

## NORMAS

# DENÚNCIAS, INVESTIGAÇÕES E GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

**DATA DE CRIAÇÃO**  
07/05/2024

**DATA DE ATUALIZAÇÃO**  
07/10/2024

**CÓDIGO**  
NO.COMPLIANCE.010

**VERSÃO / REVISÃO**  
2.1

**ÁREA**  
Compliance

**DIVULGAÇÃO**  
PÚBLICO

**EMPRESA**  
TODAS

## 1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e procedimentos necessários para registro, recebimento, apuração, investigação e conclusão dos relatos recebidos junto as Empresas BS2.

O Canal da Ética é um dos pilares para um efetivo programa de Integridade e direcionador da governança quanto ao fortalecimento da cultura ética das Empresas BS2.

## 2. APLICAÇÃO

Todos os empregados, ex-empregados, estagiários, terceirizados, clientes, fornecedores e parceiros que fazem parte das Empresas BS2, bem como qualquer outro indivíduo que deseja relatar alguma conduta ilegal e/ou antiética, prevista ou não no Código de Ética do BS2, envolvendo as empresas BS2, empregados, clientes e parceiros.

## 3. REFERÊNCIAS

- Lei nº 9.613/98 e Lei nº 12.683/12: Prevenção à Lavagem de Dinheiro;
- Circular Nº 3.978 do BACEN: aperfeiçoa regulamentação sobre prevenção à lavagem de Dinheiro;
- Lei 13.260 de março/2016: tipifica o terrorismo e seu financiamento;
- Lei nº 12.846/13: Lei Anticorrupção;
- Decreto 11.129, de 11 de Julho de 2022 – Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;
- Lei nº 13.506/2017: Processo administrativo sancionador na esfera de atuação do Banco Central do Brasil e da CVM;
- Lei 14.457, de 21/09/2022 - Institui o Programa Emprega + Mulheres; e altera a Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 11.770, de 9 de setembro de 2008, 13.999, de 18 de maio de 2020, e 12.513, de 26 de outubro de 2011;
- Resolução nº 4.859/2020 do CMN - Dispõe sobre a remessa de informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e sobre a disponibilização de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da Instituição;
- Resolução nº 4.122/2012: Estabelece requisitos e procedimentos para constituição, autorização para funcionamento, cancelamento de autorização, alterações de controle, reorganizações societárias e condições para o exercício de cargos em órgãos estatutários ou contratuais das instituições que especifica;
- Resolução BCB nº 131/2021 - Rito do processo administrativo sancionador, a aplicação de penalidades, o termo de compromisso, as medidas acautelatórias, as multas cominatórias referentes a Lei nº 13.506;

- Código de Ética BS2.

#### 4. GLOSSÁRIO

- **Canal da Ética:** é a ferramenta disponibilizada para o recebimento de relatos envolvendo condutas ilegais e antiéticas no âmbito interno e com seu relacionamento junto ao público externo.
- **Relato:** Registro realizado no Canal da Ética.
- **Manifestante:** Pessoa que realiza registro do relato.
- **Comitê de Compliance:** Colegiado formado pelas áreas de Compliance, Auditoria Interna, Risco Operacional e Controles Internos e Diretoria Executiva da Instituição das Empresas BS2.
- **Boa-fé:** Comportamento honesto, digno; agir de forma sincera com intenção genuinamente boa; tratar de forma leal e justa as outras pessoas, negócios, etc.
- **Ética:** Conjunto de atitudes e regras de ordem valorativa e moral do indivíduo, de um grupo social ou de uma sociedade.
- **Ações de Remediação:** são ações administrativas que visam a melhoria nos processos de trabalho, por meio de gestão de processos e de sistemas, de gestão de pessoas, de ações de comunicação, de treinamento, de criação, revisão e implementação de controles internos.
- **Colaborador:** empregados, estagiários, jovens aprendizes, empregados temporários.
- **Consequências:** são medidas administrativas ou ações de remediação como resultado da gestão e do tratamento de incidentes detectados, mediante processo regular.
- **Detentores de participação qualificada:** é a participação, direta ou indireta, detida por pessoas naturais ou jurídicas, equivalente a 15% (quinze por cento) ou mais de ações ou quotas representativas do capital total.
- **Fragilidades:** vulnerabilidade de um ativo ou grupo de ativos que pode ser explorada por uma ou mais ameaças. Uma fragilidade pode ainda não ter causado um incidente.
- **Fraudes:** quaisquer atos ilegais caracterizados por desonestidade, dissimulação ou quebra de confiança. Estes atos não implicam no uso de ameaça de violência ou força física. As fraudes são perpetradas por partes e organizações a fim de se obter dinheiro, propriedade ou serviços; para evitar pagamento ou perda de serviços; ou para garantir vantagem pessoal ou em negócios.
- **Gestor do Contrato:** é o responsável na instituição pela gestão do contrato entre o BS2 e um prestador de serviço.
- **Imperícia:** é a falta de aptidão necessária, ou habilidade ou ainda experiência para executar determinada função. Acontece quando uma pessoa assume que tem conhecimento ou habilidade sobre determinada ação, sem realmente dominá-la, ou ao menos ter o conhecimento mínimo sobre essa ação.
- **Imprudência:** é agir sem precaução, de modo precipitado, imponderado, sem atenção e cuidado, ou seja, é realizar uma ação conhecendo o grau de risco envolvido e ainda assim acreditar ser possível realizar o ato sem nenhum prejuízo.

- **Incidente Comportamental:** é qualquer suspeita ou fato de desvio de conduta, irregularidade, ilicitude ou atitude contrária ao Código de Ética e demais políticas, normas e procedimentos da instituição, por um colaborador e/ou terceiro.
- **Incidente de Segurança da Informação:** é considerado um ou uma série de eventos de indesejados ou inesperados, que tenham uma grande probabilidade de violar a confidencialidade, a integridade e/ou a disponibilidade das informações ou de ativos de informação, comprometendo as operações do negócio e ameaçando a segurança da informação.
- **Infração:** toda ação ou omissão que esteja em desacordo com princípios e compromissos do Código de Ética, como as políticas, normas e procedimentos internos e com as obrigações legais às quais está submetida a instituição.
- **Má-fé:** caracteriza-se pela intenção consciente de prejudicar alguém, alguma coisa ou lesar interesse alheio. Fere os valores da instituição de forma consciente.
- **Medida administrativa:** é a medida aplicada em virtude de infração aos princípios do Código de Ética, aos mecanismos de integridade, às leis e decretos, às políticas, normas e procedimentos internos das Empresas BS2.
- **Negligência:** é a falta de cuidado através da omissão voluntária, ou seja, é não se importar com a prevenção de danos que podem ocorrer caso aconteça algum fato.
- **Proprietários dos ativos de informação:** é a gerência ou pessoa responsável pelo ativo.
- **Terceiros:** é todo e qualquer prestador de serviços, fornecedor, consultor, parceiro de negócio, terceiro contratado ou subcontratado, locatário, cessionário de espaço comercial, seja pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, independente de contrato formal ou não, incluindo aquele que utiliza o nome das empresas BS2 para qualquer fim ou que presta serviços, fornece materiais, interage com a Administração Pública ou com outros em nome do BS2 para a consecução do negócio contratado.
- **Transgressão:** ato de atravessar, exceder, ultrapassar noções que pressupõem a existência de um procedimento que estabelece e demarca limites (leis ou regulamentos).
- **Vulnerabilidade:** é uma causa potencial de um incidente indesejável que pode resultar em danos para um procedimento ou ativo de informação.
- **Administrador:** Diretores, Conselheiros e membros de órgãos estatutários ou contratuais.
- **Gestor:** Colaborador que exerce função de liderança.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Contato Seguro

- Receber e revisar os relatos recebidos via site, aplicativo e telefone do Canal da Ética BS2;
- Interagir com o manifestante, quando necessário, para a obtenção da maior quantidade de detalhes possíveis da situação relatada;
- Apoiar o BS2 durante a condução da investigação, quando aplicável.

## 5.2. Compliance

- Elaborar normativos internos que estabeleçam premissas e processos, alinhado com as boas práticas, para apuração e tratamento dos eventos reportados de modo a subsidiar as tomadas de decisão em relação às medidas administrativas e/ou disciplinares;
- Promover a implementação, divulgação e revisão anual deste documento;
- Receber e apurar minuciosamente todos os relatos recebidos via Canal da Ética, e-mail ou qualquer outra forma de comunicação;
- Iniciar e conduzir o processo de investigação, tratando as informações com profissionalismo e seriedade, sempre garantindo a confidencialidade das informações. Caso entenda necessário, poderá ser contratada uma empresa especializada para condução da investigação;
- Assegurar que não haja qualquer tipo de retaliação;
- Consolidar o resultado das apurações e investigações e apresentá-las ao Comitê de Conformidade;
- Assegurar que a Presidência esteja ciente dos assuntos que possam causar impacto significativo à Instituição;
- Esclarecer dúvidas relacionadas e garantir o cumprimento do disposto neste normativo;
- Garantir que a alegação seja investigada e as medidas cabíveis aplicadas;
- Orientar e disseminar aos empregados quanto a importância do relato no Canal da Ética quando identificada a ocorrência de práticas indevidas;
- Delegar para as comissões de apoio as funções de condução de investigação, quando necessário;
- Deliberar em conjunto com a área de Pessoas e Cultura sobre a medida administrativa ou disciplinar cabível quando restar comprovado o desvio de conduta ou irregularidade praticado por colaborador que não ocupa cargo de gestão. Em casos considerados críticos ou sensíveis, o Jurídico deverá ser envolvido e, se necessário, a Diretoria;
- Deliberar em conjunto com a área de Governança de Contratos e Jurídico sobre a medida administrativa ou disciplinar cabível quando restar comprovado o desvio de conduta ou irregularidade praticado por Terceiro. Em casos considerados críticos ou sensíveis, a Diretoria deverá ser envolvida;
- Reportar ao BACEN eventuais desvios de conduta praticados por Administradores em conformidade com os dispositivos da Resolução CMN Nº 4.859.
- Elaborar relatório semestral com a consolidação dos relatos.

## 5.3. Pessoas e Cultura

- Apurar caso algum empregado da equipe de Compliance seja citado em relatos;
- Dar suporte ao Compliance durante as etapas de apuração do relato e durante o processo de investigação nos casos em que a infração seja relacionada a relações de trabalho;
- Apoiar na aplicação de medidas disciplinares, em caso de relatos procedentes quanto a ocorrência de conduta ilegal e/ou antiética;

- Após a apuração dos incidentes comportamentais ocorridos, arquivar o relatório de apuração no dossiê do colaborador e registro no sistema utilizado pela área;
- Apoiar na realização de ações de aculturação e comunicação em relação aos relatos recebidos no Canal.

#### **5.4. Prevenção à Fraudes**

- Dar suporte ao Compliance durante as etapas de apuração do relato e durante o processo de investigação nos casos em que a infração seja relacionada a fraudes que envolvam Alta Administração, colaboradores, fornecedores e parceiros.

#### **5.5. Gestão de Contratos**

- Dar suporte ao Compliance durante as etapas de apuração do relato e durante o processo de investigação nos casos em que a infração envolva terceiros.
- Deliberar com o Compliance sobre a medida administrativa pertinente em caso de comprovação do incidente por Terceiros.

#### **5.6. Jurídico**

- Dar suporte ao Compliance durante as etapas de apuração do relato e durante o processo de investigação nos casos em que a infração seja relacionada a questões jurídicas e legais.
- Embasar legalmente, quando acionado, a medida administrativa a ser aplicada de acordo com a conduta identificada praticada por colaborador, terceiro ou administrador.

#### **5.7. Segurança da Informação**

- Investigar e gerar relatórios contendo fatos e dados sobre incidentes comportamentais relacionados à segurança da informação e Cyber Segurança, levantando os indícios e encaminhando às áreas envolvidas no processo;
- Caso a investigação inicie por relato recebido através do Canal da Ética os fatos e dados apurados deverão ser reportados apenas ao Compliance;
- Apresentar os fatos e dados levantados aos gestores das áreas responsáveis pelo processo e/ou serviço afetado, assim como, apresentar os fatos e dados levantados aos gestores responsáveis pelo colaborador/terceiro;
- Manter base de dados de incidentes comportamentais relacionados à segurança da informação, contendo análise de causa, do impacto, bem como o controle dos efeitos de incidentes relevantes para as atividades da instituição.
- Dar suporte no processo de investigação quando forem necessárias informações envolvendo dados telefônicos e/ou informatizados;
- Garantir a devida cópia e integridade das informações constantes nos ativos de tecnologia e telefonia, quando for o caso;

- Auxiliar o processo de investigação com sua expertise própria no processo de apuração e investigação de informações.

## **5.8. Conselho de Administração**

- Receber e deliberar sobre as apurações e investigações internas em curso e sobre as medidas disciplinares a serem adotadas nos casos de confirmação das irregularidades de empregados diretamente ligados à sua diretoria ou quando identificadas situações que geraram ou poderiam gerar perda financeira ou de imagem relevante para a Instituição;
- Determinar e aplicar as medidas administrativas para os casos julgados procedentes no Canal da Ética envolvendo membros da Alta Administração;
- Garantir a conduta de não retaliação da Instituição.

## **5.9. Diretoria Executiva**

- Assegurar o livre acesso da área de Compliance às informações necessárias para o exercício de suas funções;
- Deliberar sobre a aplicação de medidas administrativas e/ou disciplinares no caso de confirmação de desvio de conduta ou irregularidade praticado por gestor ligado à sua respectiva área de atuação, ou ainda, em outras situações que podem gerar potencial perda financeira ou de imagem;
- Garantir a conduta de não retaliação na Instituição.

## **5.10. Comitê de Integridade**

- Deliberar sobre a consequência a ser aplicada no relato quando acionado.

