceiros está alinhada as demais políticas da organização, dentre as quais destacamos as seguintes:





O *hub integrador* do
mercado financeiro

2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

2.1. Alta Direção

Compete à Alta Direção as seguintes atribuições:

- Assegurar que a política de Relacionamento com Terceiros e as diretrizes nela estabelecidas sejam compatíveis com a direção estratégica da organização;
- Encorajar um comportamento que crie e apoie as relações com Terceiros, de forma a prevenir e não tolerar condutas inadequadas;
- Ser comprometida com a gestão do relacionamento com Terceiros, apoiando o cumprimento das diretrizes estabelecidas.

2.2. Comitê Estratégico de Governança, Riscos e Compliance

Compete ao Comitê Estratégico de Governança, Riscos e Compliance as seguintes atribuições:

- Aprovar a Política de Relacionamento com Terceiros;
- Recepcionar e investigar relatos de denúncias com responsabilidade, de maneira justa e imparcial;
- Deliberar sobre aplicação de consequências, quando confirmadas violações praticadas por Terceiros.

2.3. Gerência de Governança, Riscos e Compliance

Compete à Gerência de Governança, Riscos e Compliance as seguintes atribuições:

- Atuar em conjunto com as áreas donas dos processos em procedimentos de *due diligence* de Fornecedores e Parceiros, avaliando riscos de fornecimento e conformidade quanto aos requisitos de integridade, quando aplicável;
- Apoiar a gerência de Governança de TIC em demandas de auditorias de Clientes.

2.4. Gerência de Governança de TIC

Compete à Gerência de Governança de TIC seguintes atribuições:

- Atuar em conjunto com as áreas donas dos processos em procedimentos de *due diligence*, de Fornecedores e Parceiros, avaliando riscos de fornecimento e conformidade quanto aos requisitos de Segurança da Informação, quando aplicável;
- Coordenar pedidos de auditorias de Clientes.



2.5. Gerência Jurídica

Compete à Gerência Jurídica as seguintes atribuições:

- Gerenciar Contratos;
- Elaborar Contratos padrões e cláusulas contratuais obrigatórias;
- Apoiar às demais áreas da organização na elaboração, análise e revisão de contratos com Terceiros para garantir que as cláusulas contratuais estejam em conformidade com essa política e que não prejudiquem ou coloquem em risco a RTM;
- Gerenciar o relacionamento com as autoridades governamentais;
- Atuar em conjunto com Assessoria de Inovação e Novos Negócios em procedimentos de *due diligence* de Parceiros, quando aplicável;
- Apoiar as áreas de negócio quando da aplicação de medidas administrativas, conforme regras estabelecidas nos normativos internos, quando necessário.

2.6. Gerência Financeira e Administrativa

Compete à Gerência Financeira e Administrativa as seguintes atribuições:

- Aplicar os critérios estabelecidos nos normativos internos para selecionar e avaliar Fornecedores da RTM;
- Coordenar e conduzir procedimentos de *due diligence* em Fornecedores, quando aplicável;
- Manter a base de Fornecedores atualizada com os registros necessários para o seu gerenciamento;
- Aplicar medidas administrativas, conforme regras estabelecidas nos normativos internos, quando necessário.

2.7. Assessoria de Inovação e Novos Negócios

Compete à Assessoria de Novos Negócios e Inovação as seguintes atribuições:

- Aplicar os critérios estabelecidos nos normativos internos para selecionar, avaliar e desenvolver Parcerias;
- Manter a base de Parceiros atualizada com os registros necessários para o seu gerenciamento;
- Gerenciar o relacionamento com os Parceiros;
- Aplicar medidas administrativas, conforme regras estabelecidas nos normativos internos, quando necessário;
- Coordenar e conduzir procedimentos de *due diligence* em potenciais Parceiros de negócio, quando aplicável.



2.8. Assessoria de Gestão de Pessoas

Compete à Assessoria de Gestão de Pessoas as seguintes atribuições:

- Gerenciar os processos de Denúncias e Investigações e de Consequências, endereçando ao comitê Estratégico de GRC assuntos relacionados ao tema;
- Garantir a aplicação e guarda das evidências referentes às ações de conscientização e treinamento dos temas relacionados aos Processos de Denúncias e Investigações e de Consequências.

2.9. Gestor do Contrato

Compete ao Gestor do Contrato as seguintes atribuições

- Monitorar e gerenciar os serviços prestados pelos fornecedores sob sua responsabilidade;
- Avaliar a performance dos fornecedores sob sua responsabilidade conforme as definições de normativos internos;
- Gerenciar o relacionamento com os fornecedores de bens e serviços;
- Aplicar medidas administrativas, conforme regras estabelecidas nos normativos internos, quando necessário;
- Endereçar à Gerência Financeira e Administrativa e à Gerência Jurídica, ações administrativas, deliberadas pelo GT de Denúncias e Investigações.

