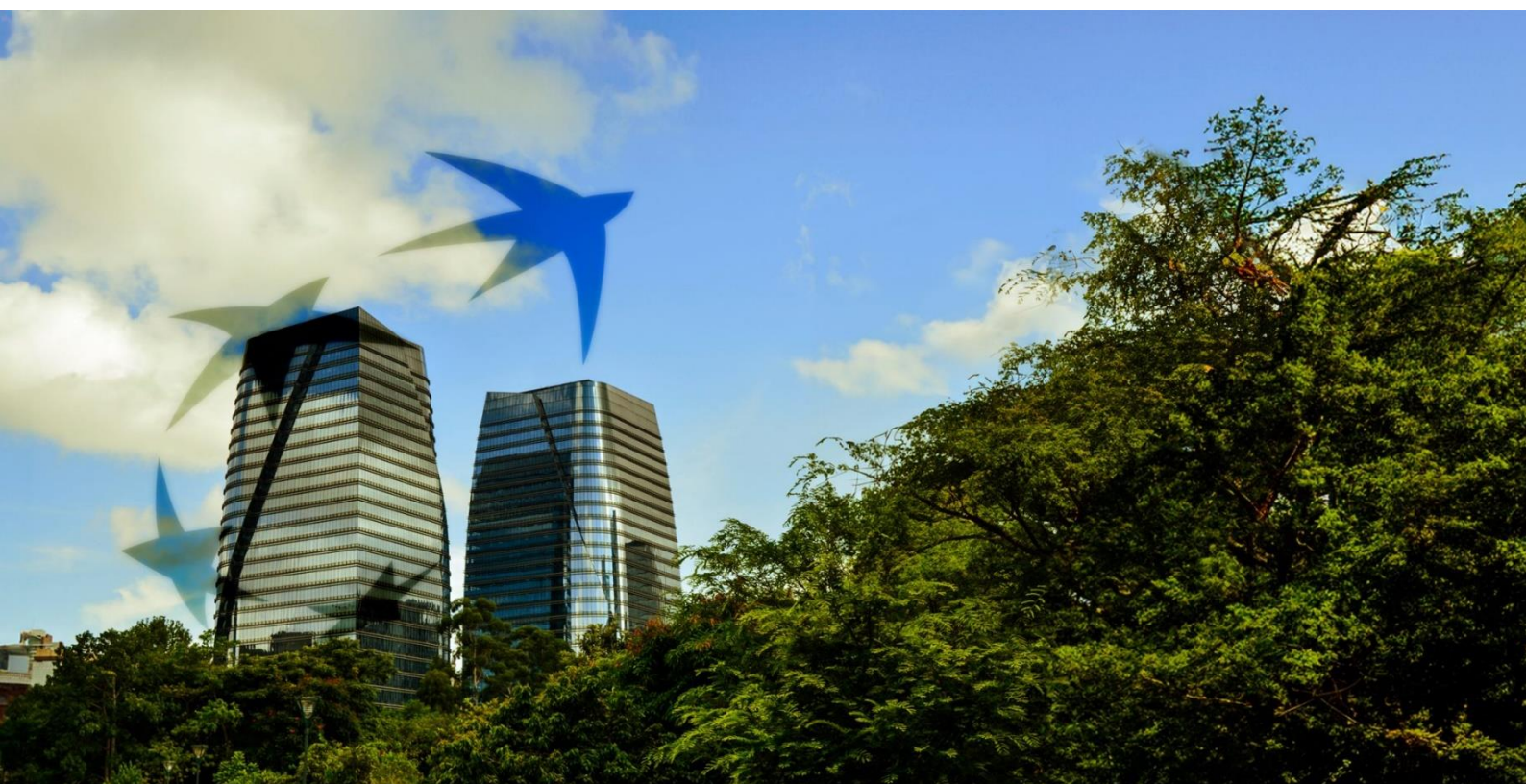


Manual de Regras, Procedimentos e Controles Internos RCVM 161

Registro de Coordenador de Oferta Pública

Fevereiro de 2026



MANUAL DE REGRAS, PROCEDIMENTOS E CONTROLES INTERNOS RCVN 161 DO BANCO BNP PARIBAS BRASIL S.A.

