

GRUPO
MERCANTIL

Regulamento do Canal de Denúncias

Janeiro 2025

Sumário

1. INTRODUÇÃO	1
2. OBJETIVO	1
3. DIRETRIZES	1
3.1. Anonimato.....	2
3.2. Confidencialidade	2
3.3. Processos	3
3.3.1. Acesso	4
3.3.2. Atendimento	4
3.3.3. Comunicação.....	4
3.3.4. Retorno.....	5
3.3.5. Gestão das Informações	5
3.3.6. Sistema de registro.....	6
3.3.7. Pós manifestação.....	6
3.3.7.1. Subcomitê de Investigações Corporativas	6
3.3.8. Controles	7
3.3.9. Manutenção de registros.....	7

1. INTRODUÇÃO

O Banco Mercantil disponibiliza para todos os seus funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores um canal de denúncias externo, gerenciado por uma empresa independente e totalmente imparcial chamada Contato Seguro. O canal também se estende às seguintes empresas do grupo: BMI, Financeira, Corretora e Distribuidora, sendo que a gestão segue centralizada no Banco Mercantil.

A Contato Seguro (<https://www.contatoseguro.com.br/>) é uma empresa voltada exclusivamente para a prestação de serviço de canal de denúncias e uma das pioneiras desse setor no Brasil. Sua equipe de atendimento é formada por profissionais com formação em Psicologia e especialmente treinada para atender aos denunciante de forma adequada e eficiente.

A disponibilização de um canal de denúncias externo atende as melhores práticas na adoção de canais de ética. Os principais motivos são:

- Transmite confiança aos funcionários da empresa de que não serão identificados pela equipe de atendimento, no momento da denúncia;
- Garante a imparcialidade da equipe de atendimento em relação ao denunciante e ao que está sendo relatado por ele;
- Promove a segurança dos denunciante com relação à possibilidade de interceptação do contato com a equipe de atendimento, uma vez que os canais (telefone, site e aplicativo para *smartphones/tablets*) são externos ao Banco Mercantil.

2. OBJETIVO

Este regulamento tem o objetivo de esclarecer as diretrizes para a correta utilização do canal de denúncias do Banco Mercantil, bem como detalhar o tratamento das denúncias e registros.

3. DIRETRIZES

O canal de denúncias configura-se na mais importante fonte de informação para a identificação de situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades das empresas citadas, bem como desvios éticos em relação à Resolução CMN Nº 4.859, ao Código de Ética e normativos afins. Dessa forma, a eficácia do canal de denúncias e dos processos a ele relacionados é crucial para promover a ética e a integridade organizacional.



Seu propósito é permitir a comunicação de quaisquer suspeitas ou fatos concretos que contrariem os princípios éticos e de integridade. Sua utilização deve ser pautada pela boa-fé, não sendo toleradas denúncias falsas ou utilizadas para fins de retaliação.

A credibilidade do canal de denúncias é fundamental para o seu sucesso. Por isso, em parceria com a Contato Seguro, são garantidas todas as condições para que as manifestações sejam tratadas com seriedade e confidencialidade. Nesse sentido, as partes se comprometem a:

- a) Resguardar o anonimato, se o manifestante assim o desejar;
- b) Garantir a confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo que o manifestante opte por se identificar;
- c) Manter um processo robusto e confiável de tratamento dos relatos, abrangendo:
 - Apuração de todas as manifestações;
 - Imparcialidade no tratamento e na apuração das denúncias;
 - Aplicação das medidas disciplinares pertinentes, sempre que comprovado o desvio após a investigação.

Para o recebimento específico de relatos a respeito de qualquer tipo de assédio, discriminação e violência contra a colaboradora do Grupo Mercantil (Banco Mercantil e demais empresas ligadas), foi implementando o Canal da Mulher, oferecendo um lugar acolhedor para a escuta e registro, de maneira segura e anônima. As ligações são gratuitas, de qualquer lugar do país e serão recepcionadas por ouvidoras psicólogas.

3.1. Anonimato

É assegurado ao manifestante o direito de manter-se no anonimato e os atendentes da Contato Seguro são instruídos a deixarem explícito esse direito durante o atendimento. Por outro lado, há situações em que a pessoa deseja ou precisa se identificar e, mesmo nessas condições, é mantido o sigilo sob a identidade da fonte.