## **5.11. Comitê de Compliance**

- Apreciar assuntos e indicadores relacionados aos processos de Compliance, Ética, Controles Internos, Riscos e Auditoria Interna, propondo ações e melhorias para a manutenção da conformidade na Instituição.

## **5.12. Dirigentes, Colaboradores e Terceiros em geral**

- Cumprir as regras e procedimentos definidos no Código de Ética, Políticas, Normas, Instruções de Trabalho e procedimentos internos e externos;
- Relatar por meio do Canal da Ética qualquer suspeita ou identificação de situação que possa prejudicar as Empresas BS2 ou algum de seus públicos, bem como situações que infrinjam o Código de Ética e demais situações descritas neste normativo;

- Realizar relatos de boa-fé, com informações verdadeiras e procedentes. Aquele que realiza, intencionalmente, um relato com informações falsas ou simula provas para iniciar uma investigação de má-fé poderá ser responsabilizado pelos seus atos.

## **6. CRITÉRIOS**

### **6.1. Situações a serem relatadas no canal**

Qualquer informação ou situação que possa prejudicar as Empresas BS2 ou algum de seus públicos é importante, merece atenção e pode ser relatada no Canal da Ética, bem como situações que infrinjam o Código de Ética.

O Canal da Ética é atendido pela Contato Seguro, uma empresa séria e independente, que assegurará a confidencialidade das suas informações. Lembrando que os IP's dos computadores dos usuários do sistema não ficam registrados.

Veja alguns exemplos do que pode ser relatado:

- Observação, suspeita ou confirmação de fraudes internas;
- Desvios de recursos das Empresas BS2;
- Assédio sexual;
- Assédio moral;
- Discriminação;
- Furtos;
- Corrupção;
- Suborno;
- Conflitos de interesses;
- Vazamento de dados;
- Violência, bullying, ameaças e/ou toda e qualquer conduta abusiva que fira a dignidade e integridade física ou psíquica de uma pessoa;
- Racismo, homofobia ou qualquer discriminação;
- Práticas contábeis antiéticas;
- Preocupações legais ou éticas.

### **6.2. Registro de novo relato via site**

- Acessar o link do Canal de Denúncias na intranet ou no site Institucional do BS2;

- o <https://www.contatoseguro.com.br/canaldaeticabs2>

The screenshot shows the BS2 INTRA website interface. At the top, there is a navigation bar with the BS2 logo and the word 'INTRA'. Below this, a horizontal menu contains links for 'Você', 'BS2', 'Comunicação', 'Serviços', 'Mercado', 'Acessos', and 'Compliance'. The main content area features a large blue banner with the text 'Compliance #podeconfiar' and 'Recebi brinde, e agora?'. To the right of the banner is a grid of service tiles: 'Chamados', 'Ramais', 'Código de Ética', 'Minha Carreira', 'Canal da Ética' (highlighted with a red box), and 'Ponto'. Below the banner, there is a section titled 'Recebi brinde, e agora?' with a 'Saiba mais' button. At the bottom of the page, there is a footer with the BS2 logo and a list of services: 'Cash Management', 'BS2 as a Service', 'Crédito', 'Câmbio', 'Seguros', 'Blog', 'Internet Banking', 'Saiba Mais', 'Tarifas', 'Segurança', 'Política de Privacidade', 'SCR', 'Novo Marco Cambial', 'Banco BS2', 'Patrocínios', 'Código de Ética' (highlighted with a red box), 'Ouvidoria', and 'Atendimento 24h'.



- Na tela principal do Canal de Denúncias, clique em “Faça sua Denúncia”:
- Automaticamente será aberto o formulário de denúncia, com perguntas importantes para a tratativa do relato.



- Na tela com o formulário há duas opções de contato:
  - o **Identificado:** Você se identifica e registra seus dados. Os seus dados poderão ser visualizados pelo Compliance do BS2 ou gestores responsáveis que analisarão o seu relato;
  - o **Anônimo:** Você não se identifica, mas pode continuar acompanhando o seu relato através do protocolo.

- Respondidas as perguntas do formulário, após a leitura e concordância com os termos de uso, clique em “Avançar”.

Ao preencher o formulário, você concorda que a Contato Seguro salve e envie as informações prestadas à empresa/organização contratante de seus serviços, possibilitando que medidas sejam tomadas a partir da análise do conteúdo de suas respostas. Para mais informações sobre a proteção de dados e os direitos do usuário, acesse [este link](#).

☐ Li e concordo com o termo acima



- Caso o manifestante tenha evidências do ocorrido, o Canal da Ética permite enviar anexos em vários formatos. Relatos com evidências apoiam para uma averiguação ainda mais rápida e objetiva.



Se você desejar, é possível enviar arquivo(s) que comprove(m) o seu relato e/ou que auxilie(m) na verificação do problema. O envio do(s) arquivo(s) não é obrigatório. Antes de salvar o arquivo, certifique-se que a autoria do mesmo não está preenchida, identificando o autor. Para isso, basta deletar o nome do campo Authors nas telas Salvar e Salvar Como. Extensões permitidas: jpg, jpeg, gif, png, pdf, doc, docx, xls, xlsx, avi, flv, mp4, mp3, wmv, wma, txt, ppt, pptx, eml, msg, wav, m4a, 3gp, opus, ogg, webm, mka, crypt8, crypt, aac e dav.

Adicionar arquivo  Nenhum arquivo escolhido

- Após, clicar em “Finalizar”;
- Será então gerado um número de protocolo para o acompanhamento do relato (independente da escolha do tipo de contato).

Seu registro foi inserido com sucesso!

Anote seu número de protocolo, pois é através dele que você conseguirá consultar a resposta da empresa ao seu registro: **91b8ca14cc389b8b**

Agradecemos o seu contato.

**IMPORTANTE:** Para que o Compliance adote medidas corretivas quanto ao fato relatado, é necessário que o denunciante embase o relato com informações que possibilitem à Organização uma investigação concreta do ocorrido.

### 6.3. Acompanhamento de relato via site

- Na tela principal do Canal de Denúncias, digite o número de protocolo na barra de pesquisa e clique em “Consultar Resposta”:



FAÇA SUA DENÚNCIA



Em seguida, irá abrir uma página informando o status do seu relato e a última interação apresentada nele:

**Consulta de Protocolo**

Status do relato: Aberto

Vincular protocolos ▾

#### Manifestação da empresa

 Banco BS2 (Banco BS2) | 07/06/2022 15:55

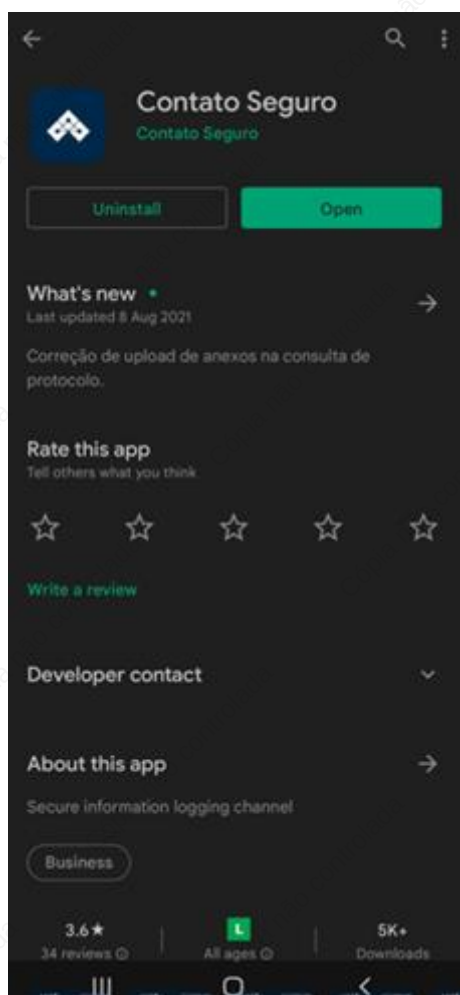
Obrigado pela sua participação, averiguaremos o registro e retornaremos em até 30 dias.

Informaremos caso seja necessário maior prazo para conclusão da análise.

Favor acompanhar o registro por intermédio do seu protocolo.

### 6.4. Registro de nova denúncia via aplicativo

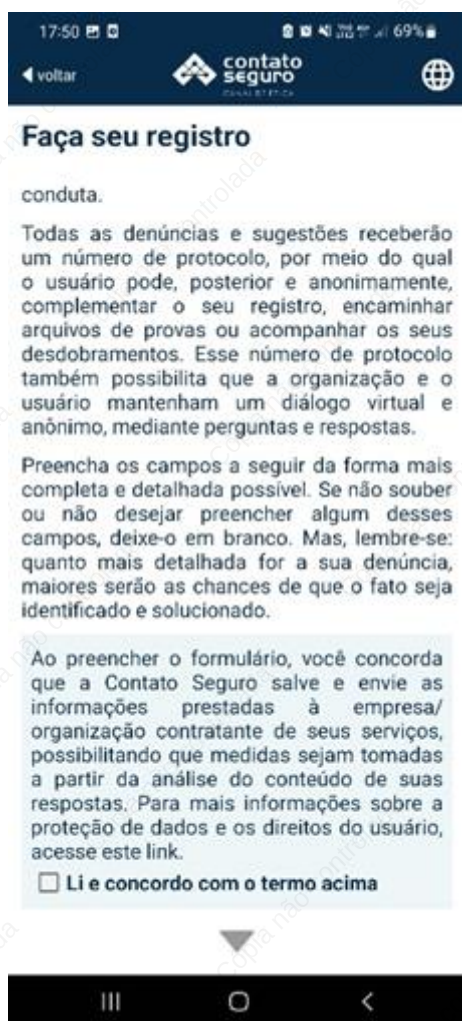
- Inicialmente, baixe o aplicativo da Contato Seguro, disponível para android e ios, no seu celular:



- Após, abra o aplicativo e selecione a opção “Faça seu registro”:



- Após a leitura dos termos de uso selecione a caixa “Li e concordo com o termo acima”



- Será aberta uma aba de pesquisa para você procure pela empresa que você gostaria de fazer o seu registro. Procure “banco bs2” e clique em “Prosseguir”



- Selecione “denúncia” e “Iniciar Registro”



## Empresa Banco BS2 (Banco BS2)

Escolha abaixo o tipo de registro:

☐ Denúncia

Iniciar Registro

Saiba mais



- Após o preenchimento do formulário, será possível anexar evidências para facilitar a averiguação da denúncia:



## Denúncia

### Banco BS2 (Banco BS2)

Se você desejar, é possível enviar arquivo(s) que comprove(m) o seu relato e/ou que auxilie(m) na verificação do problema. O envio do(s) arquivo(s) não é obrigatório. Antes de salvar o arquivo, certifique-se que a autoria do mesmo não está preenchida, identificando o autor.



- Após, você poderá escolher se deseja se identificar ou não.



- Ao final, será confirmado o registro do seu relato e informado o número de protocolo para acompanhamento do relato.



## Denúncia

Banco BS2 (Banco BS2)

Seu registro foi inserido com sucesso!  
Anotar seu número de protocolo, pois  
é através dele que você conseguirá  
consultar a resposta da empresa ao seu  
registro: 93c739f93647e196  
Agradecemos o seu contato.

Ok



### 6.5. Acompanhamento de denúncia via aplicativo

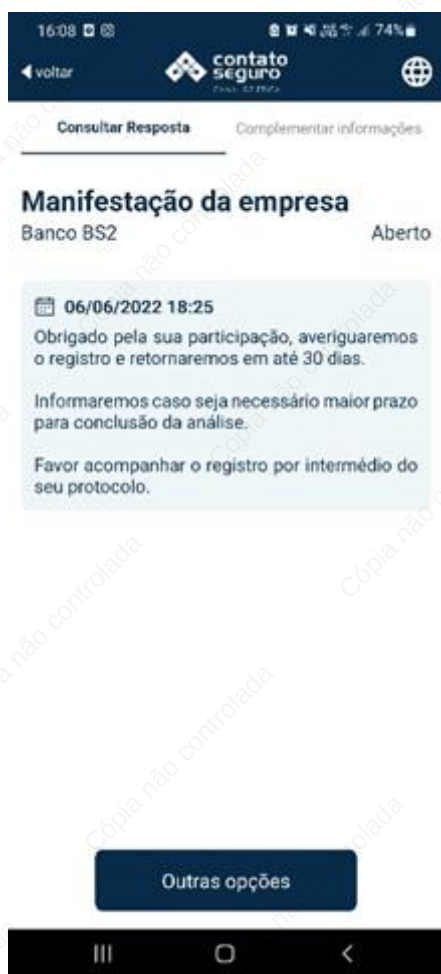
- Na tela inicial do aplicativo, selecione a opção “Acompanhar resposta” ou “Meus protocolos”



- Na opção “Acompanhar resposta” será possível informar o número do protocolo e seleccionar “Pesquisar”. Já no item “Meus protocolos” ficará disponível todos os relatos que você já enviou pelo aplicativo.



- Será possível consultar a resposta, constando a informação do status do relato e qual a última resposta da empresa.



- Na aba “Complementar informações” é possível prestar esclarecimentos adicionais, bem como anexar novos documentos.

16:08 100% 74%

voltar contato seguro

Consultar Resposta Complementar informações

### Informações complementares

Banco BS2

Utilize este campo para complementar o seu relato, ou fazer questionamento a empresa

Se você deseja, é possível enviar arquivo(s) que comprove(m) o seu relato e/ou que auxilie(m) na verificação do problema. O envio do(s) arquivo(s) não é obrigatório. Antes de salvar o arquivo, certifique-se que a autoria do mesmo não está preenchida, identificando o autor.

Adicionar arquivo

Enviar

## 6.6. Recebimento do relato

A operação do Canal da Ética é realizada pela empresa Contato Seguro, sem qualquer interferência do BS2. Todos os relatos registrados são diretamente direcionados à Contato Seguro para análise inicial e posteriormente encaminhados para a apuração da área de Compliance.

