



Declaração do B Lab sobre temas controversos Agências de cobrança de dívidas em mercados emergentes

Abordagem do B Lab sobre temas controversos e certificação de Empresas B

Como empresas com fins lucrativos que atendem aos padrões mais rigorosos de desempenho, responsabilidade e transparência nos aspectos social e ambiental, as Empresas B Certificadas são líderes em usar o poder dos negócios para gerar um impacto positivo.

Seja pela informação que uma empresa oferece no seu [Questionário de divulgação de informações confidenciais](#), por uma questão levantada por terceiros através do [Processo de reclamações](#) ou pelo diálogo público a respeito dos requisitos e padrões para a certificação de Empresas B, regularmente surgem perguntas difíceis e complexas a respeito de temas controversos no mundo dos negócios que poderiam afetar a elegibilidade de uma empresa à certificação de Empresa B. O julgamento dessas questões fica à critério do [Conselho Consultivo de Padrões](#) independente do B Lab, como parte do processo de avaliação da divulgação de informações.

O questionário de divulgação de informações confidenciais do B Lab é a base desse processo de avaliação, que aborda questões delicadas relativas a setores, práticas, resultados e sanções. Ele também se baseia em triagens e padrões de terceiros como a Lista de Setores Excluídos da IFC [*IFC Excluded Industries List*] e as convenções da Organização Internacional do Trabalho. Reconhecendo que qualquer lista que apresente essas questões delicadas poderia estar incompleta, o B Lab se reserva o direito de conduzir avaliações similares sobre questões que não estejam presentes atualmente no questionário de divulgação de informações confidenciais, mas que sejam motivo de preocupação para as partes interessadas e que constituam uma possível violação da Declaração de Interdependência do Movimento de Empresas B.

Quando surgem novos setores ou questões em um âmbito que ainda não desenvolveu um modelo sólido de tomada de decisões, o B Lab conduz pesquisas que servem para orientar a decisão do Conselho Consultivo de Padrões. Essa pesquisa está baseada em fontes secundárias compiladas pela equipe do B Lab, com o objetivo geral de identificar e compreender as diferentes preocupações relacionadas ao setor ou à questão, bem como às diferentes perspectivas das partes interessadas. Isso inclui uma revisão de imprensa sobre o setor e seus impactos; como a questão foi abordada por outros padrões; políticas públicas

existentes e recomendadas para organizações sem fins lucrativos e outros especialistas no assunto; exemplos (possivelmente positivos e negativos) de atores dentro do setor; e outras perspectivas e comentários públicos. Esse conteúdo é utilizado para desenvolver uma estrutura para a avaliação do Conselho Consultivo de Padrões e determinar os tipos de perguntas que empresas específicas precisam responder como parte da avaliação delas.

Particularmente quando se trata de setores controversos, existe uma tensão natural e saudável entre uma tendência a excluir todas as empresas do setor da possibilidade de elegibilidade à certificação de Empresa B e uma *necessidade de liderança* para potencializar uma transformação na cultura, no comportamento e no impacto desses setores. Embora o B Lab e o [Conselho Consultivo de Padrões](#) possam determinar a inelegibilidade de todo um setor à certificação por conta de suas práticas ou de seu impacto negativo, eles também reconhecem que existe a possibilidade de que empresas em setores controversos estejam lidando com esse impacto negativo potencial ou essas controvérsias de forma significativa. Nessas circunstâncias, pode haver uma necessidade maior de distinguir entre bons e maus atores, assim como definir o que constitui um desempenho bom, superior ou o melhor do setor, usando padrões rigorosos e verificados de desempenho social e ambiental, responsabilidade jurídica e transparência pública. Todas as partes interessadas se sentem mais bem atendidas se existe um padrão transparente e confiável que contribua para uma melhor tomada de decisões sobre políticas, investimentos, compras e empregos.

Reconhecendo que existe uma variedade de perspectivas razoáveis sobre o que contribui para uma prosperidade duradoura e compartilhada por todos, o B Lab e o Conselho Consultivo de Padrões farão determinações referentes à elegibilidade para a certificação de Empresa B. No caso de empresas em setores controversos, com políticas controversas ou envolvidas em práticas controversas, será exigido transparência sobre suas práticas e sobre a forma de administrar e mitigar essas questões. O B Lab também documentará e compartilhará essas posições publicamente para permitir que todas as partes interessadas, incluindo cidadãos e formuladores de políticas, façam seus próprios julgamentos sobre o desempenho da empresa, bem como participem de um debate público construtivo e criterioso sobre questões relevantes. As últimas disposições e declarações do B Lab sobre temas controversos estão disponíveis [aqui](#).