1. Introdução

O BNP Paribas Brasil S/A (“BNP”) zela pela observância de rígidos padrões de ética e conduta, imprescindíveis para o sucesso dos negócios. No exercício de suas atividades, sempre atua com constante transparência, probidade, lealdade e idoneidade ao lado da geração de valor perante os clientes e demais agentes do mercado financeiro e de capitais, a base que sustenta o modelo de negócios do BNP.

Todos os colaboradores e sócios deverão agir em conformidade com as regras, procedimentos e deveres internos estabelecidos pelo BNP.

Este Manual de Procedimentos, Regras e Controles Internos RCVN 161 (“Manual RCVN 161”) do BNP objetiva estabelecer as regras, procedimentos e controles internos específicos e adicionais aplicáveis ao BNP na qualidade de coordenador de ofertas públicas de valores mobiliários registrado junto a Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) em observância ao disposto nos artigos 11 e seguintes, da Resolução nº 161 da CVM, de 13 de julho de 2022 (“Resolução CVM 161”).

Todas as referências neste documento referentes ao BNP incluem às atividades de originação, estruturação e distribuição de valores mobiliários de renda fixa (DCM) e renda variável (ECM) no mercado local e estão sujeitas à várias normas e diretrizes publicadas pelos órgãos de regulação e autorregulação como CVM, BACEN, ANBIMA, entre outros.

2. Definições

“BNP”: significa o Banco BNP Paribas Brasil S/A;

“CVM”: significa a Comissão de Valores Mobiliários, órgão regulador do mercado financeiro e de capitais;

“ANBIMA”: significa a Associação Brasileira de Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais;

“Colaboradores”: são os profissionais que prestam serviços para o Banco BNP Paribas Brasil S/A, incluindo, mas não se limitando a funcionários, estagiários, menores aprendizes e prestadores de serviços em geral;

“DCM”: significa a área de Debt Capital Markets; e

“ECM”: significa a área de Equity Capital Markets.

3. Código de Ética e Conduta

O BNP está comprometido com os mais elevados padrões de conduta ética e profissional. Visando à implementação de seus padrões, o BNP estabelece no documento denominado



“Código de Conduta”, aplicável a todos os seus funcionários, diretrizes básicas para práticas de negócios e de conduta ética profissional e pessoal de seus funcionários que ajam com o mais nível de integridade, que pode ser acessado no seguinte endereço eletrônico:

<https://brasil.bnpparibas/app/uploads/sites/7/2023/03/codigo-de-conduta-bnp.pdf>

4. Condutas Adicionais

Em atendimento ao disposto no Capítulo V e artigo 11 da Resolução CVM 161 e em complemento ao já estabelecido no Código de Conduta, são deveres adicionais do BNP no tocante às ofertas públicas de distribuição de valores mobiliários em que atue como coordenador:

- a) Tomar todas as cautelas e agir com elevados padrões de diligência, respondendo pela falta de diligência ou omissão, para assegurar que as informações prestadas sejam verdadeiras, consistentes, corretas e suficientes, permitindo aos investidores uma tomada de decisão fundamentada a respeito da oferta, observadas as regras previstas na norma que dispõe sobre ofertas públicas de distribuição de valores mobiliários;
- b) Divulgar publicamente as ofertas nos termos estabelecidos na norma que dispõe sobre a oferta pública de distribuição primária ou secundária de valores mobiliários ofertados nos mercados regulamentados;
- c) Divulgar eventuais conflitos de interesse aos investidores;
- d) Certificar-se de que o investimento é adequado ao nível de sofisticação e ao perfil de risco dos investidores, nos termos da regulamentação específica da CVM sobre o tema;
- e) Zelar para que as formas de comunicação, publicidade e a linguagem utilizada na sua interlocução com os investidores sejam adequadas com a complexidade da oferta e com o nível de sofisticação dos investidores;
- f) Manter atualizada, na forma e prazos estabelecidos em suas regras internas e na regulação, toda a documentação relativa às operações de intermediação de ofertas públicas de valores mobiliários, exclusivamente com relação as atividades de coordenação de ofertas públicas; e
- g) Zelar para que as informações divulgadas e a alocação da oferta não privilegiem partes relacionadas, em detrimento de pessoas não vinculadas.