O Canal da Ética está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias no ano, podendo ser acessado anonimamente pelos seguintes meios:

- Site Institucional ([www.bancobs2.com.br](http://www.bancobs2.com.br)):
  - Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para colaboradores, clientes e terceiros que queiram realizar algum relato.
  - O acesso acontecerá por meio da página inicial, na seção “Banco Bs2” - Canal da Ética.
- Portal Corporativo (BS2 | Intra):

- Disponível para todos os colaboradores por meio de acesso à intranet. Esta forma o acesso está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- O acesso acontecerá por meio da página inicial, na seção “Canal da Ética”.

- Internet (<https://www.contatoseguro.com.br/canaldaeticabs2>)

- Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para colaboradores, clientes e terceiros que queiram realizar algum relato.

- **Aplicativo** (Contato Seguro)
- Disponível para smartphones e tablets (IOS na Apple Store e Android no Google Play), com possibilidade de acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo.

- Telefone (0800 517 0011)

Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, através de número de telefone 100% gratuito, com ligações atendidas ao vivo em um sistema sem espera, por ouvintes com formação em psicologia.

Todos os relatos registrados no Canal da Ética, assim como o processo de apuração, investigação e os resultados obtidos serão mantidos em sigilo.

### **6.6.1. Recebimento e gestão do relato no sistema pelo BS2**

Quando um relato for realizado, após passar pela filtragem da Contato Seguro, um e-mail chegará para o grupo de atendimento, que pode ser o Compliance ou Pessoas e Cultura, dependendo dos envolvidos (caso algum colaborador do Compliance seja denunciado, o relato será encaminhado à área de Pessoas e Cultura).

- Clicar no link disponível no corpo de e-mail ou <https://portal.contatoseguro.com.br/>

### Inclusão de novo relato (ID 3)

 Contato Seguro <support@cseguro.com.br>  
Para  Carina De Freitas Queiroz (Compliance)  
ter 07/06/2022 16:00

 Responder  Responder a Todos  Encaminhar 

 Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.

**CUIDADO:** Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro. Conteúdos suspeitos? Encaminhe um email para [spam@bs2.com](mailto:spam@bs2.com)



Prezado(a) Senhor(a),

Comunicamos que houve a inclusão de um novo relato de ID 3, sob a responsabilidade da empresa Banco BS2, no banco de dados da Contato Seguro.

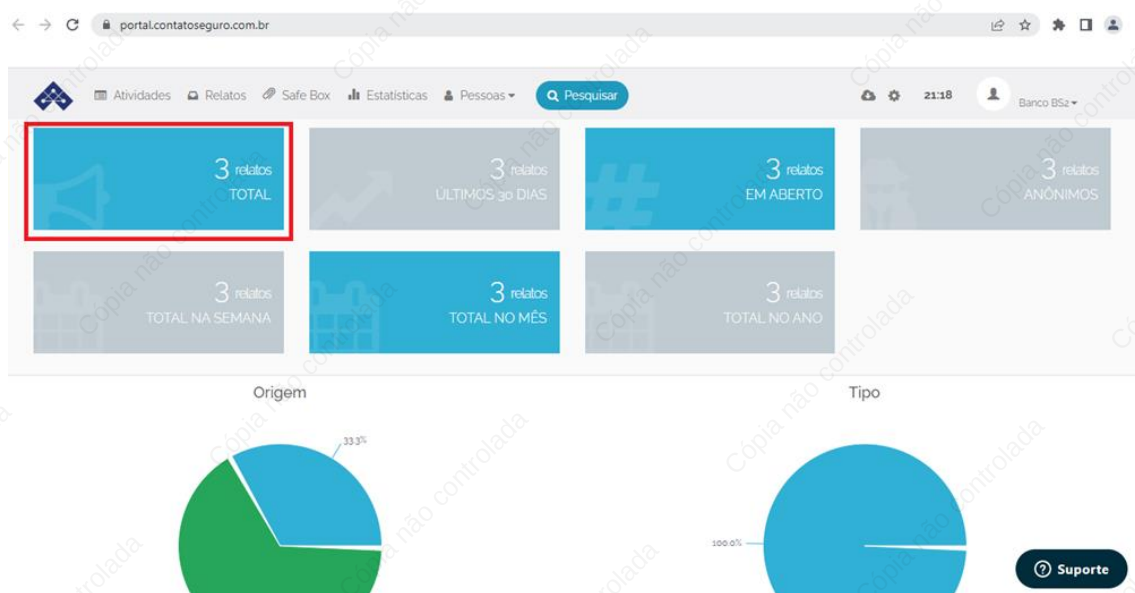
O registro está atualmente vinculado ao(s) comitê(s) Comitê Compliance e pode ser acessado pelo seguinte endereço eletrônico, munido de seu login e senha: <https://portal.contatoseguro.com.br/>

- Entrar com seu login e senha;



The image shows the login page of the Contato Seguro platform. On the left, there is a large image of a smiling woman with the text "Canal de Denúncias: tecnologia que protege a integridade do seu negócio!". On the right, there is a login form with the heading "Faça seu login e seja bem-vindo(a) à plataforma." Below this, there are input fields for "E-mail" and "Senha". A link "Esqueceu sua senha?" is next to the password field. There are two buttons: "Login" and "Login com SSO". A language selector "PT" is in the top right corner.

- Concluído o acesso, haverá o redirecionamento automático à tela inicial. Clicar em "Relatos":



- A página redirecionará diretamente para os relatos.

The 'Relatos' page shows a list of 3 reports. The table below contains the data:

| ID | Título | Empresa   | Protocolo | Data             | Conclusão em | Status        |
|----|--------|-----------|-----------|------------------|--------------|---------------|
| 3  |        | Banco BS2 |           | 07/06/2022 15:55 | 30 dias      | Não concluído |
| 2  |        | Banco BS2 |           | 06/06/2022 18:25 | 29 dias      | Não concluído |
| 1  |        | Banco BS2 |           | 06/06/2022 14:38 | 29 dias      | Não concluído |

Legend: Relato não respondido (pink), Relato em aberto (yellow), Relato concluído (blue).

- Ao clicar no relato, aparecerão algumas informações:
  - o Título do relato (editável);
  - o Data do recebimento;
  - o Idioma;
  - o Origem do relato;
  - o Anônimo ou identificado;
  - o Classificação do risco (a ser preenchido pela área responsável);
  - o Responsável pela investigação.

Relato #3

Teste - site

07/06/2022 15:55 | Português Brasileiro | Site | Anônimo | Avaliar Risco | Comitê Gestão de Contratos

Acesso Rápido | Mais Ações

Não concluído | Alterar status

Editar Agrupamentos

- É importante avaliar o risco para que sejam geradas estatísticas sobre o canal. Assim clique em “avaliar risco” e responda as perguntas que serão realizadas. Em seguida, clique em “Salvar avaliação”

Avaliar Risco

\* Questão de múltipla escolha

Tipo de alegação | Valores estimados | Repercussão do caso | Envolvido

25 - Corrupção/suborno envolvendo agente público, cartel, atitudes anticoncorrenciais, fraude contábil ou fraude em licitações...

10 - Corrupção privada, assédio sexual, retaliação, racismo, discriminação, roubo de ativos, pagamento de facilitação...

3 - Assédio moral, conflito de interesse, desvios pequenos em relação ao Código de Conduta, pequenos benefícios indevidos...

1 - Falha de supervisão, erros de processo...

Próxima questão > | Salvar avaliação

- A partir da avaliação de riscos, o relato será classificado como baixo, médio ou alto, dependendo da complexidade e impacto da denúncia.

Relato #2

Teste - aplicativo

06/06/2022 18:25 | Português Brasileiro | Aplicativo | Anônimo | B - Risco Médio | Comitê Segurança da Informação

Acesso Rápido | Mais Ações

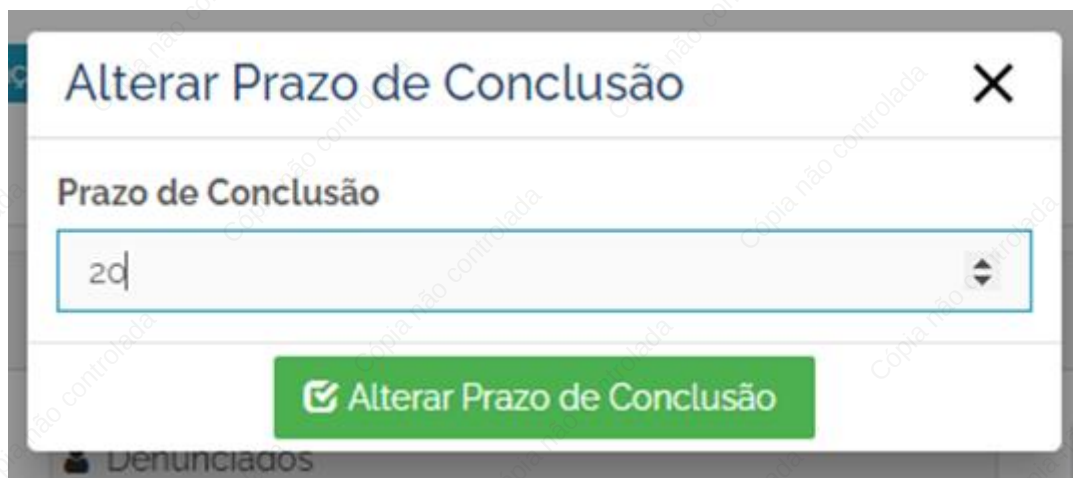
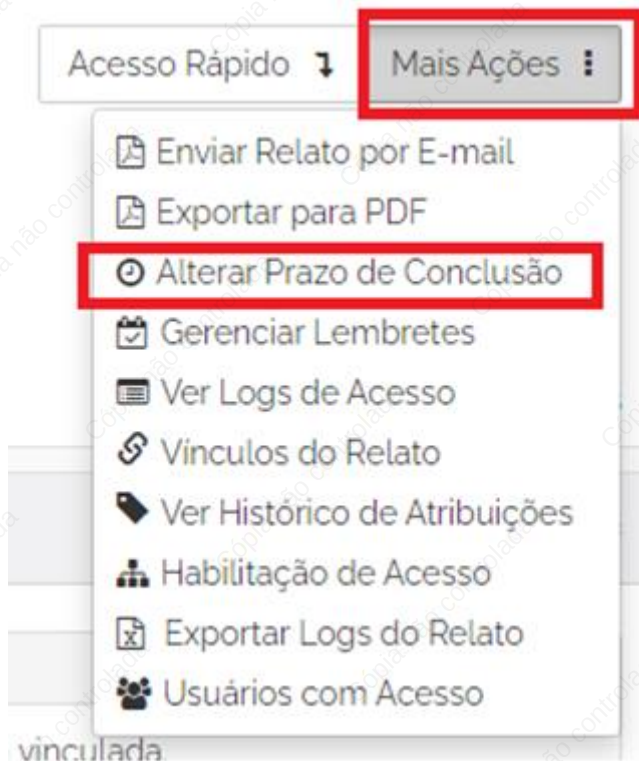
Não concluído | Em apuração | Alterar status

Editar Agrupamentos

- Dentro do sistema, o SLA para conclusão da investigação e finalização do relato será sempre de 30 (trinta) dias corridos. No entanto, considerando o nível de risco apontado na avaliação, haverá alteração no prazo para conclusão. Os relatos

classificados como risco baixo deverão ser concluídos em 10 (dez) dias, os classificados como médio deverão ser concluídos em 20 (vinte) dias e os classificados como risco alto, deverão ser concluídos em 30 (trinta) dias.

- Assim, sempre que a classificação do risco for baixo ou médio, será necessário alterar manualmente no sistema o prazo de conclusão. Para tanto, basta clicar em “Mais Ações” > “Alterar prazo de conclusão” e escrever o novo prazo.



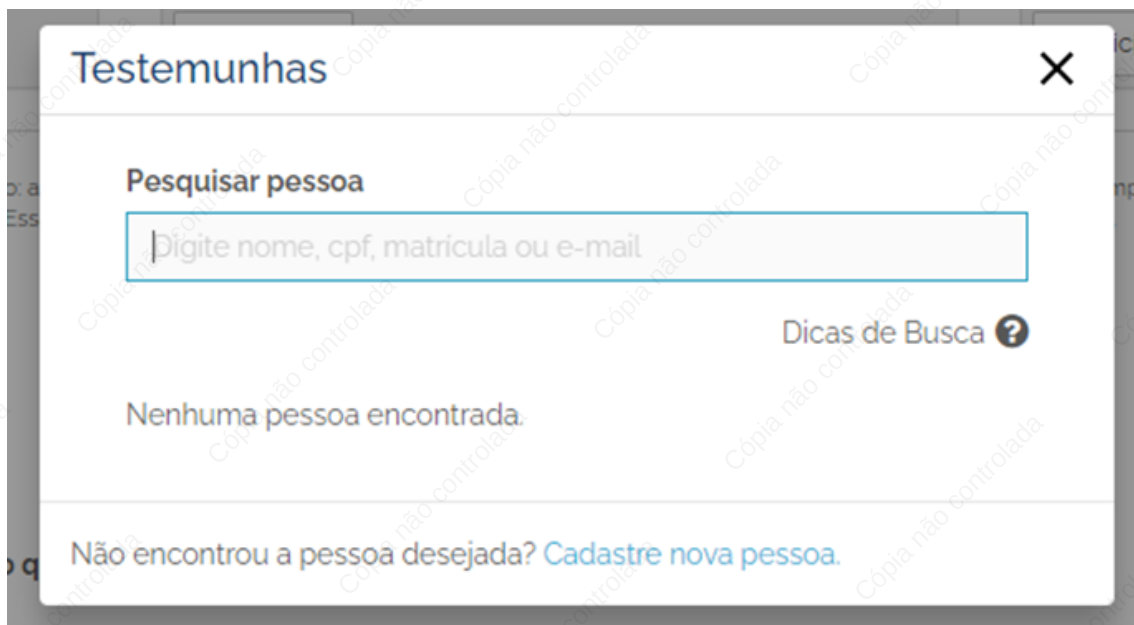
- Após a classificação do risco e determinação do prazo, deverá ser alterado o status do relato de “Não concluído” para “Em apuração”.

