

<b>Procedimento</b> Canal de Denúncia	<b>Data da última atualização</b> 09.11.2021
<b>Área Responsável</b> Ouvidoria	<b>Versão</b> 05

## 1. CONTEÚDO DO DOCUMENTO

O presente Procedimento do Canal Denúncia contém critérios operacionais do Banco Voiter S/A, sobre o componente organizacional do Canal de Denúncia, de que trata a Resolução BACEN nº 4.859, de 23 de Outubro de 2020.

## 2. OBJETIVO DO CANAL

Trata-se de um canal por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem necessidade de se identificarem, informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores do Voiter sobre indícios de ilicitude relacionados às atividades do Voiter.

## 3. PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS

O tratamento das denúncias efetuadas através do Canal será efetuado seguindo os seguintes princípios constitucionais:

- Legalidade: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza;
- Impessoalidade: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;
- Moralidade: a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local;
- Eficiência: buscar solução imparcial a todos os casos no menor tempo possível.

## 4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura do atendimento se apresenta compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços, atividades, processos e sistemas do Voiter e está segregada das unidades executoras da Instituição, atuando com confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção.

O Canal de denúncia está sob a responsabilidade do Departamento de Ouvidoria.

## **5. RESPONSABILIDADES**

- Comunicar ao Banco Central do Brasil o recebimento de informações que possam afetar a reputação dos controladores e detentores de participação qualificada e membros de órgãos estatutários e contratuais nos prazos estabelecidos.
- Tratar as denúncias com estrita confidencialidade de forma a garantir que a situação será abordada somente com as áreas competentes da maneira mais adequada possível.
- Desenvolver relatórios semestrais, contendo, no mínimo, as informações indicadas no item 8 deste documento.

## **6. DIVULGAÇÃO**

A divulgação sobre a existência deste canal, bem como informações acerca da sua finalidade e forma de utilização é feita através dos site [www.voiter.com](http://www.voiter.com)

Para divulgação interna é utilizado portal corporativo do Voiter.

## **7. RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS**

O recebimento das denúncias será efetivado pelo formulário eletrônico disponível no site informado acima e no portal corporativo, na Seção Denúncia.

As manifestações serão encaminhadas a este canal, sem a necessidade de identificação.

Após o recebimento, serão analisadas e encaminhadas à área competente para as medidas pertinentes a informação.

Caso a denúncia recebida esteja relacionada com as situações previstas ou semelhantes abaixo, o Banco Indusval deverá comunicar ao Banco Central do Brasil, em até dez dias úteis, contados do conhecimento ou acesso à informação:

I - processo crime ou inquérito policial a que esteja respondendo o eleito ou o nomeado, ou qualquer sociedade de que seja ou tenha sido, à época dos fatos, controlador ou administrador;

II - processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional;

III - outras situações, ocorrências ou circunstâncias análogas julgadas relevantes pelo Banco Central do Brasil.

## **8. RELATÓRIO**

O Relatório é emitido com periodicidade semestral, na qual consta as atividades desenvolvidas nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro.

### **8.1. Conteúdo**

O Relatório deve conter, no mínimo, o número de reportes recebidos, as respectivas naturezas, as áreas competentes pelo tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas pelo Voiter.

### **8.2. Aprovação**

Em conformidade com a Resolução BACEN nº 4.859 de 23 de outubro de 2020, o Relatório deverá ser aprovado pelo Conselho de Administração, para que seja emitido um parecer e arquivado na sede do Voiter, à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de cinco anos.

## **9. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA**

- Resolução BACEN nº 4.859 de 23 de outubro de 2020.
- Resolução BACEN nº 4.122 de 02 de Agosto de 2012

## **10. VALIDADE**

09/11/2022

## 11. RESPONSÁVEIS

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>
Rosana Damasio Reis Ouvidoria	Rosana Damasio Reis Ouvidoria	Fernando Fegyveres Diretoria Executiva

## 12. HISTÓRICO:

<b>PUBLICAÇÃO/REVISÃO</b>		<b>ITENS ALTERADOS</b>	<b>RAZÕES DA ALTERAÇÃO</b>
<b>Nº</b>	<b>DATA</b>		
05	09/11/2021	-	Revisão periódica
04	30/10/2020	1 e 11	Revisão periódica
03	17/06/2019	1,6,10 e 11	Revisão periódica
02	04/06/2018	-	Revisão periódica
01	27/07/2017	-	Versão inicial