



PL-COM-041
Política de Penalidades e Apuração Interna de
Responsabilidade - CIEL IT

Revisão: 0.0
Data: 05/06/2026
Elaborador: Gestão de Compliance
Aprovador: Alta Direção

POLÍTICA DE PENALIDADES E APURAÇÃO INTERNA DE RESPONSABILIDADE

I – APRESENTAÇÃO:

A POLÍTICA DE PENALIDADES E APURAÇÃO INTERNA DE RESPONSABILIDADE, em conjunto com o CÓDIGO DE CONDUTA e as demais Políticas da CIEL fazem parte do seu Programa de Integridade.

Especificamente a POLÍTICA DE PENALIDADES E APURAÇÃO INTERNA DE RESPONSABILIDADE estabelecem as diretrizes para processamento de denúncias e apuração de possíveis cometimento de infrações ou ilicitudes no ambiente corporativo ou fora dele, capazes de trazerem responsabilidades legais ou contratuais a CIEL ou impactar, de alguma maneira, em sua reputação.

De nada serviria o Programa de Compliance se as infrações aos termos do Código de Conduta e de suas Políticas não fossem efetivamente prevenidas, detectadas e reparadas.

A elaboração desta Política fundamenta-se na efetividade do Programa de Compliance da CIEL, na medida em que regulamenta o exercício da averiguação de potenciais violações à lei ou ao Código de Conduta e Políticas que o complementam, concomitante com a identificação de responsabilidades e definição de sanções ou ações corretivas apropriadas.

Esta Política também se destina a garantir que quaisquer preocupações sobre as atividades da CIEL sejam tratadas de forma séria, justa e sem medo de represálias. Qualquer dúvida ou esclarecimento sobre a aplicação desta Política poderá ser enviada à Gestão de Compliance ou ao canal de comunicação da CIEL, disponíveis no website.

II – NORMAS:

1. OBRIGATORIEDADE E ABRANGÊNCIA:

1.1 As normas previstas nesta Política aplicam-se a todos os que interagem com a CIEL (membros da Alta Direção, Representantes, Prepostos, Colaboradores, Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios), independente da natureza do vínculo jurídico.

2. DENÚNCIA:

2.1 Para fins desta Política, denúncia é o relato de fatos que podem impactar a imagem da CIEL, ou que potencialmente caracterizem violação às Leis Brasileiras ou estrangeiras, ou às normas previstas no Código de Conduta da CIEL e das Políticas que o integram.

2.2 O Denunciante, para fins desta Política, é a pessoa que, com ou sem identificação, traz informações acerca de possíveis condutas infratoras, praticadas contra a CIEL ou no âmbito de suas atividades.

2.3 A CIEL, por meio desta Política, incentiva a todos os que com ela interagem a reportar qualquer



PL-COM-041
Política de Penalidades e Apuração Interna de
Responsabilidade - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

suspeita de infração ética ou legal.

2.4 A CIEL disponibiliza Canal de Denúncias na home page da CIEL, bem como no portal www.contatoseguro.com.br/zoomholding, para que qualquer pessoa possa reportar situações que apresentem indícios de ilicitude, relacionadas aos temas previstos no Código de Conduta, ou que, de alguma maneira, configure violação do dever de conformidade ética e legal, no âmbito das interações corporativas.

2.5 As denúncias poderão ser anônimas e quando identificado o Denunciante, sua identidade será preservada e restrita aos responsáveis pela análise e apuração interna da responsabilidade.

2.6 Sempre que possível, a denúncia deverá conter:

- a) a descrição do fato;
- b) local da ocorrência;
- c) data ou período da ocorrência;
- d) autor ou possível autor da infração;
- e) evidências.

2.7 As denúncias serão inicialmente recebidas pela Gestão de Compliance, na qual integra o Comitê de Integridade, órgão de apoio consultivo e deliberativo, de caráter permanente, que integra a Gestão de Compliance, especialmente no que diz respeito à Gestão do Canal de Denúncias, sendo também responsável por auxiliar a Alta Direção na continuidade e aperfeiçoamento do Programa de Integridade da CIEL e de sua controladora.

2.8 O processamento dos reportes efetuados no Canal de Denúncias será regulamentado pelo Regimento Interno do Comitê de Integridade, elaborado pela Gestão de Compliance e aprovado pela Alta Direção da empresa Controladora. Em caso de omissão, a Gestão de Compliance tomará as decisões pertinentes de acordo com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e dentro dos limites da sua competência.

2.9 A Gestão de Compliance também poderá encaminhar para apuração preliminar ou investigação, fatos que cheguem ao seu conhecimento por qualquer meio de comunicação, não se limitando apenas ao Canal de Denúncias.

2.10 Relatórios de Auditoria interna ou outros documentos que relatam fatos que dão indícios de infração também poderão ser encaminhados pela Gestão de Compliance para investigação.