Assim como os padrões do B Lab de uma forma geral, essas disposições são trabalhos em andamento. Esperamos poder melhorá-los no futuro. Outras perspectivas são bem-vindas, já que o B Lab continua a refinar sua visão com a expectativa de contribuir para um debate construtivo sobre o papel das empresas na sociedade.

Independentemente da elegibilidade à certificação de Empresa B, todas as empresas em qualquer setor podem usar a [Avaliação de Impacto B](#) como uma ferramenta de gestão interna para avaliar e melhorar o impacto das suas práticas como um todo e/ou para adotar uma estrutura jurídica de governança das partes interessadas (como [Sociedades de Benefício e](#)

[Interesse Coletivo](#)) que seja adequada à jurisdição e à estrutura corporativa atual da empresa.

Caso tenha dúvidas ou comentários sobre nossa abordagem a respeito das questões abaixo, entre em contato com Dan Osusky, Diretor de Padrões, através do e-mail dosusky@bcorporation.net.

Empresas do setor de cobrança de dívidas em mercados emergentes e a certificação de Empresas B

As agências de cobrança de dívidas são controversas devido a denúncias de tratamento antiético aos mutuários, além de preocupações relativas à precisão, privacidade e segurança de seus dados.

Para responder a essas controvérsias, o B Lab e o Conselho Consultivo de Padrões independente reiteraram a seguinte decisão com relação à elegibilidade para a certificação de Empresa B:

Empresas que trabalhem no setor de cobrança de dívidas em mercados emergentes são elegíveis para a Certificação de Empresa B mediante uma avaliação adicional feita pelo Conselho Consultivo de Padrões para garantir que realizam um gerenciamento proativo e demonstram liderança em relação às questões sensíveis relevantes para o setor, conforme descrito a seguir. Além disso, caso sejam elegíveis, essas empresas devem incluir uma divulgação adicional em seu perfil de Empresa B explicando como colocaram em prática essas medidas.

Sobre o setor de cobrança de dívidas

As agências de cobrança de dívidas são organizações contratadas por credores (principalmente bancos) para oferecer serviços especializados em cobrar dívidas vencidas. Esses serviços incluem entrar em contato e interagir com pessoas endividadas para aumentar a probabilidade de que paguem a dívida, o que pode ser realizado pessoalmente ou através do uso de meios de telecomunicação, como ligações, e-mails, mensagens de texto, etc. Os mercados menos desenvolvidos tendem a usar com mais frequência as cobranças feitas pessoalmente (porta a porta), enquanto os mercados mais avançados não costumam fazer contato pessoalmente e costumam focar em cobranças pelo telefone ou por cartas.¹

¹ International Finance Corporation (2012), *Responsible Debt Collection in Emerging Markets*, Retrieved from <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/587d25004a9f117795ebfdeec99f439e/Responsible+debt+collection-Final.pdf?MOD=AJPERES>

Embora muitos credores tenham seus próprios departamentos para conduzir os serviços de cobrança de dívidas, as agências especializadas existem com o objetivo de complementar ou preencher com eficiência as lacunas relacionadas a habilidades de cobrança, sem aumentar as despesas para o credor. Normalmente, as agências de cobrança de dívidas operam segundo dois tipos de modelos de negócios. Em um modelo, os credores contratam as agências somente para recuperar o montante da dívida, o que torna as agências um mero fornecedor de serviços para o credor. Em outro modelo, as agências de cobrança de dívidas efetivamente compram a dívida dos mutuários dos credores, o que as transformam no destinatário final do montante recuperado.

Apesar das controvérsias mencionadas abaixo, reconhecemos que os sistemas de empréstimos não podem existir sem o pagamento das dívidas e que, para isso aconteça, é necessário realizar a cobrança. Portanto, as práticas de cobrança de dívidas são fundamentais para um sistema financeiro que opere de maneira responsável.²

Controvérsias relacionadas ao setor de cobrança de dívidas

Existem duas controvérsias principais e interconectadas que se associam ao setor de cobrança de dívidas: o tratamento antiético dado aos mutuários e as preocupações relativas à precisão, privacidade e segurança de seus dados. Cada um deles será descrito mais detalhadamente abaixo.