The screenshot shows the 'Relato #3' interface. At the top, there's a navigation bar with icons for Atividades, Relatos, Safe Box, Estatísticas, and Pessoas. A search bar labeled 'Pesquisar' is also present. Below the navigation bar, the title 'Relato #3' is displayed. Underneath, there's a section for 'Teste - site' with a date '07/06/2022 15:55', a language selector 'Português Brasileiro', and a status 'Site'. A red box highlights the 'Alterar status' button, which is currently set to 'Não concluído'. Other buttons like 'Acesso Rápido' and 'Mais Ações' are visible on the right. A link 'Editar Agrupamentos' is at the bottom right.

- Logo abaixo, estarão todas as respostas dadas pelo manifestante no formulário e o campo para cadastramento de testemunhas, denunciados e vítimas. Para adicionar os sujeitos ao banco de dados da plataforma, clique em “adicionar” no campo correspondente:

The screenshot shows the 'DENÚNCIA' form. It has three main sections: 'Testemunhas', 'Denunciados', and 'Vítimas'. Each section has a header with a person icon and the text 'Nenhuma pessoa vinculada.' Below each header is a button labeled 'Adicionar', which is highlighted by a red box. Below these sections, there's a disclaimer: 'Atenção: as informações constantes nesse relatório não expressam necessariamente a verdade ou a opinião da empresa. Essas informações carecem de comprovação, não se podendo afirmar sua veracidade nem a sua falsidade.' Then, there are questions: 'Qual a sua relação com o Banco BSz?' (with 'Outros' selected), 'Por favor, especifique:', 'Qual o tipo de denúncia melhor se enquadra ao fato que você está registrando?', 'Indique a empresa do grupo onde ocorreu o fato que você está denunciando:' (with 'Banco Bsz' selected), and 'Indique a filial/unidade onde ocorreu o fato que você está denunciando:'. A 'Suporte' button is at the bottom right.

- Em seguida, digite o nome, cpf, matrícula ou email da pessoa, ou clique em “Cadastre nova pessoa”



A dialog box titled "Testemunhas" with a close button (X) in the top right corner. It contains a search section with the heading "Pesquisar pessoa" and a text input field with the placeholder "Digite nome, cpf, matrícula ou e-mail". To the right of the input field is a link "Dicas de Busca" with a question mark icon. Below the input field, it says "Nenhuma pessoa encontrada." At the bottom, there is a message "Não encontrou a pessoa desejada?" followed by a blue link "Cadastre nova pessoa."

Testemunhas

Pesquisar pessoa

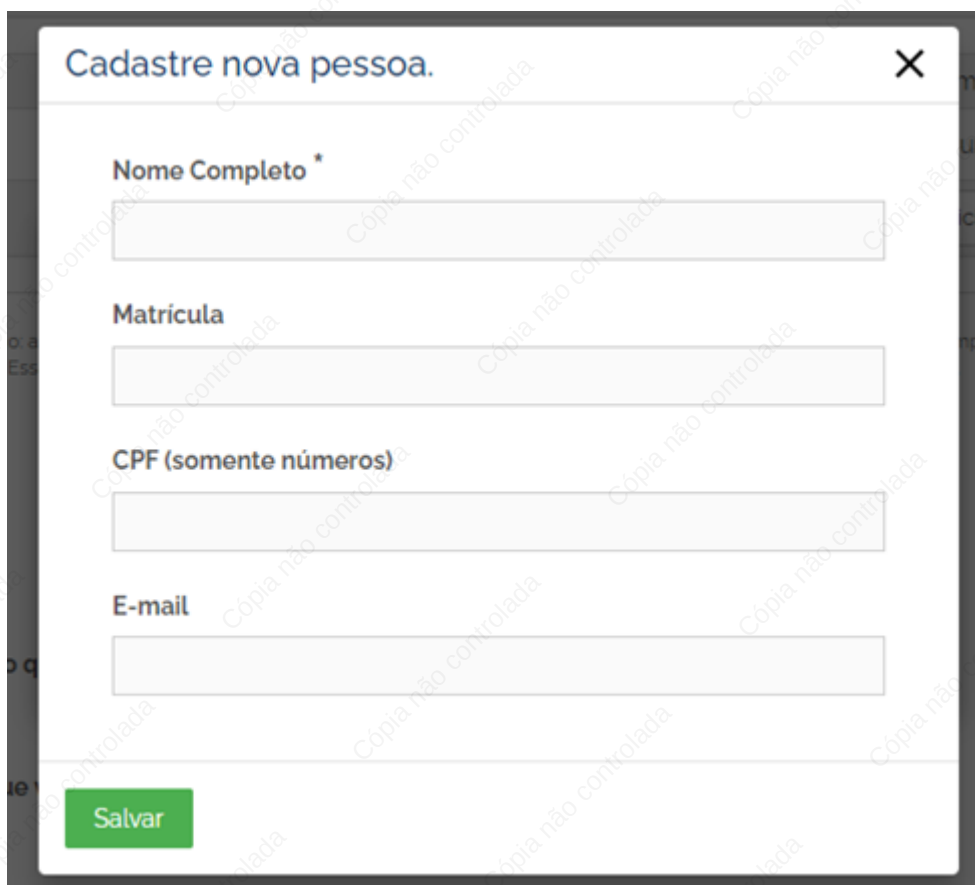
Digite nome, cpf, matrícula ou e-mail

Dicas de Busca ?

Nenhuma pessoa encontrada.

Não encontrou a pessoa desejada? [Cadastre nova pessoa.](#)

- Preencha os dados da pessoa a ser cadastrada, sendo obrigatório apenas o nome completo, e clique em "Salvar"



A dialog box titled "Cadastre nova pessoa." with a close button (X) in the top right corner. It contains four text input fields with labels: "Nome Completo \*" (with an asterisk indicating it is required), "Matrícula", "CPF (somente números)", and "E-mail". At the bottom left, there is a green button labeled "Salvar".

Cadastre nova pessoa.

Nome Completo \*

Matrícula

CPF (somente números)

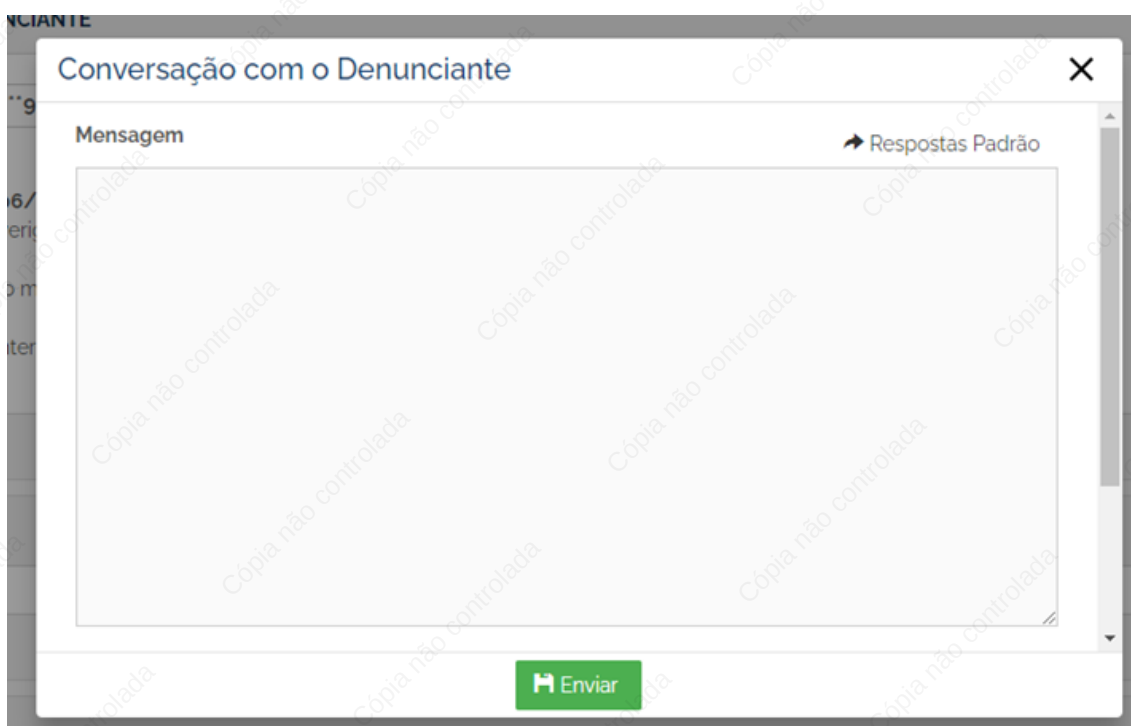
E-mail

Salvar

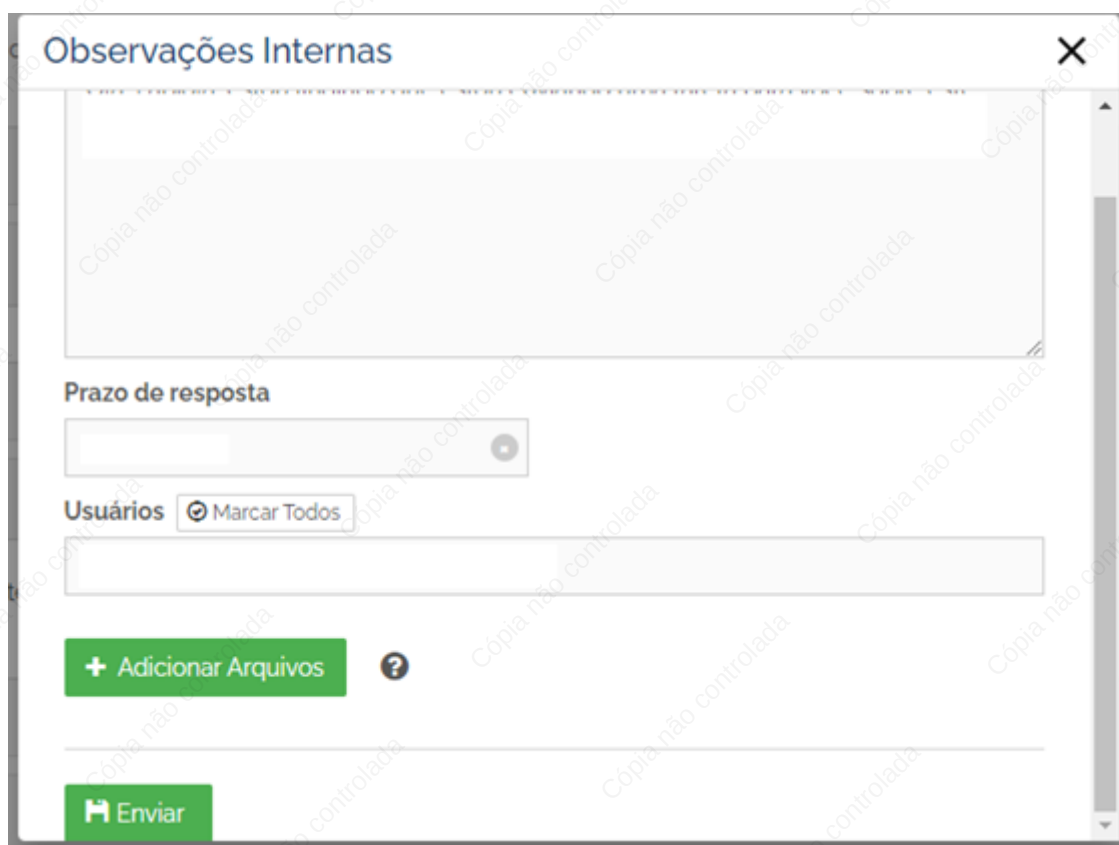
- O mesmo fluxo ocorre para cadastro de denunciados e vítimas.
- Após a leitura das informações fornecidas pelo manifestante, será possível visualizar a resposta automática pelo sistema quando do recebimento do relato. Além disso, caso as informações do relato não sejam suficientes, é possível enviar mensagens ao relatante requerendo novas informações. Basta clicar em “Enviar mensagem”.



- Ao clicar em “Respostas Padrão” aparecerão opções de resposta já salvas pelo sistema para envio. Além disso, você pode escrever uma mensagem nova. Em seguida, clique em “enviar”.



- No campo “observações internas” ficarão todas as conversas que forem feitas entre os envolvidos na investigação. Clicar em “Nova observação interna”, escrever a mensagem, determinar o prazo para atendimento da solicitação, escolher para qual usuário será direcionada a mensagem, adicionar arquivos, caso necessário, e enviar.



**Observações Internas**

Prazo de resposta

Usuários ☒ Marcar Todos

+ Adicionar Arquivos ?

Enviar

- No item “Delegação de função” é possível delegar tarefas para pessoas que não tem usuário criado no sistema para realizar uma tarefa específica. Para tanto, deve-se clicar em “Adicionar usuário temporário”, preencher os dados do usuário, o prazo de expiração da delegação, as áreas do sistema que ficarão visíveis para o usuário, detalhes da tarefa e mensagem de cabeçalho.