5. Vedações

Adicionalmente, nos termos do artigo 14, incisos (i) e (ii) da Resolução CVM 161, é vedado ao BNP, como coordenador: (i) assegurar ou sugerir a existência de garantia de resultados futuros ou a isenção de risco para o investidor; e (ii) fazer projeções de rentabilidade em desacordo com os documentos da oferta em que esteja atuando como coordenador.

6. Penalidades

A violação aos termos do Manual RCVM 161 ou de outras políticas, procedimentos, leis e regulamentações será objeto de ação disciplinar tempestiva, que pode culminar em demissão e possível processo judicial.



7. Regras, Procedimentos e Controles Internos Adotados pelo BNP

Nos termos do artigo 15 da Resolução CVM 161, o BNP possui controles internos adequados que visam atender às normas, políticas e regulamentações vigentes, conforme descritos abaixo.

7.1. Política de segurança da informação

O BNP tem o compromisso de salvaguardar a confidencialidade, autenticidade, integridade e disponibilidade dos sistemas do BNP e informações, incluindo dados de clientes, funcionários, informações pessoais e de terceiros.

O objetivo da Política de Segurança da Informação é definir uma governança para o gerenciamento de riscos relacionados à Segurança da Informação compatível com o modelo de negócio, com a natureza e complexidade de suas operações, produtos, serviços, atividades e processos.

Esta política estabelece e apresenta:

- a) O escopo funcional e técnico;
- b) Os objetivos e princípios chave;
- c) As responsabilidades;
- d) O escopo de segurança de informação;
- e) A definição dos princípios de governança e as responsabilidades associadas;
- f) A contribuição na preservação da imagem do BNP e o aumento da confiança dos clientes e parceiros;
- g) A garantia de que as informações de clientes, parceiros e do próprio BNP estejam seguras conforme o nível de confidencialidade aos riscos associados;
- h) O cumprimento com o ambiente regulatório do BNP a nível local e global;
- i) A permissão na criação de um sistema de delegação de responsabilidade estabelecendo um *framework* geral para a Segurança da Informação apoiado por recursos adequados (políticas, procedimentos, diretrizes etc.);
- j) O desenvolvimento de uma visão comum de Segurança de Informação e na cultura de segurança;
- k) Apoio para que o BNP atinja metas estratégicas de negócios;
- l) A antecipação de novas tendências digitais e criar uma política flexível que possa ser melhorada regularmente; e
- m) O provimento de conscientização sobre a importância da segurança da informação e promover as melhores práticas dentro do BNP.

7.2. Originação, estruturação e distribuição de valores mobiliários

A originação, estruturação e distribuição de valores mobiliários de renda fixa e renda variável no mercado local consistem na prestação de serviços de assessoria de captação de recursos para a base de clientes do BNP, sempre em conformidade com a regulamentação local.

As atividades de DCM e ECM competem ao exercício profissional de atividades relacionadas, direta ou indiretamente, à intermediação para captação de recursos junto ao público investidor. Todo membro das equipes que exercem as atividades de DCM e ECM devem:



- a) Exercer suas atividades com boa fé, transparência, diligência e lealdade em relação aos seus clientes;
- b) Desempenhar suas atribuições de modo a buscar atender aos objetivos de seus clientes, conforme acordado;
- c) Evitar práticas que possam ferir a regulamentação local aplicável, incluindo, mas não se limitando, àquelas emitidas pela CVM; e
- d) Assessorar o cliente em todo o processo de estruturação, incluindo contratação de prestadores de serviços necessários.

