



POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE A FRAUDES DA QUALICORP CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS S.A.

POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE A FRAUDES DA QUALICORP CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS S.A.

1. OBJETIVO

1.1 A Política de Prevenção e Combate a Fraudes (“Política”) da Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A. (“Qualicorp” ou “Companhia”) visa a estabelecer diretrizes e normas de condutas específicas, para prevenção às fraudes e falsidade ideológica e material, em todas as suas formas, na condução dos negócios das Qualicorp;

1.2 As regras estabelecidas nesta Política devem ser aplicadas de forma integral e em conjunto com a legislação vigente, o Estatuto Social da Companhia e com as Políticas e Códigos do Programa de Compliance da Qualicorp.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Esta Política se aplica ao Grupo Qualicorp e suas diretrizes devem ser observadas por todos os Administradores e Colaboradores da Companhia, independentemente de sua posição hierárquica e função, bem como por Terceiros, tais como intermediários, corretores e outros agentes que atuam, direta e indiretamente, em nome da Qualicorp para a realização de negócios.

3. DEFINIÇÕES

3.1 Os termos utilizados, iniciados por letras maiúsculas, no singular ou no plural, possuem o seguinte significado:

- (i) **Colaborador:** todo funcionário, incluindo diretores, superintendentes, gerentes, vice-presidentes, CEO, empregados, estagiários ou aprendizes.
- (ii) **Falsidade Ideológica:** omitir, em documento público ou particular, declaração que dele deveria constar ou inserir declaração falsa ou diversa da que deveria ser

escrita com a finalidade de prejudicar direito, criar obrigações ou alterar verdade sobre os fatos juridicamente relevante;

- (iii) **Falsificação de Documento:** falsificar, no todo ou em parte, documento público ou particular, ou alterar documento verdadeiro;
- (iv) **Falsa Identidade:** atribuir-se ou atribuir a terceiro falsa identidade para obter qualquer tipo de vantagem em proveito próprio ou alheio ou para causar dano a outrem;
- (v) **Fraude:** Obtenção ou tentativa de obtenção de vantagem, econômica ou não, indevida, em prejuízo alheio, podendo manter terceiros em erro, mediante emprego de meios fraudulentos, ocasionando prejuízos, diretos ou indiretos, para a Qualicorp;
- (vi) **Meios Fraudulentos:** simulação ou dissimulação idônea para induzir alguém em erro, estratagemas criados para enganar terceiros.
- (vii) **Terceiros:** qualquer pessoa física ou jurídica que represente, direta ou indiretamente, o Grupo Qualicorp ou atue na obtenção ou manutenção de um negócio, tais como corretores, prepostos, representantes de vendas, agentes, despachantes e procuradores, bem como aquele que utiliza o nome do Grupo Qualicorp para qualquer fim.

4. DEVERES E RESPONSABILIDADES

COLABORADORES

4.1 Tomar conhecimento e agir em conformidade com essa Política;

4.2 Obedecer às diretrizes estabelecidas na Política de Alçadas de pagamentos para aprovação de reembolsos relacionados aos beneficiários e demais despesas;

4.3 Participar de treinamentos promovidos pela companhia para prevenção e combate a fraudes;

4.4 Disponibilizar toda a documentação e as informações solicitadas, sempre que requisitado pela área de Riscos e/ou pelo Comitê Antifraudes.

DIRETORIA DE COMPLIANCE, AUDITORIA E RISCOS

4.5 Implementar, divulgar e atualizar essa Política garantindo que eventuais alterações legislativas, de diretrizes ou práticas sejam observadas;

4.6 Avaliar procedimentos de análise do histórico e perfil de integridade das corretoras de saúde com as quais a Qualicorp se relaciona comercialmente e outros parceiros;

4.7 Em conjunto com outras áreas, desenvolver, implementar e acompanhar programas de treinamento, recursos e orientações para assegurar que os colaboradores tenham conhecimento dessa política;

4.8 Revisar e avaliar a implementação dessa Política;

4.9 Disponibilizar à área de Riscos e Fraudes toda informação e documentação que for recepcionada pelo Canal de Denúncias referente a fraudes ou suspeita de fraudes praticadas, para que seja iniciada investigação interna por aquela área.