## Delegação de Função



Adicionar Contato

Utilizar Contato Existente

Nome

Email

Idioma

Português Brasileiro



Telefone

Celular

Adicione aqui o e-mail de pessoas (e áreas) que devem acompanhar a tarefa

Tipo de delegação

Análise do relato



Acesso expira em

22/06/2022

Selecionar áreas visíveis

Denúncia x

Dados do Denunciante x

Conversação com o Denunciante x

Anexos x

Observações Internas x

Detalhe a tarefa que deve ser executada pelo usuário terceiro (lembre-se que o conteúdo do relato não será enviado)

Mensagem de cabeçalho do e-mail enviado ao usuário temporário (deixe em branco caso não queira nenhuma)



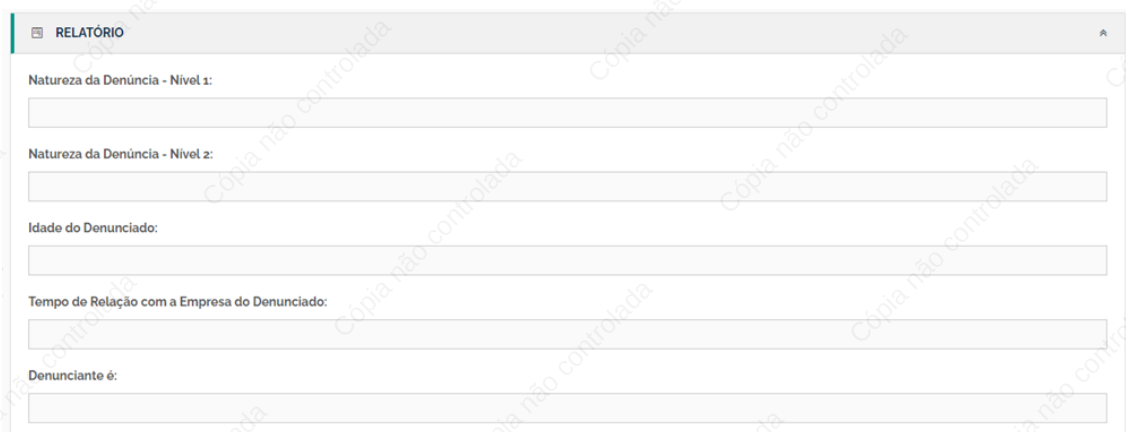
Enviar usuário e senha por e-mail.

Adicionar Arquivos



Enviar

- O Campo “Relatório” contará com perguntas que devem ser preenchidas em todos os relatos, vez que os dados fornecidos serão utilizados para compor as estatísticas do canal.



RELATÓRIO

Natureza da Denúncia - Nível 1:

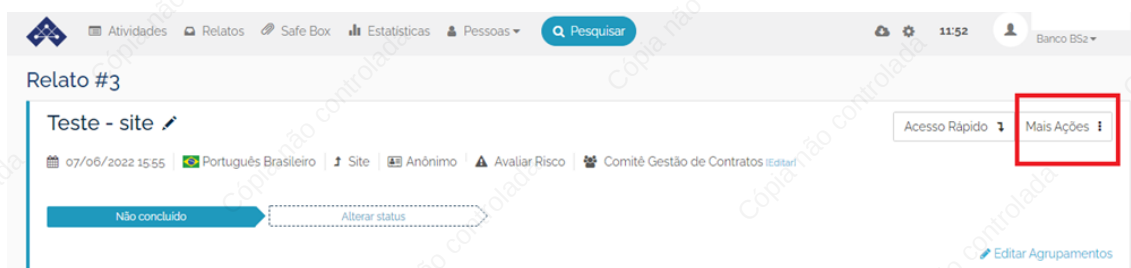
Natureza da Denúncia - Nível 2:

Idade do Denunciado:

Tempo de Relação com a Empresa do Denunciado:

Denunciante é:

- Além dos passos acima, é possível, ainda, através do item “Mais Ações”, enviar o relato por email, exportar para PDF, alterar o prazo de conclusão, gerenciar lembretes, ver logs de acesso, vínculos do relato, histórico de atribuições, exportar logs do relato e verificar usuários com acesso.
- Também no item “Mais Ações” é possível habilitar acesso, solicitando suporte das áreas de apoio para que elas também participem da investigação. Para tanto, basta selecionar “Habilitação de Acesso” e selecionar o Comitê a ter acesso. Após, clicar em “sim”. Importante dizer que, nessa modalidade, o Compliance permanece visualizando o relato.



Relato #3

Teste - site

07/06/2022 15:55 | Português Brasileiro | Site | Anônimo | Avaliar Risco | Comitê Gestão de Contratos

Não concluído

Alterar status

Acesso Rápido

Mais Ações

Editar Agrupamentos

### Habilitação de Acesso

- **Comitê Compliance**
  - **Comitê Conselho de Administração**
    - ☐ Comitê Prevenção
    - ☐ Comitê Pessoas e Cultura
    - **Comitê Gestão de Contratos**
    - ☐ Comitê Jurídico
    - ☐ Comitê Segurança da Informação
  - ☐ Comitê Exceção P&C

 Enviar e-mail para comitês

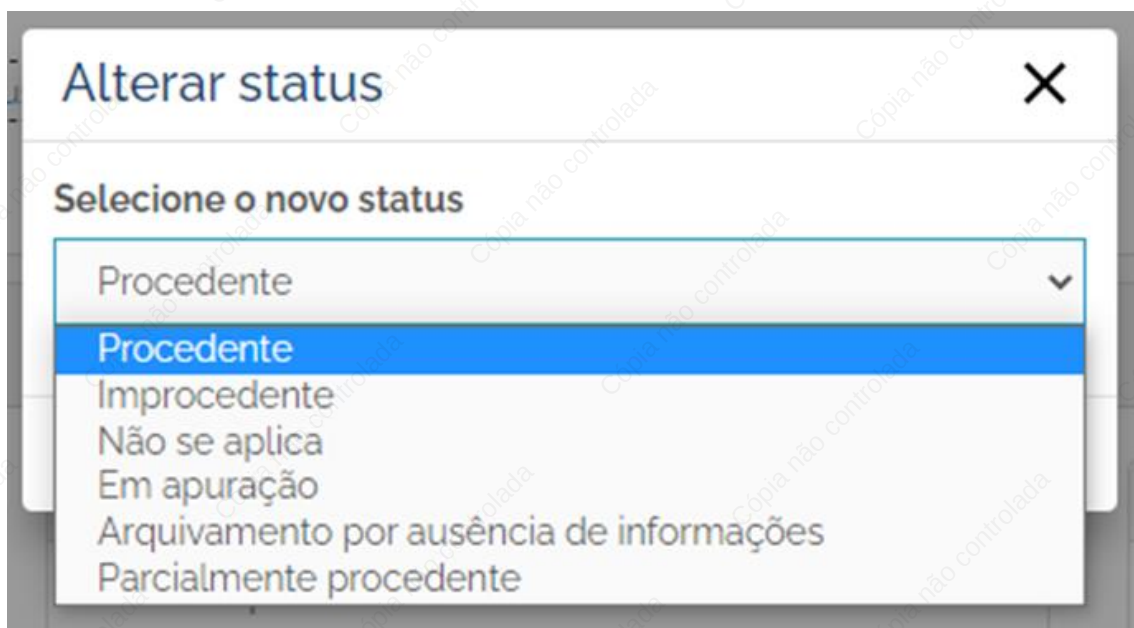


???

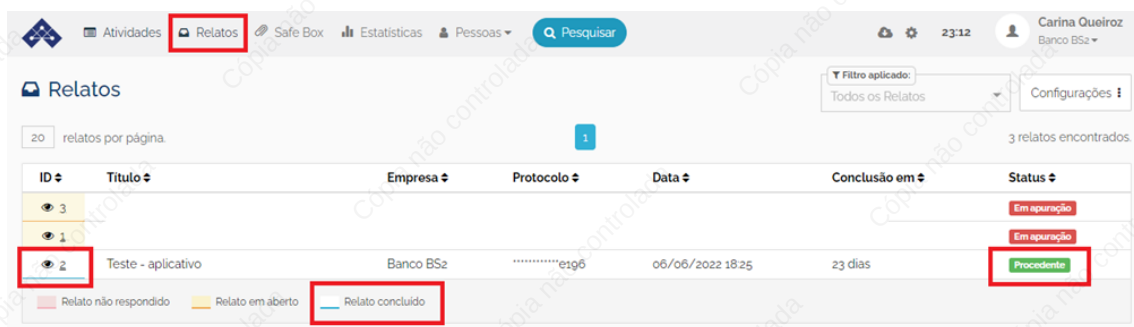
Você habilitou o acesso deste relato ao Comitê Jurídico.  
Deseja atribuir a responsabilidade deste relato para o Comitê Jurídico?

- Concluído todo o processo de investigação do relato e escolhida a medida a ser aplicada, necessário se faz enviar uma resposta ao manifestante para que ele tenha ciência que seu relato será encerrado. As respostas estão descritas no item 3.5 deste documento, porém, podem ser enviada outras respostas.

- Para encerramento do relato, clicar em “Alterar status” e selecionar o status atual do relato.



- Após a alteração do relato para procedente, improcedente, não se aplica, arquivamento por ausência de informações ou parcialmente procedente, a denúncia será automaticamente concluída. No entanto, na aba “Relatos” ainda será possível consultar os relatos concluídos.



## 6.7. Investigação do relato

Todos os relatos recebidos serão apurados em primeira instância pela equipe de consultores da Contato Seguro. Nesse momento a equipe poderá interagir com o manifestante para coletar o máximo de informações possíveis para detalhar a situação relatada.

Após o recebimento, uma segunda equipe de especialistas da Contato Seguro realiza a revisão do relato e disponibiliza para a análise do BS2. A Contato Seguro possui um SLA de 48 (quarenta e oito) horas para receber, revisar e enviar o relato para a equipe responsável do BS2.

De forma geral, os seguintes passos devem ser seguidos na condução da investigação:

- Descrição e entendimento da ocorrência ou evento denunciado e das evidências preliminares obtidas, com a devida categorização (fraude, corrupção, assédio, etc.);
- Mapeamento e descrição do cenário (local), lista de envolvidos direta ou indiretamente, comprovante de eventuais desvios (financeiros, ativos físicos, intangível);
- Levantamento de evidências documentais:

o Requisitar informações, exames, perícias e documentos de setores internos ou partes relacionadas;

o Realizar inspeções e diligências investigatórias sobre as informações colhidas, desconsiderando informações falsas ou irrelevantes – evidências e formação das provas técnicas ou circunstanciais.

- Entrevistas com os envolvidos, sempre a partir de notificação prévia, ressaltando a diligência de caráter administrativo, para que não configure como um inquérito policial privado;
- Descrição e entendimento do modo como ocorreu o fato, as circunstâncias da fraude ou irregularidade, cruzamento das informações, apontamento conclusivo das provas e autores;
- Relatório final com as informações sobre o trabalho de investigação realizado, as conclusões e formalização do encerramento da investigação;
- Apresentação do relatório, quando aplicável:

o Em caso de relatos envolvendo empregado: à diretora de Compliance e diretor do denunciado para tomada de decisão quanto às medidas disciplinares a serem adotadas;

o Comitê de Integridade: O Compliance e/ou um membro da comissão de investigação poderão acionar o Comitê de Integridade para deliberação colegiada sobre a consequência a ser aplicada.

Para deliberação, devem estar presentes o Presidente do Conselho de Administração, o Diretor Presidente, Diretor do colaborador ou prestador de serviço envolvido no relato, um

representante do Compliance e um representante de Pessoas e Cultura ou Gestor do Contrato da prestação de serviço.

- Caso necessário, comunicar as autoridades competentes.

### **6.7.1. Colaborador**

Havendo suspeita de quaisquer desvios de conduta ou irregularidades praticadas por Colaborador, o Compliance deverá ser acionado para proceder à investigação interna que contará com o apoio de Pessoas e Cultura, entre outras áreas caso pertinente. Após investigação, deverá ser elaborado um relatório analítico para o devido encaminhamento interno.

O relatório será enviado ao gestor para ciência e, se necessário, ao Jurídico, de acordo com a criticidade da conduta, para embasamento legal.

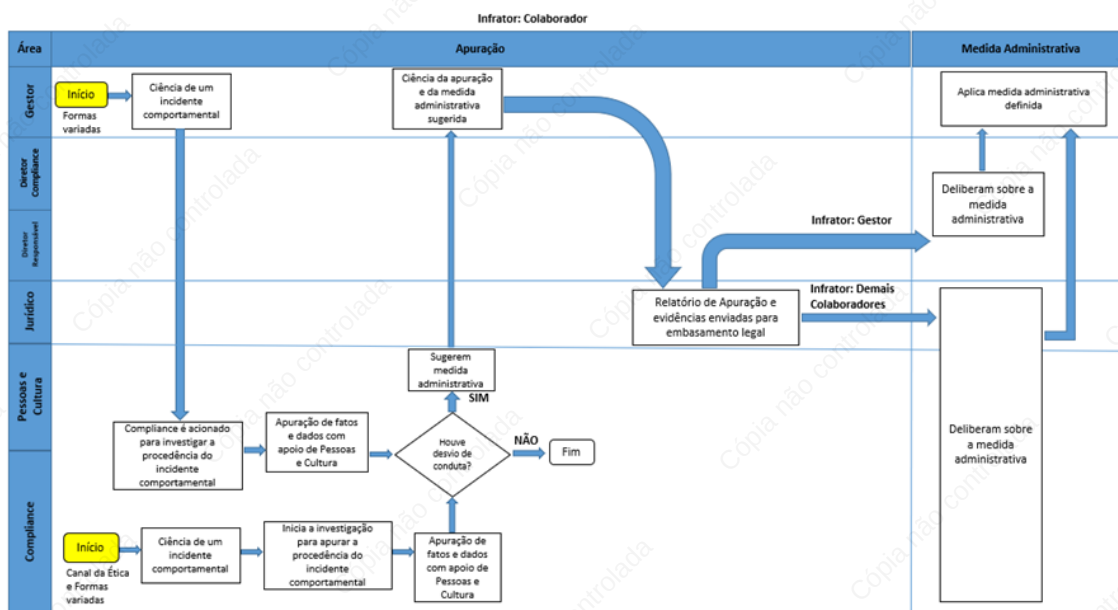
As aplicações de medidas administrativas/disciplinares seguirão as seguintes escalas:

- Gestor: decisão do Diretor Responsável e Diretor de Compliance podendo ser escalado ao Comitê de Conformidade.
- Demais colaboradores: A decisão será colegiada, composta por um representante da área de Compliance, um representante da área de Pessoas e Cultura e, se necessário, um representante da área Jurídica. Neste caso deverá ser dada ciência à Diretoria de Governança e Gestão.