2.10. Colaborador

Compete aos colaboradores da RTM:

- O cumprimento das diretrizes e regras estabelecidas nesta política no exercício de suas funções e execução de suas atividades e processos.



O *hub integrador* do
mercado financeiro

3. NOSSO PROPÓSITO, NOSSOS VALORES E NOSSA CULTURA

Somos a RTM. O *hub integrador* do mercado financeiro brasileiro.

Somos especialistas no que fazemos. Vamos muito além de tecnologias de ponta: nosso maior recurso é o conhecimento do negócio. Temos experiência e entendemos dores e demandas dos nossos clientes. Sabemos o que está em jogo e entregamos sempre as melhores soluções para o mercado.

Nosso **propósito**: estimular a evolução através do conhecimento

Nosso posicionamento: entender para **integrar**. Entender para **atender**.

Nossos **valores**: conhecimento, inteligência e certeza.

Nossa cultura:

Foco no Cliente

Nos colocamos no lugar do cliente. Tomamos decisões buscando oferecer a melhor experiência. Queremos construir relacionamentos de lealdade e confiança.

Inovação

Temos o DNA da disrupção. Participamos ativamente do ecossistema de inovação. Somos movidos a desafios. Estamos em constante movimento por melhores soluções.

Ambiente

Uma atmosfera leve e agradável é fundamental para o nosso trabalho. Acreditamos que a colaboração, a equidade e a diversidade de pessoas nos fazem melhores. Estimulamos interações baseadas em respeito e gentileza.

Confiança

Criamos um ambiente para que todos os RTMers tenham liberdade de expressar sua opinião. Acreditamos que ter confiança em si mesmo, na equipe de trabalho e na liderança é o caminho para manter relações prósperas e saudáveis.



O **hub integrador** do
mercado financeiro

4. OBJETIVOS

Garantir que as relações da RTM e de seus colaboradores com os Terceiros sejam sempre pautadas pelos princípios estabelecidos internamente e pelas normas legais aplicáveis.

5. METODOLOGIA

A metodologia para a Política de Relacionamento com Terceiros implantada na RTM baseia-se nos princípios apresentados no item 1.3 – requisitos estatutários e regulamentares – e tem como objetivo garantir que os controles aplicados na gestão de relacionamento estejam adequados e alinhados às melhores práticas do mercado, em conformidade com a conduta ética esperada pela RTM e direcionadas aos respectivos canais de comunicação, de acordo com as relações estabelecidas.

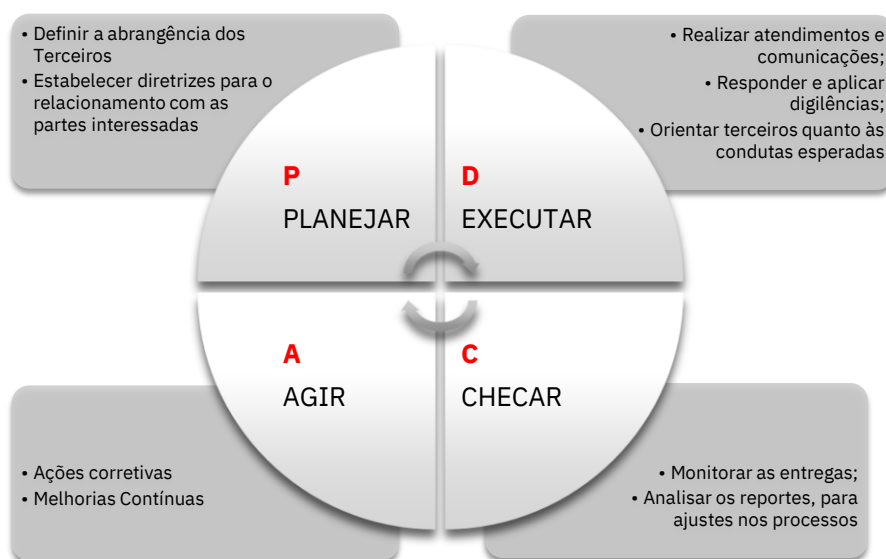


Figura 1 - Ciclo de vida da gestão de relacionamento com terceiros

6. ESCOPO

As diretrizes desta política englobam as seguintes partes interessadas, denominadas pela RTM como 'Terceiros':

- Clientes e usuários de produtos e serviços da RTM;
- Fornecedores, incluindo prestadores de serviço;
- Governo;
- Parceiros.