Tratamento antiético dado aos mutuários: Por conta dos serviços que as agências de cobrança de dívidas oferecem, elas têm a tarefa de interagir com pessoas que não conseguiram pagar suas dívidas dentro do prazo estipulado, o que poderia ser resultado de um grande número de fatores, como emergências financeiras, recessão econômica ou simplesmente por ter consentido com um empréstimo que não era conveniente. Essas questões afetam principalmente as pessoas de baixa renda, e como resultado disso e das circunstâncias diretas que poderiam levar à sua incapacidade de pagar a dívida, as pessoas envolvidas com entidades de cobrança estão em uma posição de extrema vulnerabilidade. Além disso, é possível que muitas delas não tenham um bom nível de compreensão ou educação financeira, o que poderia ser um fator que contribui para sua situação, aumentando ainda mais sua suscetibilidade a sofrer abusos ou ameaças no processo de cobrança de dívidas.

Portanto, existe um conflito de interesses inerente entre esses dois grupos. De um lado, os cobradores de dívidas têm a tarefa de assegurar ou maximizar o pagamento das dívidas, seja para a própria agência ou para os credores que os contratam. Por outro lado, as pessoas com quem eles têm de interagir estão em uma situação de vulnerabilidade como resultado de seus problemas financeiros. Além disso, o pagamento da dívida dentro do prazo estipulado como

² Ver nota de rodapé 1

esperado pelo cobrador pode não ser possível nem ser o mais conveniente para essas pessoas. Muitas agências de cobrança de dívidas priorizam a maximização das cobranças em detrimento de um tratamento ético dado aos mutuários, levando-as a realizar práticas de cobrança antiéticas e potencialmente nocivas como, por exemplo, excesso de contato (incluindo em horas inadequadas), não cessar o contato mesmo depois de solicitado pelo mutuário, condutas agressivas ou pouco educadas, processar os mutuários, etc. No caso de cobranças de dívidas nos Estados Unidos, onde existem dados disponíveis, uma pesquisa³ realizada pela Agência de Proteção Financeira ao Consumidor [*Consumer Financial Protection Bureau*] (CFPB, na sigla em inglês) indicou que 37% dos mutuários afirmaram que o credor ou cobrador de dívidas tentou entrar em contato com eles pelo menos quatro vezes por semana, e 32% dos mutuários disseram que o contato não cessou, apesar de solicitado ao credor ou cobrador. Considerando a falta de dados e um cumprimento possivelmente pouco rigoroso das normativas nos mercados emergentes, o risco de que ocorram essas práticas é, ao menos, similar.

Nos mercados emergentes onde talvez não exista uma ameaça factível e consistente de repercussões legais caso uma pessoa não pague uma dívida, há uma percepção de que o contato intensivo com o cliente é necessário, o que aumenta o risco de abusos contra o consumidor.⁴ Esse risco se une a outros desafios, como a existência de estruturas pouco sólidas de proteção ao mutuário, falta de conhecimento financeiro, baixa disponibilidade de informações confiáveis sobre crédito oferecidas pelos serviços de proteção ao crédito e pouco investimento dos credores em capacitação relacionada à cobranças.⁵

Precisão, privacidade e segurança dos dados: Outra questão inerente aos serviços oferecidos pelas agências de cobrança de dívidas é o fato de que elas possuem ou têm acesso a uma grande quantidade de informações pessoais sensíveis, inclusive identificação pessoal, informações de contato e responsabilidades financeiras. O acesso a esse tipo de dados, especialmente por parte de organizações complexas com diversos departamentos, aumenta o risco de vazamento ou de mau uso de dados confidenciais.