7.3. Segregação de atividades

Nos termos dos artigos 19 e 20 da Resolução CVM 161, o BNP possui controles internos que disciplinam a política de segregação adotada e aplicável a todos os colaboradores, discriminando as regras relativas às instalações e equipamentos, com detalhamento dos equipamentos utilizados, redes, telefones e arquivos.

O não cumprimento das regras e procedimentos aqui previstos poderá ensejar a aplicação de medida disciplinar. Os colaboradores poderão ainda ser considerados pessoalmente responsáveis por qualquer ato impróprio ou ilegal durante o período em que mantiverem vínculo empregatício. Essa responsabilidade poderá sujeitar o colaborador às penalidades civis, criminais ou administrativas aplicáveis.

“Chinese Wall” são designadas para segregar e proteger as informações confidenciais daquelas que são de conhecimento público, para assegurar que o BNP utiliza as melhores práticas no interesse de seus clientes e para proteger o BNP e seus funcionários contra qualquer tipo de suspeição de uso indevido de informações confidenciais e privilegiadas em benefício próprio ou de terceiros.

7.3.1. Segregação das atividades de origemação, estruturação e distribuição de valores mobiliários

Todos os colaboradores que tiverem suas atividades profissionais relacionadas com a origemação, estruturação e distribuição de valores mobiliários serão alocados para desempenhar suas funções em local fisicamente segregado das demais áreas que podem ensejar potenciais situações de conflito de interesses.

Para tanto, as atividades são desenvolvidas em local próprio, segregado das demais áreas da instituição que podem ensejar potenciais situações de conflito de interesses e possuem portas com controle de acesso. Os acessos físicos são delimitados pela área de *Facilities*, em conjunto com o *Compliance*, de acordo com critérios estabelecidos, tais como cargo, atividade, área, senioridade, entre outros. Os *Heads* das áreas devem aprovar os acessos adicionais e o *Compliance* deve ser consultado, conforme necessário.

As portas deverão ser mantidas sempre fechadas pelos colaboradores, sendo o acesso restrito e controlado mediante uso de crachás eletrônicos individuais.

Cada colaborador também é responsável por esse controle, não devendo facilitar ou permitir o acesso de colaboradores não autorizados ao seu ambiente de trabalho.

7.3.2. Das instalações/equipamentos e sistemas

Telefones, correio eletrônico, telefones celulares corporativos, sistemas de informática e demais equipamentos de comunicação fornecidos aos colaboradores pelo BNP, para o exercício de suas funções, independentemente de onde se encontram, bem como informações transmitidas, recebidas ou contidas nos equipamentos eletrônicos de comunicação são de propriedade da respectiva empresa que cedeu o equipamento.

Tais equipamentos devem ser usados prioritariamente para fins profissionais e tal uso deve obedecer às determinações e normas internas.

Correio eletrônico (e-mail): A utilização do correio eletrônico disponibilizada aos colaboradores é para fins profissionais, relacionados às atividades deles dentro do BNP. É vedado o envio e recebimento de mensagens que possa gerar contingências de qualquer natureza, como, por exemplo, divulgar informações confidenciais, privilegiadas ou não autorizadas, imagens de tela, sistemas, documentos e afins, sem autorização expressa e formal. Os correios eletrônicos são periodicamente monitorados para evitar o uso indevido das informações confidenciais e privilegiadas e práticas indevidas de *front-running*.

Equipamentos: aos colaboradores são disponibilizados computadores conectados à Internet e com acesso aos sistemas de informação/tecnologia e diretórios de rede, segundo as suas atribuições profissionais e perfis de acesso. O acesso aos computadores ocorre através da sua estação de trabalho individual, mediante o uso de senha eletrônica pessoal e intransferível. Ao se ausentar de sua estação de trabalho, o usuário é responsável por bloquear seu computador e somente acessará novamente com sua identificação.