7. DIRETRIZES GERAIS

7.1. Clientes

7.1.1. Atendimento

O atendimento especializado, cortês e personalizado é uma premissa da RTM com seus Clientes. Os contatos, recepcionados por meio dos diversos Canais de Atendimento, citados no capítulo 10 (dez) desta Política, são devidamente registrados, acompanhados e tratados.

7.1.2. Reunião e Solicitações Diversas

Para agendamento de reuniões, solicitações de diligências ou quaisquer outras necessidades não previstas pelos canais regulares de atendimento, os Clientes RTM devem direcionar o pedido ao representante comercial de sua conta a quem caberá endereçar a demanda internamente.

7.1.3. Monitoramento (auditoria / inspeção / fiscalização)

Os Clientes RTM devem ter a ciência de que as ações de verificação de conformidade ou cumprimento de determinação e recomendações respeitarão as seguintes regras:

- *Due diligence* de compliance ou Inspeção
 - O prazo para resposta dos questionários recebidos de *due diligence* é de 10 dias úteis.
- Auditoria de Cliente
 - A solicitação de auditoria deve ser formalizada pelo Cliente antes do desenvolvimento dos trabalhos de campo, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias da data efetiva do início e nela deve conter os processos, serviços ou produtos a serem auditados;
 - A RTM terá até 15 (quinze) dias para confirmação do recebimento, análise da solicitação e resposta ao Cliente;
 - Será franqueado, sem custo para o Cliente, a realização de 01 (uma) auditoria ao ano, com prazo máximo de 03 (três) dias para a pré-auditoria (refinamento do escopo) e com prazo para devolutiva dos questionários e evidências de até 30 (trinta) dias. Caso haja necessidade da realização de uma auditoria in loco (trabalho em campo), essa se dará também no prazo máximo de 03 (três) dias e deverá respeitar os prazos anteriormente estabelecidos para a solicitação de auditoria;
 - Ultrapassados os prazos estabelecidos para execução da auditoria, os custos serão de responsabilidade do Cliente e seu cálculo se dará mediante cobrança de hora por atendimento;
 - Caso haja alteração da data pré-agendada para a realização da auditoria, por parte do Cliente ou Terceiro contratado em seu nome, na qual haja a necessidade de deslocamento de colaboradores para atendimento ao Cliente, os custos relativos às alterações ou cancelamentos serão de responsabilidade do Cliente.



7.1.4. Gestão dos contratos

- Formalização
 - A Contratação é sempre formalizada por instrumento válido, escrito e assinado, com modelos contratuais definidos pela RTM;
 - A vigência, salvo disposição expressa contrária, iniciará a partir da celebração do contrato definitivo, respeitados os procedimentos de aprovação e assinatura;
 - Acordos e documentos com Clientes são estabelecidos para assegurar que não existam desentendimentos entre a organização e o Cliente em relação a obrigação de ambas as partes com o cumprimento de segurança da informação relevantes.
 - Os seguintes termos são considerados, visando atender aos requisitos da segurança da informação identificados:
 - ✓ Definição de serviços e responsabilidades;
 - ✓ Escopo e capacidade do serviço;
 - ✓ Metas de serviços definidas e acordadas;
 - ✓ Termo de pagamento;
 - ✓ Item de confidencialidade;
 - ✓ Acordo de atendimento para o ANS (quando necessário);
 - ✓ Termo de compromisso com as políticas de segurança da RTM.
- Subcontratação
 - A subcontratação é permitida e expressa no contrato celebrado, incluindo cautelas de segurança, de confidencialidade das informações, bem como de proteção de dados pessoais.
- Cláusulas de segurança da informação
 - Nos contratos celebrados com Clientes, deverão conter expressamente cláusulas de segurança da informação e regras de proteção e privacidade de dados. Somente mediante o consentimento expresso da gerência de governança de TIC, será autorizada a alteração, modificação ou adaptação das cláusulas de Segurança da Informação.
- Cláusulas de compliance
 - Nos contratos celebrados com Clientes, deverão conter expressamente cláusulas de compliance e regras práticas de anticorrupção. Somente mediante o consentimento expresso das gerências de governança será autorizada a alteração, modificação ou adaptação das cláusulas de compliance.



7.2. Fornecedores

Os Fornecedores homologados devem manter informações completas e atualizadas, conforme requerido pela Gerência Financeira e Administrativa, mediante assinatura de procurador e/ou representante habilitado pela organização.