ÁREA DE RISCOS E FRAUDES

4.10 Receber, analisar e investigar os fatos que envolvam fraudes de quaisquer tipos, falsidade ideológica, falsificação de documento público ou particular;

4.11 4.3.2. Prevenir e mitigar riscos decorrentes de fraudes e não conformidade de legislações ou normas internas que envolvem o tema;

SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA

4.12 Apoiar a Diretoria de Compliance, a área de Riscos e Fraudes e o Comitê de Ética e o Comitê Antifraudes em dúvidas técnicas relativas a legislações e regulamentações vigentes que envolvam fraudes;

4.13 Apoiar a área de Riscos e Fraudes, da Diretoria de Compliance, e o Comitê Antifraudes no encaminhamento das medidas judiciais e extrajudiciais após deliberação de investigações internas;

4.14 Adotar providências jurídicas, promover e acompanhar, em conjunto com os escritórios de advocacia parceiros, as demandas judiciais e extrajudiciais relacionadas às fraudes investigadas;

4.15 Apoiar as demais áreas no fornecimento de informações de contratos e na inserção de cláusulas contratuais nos negócios jurídicos celebrados com os beneficiários, corretoras e outros parceiros que mitiguem riscos da prática de fraudes.

COMITÊ DE ÉTICA

4.16 Fiscalizar, de forma permanente, os esforços de integridade da Qualicorp, incluindo a manutenção e atualização dessa Política de Prevenção a Fraudes;

4.17 Propor melhorias e adoção de procedimentos para as áreas com maior exposição aos riscos de fraudes e reportar à área de Riscos e Fraudes da Diretoria de Compliance;

4.18 Deliberar sobre casos reportados pelo Canal de Denúncias ou outros meios envolvendo fraudes, junto à área de Riscos e Fraudes da Diretoria de Compliance;

4.19 Deliberar sobre a contratação de serviços especializados terceirizados como Auditorias Independentes, Perícias, Provedores de Sistemas de Tecnologia, quando for conveniente, para prevenção e combate a fraudes.

DIRETORIA DE PESSOAS E CULTURA

4.20 Apoiar a Diretoria de Compliance no treinamento de colaboradores, parceiros, recursos e orientações sobre as diretrizes dessa Política;

4.21 Divulgar, em conjunto com a Diretoria Jurídica e o Comitê Antifraudes, campanhas que auxiliem na prevenção e detecção de falhas em procedimentos e controles internos que exponham a Qualicorp.

ÁREA DE ACEITAÇÃO

4.22 É responsabilidade da área de aceitação analisar a autenticidade de todos os documentos e informações fornecidos pelos beneficiários e/ou corretores necessários à contratação;

4.23 Informar imediatamente à área de Riscos e Fraudes da Diretoria de Compliance sempre que for constatada a inconsistência ou irregularidade de qualquer documento ou informação, apresentada pelo beneficiário e/ou pela corretora, que indiquem fraude.

OUVIDORIA

4.24 Informar à área de Riscos e Fraudes sempre que receber relatos acerca de possíveis fraudes praticadas, repassando todos os dados necessários à apuração da ocorrência.

DIRETORIA EXECUTIVA FINANCEIRA

4.25 Obedecer às legislações, normas e regulamentações para elaboração das Demonstrações Financeiras da companhia, traduzindo com rigor e clareza todas as transações efetuadas, como forma de assegurar a transparência e lisura da Qualicorp;

4.26 Fornecer informações, sempre que solicitado pelo Comitê Antifraudes ou pela área de Riscos e Fraudes, para instruir relatórios semestrais ou apurações e investigações internas, informações contábeis e financeiras, de forma clara e precisa;

4.27 Ser responsável pela conferência dos documentos comprobatórios das solicitações de devoluções para beneficiários, conforme Política de Limites de Alçadas de Pagamentos.