3. INVESTIGAÇÕES:

3.1 A finalidade da investigação é averiguar os fatos e a sua autoria, detectando se houve uma conduta de violação de leis ou do Código de Conduta da CIEL e das Políticas que a integram, ou que, mesmo não estando prevista nas suas normas internas, considerem-se prejudiciais à imagem da corporação. As investigações de denúncias deverão ser realizadas de forma independente e documentadas.

3.2 Para fins desta Política, denomina-se Investigador o responsável pela investigação, independente de quem a conduz, se um profissional ou comissões internas, ou se profissionais especializados terceirizados.

3.3 O Investigador interno, seja ele um único profissional ou uma comissão interna, será indicado pelo Gestão de Compliance da CIEL, o qual deverá considerar se a(s) pessoa(s) indicada(s) possui(em)



PL-COM-041
Política de Penalidades e Apuração Interna de
Responsabilidade - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

tempo hábil para se dedicar à investigação, descrição, integridade, ética, conhecimento de questões técnicas que possam estar envolvidas na investigação, além de outras competências necessárias ao encargo, considerando a natureza e as características envolvidas em cada investigação.

3.4 O Investigador está obrigado a guardar dever de sigilo em relação às investigações e antes de iniciá-las, deverá mapear suas ações de investigação, zelando para que não ocorra prática de atos desnecessários e não relacionados a esta.

3.5 Sempre que possível, as entrevistas a terceiros, que não o investigado, deverão ser substituídas por provas idôneas, legítimas e irrefutáveis como provas técnicas, documentais, periciais, áudio visuais, pareceres de *experts*, etc. Quando imprescindíveis, as entrevistas a terceiros serão realizadas no procedimento de Investigação e deverão ser conduzidas com respeito, cordialidade, sem conduta que implique em julgamentos antecipados, retaliações, ameaças ou qualquer tipo de constrangimento ao entrevistado, o qual deverá ser informado de que poderá optar ficar em silêncio ou colaborar com a busca da verdade.

3.6 No procedimento de Investigação, além das entrevistas, poderão ser solicitados documentos, realizadas diligências, visitas e praticados quaisquer atos que estejam alinhados ao objetivo da Investigação, desde que não haja infração de normas éticas e legais.

3.7 Ao término de cada investigação deverá ser feito o Relatório de Investigação, contendo o detalhamento de todo o procedimento investigativo, preservando-se o anonimato do denunciante (que assim optar em sua denúncia) e a identidade de testemunhas ou de terceiros.

3.8 O Relatório de Investigação deverá ser enviado à Gestão de Compliance para:

- a)** aferir eventuais necessidades de mudanças ou adaptações nos Controles Internos e nos demais pilares do Programa de Compliance;
- b)** emitir parecer opinativo para auxiliar a Alta Direção na tomada de decisões;
- c)** verificar se há necessidade de parecer opinativo da área jurídica, recursos humanos ou área técnica pertinente;
- d)** dar o devido encaminhamento para a deliberação da Alta Direção.

3.9 Em sendo comprovada a infração e a sua autoria, caberá à Alta Direção a tomada de decisões acerca das medidas a serem aplicadas ao caso concreto, observando-se sempre os pareceres do Gestor de Recursos Humanos quando a investigação envolver Colaboradores.

4. PENALIDADES:

4.1 A violação das normas legais, do Código de Conduta e das Políticas que o integram, ou de qualquer ato que impacte na imagem da CIEL poderá ser penalizada com medidas disciplinares previstas na legislação trabalhista, quando a autoria do fato for imputado a Colaborador, podendo haver, inclusive, a rescisão do contrato de trabalho por justa causa.

4.2 Em se tratando de Parceiros de Negócios, Fornecedores, Prestadores de Serviços ou quaisquer Terceiros que interagem com a CIEL, poderá haver a suspensão de pagamentos e da execução do contrato; a rescisão contratual antes do término de vigência; a extinção da parceria; a imposição de multas e outras penalidades previstas no contrato.

4.3 Apurada a ocorrência de violação à lei, poderá haver a comunicação do fato às autoridades policiais ou ao Ministério Público, e também ao órgão público competente, em caso de envolvimento



PL-COM-041
Política de Penalidades e Apuração Interna de
Responsabilidade - CIEL IT

Revisão: 0.0
Data: 05/06/2026
Elaborador: Gestão de Compliance
Aprovador: Alta Direção

de agentes públicos na infração.

4.4 Em qualquer caso poderá ser efetuada a apuração da responsabilidade civil, para ressarcimento dos danos materiais e imateriais causados a CIEL ou a terceiros.