7.3.3. Dos telefones e impressoras

Cada colaborador das áreas que exercem as atividades de DCM e ECM possuem linhas telefônicas próprias e exclusivas, de forma a garantir o seu funcionamento autônomo e segregado das outras áreas do BNP.

As impressoras possuem leitor de crachás e funcionam apenas quando da aproximação do crachá do usuário ao leitor.

Os colaboradores devem apenas utilizar os telefones destinados à sua área segregada de ocupação, bem como devem informar os clientes, contrapartes, prepostos e fornecedores para apenas ligarem nos números dos aparelhos destinados à sua área segregada.

7.3.4. Dos arquivos e diretórios de rede

As áreas que exercem as atividades de DCM e ECM possuem diretório de rede privativo para o armazenamento exclusivo dos arquivos eletrônicos dos colaboradores de tal área. O acesso a cada diretório é restrito aos colaboradores por área a qual desenvolvem suas atividades, mediante acesso de sua estação de trabalho individual e uso de senha pessoal e intransferível.

Tais acessos ao diretório de rede são concedidos mediante área de atuação, cargo e perfil de acesso (leitura, gravação ou ambos).

8. Plano de Contingência

O Plano de Continuidade de Negócios (Business Continuity Plan - BCP) do BNP está fundamentado em uma estrutura de processos contingenciais para assegurar a continuidade de seus negócios, mesmo diante de situações graves e adversas. Nesse sentido, dispõe de instalações externas e procedimentos que permitem a rápida recuperação das atividades em situações que impeçam o acesso às instalações atuais.

Para garantir as operações do BNP, mesmo em cenários de crise, testes de recuperação de desastres e continuidade de negócios são realizados periodicamente, bem como avaliações contínuas quanto à necessidade de aprimoramento dos recursos e dos processos envolvidos. O BNP compatibiliza os resultados esperados frente às variáveis que se apresentam ao longo do tempo, objetivando a efetividade do Plano de Continuidade no caso de uma necessidade real de ativação.

Os planos de contingência são referendados individualmente pelo diretor de cada área e, complementarmente, apresentados a diretoria no “Comitê de Continuidade de Negócios”.

9. Conflito de Interesses

O BNP deve atuar em perfeita conformidade com a lei, regulamentos e boas práticas de mercado, preservando os preceitos que regem as atividades do BNP. Os colaboradores devem basear suas decisões e ações visando ao interesse do BNP, evitando, portanto, possíveis e potenciais conflitos de interesse.

Conflitos de interesses podem surgir de diferentes relacionamentos advindos das atividades comerciais assumidas pelo BNP. Tais conflitos surgem quando os interesses pessoais do colaborador interferem ou conflitam, não importando de que maneira, com os da empresa a que estão vinculados, com os de clientes ou ainda com aqueles de colaboradores de outras áreas da instituição.

Os conflitos podem afetar julgamentos e decisões de colaboradores, podendo, consequentemente, ameaçar a reputação e negócios do BNP. Assim, todo conflito, ainda que não aparente, deve ser evitado.

O BNP possui um arcabouço de procedimentos e processos que sustentam o tema, sendo eles: (i) Procedimento de Conflito de Interesse (ii) Procedimento de Brindes e Presentes, (iii) Procedimento de Investimentos Pessoais, (iv) Procedimento do Canal de Denúncias, (v) Procedimento de Gerenciamento de Reclamações de Clientes, (vi) Procedimento relacionado a cargos, posições e interesses comerciais externos de funcionários e (vii) Procedimento de gerenciamento de treinamentos de Compliance (viii) Procedimento de Barreiras de Informações, além dos princípios éticos e de conduta adotados no Código de Conduta da Instituição.