7.2.1. Critérios de Seleção e avaliação de Fornecedores

Os critérios e todas as regras de seleção e avaliação de Fornecedores estão estabelecidos no normativo interno que trata o assunto.

Em linhas gerais e resumidamente, transcrevemos para conhecimento dos Fornecedores, as diretrizes estabelecidas pela RTM para eles:

- Os Fornecedores da RTM são segmentados com base na relevância estratégica e financeira para o negócio. Os Fornecedores de alto impacto nos negócios serão avaliados e qualificados para que possam estar aptos a oferecer seus produtos e serviços;
- A depender da segmentação, a RTM poderá aplicar avaliação de diligência durante a etapa de validação (*Due diligence* de Terceiros), cujo resultado permite avaliar riscos da contratação e avaliar sobre aptidão de fornecimento;
- Identificadas pendências ou não conformidades, estas devem ser sanadas antes da homologação e formalização de Fornecedores credenciados;
- Os Fornecedores oficialmente homologados podem ser incluídos num processo de cotação para fornecimento de um produto ou serviço.
- Os Fornecedores homologados, passam periodicamente por avaliações de desempenho, a fim revalidar seu credenciamento;
- No término do fornecimento de um produto ou serviço, Fornecedores também serão avaliados, de acordo com critérios estabelecidos na norma que trata o assunto “Metodologia para Seleção de Fornecedores”.

7.2.2. Monitoramento (auditoria / inspeção / fiscalização)

Seguindo os parâmetros estabelecidos nos normativos internos, para Fornecedores de alta relevância à continuidade e resultado do negócio da RTM, serão adotados procedimentos de:

- *Due diligence* de Fornecedores
 - Os Fornecedores deverão responder o questionário de *Due Diligence* enviado pela RTM no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- Auditoria de Fornecedores
 - A RTM poderá realizar auditoria em seus Fornecedores para averiguar o cumprimento das obrigações previstas contratualmente podendo, ainda, realizar auditorias nas dependências (auditoria in loco);



O *hub integrador* do
mercado financeiro

- Para tanto, a RTM comunicará o Fornecedor previamente e por escrito em um prazo mínimo de 30 (trinta) dias;
- O prazo para devolutiva dos questionários e respectivas evidências será de 30 (trinta) dias a contar da data de início da auditoria;
- Caso sejam encontradas quaisquer irregularidades durante o processo de auditoria, a RTM notificará o Fornecedor por escrito e o prazo para sanar eventuais irregularidades será de comum acordo entre as partes, sempre respeitando o razoável.

7.2.3. Gestão dos contratos

- **Formalização**
 - A Contratação de Fornecedores deverá ser formalizada por instrumento válido, escrito e assinado, sendo vedada a celebração de contratos verbais, salvo no caso de pequenas compras de pronto pagamento, de acordo com a legislação em vigor;
 - A vigência, salvo disposição expressa contrária, iniciará a partir da celebração do contrato definitivo, respeitados os procedimentos de aprovação e assinatura;
 - Acordos e documentos com Fornecedores são estabelecidos para assegurar que não existam desentendimentos entre a organização e o Fornecedor em relação a obrigação de ambas as partes com o cumprimento de segurança da informação relevantes.
 - Os seguintes termos são considerados para inclusão nos acordos, visando atender aos requisitos da segurança da informação identificados:
 - ✓ Definição de serviços e responsabilidades;
 - ✓ Escopo e capacidade do serviço;
 - ✓ Metas de serviços definidas e acordadas;
 - ✓ Termo de pagamento;
 - ✓ Item de confidencialidade;
 - ✓ Acordo de atendimento para o ANS (quando necessário);
 - ✓ Termo de compromisso com as políticas de segurança da RTM.
- **Subcontratação**
 - A subcontratação só será permitida com a expressa previsão no contrato celebrado, incluindo cautelas de segurança, de confidencialidade das informações, bem como de proteção de dados pessoais;
 - No caso de subcontratação, sempre que necessário, a RTM deverá realizar os procedimentos de verificação de habilitação a que o contratado está sujeito.
- **Cláusulas de segurança da informação**
 - Nos contratos celebrados com Fornecedores, deverão conter expressamente cláusulas de segurança da informação e regras de proteção e privacidade de dados. Somente mediante o consentimento expresso da gerência de governança de TIC, será autorizada a alteração, modificação ou adaptação das cláusulas de Segurança da Informação.



- Cláusulas de compliance
 - Nos contratos celebrados com Fornecedores, deverão conter expressamente cláusulas de compliance e regras práticas de anticorrupção. Somente mediante o consentimento expreso das gerências de governança será autorizada a alteração, modificação ou adaptação das cláusulas de compliance.