DIRETORIA COMERCIAL

4.28 Exigir o processo de Due Diligence de Integridade das corretoras de saúde que irão se relacionar com a Qualicorp;

4.29 Promover a conscientização das corretoras visando a prevenção de fraudes;

4.29.1 Enviar para a área de Riscos e Fraudes evidências sobre a promoção à conscientização;

4.30 Informar à área de Riscos e Fraudes sempre que receber relatos acerca de possíveis fraudes praticadas, disponibilizando todas as informações e documentações necessárias;

4.31 Apoiar a Superintendência Jurídica na adoção de medidas junto a corretoras suspeitas da prática de fraude visando a cobrança de multa contratual e indenização, e, se for o caso, rescisão contratual;

4.32 Incluir, sempre que solicitado ou quando houver suspeita da prática de fraudes, corretores na lista de atenção, bloqueando a possibilidade de efetuarem novas vendas.

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.33 Apoiar o Comitê Antifraudes e a área de Riscos e Fraudes sempre quando solicitado, em eventuais levantamentos e produções de provas digitais em investigação interna.

ÁREA DE INTERFACE COM A OPERADORA

4.34 Informar imediatamente à área de Riscos e Fraudes sobre a recepção de crítica com solicitação de desvenda, sempre que o fundamento for possível fraude apurada no período de pré- vigência contratual;

4.35 Informar imediatamente à área de Riscos e Fraudes sobre solicitação de cancelamento de plano de saúde ativo, sempre que o fundamento for possível fraude apurada pela Operadora durante a vigência contratual.

ÁREA DE INTELIGÊNCIA MÉDICA- COORDENAÇÃO DE ACEITE TÉCNICO/ GESTÃO DE RISCOS

4.36 Informar à área de Riscos e Fraudes sobre os casos em que for apurada omissão na declaração de saúde durante vigência contratual.

4.37 Apoiar a área de Riscos e Fraudes nos levantamentos necessários às investigações internas.

GERÊNCIA DE BACK OFFICE

4.38 Informar imediatamente à área de Riscos e Fraudes sobre a recepção de manifestações de clientes cujo conteúdo narrado constitua possível fraude.

COMITÊ ANTIFRAUDES

4.39 Responsável pela adoção de procedimentos de prevenção a fraudes e pela análise de situações que envolvam fraudes, empregos de meios fraudulentos, falsidade ideológica, falsificação de documento público ou particular e pela prevenção e mitigação de riscos financeiros decorrentes de fraudes e de exposição da Qualicorp a situações de não conformidade com normas internas e legislações envolvendo o tema.

5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES GERAIS

5.1 A condução dos negócios do Grupo Qualicorp com quaisquer stakeholders deve sempre estar pautado pela ética, moralidade, impessoalidade, formalidade, transparência e pela postura de tolerância zero em relação a qualquer forma de Corrupção, Fraude ou infração à legislação vigente.

5.2 A área de Riscos e Fraudes integra a Diretoria de Compliance, Auditoria e Riscos, e é responsável pela recepção, análise e investigação de fatos que envolvam fraudes, empregos de meios fraudulentos, falsidade ideológica, falsificação de documento público ou particular e pela prevenção e mitigação de riscos decorrentes de fraudes e de exposição da Qualicorp a situações de não conformidade com normas internas e legislações envolvendo o tema.

5.3 A prevenção a fraudes é responsabilidade de todos os colaboradores, sendo vedado se omitir ou colaborar com qualquer tipo de fraude, falsidade ideológica, falsa identidade ou falsificação de documento público ou particular.

5.4 Todos os colaboradores, administradores e terceiros devem buscar orientações junto à Diretoria de Compliance, Auditoria e Riscos em caso de dúvidas relacionadas às condutas envolvendo fraudes.

5.5 Qualquer situação de potencial violação à Política de Prevenção e Combate a Fraudes deve ser reportada imediatamente para os superiores e para a área de Riscos e Fraudes, ou pelo Canal de Denúncias, de forma anônima ou não, não sendo admitido qualquer comportamento omissivo em relação a esse assunto.

5.6 Devem ser reportados imediatamente para a área de Riscos e Fraudes ou pelo Canal de Denúncias, de forma anônima ou não, mas de preferência pelos canais oficiais, quaisquer fatos em que haja suspeita da prática de fraude, disponibilizando toda a informação e documentação relacionada ao evento, não sendo admitido qualquer comportamento omissivo em relação a esse assunto.