Em casos considerados críticos ou sensíveis, a Diretoria poderá ser envolvida para a tomada de decisão.

Após a definição da medida administrativa ou disciplinar, o relatório deverá ser enviado ao gestor imediato para ciência e aplicação da medida definida.

Fluxograma de atendimento:



### 6.7.2. Terceiro

Havendo suspeita de quaisquer desvios de conduta ou irregularidades praticadas por Terceiro, o Compliance deverá ser acionado para proceder à investigação interna que contará com o apoio do Administrativo entre outras áreas se necessário. Após investigação, deverá ser elaborado um relatório analítico para o devido encaminhamento interno.

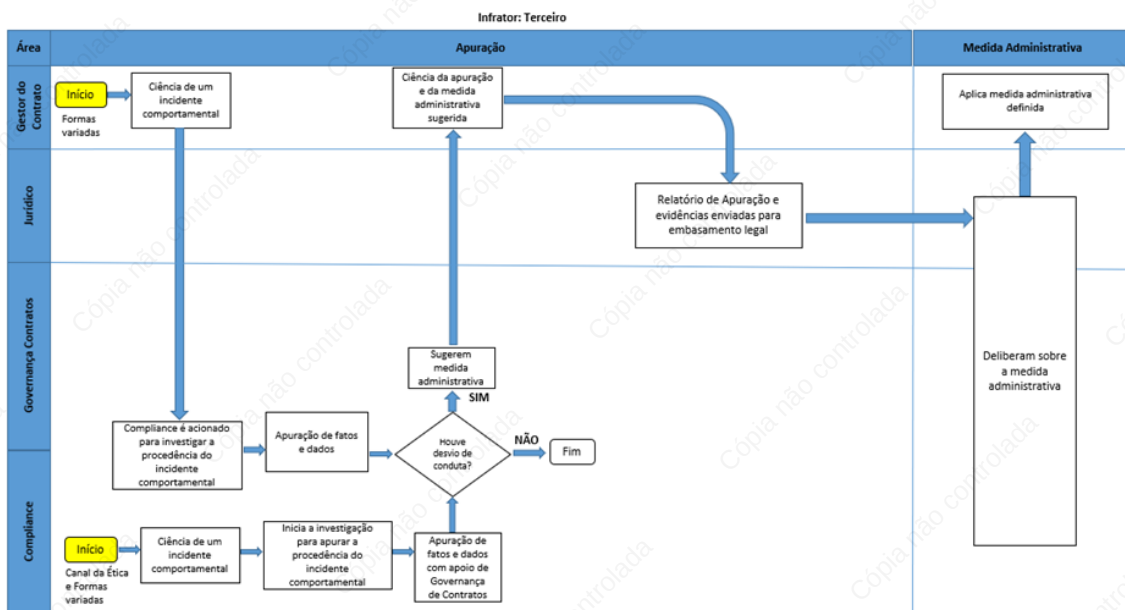
O relatório será enviado ao gestor do Contrato para ciência e ao Jurídico, de acordo com a criticidade da conduta, para embasamento legal.

A decisão da medida administrativa a ser aplicada será colegiada, composta por um representante da área de Compliance, um representante da área de Governança de Contratos, um representante da área Jurídica. Neste caso deverá ser dada ciência à Diretoria de Compliance (Governança e Gestão).

Em casos considerados críticos ou sensíveis, a Diretoria poderá ser envolvida para a tomada de decisão.

Após a definição da medida administrativa ou disciplinar, o relatório deverá ser enviado ao gestor imediato do contrato para ciência e aplicação da medida definida.

Fluxograma de atendimento:



### 6.7.3. Alta Administração

Havendo suspeita de quaisquer desvios de conduta ou irregularidades praticadas por Diretores ou Conselheiros, o Compliance deverá ser acionado para proceder à investigação interna. O Conselho de Administração e a área de Pessoas e Cultura também deverão atuar na investigação interna, dando apoio ao Compliance. Após investigação, deverá ser elaborado um relatório analítico para o devido encaminhamento interno.

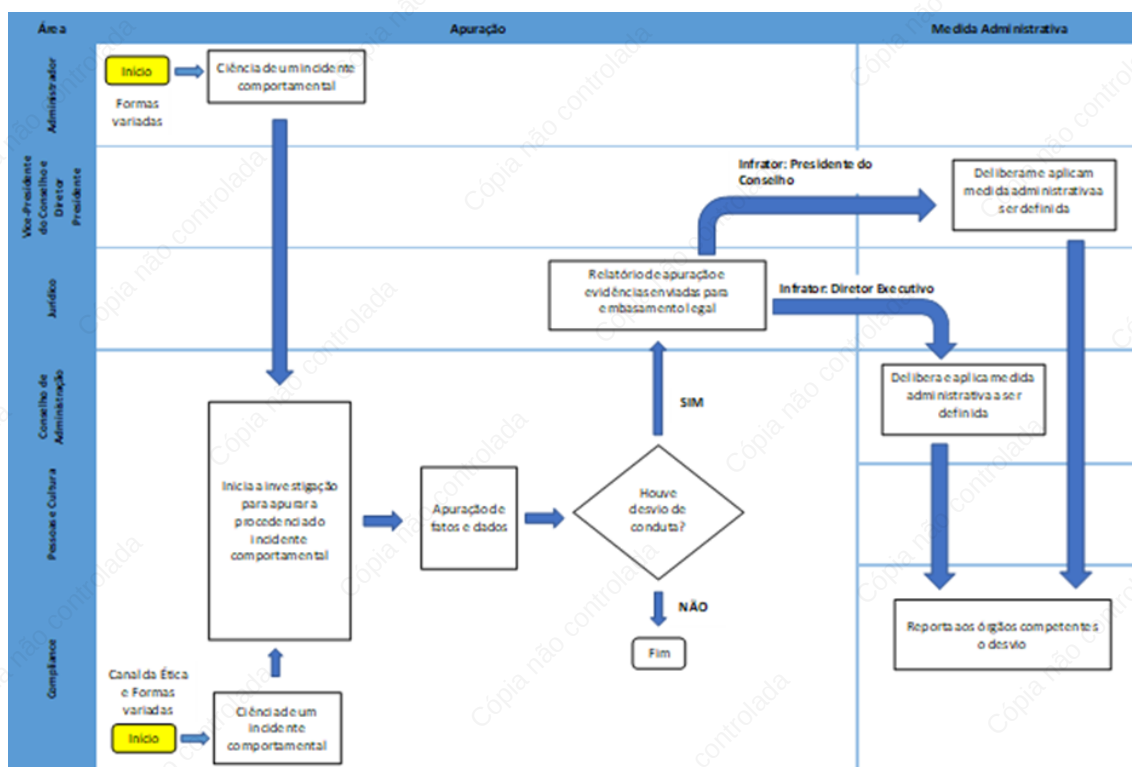
O relatório será enviado ao Jurídico, de acordo com a criticidade da conduta, para embasamento legal.

As aplicações de medidas administrativas/disciplinares seguirão as seguintes escalas:

- Presidente do Conselho de Administração: decisão caberá ao Vice-Presidente do Conselho de Administração e ao Diretor Presidente da instituição.
- Membro do Conselho de Administração, exceto Presidente: decisão caberá ao Presidente do Conselho e ao Diretor Presidente da instituição.
- Diretor Presidente da instituição: decisão caberá ao Presidente e ao Vice-Presidente do Conselho de Administração.
- Membro da Diretoria Executiva, exceto Presidente: decisão caberá ao Presidente ou Vice-Presidente do Conselho de Administração.

Se necessário, será contratada uma empresa especializada para condução da investigação.

Fluxograma de atendimento:



#### 6.7.4. Compliance

Havendo suspeita de quaisquer desvios de conduta ou irregularidades praticadas por colaboradores e/ou gestores da área de Compliance, a área de Pessoas e Cultura deverá ser acionado para proceder à investigação interna. Caso necessário, a auditoria interna poderá ser envolvida para apoio e suporte. Após investigação, deverá ser elaborado um relatório analítico para o devido encaminhamento.

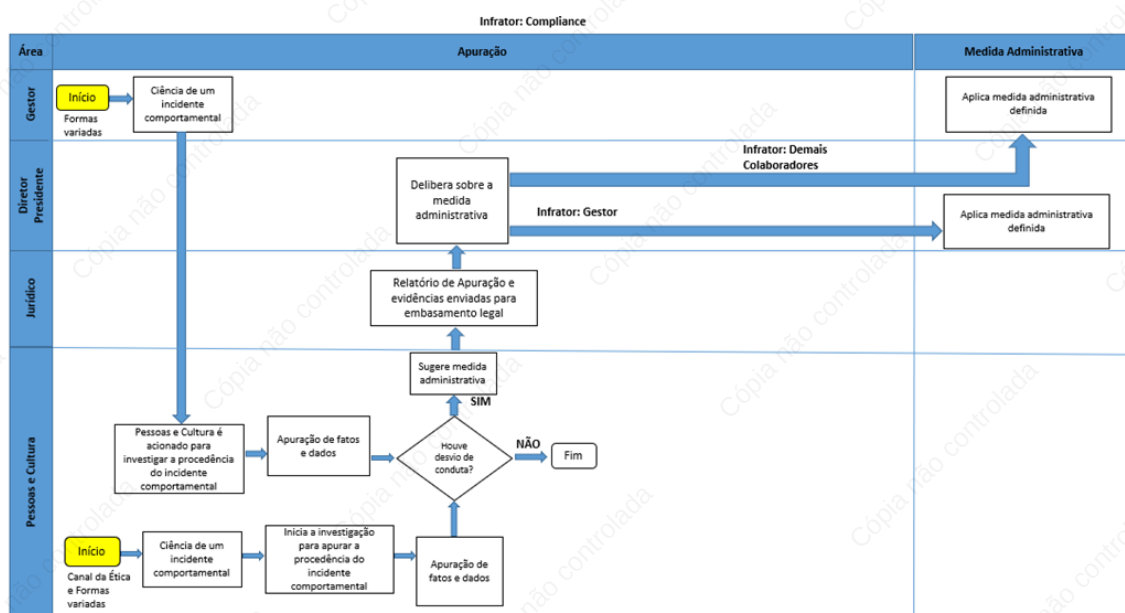
O relatório será enviado ao Jurídico, de acordo com a criticidade da conduta, para embasamento legal.

As aplicações de medidas administrativas/disciplinares seguirão as seguintes escalas:

- Gestor: A medida administrativa será aplicada pelo Diretor Presidente da instituição;
- Demais colaboradores: A medida administrativa será aplicada pela Diretoria de Compliance (Governança e Gestão).

Após a definição da medida administrativa ou disciplinar, o relatório deverá ser enviado ao gestor imediato para ciência.

## Fluxograma de atendimento:



### 6.7.5. Solicitação de informações adicionais

Caso durante a investigação verifique-se que as informações não são suficientes para a adequada condução de uma investigação, a comissão responsável pela investigação entrará em contato com o manifestante via sistema para complementar o relato, respeitando o sigilo.

Nesse caso, basta ir ao item “Conversação com o denunciante” e clicar em “enviar mensagem”:

**CONVERSAÇÃO COM O DENUNCIANTE**

Protocolo

\*\*\*\*\*c2dd

**Resposta automática em 03/04/2023 09:50**

Obrigado pela sua participação, averiguaremos o registro e retornaremos em até 30 dias.

Informaremos caso seja necessário maior prazo para conclusão da análise.

Favor acompanhar o registro por intermédio do seu protocolo.

**Enviar mensagem**

Após, selecionar no item “tipo” a opção “solicitação de informação”:

**Conversação com o Denunciante** ✕

**Tipo**

Somente Informativo

Somente Informativo

Solicitação de Informação

**+ Adicionar Arquivos** ?

**Enviar**

Assim, você pode enviar uma das respostas padrões fornecidas pelo sistema ou criar a própria mensagem, selecionar o prazo para resposta (recomendável de 1 semana) e anexar arquivos se for o caso. Ao final, clicar em enviar.

**Conversação com o Denunciante** ✕

Mensagem ➔ Respostas Padrão

**Tipo**  
Solicitação de Informação ▼

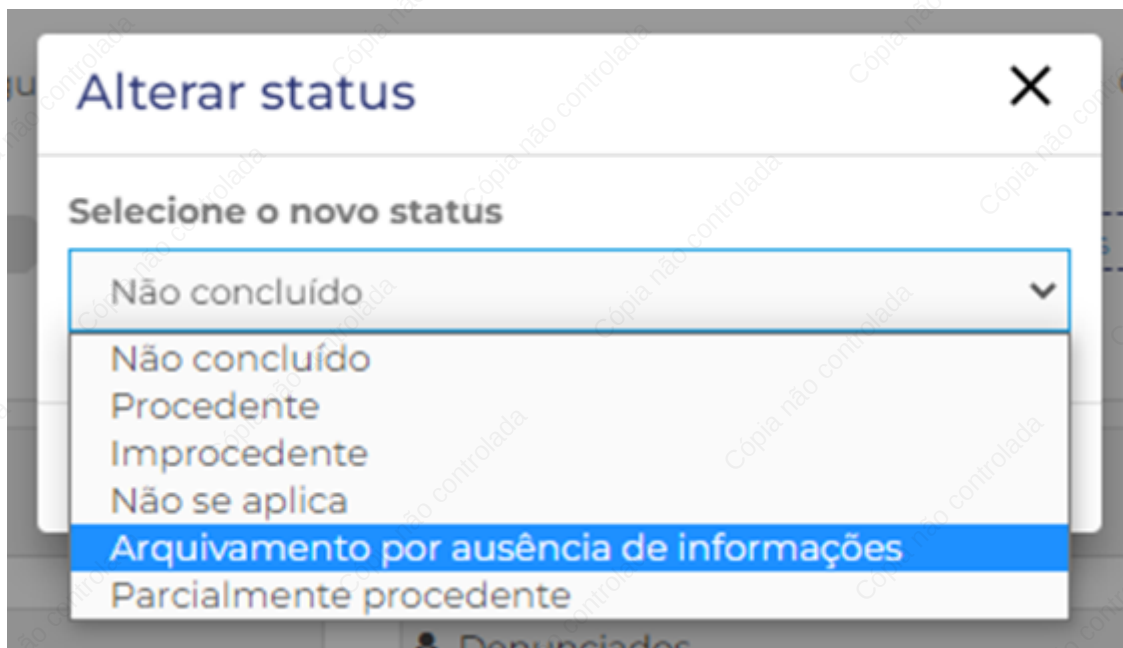
**Data de encerramento da solicitação**  
25/04/2023

+ Adicionar Arquivos ?