4.5 Será sempre considerado, na aplicação de penalidades, o contexto da infração, os antecedentes, a continuidade da infração, e outros critérios norteadores dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, podendo também a penalidade ser substituída, a depender do caso concreto, por medidas de reciclagem e treinamentos individuais, quando o infrator for um colaborador da CIEL, e inexistir dolo na sua conduta.

4.6 Ações de educação geral, comunicações, treinamentos e melhorias no Programa de Compliance serão sempre aplicadas para que não haja a reincidência da mesma espécie de infração ética ou legal.

4.7 Nenhuma penalidade será cabível se não houver efetiva comprovação de conduta infratora e de sua autoria.

4.8 Poderá haver a aplicação de outras penalidades não previstas nesta Política, porém, compatíveis com as normas legais em vigor do ordenamento jurídico ou de ordenamento estrangeiro, quando aplicável.

5. POSSIBILIDADE DE ALTERAÇÃO:

5.1 A CIEL reserva-se o direito de alterar as Políticas de Penalidades e Apuração Interna de Responsabilidade, independente da anuência de quem quer que seja. A nova versão terá texto integralmente compilado e disponibilizado na homepage da CIEL, e entrará em vigor a partir desta disponibilização na Rede Mundial de Computadores. Cabe a cada um que interage ou contrata com a CIEL monitorar a existência das alterações desta Política.

PENALTIES AND INTERNAL ACCOUNTABILITY INVESTIGATION POLICY

I – PRESENTATION:

The Penalties and Internal Accountability Investigation Policy, together with the Code of Conduct and other CIEL Policies, forms part of CIEL's Integrity Program.

Specifically, the Penalties and Internal Accountability Investigation Policy establishes the guidelines for processing reports and investigating possible violations or unlawful conduct within the corporate environment or outside it, which may result in legal or contractual liability for CIEL or may otherwise impact its reputation.

The Compliance Program would be ineffective if violations of the provisions of the Code of Conduct and its Policies were not effectively prevented, detected, and remedied.



PL-COM-041
Política de Penalidades e Apuração Interna de
Responsabilidade - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

This Policy is based on the effectiveness of CIEL's Compliance Program, as it regulates the process of investigating potential violations of the law or of the Code of Conduct and the Policies that complement it, together with the identification of responsibilities and the determination of appropriate sanctions or corrective actions.

This Policy is also intended to ensure that any concerns regarding CIEL's activities are addressed seriously, fairly, and without fear of retaliation. Any questions or requests for clarification regarding the application of this Policy may be directed to the Compliance Management or to CIEL's communication channel, available on the company's website.

II – RULES:

1. MANDATORY NATURE AND SCOPE:

1.1 The provisions set forth in this Policy apply to all individuals and entities that interact with CIEL (members of Senior Management, Representatives, Agents, Employees, Suppliers, Service Providers, and Business Partners), regardless of the nature of the legal relationship.

2. REPORTING:

2.1 For the purposes of this Policy, a report is the communication of facts that may impact CIEL's image or potentially constitute a violation of Brazilian or foreign laws, or of the rules established in CIEL's Code of Conduct and the Policies that complement it..

2.2 For the purposes of this Policy, a Whistleblower is any person who, with or without identification, provides information regarding possible misconduct committed against CIEL or within the scope of its activities.

2.3 Through this Policy, CIEL encourages everyone who interacts with the company to report any suspicion of ethical or legal violations. CIEL provides a Whistleblowing Channel on its homepage, as well as on the portal www.contatoseguro.com.br/zoomholding, allowing any person to report situations that indicate possible unlawful conduct related to matters covered by the Code of Conduct or that otherwise constitute a violation of ethical and legal compliance duties within corporate interactions.

2.4 Reports may be submitted anonymously. When the Whistleblower is identified, their identity shall be preserved and restricted to those responsible for the analysis and internal investigation of the matter.

2.5 Whenever possible, a report should contain:

- a)** a description of the facts;
- b)** the location of the occurrence;
- c)** the date or period of the occurrence;
- d)** the author or possible author of the violation;
- e)** supporting evidence.

2.6 Reports will initially be received by the Compliance Management, which includes the Integrity Committee, a permanent consultative and deliberative support body that operates within the



PL-COM-041
Política de Penalidades e Apuração Interna de
Responsabilidade - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

Compliance Management structure. The Committee is responsible, among other duties, for managing the Whistleblowing Channel and assisting Senior Management in maintaining and improving CIEL's Integrity Program and that of its controlling company.

- 2.7** The processing of reports submitted through the Whistleblowing Channel shall be regulated by the Internal Regulations of the Integrity Committee, prepared by Compliance Management and approved by the Senior Management of the controlling company. In cases of omission, Compliance Management shall make the relevant decisions based on the principles of reasonableness and proportionality and within the limits of its authority.
- 2.8** Compliance Management may also forward for preliminary review or investigation any facts that come to its knowledge through any communication channel, not being limited exclusively to the Whistleblowing Channel.
- 2.9** Internal audit reports or other documents indicating possible violations may also be forwarded by Compliance Management for investigation.