Todos os conflitos de interesse existentes ou potenciais deverão ser comunicados ao respectivo gestor da área e à área de *Compliance*, seguindo os mecanismos de acompanhamento e controle definidos em cada procedimento interno. Exemplos:



- **Posição corporativa:** obter vantagens pessoais em razão do seu relacionamento com as áreas da instituição ou se valer desse relacionamento para obter tal vantagem. O colaborador também não poderá receber tratamento preferencial de fornecedores, prestadores de serviços ou clientes, a não ser que tal tratamento preferencial esteja disponível, nos mesmos termos, a todas as pessoas em situação similar (exemplos: convênios com restaurantes, escolas, dentre outros)
- **Conflitos entre colaboradores:** Os relacionamentos pessoais entre colaboradores não podem interferir na sua capacidade de buscar sempre o melhor para o BNP e para seus clientes, ou em favorecimento pessoal advindo de Informações Confidenciais e/ou Informações Privilegiadas. São vedados vínculos financeiros como a contratação de empréstimos ou prestação de garantias entre colaboradores e com familiares destes.
- **Atividades cívicas:** Os colaboradores podem se envolver em atividades cívicas desde que de forma independente do BNP e sem qualquer vínculo com ele, de forma que o nome do BNP não seja usado em tais atividades. As atividades não poderão, tampouco, atrapalhar o desenvolvimento das atribuições dos colaboradores
- **Atividades extras/complementares:** Todos que desenvolverem, mesmo que esporadicamente, algum trabalho paralelo, cujas atividades estejam ou não ligadas às atividades do BNP e ao mercado financeiro e de capitais de modo geral, deverão informar ao Gestor da área e *Compliance* sobre o desenvolvimento desse trabalho, para que se possa avaliar a existência de possíveis conflitos de interesses, restrições ou limitações

As atividades externas de qualquer tipo em que os colaboradores estiverem envolvidos não podem interferir no exercício de suas funções, na performance das atividades internas e nas responsabilidades dentro do BNP, tampouco conflitar, ainda que aparente ou potencialmente, com os interesses dela. O colaborador deve estar alerta para esses conflitos e estar ciente de que poderá ser solicitado a descontinuar tal atividade, sem qualquer tipo de indenização ou reembolso. A regra vale ainda para atividades desempenhadas para Organizações Não Governamentais (ONG), entre outras formas de associação, assim como para outras atividades não remuneradas.

É vedado praticar atos e atividades externas que possam resultar em compensação, remuneração ou outro benefício em competição com o seu empregador a não ser que obtenha consentimento.

10. Síntese da Política de Subscrição e de Negociação de Valores Mobiliários por Administradores, Empregados, Colaboradores e BNPP

A Política de Investimentos Pessoais (PAD) institui conjunto de regras e controles voltados ao gerenciamento de investimento financeiros dos administradores e colaboradores do BNP. Em conformidade com as diretrizes regulatórias, todos aqueles que são expostos a informações privilegiadas, confidências e/ou materiais não públicas têm a sua sensibilidade para fins de investimentos pessoais classificada. A classificação de sensibilidade atribuída ao colaborador é o que delineia o monitoramento e as proibições aplicáveis.

O controle de PAD é realizado por meio das seguintes etapas:

1º- Novos colaboradores ou movimentações de áreas - A área de Compliance avalia e define nível de sensibilidade de sua função e as regras/restrições aplicáveis. A partir da classificação, o mesmo receberá orientação de Compliance para proceder com o reporte de suas contas e aquisição de novos produtos de investimento.



2º— Controle de operações - Quando desejar adquirir produtos financeiros determinados restritos, o colaborador deverá solicitar aprovação de seu gestor, e à Compliance.

3º— Mensalmente, a área de Compliance realiza a conciliação das operações realizadas pelos colaboradores versus as solicitações de aprovação prévia para negociar.

4º— Em caso de irregularidade, é emitido um comunicado formal ao colaborador e aplicar as penalizações conforme previstas na política local.

O Compliance Local presta suporte aos colaboradores quanto as suas dúvidas e possíveis problemas com o processo.

