

# MANUAL do CANAL de DENÚNCIAS

## 1. INTRODUÇÃO

1.1. Atendendo a Resolução 4.859/2020 do Banco Central do Brasil foi criado um canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição, por meio do qual: funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição, de maneira confidencial, independente, imparcial e isenta, principalmente qualquer informação que possa afetar a reputação dos:

- 1.1.1. Controladores e detentores de participação qualificada; e
- 1.1.2. Membros de órgãos estatutários e contratuais.

## 2. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DAS OCORRÊNCIAS

### 2.1. Canal de Recebimento

- 2.1.1. No sítio da instituição foi disponibilizado link com formulário para preenchimento eletrônico, onde o cliente, colaborador ou prestador de serviço, poderá encaminhar sua denúncia, permitindo ou não a identificação deles.
- 2.1.2. Endereço eletrônico: <https://www.centrocredfinanceira.com.br/denuncias.html>

### 2.2. Recebimento das Ocorrências

- 2.2.1. As denúncias recebidas pelo canal devem ser analisadas pela área responsável pelo acolhimento na instituição, que deverá realizar o encaminhamento da comunicação à área competente para tratamento da situação, caso seja necessário. Caso o manifestante tenha se identificado ou deixado algum contato, o retorno sobre o tratamento de sua denúncia deverá ocorrer em 15 (quinze) dias úteis a contar da comunicação do fato.
- 2.2.2. Todas as ocorrências realizadas pelo canal, que atendam os critérios estabelecidos pela Resolução 4.859/2020, serão consideradas como procedentes e deverão ser comunicadas ao Banco Central em até 10 (dez) dias úteis contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação. Todas as ocorrências recebidas deverão constar no relatório semestral do canal de denúncias para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição.

### 2.3. Das Ocorrências

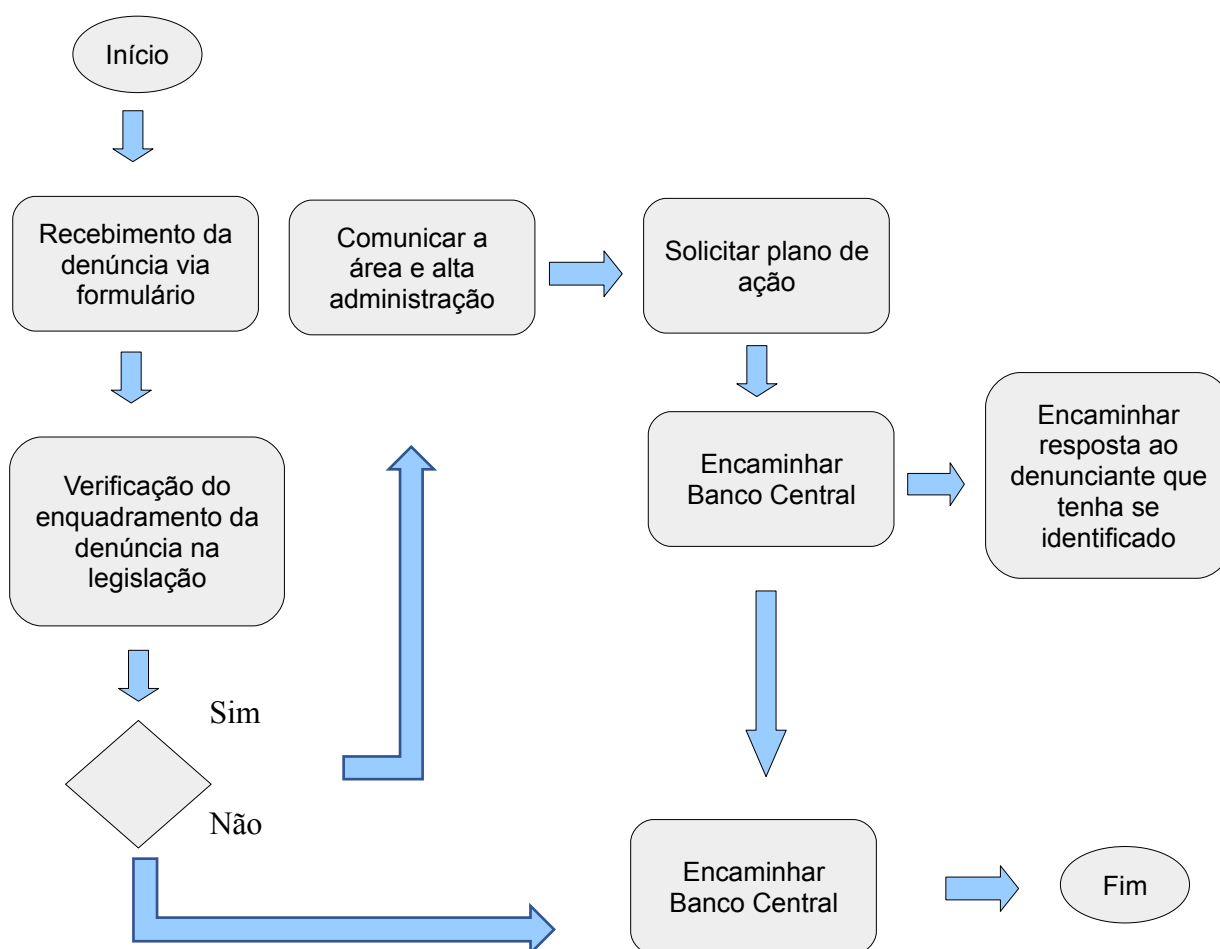
- 2.3.1. A comunicação relativa às ocorrências deve:
  - a) Considerar informações sobre as seguintes situações e ocorrências:
    - a.1) Processo-crime ou inquérito policial a que estejam respondendo as pessoas, ou qualquer sociedade de que sejam ou tenham sido, à época dos fatos, controladores ou administradores;
    - a.2) Processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional; e
    - a.3) Outras Situações, ocorrências ou circunstâncias análogas; e

- b) Ser realizada em até dez dias úteis, contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação.

### 3. RELATÓRIOS SEMESTRAIS

- 3.1. O Banco Central estabeleceu periodicidade semestral para elaboração de relatório sobre as ocorrências do canal de comunicação de indícios de ilicitude, com datas-bases 30 de junho e 31 de dezembro.
- 3.2. Este relatório deve conter no mínimo as seguintes informações:
- 3.2.1. Número de reportes recebidos;
  - 3.2.2. Natureza das ocorrências;
  - 3.2.3. Áreas competentes pelo tratamento da situação;
  - 3.2.4. Prazo médio de tratamento da situação;
  - 3.2.5. Medidas adotadas pela instituição.
- 3.3. O relatório deve ser aprovado pela diretoria e mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

### 4. FLUXO DO RECEBIMENTO DA OCORRÊNCIA



## **5. DIVULGAÇÃO NO SÍTIO ELETRÔNICO NA INTERNET**

5.1. Os procedimentos de utilização do canal de comunicação constam nesse regulamento e estão divulgados na página da instituição na internet.