 Enviar

Ao final do prazo estipulado, caso o manifestante não responda a solicitação, na impossibilidade de prosseguimento da investigação com os dados já conhecidos, o relato deverá ser arquivado por ausência de informações.

Para tanto, clicar em “alterar status” e escolher a opção “arquivado por ausência de informações”:



#### 6.7.6. Prazos de investigação

Caso as informações sejam suficientes para realizar uma investigação interna, a área de Compliance iniciará um processo que será conduzido internamente ou com a contratação de uma empresa especializada, de acordo com a criticidade das informações identificadas e o impacto financeiro e reputacional junto ao BS2.

O BS2 estabelece o prazo para avaliar e concluir o relato de acordo com a avaliação de riscos realizada dentro do sistema da Contato Seguro, que classifica os relatos como risco ALTO, MÉDIO ou BAIXO.

- Relatos de risco baixo deverão ser avaliados e concluídos em 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de recebimento pelo BS2;
- Relatos de risco médio deverão ser avaliados e concluídos em 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data de recebimento pelo BS2;
- Relatos de risco alto deverão ser avaliados e concluídos em 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de recebimento pelo BS2;

Alguns casos poderão ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias quando necessária a contratação de investigação externa. Nestes casos, deverá ser especificado no relatório a justificativa para a concessão de prazo maior, bem como o manifestante deverá ser informado sobre o novo prazo.

Nos casos em que houver imputação criminal com a comunicação obrigatória do fato aos órgãos públicos, a área de Compliance contará com o apoio da área Jurídica para envio de denúncia à autoridade competente.

O acesso às informações contidas no relato será limitado apenas às pessoas responsáveis pela investigação, sendo elas a área de Compliance, podendo contar com o apoio de Pessoas e Cultura, Conselho de Administração, Jurídico, Gestão de Contratos, Segurança da Informação, Prevenção e/ou investigador externo, que terão amplo acesso aos documentos apresentados, sistemas e pessoas para a coleta de informações necessárias à apuração.

O Fluxo abaixo representa o processo de recebimento, apuração e resposta do relato:



#### 6.7.7. Relatório de investigação

De posse do relato e por ventura dos documentos enviados, deverá ser iniciada a investigação. Caso seja necessário pode-se convidar membros de outras áreas para complementar os conhecimentos técnicos do grupo de investigação, desde que não caracterize conflito de interesses entre os envolvidos e denunciado.

Pode ser necessária a realização de entrevistas. Para estas, sugerimos os seguintes procedimentos:

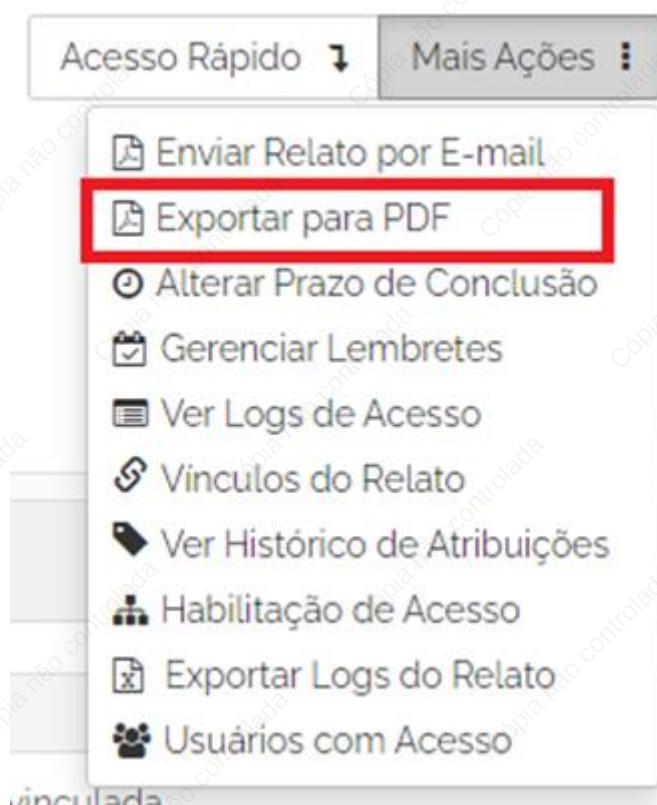
- Prepare um roteiro de perguntas antecipadamente;
- Passe empatia ao entrevistado: mesmo com um roteiro, deixe o entrevistado falar livremente, interrompa apenas se ele estiver saindo do assunto;

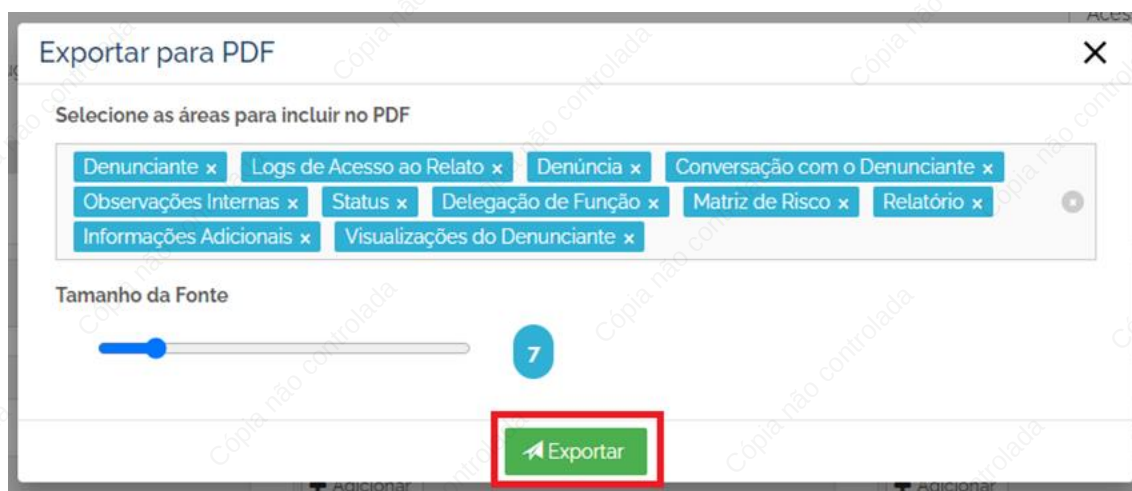
- Gravar a reunião é uma opção, mas pode intimidar o entrevistado e é preciso sua autorização;
- Tome nota dos principais pontos da entrevista;
- Após a entrevista faça um relato completo das informações prestadas, bem como as impressões sobre a entrevista.

Dependendo do caso, pode-se entrevistar mais de uma pessoa ao mesmo tempo, nesse caso procure realizar as entrevistas ao mesmo tempo, para evitar a comunicação entre os envolvidos entre as entrevistas. Essa medida mitiga o risco deles combinarem o que cada um deve dizer.

Após a finalização do processo investigativo, ficará disponível no sistema a possibilidade de extração do relatório de investigação, que conterá todas as informações gerais do relato, do denunciante, caso tenha se identificado, logs de acesso, informações fornecidas pelo manifestante, status do relato, conversação com o denunciante, visualizações do denunciante, observações internas, matriz de risco, delegação de função, relatório e informações adicionais.

Para extrair o relatório, basta clicar em “Mais Ações” > “Exportar para PDF”. Após, selecione os campos que você deseja que constem no relatório e clique em “Exportar”.





## 6.8. Gestão de Consequências

A gestão de consequências é um procedimento formal, de caráter sigiloso, respaldado por registros e documentos que evidenciam ou não a responsabilidade do Administrador, Colaborador e Terceiro, associado a incidentes comportamentais.

Uma lista não exaustiva de incidentes comportamentais, segregada por nível de severidade, encontra-se disponível no “Anexo I – Classificação de Incidentes Comportamentais” deste documento.

As medidas administrativas e/ou disciplinares desta norma são aplicadas quando ficar evidenciado que comportamentos oriundos de imperícia, negligência, imprudência, transgressão e atos praticados com má-fé do colaborador, terceiro ou administrador contribuíram para a caracterização do incidente.

Este documento deve embasar a decisão das medidas administrativas e/ou disciplinares que serão adotadas em casos específicos.

As políticas, normas, procedimentos e registros devem prever, sempre que possível, os atos que caracterizam uma infração a estes regulamentos e quais as medidas a serem tomadas perante os desvios de conduta.

Todo o histórico do colaborador, terceiro e administrador deve integrar o processo de análise dos incidentes, neste caso, verificando se há reincidência de transgressões e o espaço de tempo entre estas, que configurem fato importante a ser observado na proposição das medidas administrativas.

Após a aplicação da medida administrativa, todos os documentos relacionados à apuração dos fatos são remetidos à área de Pessoas e Cultura, onde serão armazenados junto às informações do colaborador.

No caso de Terceiros, todos os documentos relacionados à apuração dos fatos são remetidos ao Administrativo, que deve viabilizar o armazenamento junto ao contrato.

Quando se tratar de eventos envolvendo membros da alta administração, os documentos relacionados à apuração dos fatos serão armazenados em diretório específico gerenciado pela área de Compliance, juntamente com as demais análises reputacionais na esteira do monitoramento das partes relacionadas.

Para evitar prejuízo na apuração dos fatos, constrangimentos do colaborador, terceiro ou administrador envolvido na apuração do incidente, ou em razão da aplicação da medida administrativa ao mesmo, todas as informações referentes ao incidente devem ser tratadas internamente de forma confidencial. Excetuam-se, casos ou situações que pela sua gravidade impliquem em eventual denúncia aos órgãos públicos ou aplicação de medidas judiciais, mas em todas as hipóteses a instituição deve zelar pelo respeito de práticas transparentes e idôneas no que se refere às informações de seus colaboradores, sem violação à legislação vigente.

Visando o comprometimento institucional em combater situações ligadas a corrupção e ao suborno, após a apuração de fatos e dados, ficando evidenciado a prática do ato ilícito, a medida administrativa aplicada será o desligamento ou distrato.

Caso identificada qualquer informação relevante que possa afetar a reputação dos controladores, detentores de participação qualificada e/ou membros de órgãos estatutários e contratuais, as Empresas BS2 deverão comunicar tal ocorrência ao Bacen, conforme disposto na Resolução CMN N° 4.859/2020.

Na hipótese de suspeita de envolvimento em atos de corrupção e fraude contra a administração pública haverá o afastamento cautelar do membro da alta administração até a conclusão da apuração dos fatos.

Ademais, conforme disposto na Lei nº 13.506/2017, em caso de infrações dispostas na Seção II, o processo administrativo sancionador ocorrerá nas esferas de atuação do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários.

### 6.8.1. Aplicação de Medidas Administrativas

A aplicação das medidas deve ocorrer de acordo com a sua natureza e definições advindas do tratamento do desvio de conduta por meio do relatório de incidente comportamental, ou seja:

- Quando o relatório final evidenciar desvio de conduta, irregularidade, ilicitude ou atitude contrária ao Código de Ética e demais políticas, normas e procedimentos da instituição por um colaborador, terceiro ou administrador.
- No curso do procedimento de apuração, se o envolvido colocar em risco a qualidade, a efetividade ou os resultados dos processos (ex.: apuração, averiguação dos fatos, entrevistas, análise das medidas remediadoras, etc.), a instituição pode adotar medidas administrativas provisórias (ex.: afastamento do colaborador de suas funções, suspensão, etc.).

As medidas de remediação para mitigar riscos de repetição de infrações podem ocorrer durante e/ou após a fase de apuração, conforme necessidade. Cabe salientar, entretanto, a existência de diversos fatores a serem considerados: circunstâncias do desvio, senioridade do envolvido, exposição ao risco, intenção do “infrator”, histórico do indivíduo, comprometimento da pessoa com o mecanismo de integridade, dentre outros.

### 6.8.2. Princípio para Aplicação das Medidas Administrativas

A aplicação de qualquer medida administrativa deverá ser feita de forma imediata após o conhecimento do fato ou dano gerado, devendo ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados a partir da ciência do fato, podendo este prazo ser prorrogado por mais 15 (quinze) dias em demandas que exijam o envolvimento da Diretoria ou Conselho. A aplicação da medida administrativa deve observar a proporcionalidade da própria medida com a gravidade do ato culposo analisado no incidente.

## 6.9. Tipos de Medidas Administrativas

Medidas administrativas e/ou legais só serão aplicadas ao denunciado se houver provas ou indícios suficientes sobre seu envolvimento em uma situação ou conduta ilegal ou antiética.

As medidas serão de deliberação do gestor imediato do empregado e, quando necessário, da diretoria responsável e/ou do Comitê de Compliance. Quando aplicadas, dependerão da gravidade da conduta, da situação e das consequências para o BS2.

As medidas Administrativas podem ser:

### **6.9.1. Advertência verbal**

O colaborador deve ser advertido verbalmente pelo gestor responsável de forma respeitosa e em local adequado, sem sofrer qualquer tipo de exposição, devendo ficar bem claro o motivo pelo qual está sendo advertido.