11. Sigilo e Confidencialidade

Todos os colaboradores, no âmbito de suas responsabilidades, devem manter sigilo sobre todas e quaisquer informações e documentos, sejam de clientes, potenciais clientes ou outros equivalentes, que não sejam de domínio público, obtidas por qualquer meio, em decorrência ou conexão com o desenvolvimento de suas atividades profissionais.

No Brasil, a Lei Complementar nº 105 de 10/01/2001 estabelece que, todas as informações confidenciais devem ser protegidas de divulgação não autorizada. A divulgação de tais informações é proibida para pessoas não autorizadas ou pessoas que façam uso impróprio delas, em benefício próprio ou de terceiros.

Em nenhuma hipótese, qualquer informação obtida em decorrência do exercício de cargo ou da prestação de serviços para o BNP e, inclusive após o término de relação empregatícia ou contrato, poderá ser divulgada, obrigando-se a manter total e absoluto sigilo de todas as informações a que tiveram acesso.

Nenhum elemento tal como nome de clientes, condições, fichas, arquivos informatizados ou papéis relativos a clientes ou operações do BNP deve ser divulgado.

Classificação das informações

Todas as informações devem ser classificadas quanto a sua criticidade, o que determinará seu tratamento nos processos, sistemas, armazenamento e divulgação, para assegurar que a informação tenha o nível adequado de proteção. As possíveis classificações para a informação são:

- **Pública:** Informações que podem ser de conhecimento público e divulgada ao mercado, tais como análises econômicas, balanços publicados, produtos e serviços que o BNP fornece, material de marketing e informações institucionais.
- **Interna:** Informações que dizem respeito as práticas internas do BNP e que expõem seu funcionamento quando divulgadas ao público externo. Quando divulgadas ao público interno, não.
- **Informações Confidenciais:** são todas e quaisquer informações que não são de conhecimento público e que tenham ou possam ter natureza sigilosa e importância econômica, comercial, pessoal ou qualquer outra, cuja divulgação possa acarretar danos, independentemente do meio ou forma de transmissão, tais como:
 - i. Qualquer informação que não tenha sido tornada de conhecimento público e que seja obtida de maneira confidencial, em consequência da ligação profissional ou



- peçoal mantida com clientes, investidores, colaboradores de outras sociedades (analisadas ou investidas), ou com terceiros ou da condição de funcionário;
- ii. Informações que o investidor considera importante para a tomada de decisão de compra ou venda de valores mobiliários, incluindo, por exemplo, informações confidenciais sobre planos de aquisição de outra companhia, aliança estratégica, resultados financeiros, descobertas de produtos, mudanças na estrutura de capital ou acordos importantes; e
 - iii. Informações verbais ou documentadas referentes a resultados operacionais de sociedades, alterações societárias (fusões, cisões e incorporações), informações sobre compra e venda de empresas, títulos ou valores mobiliários, e qualquer outro acontecimento caracterizável como confidencial de uma sociedade.

Por representarem vantagens competitivas, todas as informações internas que não são de domínio público, constituem “Informações Confidenciais” e, portanto, são de propriedade do BNP, incluindo, mas não se limitando as seguintes informações:

- a) Investimentos e dados cadastrais de clientes ou potenciais clientes;
- b) Planos e estratégias de negócios;
- c) Modelos financeiros e produtos;
- d) Transações com quaisquer contrapartes;
- e) Sistemas de tecnologia;
- f) Análises de crédito;
- g) Informações financeiras, técnicas, administrativas e mercadológicas;
- h) Atos e fatos relevantes a que os funcionários tiveram acesso e ainda não são de conhecimento público, observado o disposto na regulamentação vigente;
- i) Atividades praticadas no mercado financeiro e de capitais; e
- j) Aplicativos, tecnologias e metodologias desenvolvidas ou em uso no BNP.

Todas as informações disponibilizadas de forma escrita ou oral, por qualquer meio ou suporte, são “Informações Confidenciais” e devem ser armazenadas em locais de acesso restrito, limitado apenas e tão somente aos colaboradores que de fato necessitem de tais dados para a condução de seus trabalhos.

