



# REGULAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

Diretoria Executiva de BackOffice, Serviços e Conduta  
Gerência de Conduta  
Junho de 2022

## Sumário

1. Introdução.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Diretrizes .....	3
3.1. Anonimato.....	4
3.2. Confidencialidade.....	4
3.3. Processos.....	5
3.3.1. Atendimento .....	5
3.3.2. Acesso.....	5
3.3.3. Comunicação.....	6
3.3.4. Retorno.....	6
3.3.5. Gestão das informações.....	7
3.3.6. Sistema de registro das denúncias.....	7
3.3.7. Pós-manifestação .....	7
3.3.8. Controles .....	7
3.3.9. Manutenção de registros .....	8

## 1. Introdução

O Mercantil do Brasil 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.

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. A equipe de atendimento da Contato Seguro é formada por profissionais com formação em Psicologia e especialmente treinada para atender aos denunciantes 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:

- A maior confiança dos funcionários da empresa de que não serão identificados pela equipe de atendimento, no momento da denúncia;
- A maior garantia de imparcialidade da equipe de atendimento em relação ao denunciante e ao que está sendo relatado por ele;
- A sensação de maior segurança dos denunciantes 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 à Mercantil do Brasil.

## 2. Objetivo

Este regulamento tem o objetivo de esclarecer as diretrizes para a correta utilização do canal de denúncias do Mercantil do Brasil 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 do Mercantil do Brasil, bem como desvios éticos em relação à Resolução CMN Nº 4.859, Política Institucional de Prevenção à Corrupção, à Política Institucional de Conformidade, Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários e ao Código de Ética do Mercantil do Brasil. Por isso, o canal de denúncias e todos os processos relativos a ele devem ser efetivos, para poder contribuir para o alcance da ética e integridade. Assim, o canal está disponível a todos os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores, para que o acessem sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade. O uso deve ser feito pautando-se no princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera o uso do canal para relatar fatos que não sejam verdadeiros ou para retaliações de qualquer natureza.

O Mercantil do Brasil, por sua vez, mantém todas as condições para a credibilidade dessa ferramenta e a sua efetiva utilização.

A credibilidade do canal e do tratamento das manifestações é fundamental para se alcançar o sucesso desejado. Assim, O Mercantil do Brasil, em parceria com a Contato Seguro, se compromete com:

- a) Garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar.
- b) Confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo se a pessoa quiser se identificar.
- c) A manutenção de 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, através de processo investigativo, o desvio.

### 3.1. Anonimato

É assegurado ao manifestante o direito de manter-se no anonimato.

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 dizer o seu nome. Mesmo nessas condições, o Mercantil do Brasil e a Contato Seguro comprometem-se em manter sob sigilo a identidade da fonte.

### 3.2. Confidencialidade

O tratamento das manifestações que chegam até o canal é regido pela mais alta confidencialidade, mesmo se o autor desejar se identificar. Apenas as pessoas que, definitivamente, precisam saber da informação irão recebê-las, adotando-se sempre o princípio de ser o conteúdo importante e não a fonte.

A definição de quem deve receber a informação ocorre caso a caso, mas, como regra geral, as seguintes pessoas e funções devem possuir o conhecimento da parte que lhes cabe:

- a) Atendente do canal (a denúncia propriamente dita) – **Contato Seguro**;<sup>1</sup>
- 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 Éticas<sup>2</sup>, que tratará<sup>3</sup> do tema (registro feito pelo atendente e triagem realizada pela **Contato Seguro**);
- d) Investigador<sup>4</sup>, caso o assunto seja a ele delegado (todas as informações necessárias para a apuração adequada).