Nos casos em que o modelo de negócios se baseia na compra de dívidas, não é incomum que as agências comprem uma dívida depois de ela já ter sido vendida e revendida várias vezes. A complexidade dessas transações pode resultar em erros nos dados adquiridos pelas agências de cobrança, levando à disseminação de informações incorretas sobre as pessoas e seus empréstimos. Na pesquisa realizada pela CFPB nos Estados Unidos, 53% das pessoas contatadas por uma dessas agências afirmaram que a dívida não era delas, que pertencia a um membro da sua família ou que o montante estava incorreto. Quase 27% dos mutuários que

³ Consumer Financial Protection Bureau (2017), *Consumer Experiences with Debt Collection*, Retrieved from <https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201701_cfpb_Debt-Collection-Survey-Report.pdf>

⁴ Ver nota de rodapé 1

⁵ Ver nota de rodapé 1

foram entrevistados declararam que tiveram de contestar uma dívida com seu credor ou cobrador no último ano.⁶

Práticas recomendadas para cobrança de dívidas

Como descrito acima, as Empresas B Certificadas que operam no setor de cobrança de dívidas em mercados emergentes devem demonstrar que utilizam práticas recomendadas para administrar adequadamente as questões sensíveis relevantes para o setor.

No entanto, não existem padrões globais ou universais de práticas recomendadas para esse setor, apesar da natureza controversa de seus serviços, e essas práticas podem variar dependendo do país ou da região. Em 2012, a Corporação Financeira Internacional encomendou um estudo sobre as práticas de cobrança de dívidas em mercados emergentes com o objetivo de documentar os mecanismos de controle atualmente empregados por essas agências e promover práticas éticas. Com base nisso, o estudo procurou formular recomendações para os mecanismos de controle que podem ser usados por coletores e credores com o intuito de assegurar que suas práticas estejam alinhadas à conduta que se espera deles.

Ao definir a elegibilidade das agências de cobrança em mercados emergentes para a certificação de Empresas B, o B Lab utilizará as seguintes práticas como referência para avaliar o desempenho de uma empresa em relação a questões centrais para o setor, tal como detalhado no relatório da IFC⁷:

1. **Supervisão das práticas de cobrança por parte de gerentes sênior:** Não deixar o departamento de cobranças como único responsável e envolver gerentes sênior na definição e supervisão das práticas de cobrança contribui para assegurar que o relacionamento com o cliente e a responsabilidade social da empresa sejam considerados na estratégia e nos processos de cobrança da empresa.
2. **Contato virtual com os mutuários:** Uso de canais centralizados de contato na forma de *call centers* em vez de cobranças feitas pessoalmente.
3. **Gestão de recursos humanos:** Contratar uma equipe qualificada que receba capacitação regular sobre práticas éticas de cobrança, incluindo indicadores balanceados de desempenho [*balanced scorecard*] para uma avaliação que enfatize a adesão ao processo tanto quanto o montante da cobrança.
4. **Sistemas de monitoramento e de resolução de reclamações:** O monitoramento das ligações com ferramentas avançadas como detecção de linguagem inapropriada, contato aleatório com clientes, sistemas de resolução de reclamações formais como linhas diretas e divulgação desses mecanismos para os mutuários. Também podem ser

⁶ Ver nota de rodapé 3

⁷ Ver nota de rodapé 1

incluídos canais efetivos de delação e uma equipe de auditoria interna independente para avaliar o impacto dos processos sobre os clientes.

5. **Inovação de processos:** Uso de ferramentas analíticas e sistemáticas para ajudar os cobradores a avaliar as circunstâncias específicas dos mutuários e selecionar abordagens alinhadas à possível disposição e capacidade de pagar a dívida, no intuito de maximizar o dinheiro recuperado e minimizar as chances de maus tratos.

	Práticas destacadas	Práticas típicas
POLÍTICAS DE COBRANÇA Cobertura da política	A responsabilidade social empresária, os riscos de dano à reputação e o relacionamento com os clientes são tão importantes quanto a eficiência das cobranças	A eficiência das cobranças é o principal objetivo, embora reconheça a relevância do relacionamento com os clientes e dos riscos de dano à reputação da empresa
POLÍTICAS DE COBRANÇA Envolvimento de gerentes executivos	O conselho de diretores aprova as políticas de cobranças	O conselho executivo aprova as políticas
GESTÃO DE PROCESSO Cobranças feitas pessoalmente	<ul style="list-style-type: none"> • Cobranças feitas pessoalmente são pouco comuns • Não é necessário lidar com dinheiro em espécie • A prática de entrar em contato pessoalmente serve apenas para rastrear e recuperar ativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mistura de contato por telefone e pessoalmente • É necessário lidar com dinheiro em espécie em certa medida
GESTÃO DE PROCESSO Cobranças feitas por telefone	<ul style="list-style-type: none"> • Chamadas telefônicas são muito usadas • Todas as ligações seguem um roteiro e protocolo de finalização • Discagem preditiva • Capacitação com uso de gravações de ligações 	<ul style="list-style-type: none"> • Mistura de contato por telefone e pessoalmente • A maior parte da ligações segue um roteiro • Não utilizam discagem preditiva • Capacitação limitada com uso de gravações de ligações
GESTÃO DE HABILIDADES DOS FUNCIONÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mais de 5 anos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entre 1 e 3 anos