7.2.4. Reunião Técnica

Para agendamento de reuniões e/ou solicitações diversas que se façam necessário, os Fornecedores devem direcionar o pedido ao gestor do contrato a quem caberá atender a demanda e, se necessário, endereçar necessidades internamente.

7.3. Parceiros

O desenvolvimento de parcerias é uma importante ferramenta de inovação da RTM para projetos específicos, como: desenvolvimento de novos negócios/produtos, otimizações de serviços existentes, entrada em novos segmentos ou oferta de soluções integradas para clientes. Uma parceria é firmada com uma pessoa jurídica que trabalhará em colaboração para alcançar objetivos mútuos de negócios. O relacionamento de parceria é mais estratégico e de longo prazo, caracterizado pela colaboração, inovação, compartilhamento de riscos e recompensas que tem com um dos objetivos criar valor compartilhado para ambas as empresas.

7.3.1. Critérios de Seleção e Desenvolvimento de Novas Parcerias

A RTM tem o objetivo de apoiar a operação do Mercado Financeiro através do desenvolvimento de soluções tecnológicas que resolvam problemas relevantes de forma eficiente, prática e com alto padrão de qualidade. A Busca por Parceiros neste contexto está alinhada a este objetivo, sendo a forma concreta da RTM praticar a inovação aberta. Os critérios de seleção de Parceiros são:

- Serem pessoas jurídicas, com experiência comprovada em um ou mais dos seguintes itens:
 - desenvolvimento de novos produtos digitais;
 - atuação no fornecimento de produtos para o mercado financeiro;
 - entendimento de aspectos regulatórios do mercado financeiro.
- Devem estar aptos e interessados na realização de parcerias para o desenvolvimento de novos produtos, visando exploração comercial conjunta após negociação e acordo sobre atividades e responsabilidades;
- O desenvolvimento de uma parceria não deve visar desenvolver produtos e serviços que concorram com os serviços core das instituições financeiras clientes da RTM;
- A RTM aplicará a avaliação de diligência durante a etapa de validação (*Due diligence* – Conheça seu Parceiro), cujo resultado permite avaliar riscos da contratação e avaliar sobre aptidão o possível parceiro;



- Identificadas pendências ou não conformidades, estas devem ser sanadas antes da homologação e formalização da parceria.

7.3.2. Avaliação e Monitoramento de Parceiros

Os contratos de parceria devem ser precedidos de verificação de conformidade e devem respeitar as seguintes regras:

- A RTM realizará avaliações prévias de conformidade por meio de um questionário denominado Conheça seu Parceiro;
- O potencial Parceiro deverá enviar em um prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis o questionário respondido e evidências solicitadas;
- A RTM irá analisar os resultados por meio do questionário recebido e realizará pesquisa de Background Check;
- Os resultados serão concluídos em um prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, com emissão de parecer.

Para os Parceiros contratados antes da implementação desta Política, as avaliações e análises serão realizadas mediante demandas.

A avaliação de conformidade de Parceiros será realizada anualmente.

7.3.3. Reunião Técnica

Para agendamento de reuniões e/ou solicitações diversas que se façam necessário, os Parceiros devem direcionar o pedido para Assessoria de Inovação e Novos Negócios a quem caberá atender a demanda e, se necessário, endereçar necessidades internamente.

7.3.4. Gestão dos contratos

- Formalização
 - A Contratação de Parceiros deverá ser formalizada por instrumento válido, escrito e assinado pelos representantes legais das empresas;
 - A vigência, salvo disposição expressa contrária, iniciará a partir da celebração do contrato definitivo, respeitados os procedimentos de aprovação e assinatura;
 - Acordos e documentos com Parceiros são estabelecidos para assegurar que não existam desentendimentos entre a organização e o Parceiro em relação a obrigação de ambas as partes com o cumprimento de segurança da informação relevantes.
 - Os seguintes termos são considerados, visando atender aos requisitos da segurança da informação identificados:
 - ✓ Definição de serviços e responsabilidades;
 - ✓ Escopo e capacidade do serviço;
 - ✓ Metas de serviços definidas e acordadas;