5.7 Nos casos dos itens 5.4 e 5.5, deve-se disponibilizar toda a informação e documentação relacionada ao evento, não sendo admitido qualquer comportamento omissivo em relação a esses assuntos.

5.8 Todos os reportes de condutas envolvendo fraudes recebidas pelo Canal de Denúncias ou por outros meios serão encaminhados à área de Riscos e Fraudes, que será responsável pelo registro e apuração das situações com independência, imparcialidade, metodologia, amparo legal, garantindo anonimato, confidencialidade e proibição de retaliação.

5.9 O procedimento de fluxo de informações de fraudes será estabelecido em normativa interna própria da companhia.

5.9.1 A área de Riscos e Fraudes avaliará se as informações fornecidas são suficientes para iniciar as apurações internas, sendo possível solicitar ao denunciante, quando identificado, complemento do relato.

5.10 Após a conclusão da investigação, a área de Riscos e Fraudes irá elaborar Relatório de apuração, classificando em:

- (i) Procedente - quando forem identificadas evidências das alegações;
- (ii) Parcialmente Procedente - quando forem identificadas evidências parciais das alegações;
- (iii) Improcedente - quando não forem identificadas quaisquer evidências das alegações, ou seja, quando demonstrada a sua inocorrência;
- (iv) Inconclusiva - quando as análises não produzam evidências que possam comprovar ou negar as alegações
- (v) Informações Insuficientes - quando faltar informações essenciais para início das apurações.

5.10.1 Nos casos em que a apuração for Procedente ou Parcialmente Procedente e envolver público interno, a área de Riscos e Fraudes deve compartilhar o Relatório da apuração com a Superintendência de Compliance e Integridade e com o Comitê de Ética para deliberação das medidas a serem adotadas ou sanções a serem aplicadas.

5.11 A área de Riscos e Fraudes compartilhará o Relatório da apuração também com a Superintendência Jurídica para adoção das medidas cabíveis.

5.12 A área de Riscos e Fraudes poderá enviar Relatório específico a outras áreas envolvidas para que adotem medidas internas de segurança e de prevenção a fraudes e/ou medidas junto a parceiros e/ou corretoras responsáveis.

5.13 As áreas que receberem Relatório da área de Riscos e Fraudes apontando a ocorrência de fraudes, riscos e/ou fragilidades deverão analisar o conteúdo do documento, os riscos

indicados e adotar todas as medidas para solução das questões apontadas, não sendo tolerada nenhuma omissão.

5.13.1 Caso quaisquer das áreas entenda que não é cabível a adoção das soluções indicadas pela área de Riscos e Fraudes, deverá reportar ao seu Superior imediato, indicando o Relatório recebido e informando os motivos pelos quais não poderá atender às recomendações de segurança, no todo ou em parte.

5.14 A área de Riscos e Fraudes poderá solicitar reunião extraordinária com o Comitê Antifraudes para decidir sobre as medidas a serem adotadas em determinados casos.

5.15 Poderá, ainda, solicitar a inclusão de corretores suspeitos da prática de fraudes na lista de atenção, bloqueando a possibilidade de efetuarem novas vendas, bem como de beneficiários que também sejam suspeitos da prática de fraudes.

5.16 Como ação preventiva e combate à fraudes, todas as corretoras de saúde que se relacionem comercialmente com a Qualicorp devem passar pelo processo de due diligence de integridade, devendo ser avaliado, conforme a própria política:

- (i) Informações sobre investigações e/ou condenações da instituição ou de seus administradores em processos administrativos e/ou judiciais de natureza cível, criminal e concorrencial;
- (ii) Inclusão de CPF dos administradores ou do CNPJ da instituição em cadastros oficiais de medidas correccionais, punitivas ou de impedimento;
- (iii) Existência de Pessoas Publicamente Expostas no quadro societário ou administração da instituição.
- (iv) Informações sobre relacionamentos pessoais de administradores, incluindo-se os cônjuges, dependentes, familiares e demais associações que possam indicar conflito de interesses;
- (v) Conexões pessoais ou vínculos societários com representantes da Qualicorp ou outras sociedades, que possam implicar em conflito de interesses ou questões concorrenciais;

5.17 Demais informações que possam ser obtidas publicamente a respeito dos administradores e suas afiliações e conexões pessoais, ou da pessoa jurídica, seus negócios e demais pessoas físicas a ela associadas.