- **Informações Secretas** (*price sensitive* ou *material non public information - MNPI*): são informações confidenciais e de natureza relevante, ainda não divulgadas ao mercado, capazes de propiciar ao seu detentor, ou a terceiro, vantagem indevida na negociação de valores mobiliários. Estas informações podem, ainda, alterar ou influenciar a cotação de valores mobiliários ou a decisão de investidores. Incluem-se nesse conceito as informações relativas a operações no mercado de capitais (emissão de dívida e/ou ações), operações societárias de transformação, fusão, aquisição e cisão, incorporações, resultados operacionais ou, ainda qualquer outro fato que seja objeto de acordo de confidencialidade

É vedado utilizar o cargo, posição ou influência para ter acesso a Informações Confidenciais ou Informações Secretas e utilizá-las em benefício próprio ou de terceiros.

Todo e qualquer profissional que tiver acesso a uma informação caracterizada como privilegiada deverá informar imediatamente à área de *Compliance*, não devendo divulgar a ninguém, nem mesmo a outros profissionais do BNP, nem a utilizar, seja em benefício próprio ou de terceiros.

Caso haja dúvida sobre o caráter privilegiado da informação, deve-se consultar a área de *Compliance*. Todo aquele que tenha acesso a uma informação privilegiada deverá restringir ao máximo a circulação de documentos e arquivos que contenham essa informação. Adicionalmente, em qualquer caso de vazamento de dados, a área envolvida deverá notificar a área de Segurança da Informação assim que identificado.

12. Descarte de Documentos e Mídias

Todos os documentos em papel e em mídias eletrônicas, quando não mais necessários, devem ser descartados de acordo com a classificação da informação contida nele. O objetivo é prevenir a divulgação não autorizada de informações destes documentos e mídias.

13. Treinamento

Nos termos do artigo 16, inciso I, da Resolução CVM 161, os colaboradores, por meio da implantação e manutenção do programa de treinamento, obtêm o conhecimento necessário para o desempenho das funções, cumprimento das normas de conduta, segregação de atividades, confidencialidade e segurança das informações, estabelecidas para aqueles envolvidos nas atividades de DCM e ECM, principalmente, aos que possuem acesso a informações confidenciais ou secretas.

Os treinamentos abrangem os temas relacionados às políticas e procedimentos adotados, tais como regras estabelecidas no Código de Ética, Confidencialidade, Investimentos Pessoais, Segregação de Atividades, Conflito de Interesse, Tecnologia da Informação, Risco Operacional, Normas de Conduta, Sustentabilidade, Responsabilidade Social e Ambiental, Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro entre outros. Após ciência do conteúdo do material, deverá ser assinado o Termo de adesão e ciência ao Código de Ética e Conduta.

A área de Recursos Humanos é responsável por fornecer treinamentos regulares a todos os colaboradores, bem como disseminar os princípios e diretrizes relacionados às regulamentações.

14. Ouvidoria

A Ouvidoria de Clientes do BNP foi criada com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre o BNP e os seus clientes e os usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Para garantir o acesso dos clientes e usuários dos produtos e serviços do BNP, a Ouvidoria de Clientes dispõe de um canal de comunicação acessível através de endereço eletrônico próprio

(ouvidoria@br.bnpparibas.com) e outro canal através de discagem direta gratuita através do telefone (0800-7715999).

Os canais de comunicação acima se encontram divulgados nos principais documentos e contratos que formalizam os produtos e serviços oferecidos pelo BNP, nos extratos mensais enviados regularmente aos clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e no nosso sítio da Internet, com informações acerca da sua finalidade e formas de utilização.

A Ouvidoria de Clientes mantém controles para o registro das reclamações recebidas, com evidências do histórico de atendimento, os dados de identificação dos clientes e as providências adotadas.

Controle de versões	
Documento vigente inicial	10 de maio de 2023
Documento atualizado	13 de fevereiro de 2026