O mesmo racional se aplica a Alta Administração de acordo com as respectivas alçadas decisórias estabelecidas neste documento.

### **6.9.2. Advertência Escrita**

O colaborador deve ser advertido formalmente pelo gestor responsável de forma respeitosa e em local adequado, sem sofrer qualquer tipo de exposição, devendo assinar o formulário próprio a ser emitido pela área de Pessoas e Cultura, contendo a exposição dos motivos da aplicação dessa medida. Em caso de recusa da assinatura da advertência, recomenda-se que ela seja assinada por duas testemunhas. A advertência, após assinada, deve ser devolvida à área de Pessoas e Cultura para armazenamento no dossiê do colaborador.

O mesmo racional se aplica a Alta Administração de acordo com as respectivas alçadas decisórias estabelecidas neste documento.

No caso de terceiro, a empresa contratada receberá uma notificação do ocorrido devendo tomar ações corretivas para evitar novas ocorrências.

### **6.9.3. Suspensão sem remuneração**

Nos casos em que a aplicação de advertência verbal ou escrita não forem suficientes, poderá ser aplicada a suspensão, sem remuneração, por prazo não superior a 30 (trinta) dias, levando-se em conta a gravidade da ação realizada e a reincidência no desvio comportamental praticado.

### **6.9.4. Demissão sem justa causa**

É o rompimento do contrato de trabalho por iniciativa do empregador, quando configurado falta grave, com o pagamento de todos os direitos. Esse caso deve ser adotado se não houver elementos que justifiquem a “justa causa”.

### 6.9.5. Demissão por justa causa

Se houver elementos suficientes para que a demissão seja “por justa causa”, assim poderá ocorrer.

### 6.9.6. Encerramento do Contrato

Uma vez confirmado o desvio de conduta, irregularidade, ilicitude ou atitude contrária aos princípios de ética, não cumprimento das políticas da instituição ou quebra do acordo de sigilo e responsabilidade, e a gravidade alta documentada e evidenciada, o terceiro terá seu contrato encerrado.

## 6.10. Modelos de resposta ao manifestante

### • Inconclusivo devido à ausência de informações

As informações trazidas para nós, via Canal de Ética, não foram suficientes para chegarmos a uma conclusão sobre o conteúdo de seu relato.

Dessa forma, seria muito importante recebermos maiores detalhes acerca dos fatos relatados, de modo a possibilitar que a investigação produza resultados satisfatórios.

Agradecemos a sua colaboração.

### • Ofícios diversos

Olá!

O Canal da Ética do BS2 é a ferramenta disponibilizada para o recebimento de denúncias envolvendo condutas ilegais e antiéticas no âmbito interno e com seu relacionamento junto ao público externo.

Assim, informamos que o envio de ofícios e a disponibilização de informações acerca de operações realizadas entre os nossos clientes e o Banco BS2 devem ser feitas mediante solicitação no e-mail [juridico.direcionamentos@bancobs2.com](mailto:juridico.direcionamentos@bancobs2.com).

Através deste canal deverão ser repassadas todas as informações, para que possamos apurar o ocorrido e adotar as providências cabíveis.

Atenciosamente,

Canal da Ética BS2

### • Genérico

Obrigado por ter trazido a sua preocupação para nós, via Canal de Ética. Todas as alegações são apuradas de forma séria e profissional.

Agradecemos a sua colaboração e desejamos continuar contando com você! Siga as diretrizes do nosso Código de Conduta e use o Canal de Ética, sempre com boa-fé e ajude a nossa empresa a manter-se no mais alto padrão de ética e integridade.

Um abraço,

Canal da Ética BS2

- **Não aplicável ao Canal da Ética**

Olá!

O Canal da Ética BS2 é a ferramenta disponibilizada para o recebimento de denúncias envolvendo condutas ilegais e antiéticas no âmbito interno e com seu relacionamento junto ao público externo.

Assim, informamos que informações acerca de abertura de contas, operações realizadas entre os nossos clientes e o Banco BS2 devem feitas em nossas centrais de atendimento, através dos contatos:

- Central de Relacionamento: 3003-5202 (Capitais) ou 0800 545 5200 (Demais Localidades)
- Atendimento no exterior: +55 31 3078-8152
- Atendimento ao deficiente auditivo: 0800 970 6993
- SAC: 0800 545 5252
- Ouvidoria: 0800 726 8889
- Bacen: 145

Um abraço,

Canal da Ética BS2

## **6.11. Medidas de não retaliação**

O BS2 não permitirá retaliação de qualquer natureza contra o manifestante de boa-fé e nem contra qualquer pessoa que fornecer informações, documentos ou colaborar no processo de investigação de um relato. Isso inclui, entre outras coisas, qualquer tentativa de identificar quem registrou um relato anônimo.

Prestar deliberadamente declarações falsas, entretanto, será considerado violação ao Código de Ética e resultará em ações disciplinares ao manifestante.

O BS2 não retaliará o empregado que, de boa-fé:

- Informar o que acredita ser uma violação do Código de Ética ou das legislações vigentes;

- Informar preocupações sobre questões de conformidade com políticas internas do BS2 ou procurar orientações sobre uma prática de negócios, uma decisão ou ação em particular;
- Cooperar em uma investigação de uma possível violação.

Nenhum manifestante de boa-fé ou testemunha envolvida em um processo de investigação será:

- Demitido ou ameaçado de demissão;
- Sujeito à medida disciplinar, suspensão ou ameaça;
- Intimidado ou coagido.

A vítima de retaliação ou qualquer outra pessoa que tenha conhecimento sobre o fato poderá realizar relato no Canal da Ética reportando a situação para investigação.

A retaliação de colaboradores em descumprimento a esta norma não será tolerada e, caso comprovada, poderá ocasionar em medidas disciplinares e, até mesmo, na demissão do responsável pela retaliação.

## **7. ATENDIMENTO A RESOLUÇÃO Nº 4.859 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL**

### **7.1. Identificação de situações relevantes**

A área de Compliance deve identificar qualquer situação que possa afetar a reputação dos:

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

Deverão ser levados em consideração as seguintes situações e ocorrências:

- 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;
- Processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional;
- Outras situações, ocorrências ou circunstâncias análogas julgadas relevantes pelo Banco Central do Brasil.

## **7.2. Comunicação com o Banco Central**

Em caso de identificação das informações descritas no item 7.1, estas serão avaliadas em conjunto pelas áreas de Compliance, Jurídico e Riscos para identificação quanto a obrigatoriedade da comunicação ao Banco Central.

A comunicação deverá ser realizada no prazo de 10 (dez) dias úteis, em consonância com a resolução aplicável.

## **7.3. Relatórios Semestrais**

Semestralmente, referenciado nas datas-bases de 30 (trinta) de junho e 31 (trinta e um) de dezembro, o BS2 deve elaborar um relatório contendo, no mínimo:

- O número de comunicações recebidas;
- As naturezas das comunicações;
- As áreas competentes pelo tratamento da situação;
- O prazo médio de tratamento da situação; e
- As medidas adotadas pela Instituição.

Também deverá constar no relatório informações sobre o resultado das pesquisas de acompanhamento reputacional relacionadas aos controladores e detentores de participação qualificada, membros de órgãos estatutários e contratuais.

O relatório semestral deve ser aprovado formalmente pelo Conselho de Administração e mantido à disposição do órgão regulador pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

## **8. ANEXO I – CLASSIFICAÇÃO DOS INCIDENTES COMPORTAMENTAIS**

A classificação dos incidentes comportamentais relatados no canal da ética será realizada levando consideração o nível de risco e a gravidade.

Utilizando como base a metodologia do sistema do Canal da Ética, adotamos critérios para recepção e tratamento dos relatos, estabelecendo os riscos envolvidos nas ações, levando em consideração o tipo de alegação, os valores envolvidos/estimados, a repercussão do caso e o cargo do denunciado.

| Questões da Matriz de Risco |                                                                                                                              |                  |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Título                      | Descrição                                                                                                                    | Pontuação Mínima |
| Tipo de alegação            | Corrupção/suborno envolvendo agente público, cartel, atitudes anticoncorrenciais, fraude contábil ou fraude em licitações... | 25               |
| Tipo de alegação            | Corrupção privada, assédio sexual, retaliação, racismo, discriminação, roubo de ativos, pagamento de facilitação...          | 13               |
| Tipo de alegação            | Assédio moral, conflito de interesse, desvios pequenos em relação ao Código de Conduta, pequenos benefícios indevidos...     | 3                |
| Tipo de alegação            | Falha de supervisão, erros de processo...                                                                                    | 1                |
| Valores estimados           | Afeta o balanço da empresa                                                                                                   | 25               |
| Valores estimados           | > R\$ 500mil, mas não afeta o balanço da empresa                                                                             | 5                |
| Valores estimados           | de R\$ 50mil a R\$ 500mil                                                                                                    | 3                |
| Valores estimados           | < R\$ 50mil                                                                                                                  | 1                |
| Repercussão do caso         | Repercussão na mídia com impacto na imagem da empresa ou efeito negativo significativo na produtividade                      | 25               |
| Repercussão do caso         | Repercussão interna, com impacto no clima organizacional da empresa ou impacto moderado na produtividade                     | 7                |
| Repercussão do caso         | Repercussão interna, circunscrita a uma ou poucas áreas específicas da empresa                                               | 3                |
| Repercussão do caso         | Sem repercussão                                                                                                              | 1                |
| Envolvido                   | Alta Direção (CEO, CFO, estatutários, conselheiros) ou pessoas que assinam o balanço da empresa (ou SOX certifiers)          | 25               |
| Envolvido                   | Diretores, gerentes, superintendentes                                                                                        | 13               |
| Envolvido                   | Coordenadores                                                                                                                | 3                |
| Envolvido                   | Demais                                                                                                                       | 1                |

A partir desses critérios, os relatos são classificados como alto, médio ou baixo.

| Classificação de Riscos |           |
|-------------------------|-----------|
| Descrição               | Pontuação |
| A - Risco Alto          | 22 - 100  |
| B - Risco Médio         | 13 - 21   |
| C - Risco Baixo         | 1 - 12    |

Em relação à gravidade, os incidentes comportamentais serão classificados como leve, moderado, grave e gravíssimo, da seguinte forma:

- LEVE

Desvios comportamentais considerados inadequados de acordo com os princípios da Instituição, que não causem danos ao ofendido e à Instituição, bem como não impliquem em prejuízos regulatórios ou de imagem.

- **MODERADO**

Desvios comportamentais que estejam em desconformidade com Políticas, Normas, Código de Ética e/ou princípios da Instituição, que causem danos ao ofendido e à Instituição, bem como que possam implicar em perda e/ou comprometimento de ativos não críticos. Também serão considerados como moderados, os incidentes comportamentais leves praticados pelo mesmo denunciado por mais de duas vezes.

- **GRAVE**

Desvios comportamentais que estejam em desconformidade com Políticas, Normas, Código de Ética e/ou princípios da Instituição, que causem danos consideráveis ao ofendido e à Instituição, bem como impliquem em perda e/ou comprometimento de ativos não críticos, descumprimento de leis ou regulamentações que não comprometam a imagem da Empresa. Também serão considerados como graves, os incidentes comportamentais moderados praticados pelo mesmo denunciado por mais de duas vezes.

- **GRAVÍSSIMO**

Desvios comportamentais que estejam em desconformidade com Políticas, Normas, Código de Ética e/ou princípios da Instituição, que causem grandes danos ao ofendido e à Instituição, bem como impliquem em prejuízos financeiros diretos, comprometendo fortemente o resultado da Empresa, sua estratégia e sua imagem. Também serão considerados como gravíssimos, os incidentes comportamentais graves praticados pelo mesmo denunciado por mais de duas vezes.

## **9. MEDIDAS DISCIPLINARES PARA CADA TIPO DE INCIDENTE**

Levando em consideração o nível de risco e a gravidade definidos no item anterior, serão definidas as possibilidades de medidas administrativas aplicáveis a cada caso. Para decisão final da medida, dentre as possíveis, cada relato será avaliado individualmente, levando em conta os critérios estabelecidos na classificação e a avaliação de outros casos da mesma natureza já tratados no canal.

### **LEVE (risco baixo)**

Para os casos considerados como leve, será possível a aplicação de uma medida administrativa, dentre as seguintes:

- Advertência verbal;
- Advertência escrita.

#### MODERADA (risco médio)

Para os casos considerados como moderado, será possível a aplicação de uma medida administrativa, dentre as seguintes:

- Advertência escrita;
- Suspensão sem remuneração por até 9 dias;
- Demissão sem justa causa.

#### GRAVE (risco alto)

Para os casos considerados como grave, será possível a aplicação de uma medida administrativa, dentre as seguintes:

- Advertência escrita;
- Suspensão sem remuneração por até 12 dias;
- Demissão sem justa causa.

Além das medidas administrativas previstas acima, haverá impacto na remuneração variável do colaborador denunciado na seguinte proporção com penalização de até 30% do valor a ser recebido.

#### GRAVÍSSIMA (risco alto)

Para os casos considerados como gravíssimo, apenas será possível a aplicação de uma medida administrativa, qual seja:

- Demissão por justa causa.

Além das medidas administrativas previstas acima, haverá impacto na remuneração variável do colaborador denunciado na seguinte proporção com penalização acima de 30% do valor a ser recebido.

### 9.1. Medida Administrativa e Remuneração Variável

Nos casos de relatos encerrados como procedentes ou parcialmente procedentes em razão de incidentes classificados como grave ou gravíssimo, haverá impacto na remuneração variável do colaborador denunciado na seguinte proporção:

- Relato classificado como grave: penalização de até 30% do valor da remuneração variável a ser recebida;
- Relato classificado como gravíssimo: penalização acima de 30% do valor da remuneração variável a ser recebida.