5.18 A área de Riscos e Fraudes realizará o mapeamento de riscos, gerando Relatórios periódicos de controles internos contendo o resultado de testes efetuados para cada controle avaliado, recomendações e acompanhamentos dos planos de ação, devendo:

- (i) Elaborar, atualizar e fiscalizar a eficácia e segurança dos controles internos relacionados à prevenção de fraudes;
- (ii) Elaborar relatórios semestrais com o número de denúncias recebidas relacionadas a fraudes, áreas envolvidas, medidas adotadas e prazo médio para conclusão;
- (iii) Determinar a realização de auditoria, requisição de documentos, prestação de contas, investigações e medidas corretivas;
- (iv) Sugerir e recomendar a implementação e melhoria dos controles internos considerando a administração dos riscos de fraudes;
- (v) Avaliar relatórios emitidos pelos órgãos de auditoria interna e externa com relação aos controles internos de fraudes, bem como as respectivas áreas envolvidas;
- (vi) Mapear os processos e identificar e classificar os riscos inerentes e residuais, com monitoramento contínuo com enfoque em avaliação dos controles existentes e mitigação de riscos.

5.19 Todas as áreas devem manter os registros contábeis, de transações financeiras e operacionais atualizados, claros e detalhados para serem submetidos à auditoria, caso solicitado.

6. DIRETRIZES ESPECÍFICAS

TIPOS DE FRAUDES E PROCEDIMENTOS BÁSICOS

6.1 Fraude no cancelamento de contratos:

- 6.1.1** Todas as novas adesões aos planos de saúde ou transferência de operadoras pelos beneficiários devem ser monitoradas pela Diretoria de Clientes para detecção de situações atípicas ou suspeitas que possam indicar fraudes;

6.1.2 Sempre que for constatado o cancelamento significativo e/ou atípico de contratos dos clientes, seja antes ou após o início da vigência contratual, a Diretoria de Clientes deve comunicar o Comitê de Fraudes e a área de Riscos e Fraudes.

6.2 Fraude na Elegibilidade:

6.2.1 É vedada a aceitação de documentação necessária para adesão ou alteração do plano de saúde que seja visivelmente não autêntica ou que contenha falsidade ideológica ou falsificação de documentos públicos ou particulares;

6.2.2 Todos os documentos apresentados pelas corretoras de saúde ou corretores pessoa física para elegibilidade dos beneficiários devem ser analisados pela área de aceitação, devendo ser verificada:

- (i) existência e idoneidade da documentação;
- (ii) compatibilidade entre o nome e documento do beneficiário;
- (iii) assinatura e idoneidade do documento que comprova o vínculo com a entidade/instituição;
- (iv) validade do comprovante de residência em conformidade com a cobertura do plano contratado.

6.3 Fraude na Declaração de Saúde

6.3.1 O proponente titular deve ser expressamente informado, por meio de cláusula contratual, que a omissão ou falsidade de informações sobre doenças ou lesões que o proponente titular e seus dependentes saibam ser portador no momento do preenchimento da Declaração de Saúde poderá implicar na resolução contratual e configurar ilícito penal.

6.4 Fraude na Devolução de Valores a Beneficiários

6.4.1 Todos os reembolsos relacionados aos planos aderidos pelos beneficiários, tais como taxa de angariação, reembolsos de despesas médicas, devoluções de

mensalidades, créditos pendentes, devolução de multa e juros devem respeitar as diretrizes estabelecidas na Política de Limites de Alçadas de Pagamentos;

6.4.2 A área responsável pela solicitação do reembolso deve anexar no sistema todos os documentos de suporte que comprovem o pagamento, tais como nota fiscal e recibos;

6.4.3 A Diretoria financeira deve realizar a conciliação bancária dos valores que os beneficiários alegam ter pago indevidamente para a Qualicorp e pleiteiam o reembolso, conferindo o comprovante apresentado com o valor que realmente foi depositado na conta corrente;