Experiência média		
GESTÃO DE HABILIDADES DOS FUNCIONÁRIOS Horas de capacitação por ano	<ul style="list-style-type: none"> • Entre 80 e 100 horas 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 horas
GESTÃO DE HABILIDADES DOS FUNCIONÁRIOS — Capacitação sobre práticas éticas para cobrança	<ul style="list-style-type: none"> • 30 a 100 horas, com cursos de atualização trimestrais 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 a 30 horas, com cursos de atualização anuais
GESTÃO DE HABILIDADES DOS FUNCIONÁRIOS Avaliação de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores balanceados de desempenho [<i>balanced scorecards</i>] com elementos financeiros e processuais • Sanções graves para infrações 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação do desempenho financeiro dos cobradores que fazem contato pessoalmente • Avaliação de diversos critérios dos cobradores por telefone
SISTEMAS DE MONITORAMENTO Cobranças feitas por telefone	<ul style="list-style-type: none"> • Todas as ligações devem ser gravadas e monitoradas • Software para detectar tons de voz e uso de linguagem abusiva • <i>Call centers</i> centralizados em escritórios abertos com supervisão rigorosa 	<ul style="list-style-type: none"> • Algumas ligações são gravadas e só são analisadas em caso de reclamação • Não se utiliza um software para monitorar a qualidade da interação • Ligações de filiais e de <i>call centers</i>, supervisão adequada dos <i>call centers</i>
SISTEMAS DE MONITORAMENTO Cobranças realizadas por terceiros	<ul style="list-style-type: none"> • Equipe interna incorporada às operações da agência • Forte sistema de freios e contrapesos (visitas/ligações aleatórias feitas pela empresa, processo de resolução de reclamações claramente 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipe interna incorporada às operações da agência • Verificações e equilíbrio vigentes

	definido, não é necessário lidar com dinheiro em espécie)	
--	-----------------------------------------------------------	--

Com base na avaliação do B Lab e do Conselho Consultivo de Padrões, as Empresas B Certificadas que operam no setor de cobrança de dívidas em mercados emergentes devem empregar a maioria dos mecanismos de controle considerados como “práticas destacadas” acima.⁸

Avaliação e divulgação do Conselho Consultivo de Padrões:

Considerando o papel fundamental que o pagamento de dívidas e, conseqüentemente, as cobranças têm de garantir um cenário financeiro responsável, e o acordo geral de que a cobrança de dívidas é uma atividade necessária que faz parte do funcionamento saudável do setor de serviços financeiros como um todo, o Conselho Consultivo de Padrões determinou que é apropriado certificar agências de cobrança de dívidas em mercados emergentes, sempre que elas possam demonstrar liderança e proatividade para reduzir os riscos de gerar danos oriundos de práticas potencialmente inescrupulosas, como detalhado no quadro acima.

Todas as empresas envolvidas no setor de cobrança de dívidas em mercados emergentes que desejam obter a certificação de Empresa B deverão enviar informações sobre como estão encarando as questões mais relevantes para o setor, incluindo os mecanismos de controle utilizados durante o processo de cobrança, e também estarão sujeitas a uma verificação de antecedentes.

Essa informação será analisada pelo Conselho Consultivo de Padrões para determinar se uma empresa está suficientemente comprometida com mitigar os problemas acima destacados e encarar ativamente os desafios do setor. Isso incluirá, no mínimo, uma investigação e uma avaliação relacionadas às seguintes questões:

1. O documento referente às políticas de cobrança da empresa foi elaborado por uma equipe diferente da equipe de cobrança? Essa política foi aprovada pelo conselho de diretores?
2. A empresa tem políticas e práticas especificamente apontadas a promover um tratamento ético dos mutuários? Quais são elas?