3.2. Confidencialidade

Todas as informações recebidas por meio do canal são tratadas com a mais absoluta confidencialidade, independentemente da identificação do autor. Apenas as pessoas diretamente envolvidas na apuração da denúncia terão acesso às informações, adotando-se sempre o princípio de ser o conteúdo importante e não a fonte.



O acesso às informações é restrito, sendo concedido apenas àquele que esteja diretamente envolvido na apuração e tratamento da denúncia, de acordo com suas atribuições e responsabilidades. Como regra geral, as seguintes pessoas e funções devem possuir o conhecimento:

- a) Atendente do canal (a denúncia propriamente dita) – **Contato Seguro**;¹
- b) Responsável pela triagem da informação, verificação e transcrição da denúncia para o formulário adequado (registro feito pelo atendente) – **Contato Seguro**;
- c) Componente Organizacional, denominado Comitê de Condutas Éticas², que tratará³ do tema (registro feito pelo atendente e triagem realizada pela **Contato Seguro**);
- d) Investigador⁴, caso o assunto seja a ele delegado (todas as informações necessárias para a apuração adequada).

Como funciona?



**Canal da Mulher: 0800 155 0013 (exclusivo para colaboradoras do Grupo Mercantil). Também disponível via site e aplicativo da Contato Seguro.*

3.3. Processos

Nos tópicos a seguir, estão descritos os principais processos relacionados ao uso, ao fomento e à gestão do canal de denúncias.

1 Esta etapa somente ocorre quando a denúncia é realizada por telefone.

2 O Comitê de Condutas Éticas do Banco Mercantil é composto apenas por diretores e CEOs.

3 Sempre que houver indícios de que algum membro do Comitê de Condutas Éticas esteja envolvido no fato denunciado, o registro será encaminhado somente à instância superior, o Comitê Sênior (Presidente, CEO e diretor).

4 A condução da investigação sobre os fatos relatados é de responsabilidade da Coordenação Operacional do Canal de Denúncias.



3.3.1. Acesso

O canal está disponível a todos os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores por meio dos seguintes acessos:

- Pelo telefone: 0800 601 8653
- Site: <https://www.contatoseguro.com.br/bancomercantil>
- *tablets/smartphones*: aplicativo "Contato Seguro

3.3.2. Atendimento

O profissional da Contato Seguro que recebe a ligação é treinado para conduzir a conversa de maneira assertiva, obtendo as informações fiéis à realidade e abrangentes o suficiente que permitam uma apuração focada e eficaz.

É comum o manifestante estar nervoso ou em condições de estresse quando realiza uma ligação dessa natureza. Considerando isso, os atendentes da Contato Seguro são devidamente qualificados para que estejam aptos a conduzir o atendimento de maneira amigável, tranquila e profissional, buscando dar ao manifestante a devida confiança e conforto, para que a sua exposição seja, de fato, clara e contenha todos os tópicos importantes para o início da investigação. É fundamental, também, que o manifestante expresse todo o seu conhecimento acerca da situação, pois, quanto mais detalhes, maior será a chance de se esclarecer o caso e mais célere será esse processo.

3.3.3. Comunicação

O canal de denúncias do Banco Mercantil é divulgado a todos os seus funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores pelos seguintes meios:

- Publicação e atualizações da Política de Prevenção à Corrupção e do Código de Ética;
- Treinamentos dos temas relacionados;
- Disponibilização de página sobre o canal de denúncias e políticas relacionadas no portal corporativo e no site institucional;
- Realização de campanhas sazonais, nos canais de comunicação corporativa, a respeito do canal de denúncias e políticas relacionadas.



Estas atividades de comunicação, sensibilização e treinamento são realizadas com o intuito de assegurar o devido conhecimento de todos sobre como acessar o canal e a importância de fazê-lo, bem como de informar a todos sobre as características desse canal e os compromissos assumidos pelo Banco Mercantil.

3.3.4. Retorno

Informar sobre o *status* do tratamento da denúncia é salutar nesse processo, porém, respeitando-se a confidencialidade de todas as informações sensíveis. Considerando essas premissas, o Comitê de Condutas Éticas registra retornos a todos os denunciantes, sempre de forma sucinta, simples e demonstrando a etapa do processo e a conclusão do mesmo, sem, contudo, revelar nomes ou quaisquer outras informações sigilosas.

O retorno do Comitê de Condutas Éticas – o qual pode ou não ser definitivo, a depender da qualidade das informações fornecidas e/ou da complexidade do assunto tratado – é fornecido respeitando-se o prazo de até 30 dias, a contar da data de registro da denúncia.