O *hub integrador* do
mercado financeiro

- ✓ Termo de pagamento;
 - ✓ Item de confidencialidade;
 - ✓ Acordo de atendimento para o ANS (quando necessário);
 - ✓ Termo de compromisso com as políticas de segurança da RTM.
- Subcontratação
 - A subcontratação só será permitida com a expressa previsão no contrato celebrado, incluindo cautelas de segurança, de confidencialidade das informações, bem como de proteção de dados pessoais;
 - No caso de subcontratação, sempre que necessário, a RTM deverá realizar os procedimentos de verificação de habilitação a que o contratado está sujeito.
 - Cláusulas de segurança da informação
 - Nos contratos celebrados com Parceiros, deverão conter expressamente cláusulas de segurança da informação e regras de proteção e privacidade de dados. Somente mediante o consentimento expresso da gerência de governança de TIC, será autorizada a alteração, modificação ou adaptação das cláusulas de Segurança da Informação.
 - Cláusulas de compliance
 - Nos contratos celebrados com Parceiros, deverão conter expressamente cláusulas de compliance e regras práticas de anticorrupção. Somente mediante o consentimento expresso das gerências de governança será autorizada a alteração, modificação ou adaptação das cláusulas de compliance.

7.4. Governo

O relacionamento com autoridades governamentais ou órgãos públicos, nacionais ou estrangeiros, é pautado na transparência, honestidade e na boa fé. As seguintes diretrizes são observadas pela RTM em suas interações com agentes públicos:

7.4.1. Documentos oficiais

Documentos oficiais provenientes de atos oficiais, os quais apresentam atos da administração pública que produzem efeito jurídico, como por exemplo, atos administrativos em geral, portarias, resoluções, editais, notificações, multas, entre outros, que venham ser recebidos por quaisquer áreas de negócio da RTM, devem ser endereçados para Gerência Jurídica da RTM, a quem caberá analisar a demanda e, dar os encaminhamentos pertinentes.

7.4.2. Monitoramento (inspeção / fiscalização)

Qualquer solicitação de monitoramento recebida pela RTM por parte do governo deverá ser direcionada para a Gerência Jurídica, a quem caberá tomar as devidas providências.



8. CONDOTA DOS TERCEIROS

A RTM está comprometida em conduzir seus negócios com ética e integridade e em total conformidade com todas as leis, regras e regulamentações aplicáveis e requer dos Terceiros com as quais se relacionam o comprometimento com comportamento ético, a observância e o cumprimento das seguintes condutas:

8.1. Conformidade com Leis, Regras e Regulamentações

- Os Terceiros devem cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis ao negócio de atuação da RTM (leis, regulamentações e normas em geral), incluindo todas as leis que possam ensejar responsabilização da RTM por atos de seus Terceiros;
- Os Terceiros têm a obrigação para com a RTM de cumprir toda a legislação aplicável às atividades profissionais que eles conduzem e que sejam objeto da relação com a RTM;
- A RTM repudia a prática de atos ilícitos como fraude, suborno e corrupção e preconiza que casos destas naturezas sejam combatidos pelos Terceiros com os quais se relacionam e incentiva que atos destas naturezas sejam a nós reportados, quando tenham conhecimento ou venham a tomar conhecimento.

8.2. Respeito ao Indivíduo

- A RTM mantém compromisso com valores éticos e de respeito ao indivíduo, sejam com colaboradores ou Terceiros e, espera dos Terceiros com as quais se relacionam:
 - Que zelem por comportamento respeitoso, compatível com padrões socialmente aceitos, coíbam todas as formas de discriminação e desrespeito, seja de gênero, classe social, cor, etnia, orientação sexual, nacionalidade, religião, entre outros, bem como qualquer tipo de abuso e assédio, seja moral, sexual, que possa ferir a dignidade de qualquer indivíduo;
 - Respeitem os direitos humanos combatendo, entre outros, a exploração da mão de obra, seja do trabalho escravo, análogo ao escravo ou infantil.

8.3. Segurança do Trabalho, qualidade de vida e do meio ambiente

- Os Terceiros devem cumprir com a legislação socioambiental e relacionada à segurança do trabalho aplicável às suas atividades, a fim de garantir segurança e qualidade de vida de seus colaboradores e representantes. Deste modo, espera-se que:
 - Cumpram os requisitos mandatórios de meio ambiente definidos em legislação e definidos em contrato;
 - Façam o reporte às autoridades responsáveis de acordo com os requisitos regulamentares sobre irregularidades envolvendo quaisquer questões socioambientais;



O *hub integrador* do
mercado financeiro

- Implementem medidas para minimização dos impactos e riscos socioambientais resultantes de suas atividades;
- Os Terceiros do setor de logística e operações devem atentar-se para a utilização correta de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), assim como quaisquer outros Terceiros de setores que realizarem serviços que necessitem da utilização de Equipamentos de Proteção Individual.