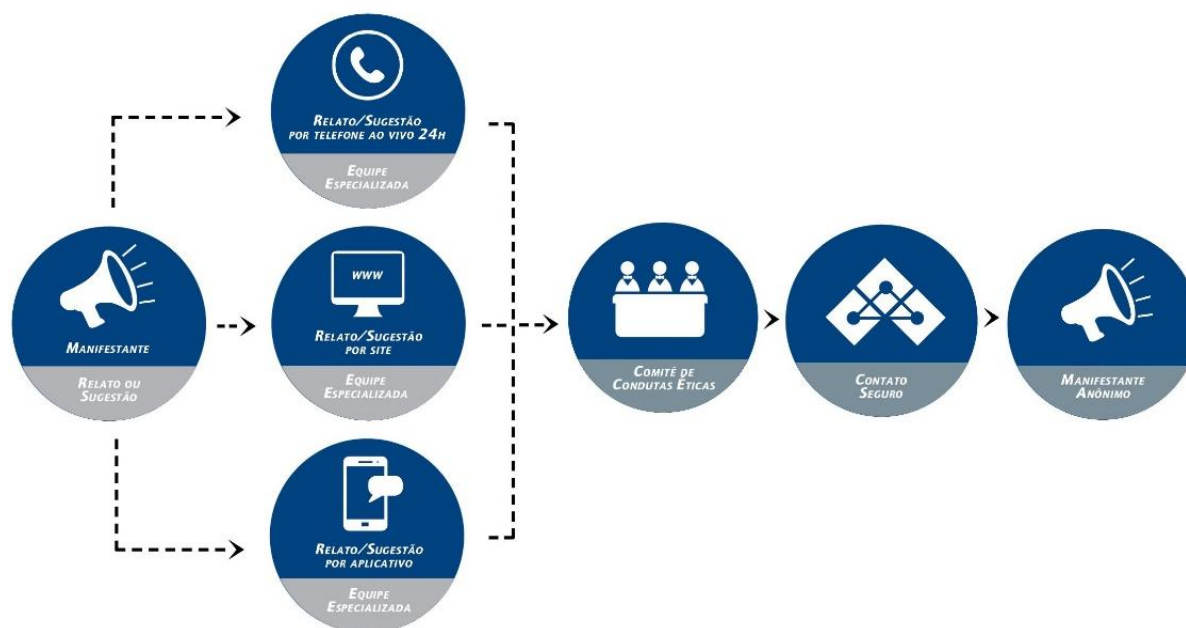
---

<sup>1</sup> Esta etapa somente ocorre quando a denúncia é realizada por **telefone**.

<sup>2</sup> O Comitê de Condutas Éticas do Mercantil do Brasil é composto apenas por diretores e CEOs.

<sup>3</sup> 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).

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



### 3.3. Processos

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

#### 3.3.1. Atendimento

O profissional que recebe a ligação via telefone é treinado para tornar a conversação a mais efetiva possível. Isso visa à obtenção de informações fideis à realidade e abrangentes o suficiente, de maneira a permitir a ação investigativa focada e eficaz.

É comum o manifestante estar nervoso ou em condições de estresse quando faz uma ligação dessa natureza. Considerando isto, os atendentes da Contato Seguro são devidamente qualificados e treinados para que estejam aptos a conduzir a conversa 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

O canal está à disposição de todos durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, visto que grande parte das denúncias ocorre fora do horário do expediente.

#### 3.3.2. Acesso

O canal é acessível por todos os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores.

O acesso é possível via telefone (0800 601 8653), site (<https://www.contatoseguro.com.br/mercantildobrasil/>) e *tablets/smartphones* (aplicativo “Contato Seguro”).



### 3.3.3. Comunicação

O canal de denúncias do Mercantil do Brasil 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;
- Disponibilização de informações sobre o canal nas assinaturas corporativas dos funcionários do Mercantil do Brasil;
- 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 Mercantil do Brasil.

### 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 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/mercantildobrasil/>, 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 Mercantil do Brasil, 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 reportes recebidos, as respectivas naturezas, as áreas competentes pelo tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas pelo Mercantil do Brasil. Este relatório, que também visa cumprir o atendimento à Resolução CMN nº 4.859/20, é submetido à aprovação do Conselho de Administração do Mercantil do Brasil e é mantido à disposição dos órgãos reguladores pelo prazo de 5 anos.

### **3.3.6. Sistema de registro das denúncias**

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 Mercantil do Brasil, 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 à Mercantil do Brasil.

O Mercantil do Brasil, 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 é de responsabilidade da coordenação do Canal de Denúncias. A coordenação do canal, analisa, classifica, apura a denúncia ou encaminha para auxílio no processo investigativo, aos membros dos Grupos Operacionais ou de pessoas específicas que não façam parte desses grupos, monitorando e acompanhando todo o processo investigativo. Finalizadas as apurações, 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 houve comprovação de desvio de conduta 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, são mantidos pelo Mercantil do Brasil, de acordo com sua política de segurança da informação, e respeitando o prazo mínimo de 5 anos.