6.5 Fraude na Emissão de Boletos Falsos

6.5.1 Sempre que constatado que o envio de boletos fraudulentos para os beneficiários da Qualicorp tenha partido de acesso indevido aos sistemas virtuais da Qualicorp, a Diretoria de Tecnologia da Informação e a Superintendência de Segurança da Informação serão acionadas para realizar todos os procedimentos operacionais visando restringir o acesso indevido de terceiros no sistema e os fatos serão devidamente comunicados às Diretorias Jurídica e de Compliance, Auditoria e Riscos para que todas as medidas administrativas e judiciais sejam adotadas, em conformidade com a Legislação Geral de Proteção de Dados e demais legislações pertinentes.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

INFRAÇÕES E SANÇÕES/ GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

7.1 A não observância das diretrizes desta Política podem resultar em severas sanções administrativas e penalidades civis e criminais para o Grupo Qualicorp, seus Colaboradores, seus Administradores e Terceiros envolvidos.

7.2 Sem prejuízo das sanções cabíveis nos termos da legislação vigente, em caso de violação dos termos e procedimentos estabelecidos nesta Política, caberá ao Comitê de Ética e Conduta, ouvida a recomendação da Diretoria de Compliance, Auditoria e Riscos tomar as medidas disciplinares que forem cabíveis no âmbito da Companhia.

- 7.3** As medidas disciplinares poderão contemplar, desde advertências, até a destituição do cargo ou demissão do infrator nas hipóteses de violação grave, sem prejuízo de qualquer outra medida que a Companhia poderá adotar para reparar eventuais danos e prejuízos que possa ter sofrido em decorrência de tal violação.
- 7.4** Caso a medida exija a atuação do Conselho de Administração, conforme o disposto na **Norma de Gestão de Consequências**, este pode, caso julgue cabível, implicar em ato de competência legal ou estatutária da Assembleia Geral, submetendo à deliberação pelos acionistas.
- 7.5** A fim de assegurar a efetividade e o aperfeiçoamento das diretrizes e práticas desta Política, a Diretoria de Compliance, Auditoria e Riscos deve realizar o monitoramento contínuo das diretrizes, fiscalizando o seu cumprimento e reportando para o Comitê de Ética e Conduta qualquer irregularidade detectada que impacte os negócios do Grupo Qualicorp.

COMUNICAÇÃO / CANAL DE DENÚNCIAS

7.6 Em caso de conhecimento ou suspeita de qualquer irregularidade ou violação, o Colaborador deve relatar tal fato imediatamente ao Canal de Denúncias pelo site www.canaldedenuncias.com.br/qualicorp, ou pelo telefone 0800 721 5959. O relato poderá ser anônimo ou identificado e será recebido por empresa independente e tratado confidencialmente pela Diretoria de Compliance, Auditoria e Riscos.

7.7 A Diretoria de Compliance, Auditoria e Riscos será responsável por analisar as denúncias recebidas por meio do Canal de Denúncias e, caso confirme a existência de indícios de violação da legislação aplicável ou dos termos e procedimentos estabelecidos nesta Política, deverá reportar tal fato ao Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, independentemente da relevância ou dos valores eventualmente envolvidos.

7.8 Não será tolerada retaliação de qualquer natureza contra os Administradores, Conselheiros Fiscais, Colaboradores e Terceiros que, de boa-fé, comuniquem as violações, sob pena de ocorrência de medidas disciplinares.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 A Companhia deverá disponibilizar esta Política a todos os Administradores, Conselheiros Fiscais, Colaboradores e Terceiros que diretamente na Qualicorp.

8.2 Qualquer dúvida sobre o disposto nesta Política ou sobre a aplicação de qualquer de seus dispositivos deverá ser encaminhada diretamente à Diretoria de Compliance, Auditoria e Riscos, que dará o devido esclarecimento ou orientação.

8.3 Em caso de conflitos das diretrizes e práticas desta Política com outros procedimentos da Companhia, o Diretor de Compliance, Auditoria e Riscos, deverá ser consultado para esclarecimentos e eventuais adequações.

8.4 A Política entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração da Companhia.