Para consultar o retorno sobre a denúncia, o denunciante deve acessar o site <https://www.contatoseguro.com.br/bancomercantil>, clicar em “Consultar Resposta” e utilizar o número de protocolo que foi fornecido no momento do registro da denúncia.

3.3.5. Gestão das Informações

O Comitê de Condutas Éticas, responsável pelo canal de denúncias do Banco Mercantil, tem, entre suas responsabilidades, a atribuição de elaborar relatório semestral, referenciado nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro, contendo, dentre outras informações, o número de relatos recebidos, as respectivas naturezas, as áreas competentes pela avaliação de cada caso, o prazo médio de tratamento e as medidas adotadas. Este relatório, que também visa cumprir o atendimento à Resolução CMN nº 4.859/20, é submetido à aprovação do Conselho de Administração do Banco Mercantil e é mantido à disposição dos órgãos reguladores pelo prazo de 5 anos.



3.3.6. Sistema de registro

A Contato Seguro tem a responsabilidade de assegurar a devida confiabilidade do sistema contra invasão de *hackers*, segurança da informação, impossibilidade de acesso por pessoas não autorizadas, impossibilidade de se deletar qualquer "log" de denúncia e/ou registro, a criptografia de dados, entre outros. O Banco Mercantil, por sua vez, tem a responsabilidade de manter todos os registros de gestão em arquivos confiáveis e seguros, sejam eles físicos ou eletrônicos.

3.3.7. Pós manifestação

Uma vez recebida a manifestação, a Contato Seguro deve executar os procedimentos necessários para análise prévia e repasse da denúncia ao Banco Mercantil.

O Banco Mercantil, por sua vez, por intermédio do Comitê de Condutas Éticas, deve receber a denúncia e analisá-la, sendo a condução da investigação sobre os fatos relatados de responsabilidade da Coordenação do Canal de Denúncias.

A coordenação do canal analisa, classifica e apura a denúncia. Contudo, quando necessário, a encaminha aos membros dos Grupos Operacionais ou a pessoas específicas, externas a esses grupos, para auxílio no processo investigativo, monitorando e acompanhando todo o processo investigativo.

3.3.7.1. Subcomitê de Investigações Corporativas

As denúncias que envolvam situações de suspeita de assédio moral, sexual e discriminação, além de todos os relatos registrados no Canal da Mulher, serão objetos de análise pelo Subcomitê de Investigações Corporativas. Trata-se de um órgão interno, não estatutário, de caráter permanente, que possui natureza consultiva e deliberativa, e tem como função assessorar o Comitê de Condutas Éticas. Este grupo multidisciplinar auxilia na apuração de eventual desconformidade para fins de deliberação acerca das medidas disciplinares e corretivas aplicáveis e/ou ações preventivas.



Finalizadas as apurações e tomadas as providências, a resposta é enviada ao manifestante e o caso é considerado como concluído.

3.3.8. Controles

O Comitê de Condutas Éticas, o qual é composto por diretores e CEOs, tem a responsabilidade de garantir que todas as denúncias sejam apuradas e que medidas disciplinares ou planos de ação sejam implementados para todos os casos onde houver comprovação de desvio e/ou de falhas em processos e controles que possam efetivamente levar a tais desvios. Esta informação é reportada à alta administração através do relatório semestral do Comitê.

A Auditoria Interna deve realizar revisões periódicas do funcionamento do canal de denúncias, com o objetivo de avaliar a eficácia dos procedimentos e controles relacionados e da aderência dos mesmos às políticas que dizem respeito ao canal.

3.3.9. Manutenção de registros

Os *backups* referentes às denúncias registradas no canal, contendo a relação completa de todos os registros realizados, o conteúdo de cada um e o histórico de interações entre os membros do Comitê de Condutas Éticas, os membros dos Grupos Operacionais, as demais pessoas a quem tenha sido delegada tarefa específica e o denunciante, são mantidos pela Contato Seguro, de acordo com política de segurança da informação própria.

Os *backups* referentes aos registros de gestão, ou seja, as atas das reuniões do Comitê de Condutas Éticas, os relatórios semestrais, a documentação dos processos investigativos, entre outros, é mantida pelo Banco Mercantil, de acordo com sua política de segurança da informação, e respeitando o prazo mínimo de 5 anos.



GRUPO
MERCANTIL