⁸O anexo C do relatório da IFC define parâmetros para as práticas de cobrança em mercados emergentes, classificando-as como práticas destacadas, típicas ou mínimas. Embora o quadro liste os mecanismos de controle mais relevantes para as agências de cobrança que usam meios de telecomunicação como instrumento principal para a cobrança de dívidas, o relatório da IFC também menciona os mecanismos de controle para as cobranças feitas pessoalmente.

3. A empresa tem políticas e práticas para fomentar a educação financeira entre os mutuários e informar-lhes sobre as estruturas e leis de defesa do consumidor existentes no país onde a empresa opera?
4. A empresa inclui o feedback no processo e emprega um mecanismo de resolução de reclamações para os mutuários que tenham sido tratados de forma antiética?
5. A empresa tem um histórico de processar mutuários com quem trabalhou?
6. A empresa tem processos de verificação de dados prévios ao início do processo de cobrança (especialmente quando a dívida é comprada de outra empresa)?
7. Se foram detectados erros nos dados durante o processo de cobrança, a empresa tem processos para corrigi-los?
8. A empresa oferece capacitação regular para sua equipe com foco no tratamento ético dado aos mutuários e na adesão aos processos detalhados acima? Quantas horas de capacitação são oferecidas aos funcionários novos e atuais?
9. Ao realizar a avaliação de desempenho da equipe, a empresa utiliza uma abordagem que inclua os indicadores balanceados de desempenho [*balanced scorecard*] para considerar tanto os elementos financeiros quanto processuais?
10. A empresa utiliza soluções de tecnologia ao elaborar os mecanismos de controle durante o processo de cobrança?
11. A empresa se engaja na defesa de políticas que visam melhorar as estruturas de proteção aos mutuários e de segurança de dados?
12. Existem indicações públicas de que a empresa participa de práticas agressivas ou antiéticas relacionadas ao setor?

As empresas que não administram adequadamente esses problemas na opinião do Conselho Consultivo de Padrões não serão elegíveis para a certificação de Empresas B. Aquelas empresas em mercados emergentes que estejam, a critério do Conselho Consultivo de Padrões, mitigando ativamente os problemas do setor e abordando questões como o tratamento antiético dado aos mutuários serão elegíveis para a certificação de Empresas B e deverão divulgar suas práticas de gestão relevantes para esse setor específico na página de seu perfil de Empresa B. Além disso, reclamações específicas e relevantes sobre as agências de cobrança de dívidas em mercados emergentes serão investigadas através do Processo formal de reclamações do B Lab.

Essa divulgação tem a intenção de reconhecer que algumas pessoas podem estar em desacordo com a posição definida pelo Conselho Consultivo de Padrões e deveriam ter acesso a informações relevantes para fazer seus próprios julgamentos com relação ao desempenho socioambiental de uma empresa.

A recomendação da equipe de Gestão de Padrões se aplica a todas as Empresas B potenciais no setor de cobrança de dívidas em mercados emergentes e estabelece o precedente de que o B Lab avaliará as práticas de gestão das dívidas das empresas no setor de cobrança conforme orientações de terceiros respeitados, incluindo o relatório da IFC sobre cobranças responsáveis. Nos casos em que o B Lab não for capaz de determinar se uma empresa atende

a esses requisitos, o caso será apresentado ao Conselho Consultivo de Padrões para tomar uma decisão. Para os mercados desenvolvidos, caso a questão seja levantada, o Conselho Consultivo de Padrões avaliará o caso para determinar se este posicionamento deve ser aplicado ou se deve ser adaptado.

As decisões do Conselho Consultivo de Padrões se baseiam em pesquisas independentes conduzidas pelo B Lab e consultores das partes interessadas, incluindo especialistas e profissionais do setor.

Nos casos em que uma empresa for elegível, o requisito de divulgação tem a intenção de reconhecer que algumas pessoas podem estar em desacordo com a posição definida pelo Conselho Consultivo de Padrões e deveriam ter acesso a informações relevantes para fazer seus próprios julgamentos com relação ao desempenho socioambiental de uma empresa.

Esta declaração está vigente desde maio de 2019 até a próxima avaliação do Conselho Consultivo de Padrões.

Envie seu feedback ou perguntas para a equipe de Gestão de Padrões do B Lab pelo e-mail standardsmanagement@bcorporation.net.