8.4. Proteção e Uso Adequado dos Ativos da RTM

- Em alguns casos, os Terceiros com os quais a RTM se relaciona podem ter necessidade de acesso a ativos e/ou informações da RTM. Na ocorrência dessas situações, o Terceiro deverá ter ciência que não é permitido utilizar ativos e recursos da RTM, como hardware, software, telefones, aparelhos diversos, materiais ou informações proprietárias da RTM, para trabalhos não relacionados às estritas atividades relacionadas ao vínculo comercial firmado com a RTM, salvo se expressa e previamente autorizado por escrito pela RTM;
- A perda, o furto, o roubo, a apropriação indevida e/ou o uso indevido de ativos ou, recursos da RTM podem ser considerado crime, de acordo com a legislação penal brasileira. Dessa forma, todos os Terceiros devem proteger os ativos ou recursos da RTM;
- Perda, furto, roubo, apropriação indevida e uso indevido de ativos ou recursos da RTM deve ser imediatamente reportado ao gestor do contrato da RTM;
- Os hardwares, telefones, aparelhos diversos, software e e-mail corporativos da RTM estão sujeitos à auditoria e monitoramento a qualquer momento, com ou sem aviso prévio.

8.5. Propriedade Intelectual

- Informações, dados ou qualquer tipo de conhecimento, de natureza específica, proprietária ou confidencial, como produto de trabalho, apresentações, relatórios, planilhas, produção de conteúdo e know-how produzidos por Terceiros no âmbito do relacionamento com a RTM são de propriedade da RTM, exceto se acordado de outra maneira por escrito;
- É estritamente proibido aos Terceiros, copiar, transmitir ou distribuir informações da RTM, salvo com autorização prévia e aprovado pelo diretor imediato responsável pelo relacionamento comercial com o Terceiro.

8.6. Mídias Sociais

- Os Terceiros em atividade para a RTM, não devem se identificar em suas redes sociais pessoais ou profissionais como parte da RTM e, devem sempre respeitar o seguinte:
 - Nunca divulgue informações confidenciais sobre a RTM, seus negócios, Clientes, Fornecedores, Parceiros ou outros;



O *hub integrador* do
mercado financeiro

- parentes, familiares ou quaisquer outras relações de seus Representantes que configurem ou possam configurar vantagem no processo;
- Utilizar informações da RTM que não sejam divulgadas publicamente (informações proprietárias, sensíveis ou confidenciais) em nome de, ou fornecer tais informações para, os membros de sua família, amigos ou outras pessoas de relacionamento de seus Representantes, para obter vantagens pessoais na negociação de valores mobiliários ou para fins comerciais;
 - Receber descontos pessoais (caso não sejam oferecidos ao público em geral) ou outros benefícios ou vantagem indevida como resultado de seu acesso às informações e dados em geral da RTM ou seu relacionamento com a RTM;
 - Receber empréstimos ou garantias de quaisquer obrigações em decorrência de seu acesso às informações e dados em geral da RTM;
 - Prometer ou ofertar a colaboradores da RTM presentes, brindes ou patrocínios que vão contra as regras estabelecidas nesta Política.
- Quaisquer situações que configurem um conflito de interesses, real ou aparente, devem ser reportados à RTM no momento de sua identificação;
 - Em caso de surgimento de um conflito de interesses, real ou aparente, entre suas atividades pessoais e profissionais o Terceiro deverá lidar com o conflito de interesse de maneira ética, de acordo com as disposições desta Política.

8.9. Brindes e Patrocínios

- Temos cautela no recebimento de Brindes e Patrocínios e, portanto, orientamos nossos colaboradores sobre o tema. Brindes, jantares, almoços e eventos de entretenimento devem ser realizados exclusivamente para aprimorar as relações institucionais da RTM e não podem, de nenhuma forma, comprometer nossa imparcialidade em decisões comerciais.
- Aceitamos e damos brindes que não tenham valor superior a um quarto do salário-mínimo. Acima deste valor, recusamos e devolvemos ao ofertante. Na impossibilidade da devolução, os itens serão sorteados entre os RTMers e/ou ainda doados às instituições que apoiamos nas iniciativas de ESG, sempre comunicando o ofertante sobre a decisão;
- A aceitação de hospitalidades (convites para eventos de entretenimento, jantares, dentre outros) que superem o valor de um quarto do salário-mínimo são submetidos à aprovação da diretoria;
- Avaliamos nossa participação em eventos e treinamentos patrocinados por Terceiros e, portanto, orientamos nossos colaboradores sobre o tema;
- Podemos participar de eventos profissionais ou treinamentos, realizados em horário comercial, desde que contribuam para as atividades que executamos na organização. Avalie, com seu gestor, o escopo e os objetivos do evento, antes de aceitá-lo;



O *hub integrador* do
mercado financeiro

- Orientamos nossos colaboradores que todas as despesas ligadas a viagens devem atender as regras de nossos normativos internos e, casos excepcionais de hospitalidades e convites para eventos técnicos custeados por terceiros devem ser aprovados pela Diretoria.