3. INVESTIGATIONS:

- 3.1** The purpose of the investigation is to verify the facts and determine responsibility, identifying whether conduct has occurred that violates laws, the CIEL Code of Conduct, or its Policies, or that, even if not expressly covered by internal rules, may be considered harmful to the corporation's image. Investigations of reports must be conducted independently and documented.
- 3.2** For the purposes of this Policy, the Investigator is the person responsible for conducting the investigation, regardless of whether it is performed by an individual professional, an internal committee, or specialized external professionals.
- 3.3** The internal Investigator, whether an individual or an internal committee, shall be appointed by CIEL's Compliance Management, which shall consider whether the designated individual(s) have sufficient time to dedicate to the investigation, as well as discretion, integrity, ethical standards, and knowledge of the technical issues that may be involved, in addition to other competencies required for the assignment.
- 3.4** The Investigator is obligated to maintain confidentiality regarding investigations and, prior to initiating them, must plan the investigative actions in order to ensure that no unnecessary or unrelated acts are performed.
- 3.5** Whenever possible, interviews with third parties other than the investigated party should be replaced by reliable, legitimate, and irrefutable evidence such as technical, documentary, forensic, audiovisual evidence, expert opinions, and similar materials. When indispensable, interviews with third parties shall be conducted during the investigation process and must be carried out respectfully and courteously, without any conduct implying prior judgment, retaliation, threats, or any form of coercion against the interviewee, who must be informed of the right to remain silent or to cooperate in the search for the truth.
- 3.6** During the investigation procedure, in addition to interviews, documents may be requested, inspections and visits may be conducted, and any other acts aligned with the objective of the investigation may be performed, provided that ethical and legal standards are respected.
- 3.7** At the conclusion of each investigation, an Investigation Report must be prepared detailing the entire



PL-COM-041
Política de Penalidades e Apuração Interna de
Responsabilidade - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

investigative procedure, preserving the anonymity of the whistleblower (when requested) and the identity of witnesses or third parties.

3.8 The Investigation Report shall be submitted to Compliance Management in order to:

- a)** assess the need for changes or adjustments in Internal Controls and other pillars of the Compliance Program;
- b)** issue an advisory opinion to assist Senior Management in decision-making;
- c)** determine whether opinions from the Legal Department, Human Resources, or other relevant technical areas are required;
- d)** forward the matter for deliberation by Senior Management.

3.9 Once the violation and its authorship have been confirmed, Senior Management shall decide on the measures to be applied in the specific case, always considering the opinions of the Human Resources Manager when the investigation involves Employees.

4 PENALTIES:

4.1 Violations of legal provisions, the Code of Conduct, or the Policies that complement it, or any act that affects CIEL's image, may be subject to disciplinary measures provided for in labor legislation when the responsible party is an Employee, including termination of the employment contract for cause.

4.2 In the case of Business Partners, Suppliers, Service Providers, or any Third Parties interacting with CIEL, measures may include suspension of payments and contract performance, early termination of the contract, termination of the partnership, the imposition of fines, and other penalties provided for in the contract.

4.3 When a violation of law is identified, the matter may be reported to police authorities or to the Public Prosecutor's Office, as well as to the competent public authority, particularly in cases involving public officials.

4.4 In any case, civil liability may be pursued in order to obtain compensation for material and non-material damages caused to CIEL or to third parties.

4.5 When applying penalties, the context of the violation, prior conduct, continuity of the misconduct, and other criteria guided by the principles of proportionality and reasonableness shall always be considered. Depending on the specific circumstances, the penalty may be replaced by corrective measures such as retraining or individual training programs when the offender is a CIEL employee and there was no intentional misconduct.

4.6 General educational actions, communications, training, and improvements to the Compliance Program shall always be implemented to prevent recurrence of the same type of ethical or legal violation.

4.7 No penalty shall be imposed without effective proof of the misconduct and its authorship.

4.8 Other penalties not expressly provided for in this Policy may also be applied, provided that they are compatible with the applicable legal framework, whether domestic or foreign.

5 POSSIBILITY OF AMENDMENT:

5.1 CIEL reserves the right to amend the Penalties and Internal Accountability Investigation Policy



PL-COM-041
Política de Penalidades e Apuração Interna de
Responsabilidade - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

without the consent of any party. The updated version shall be fully compiled and made available on CIEL's homepage and shall enter into force upon its publication on the Internet. It is the responsibility of everyone who interacts or contracts with CIEL to monitor any amendments to this Policy.

Revisão	Alteração	Data
00	Inicial – documento específico para BU	05/06/2026