8.10. Práticas anticorrupção

- A RTM cumpre a Lei Anticorrupção, Lei 12.846/2013 que prevê a responsabilização administrativa e civil de organizações pela prática de atos contrários à administração pública, nacional ou estrangeira e, não tolera atos de fraude, suborno e corrupção, sejam por seus colaboradores ou Terceiros;
- Violações às leis anticorrupção podem comprometer a imagem e reputação da RTM e de seus colaboradores, deteriorar seu valor econômico e impactar sua sustentabilidade e longevidade. Portanto, os Terceiros com as quais se relacionam devem cumprir e estar em conformidade com as determinações da Lei;
- Atos de natureza ilícita podem resultar em responsabilização civil, administrativa e criminal;
- Quaisquer condutas destas naturezas devem ser reportadas à RTM, quando tenham conhecimento ou venham a tomar conhecimento.

8.11. Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo

- Ainda que a RTM não seja objeto da Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, por não intermediar transações financeiras, atuando somente como um hub integrador do setor financeiro, é sua função social e obrigação combater crimes de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e atos ilícitos de qualquer natureza, criando políticas e procedimentos que permitam a identificação, a análise e a denúncia de comportamentos suspeitos para as autoridades;
- Não admitimos qualquer prática que vise ou resulte na ocultação ou na dissimulação da origem, localização, disposição, movimentação ou da propriedade de bens, direitos ou valores provenientes de infrações penais;
- Repudiamos todos os atos que violem as premissas da Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e, requeremos dos Terceiros com as quais nos relacionamos, que sejam coibidos, em suas atividades e relações, atos desta natureza.



O *hub integrador* do
mercado financeiro

9. DENÚNCIAS, INVESTIGAÇÕES E CONSEQUÊNCIAS

- A RTM se compromete a investigar as denúncias recebidas com responsabilidade, de maneira justa e imparcial, e a tomar as medidas disciplinares, administrativas e/ou legais apropriadas, quando cabíveis;
- Violações a este normativo estão sujeitas a sanções disciplinares estabelecidas pela RTM e Legislações Vigentes, e serão decididas caso a caso pelo Comitê Estratégico de Governança, Riscos e Compliance;
- Para realizar uma denúncia de violação deste normativo deve-se utilizar o Canal de Denúncias da RTM (<https://canal.ouvidordigital.com.br/rtm> ou WhatsApp 31 8947-7889).

10. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

- Esta política é um documento público e está disponível para conhecimento de todos os Terceiros que se relacionam com a RTM, através de sua publicação no Site da RTM;
- É responsabilidade dos Terceiros que se relacionam com a RTM buscar orientação por meio dos canais disponibilizados, se, e quando, houver qualquer questão ou dúvida sobre a aplicação e cumprimento de regras nesta estabelecidas;
- Fornecedores que prestam serviços de forma constante à RTM, incluindo aqueles que prestam serviços nas suas instalações e Fornecedores dos segmentos 'crítico' e 'estratégico', devem ser comunicados quanto à Política de Relacionamento com Terceiros, do Código de Ética e Condutas, assim como as demais diretrizes que norteiam a RTM, atestando ciência e conformidade com suas diretrizes.



O *hub integrador* do
mercado financeiro

11. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

11.1. Canal de Denúncias

- <https://canal.ouvidordigital.com.br/rtm>
- Atendimento WhatsApp: (31) 989477889

11.2. Proteção e Privacidade de Dados

- Atendimento telefônico: (21 ou 11) 2102-7828
- Internet: <https://www.rtm.net.br/lgpd/>
- E-mail: dpo@rtm.net.br

11.3. Suporte Técnico

O atendimento de chamado técnico funciona em regime 24 X 7 e poderá ser acionado das seguintes formas:

- Sistema de Service Desk: <https://servicedesk.rtm.net.br/>
- Atendimento telefônico: Geral (0800-761-6123)
- E-mail: suporte.rtm@rtm.net.br

11.4. Relacionamento com o Cliente

- Atendimento telefônico: (21 ou 11) 2102-7828
- Internet: <https://www.rtm.net.br/>
- E-mail: relacoescomCliente@rtm.net.br

11.5. Relacionamento com a imprensa

- Atendimento telefônico: (21 ou 11) 2102-7324
- Internet: <https://www.rtm.net.br/>
- E-mail: mkt@rtm.net.br