1 INTRODUÇÃO

O presente manual visa disciplinar sobre a disponibilização de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da COOPERFEMSA e estar em conformidade com a Resolução nº 4.859/20.

A COOPERFEMSA disponibiliza o Canal de Denúncia, que tem por objetivo acolher as comunicações de colaboradores, cooperados, usuários de produtos e serviços, parceiros ou fornecedores, para reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades executadas pela instituição.

Qualquer pessoa que identificar ou suspeitar da existência de irregularidades referente a esse tema, deve comunicar o fato por meio do formulário eletrônico disponibilizado no site, cooperfemsa.com.br/canal-de-denuncia/.

As denúncias devem, sempre que possível, conter elementos, dados e informações suficientes para permitir a apuração dos fatos relatados. O Canal de Denúncia deverá ser utilizado de forma consciente para credibilidade do processo.

2 TERCEIRIZAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIA

A COOPERFEMSA terceiriza o atendimento do canal de denúncia, o serviço é prestado pela Federação Nacional da Cooperativas de Crédito (FNCC), da qual a Cooperativa é federada, por meio da empresa Safe Reporte Ltda (Speaksafely). São observadas as determinações contidas na resolução mencionada e demais normativos editados pelo

Banco Central do Brasil (BACEN). O Manual do Canal de Denúncia da FNCC consta no Anexo I deste documento.

A FNCC disponibiliza formulário eletrônico para registro da ocorrência e no sistema o componente organizacional é composto por 4 (quatro) responsáveis técnicos, sendo o gerente, 2 (dois) diretores e 1 (um) conselheiro fiscal.

Os nomeados são responsáveis por recepcionar a comunicação, com o devido sigilo, apurar e encaminhá-la à área competente para tratamento da situação. A comunicação será tratada com confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção.

3 RELATÓRIOS

Na existência de comunicação por meio do canal de denúncia, deverá ser elaborado relatório semestral relativos às datas bases 30/06 e 31/12 contendo no mínimo:

I - o número de comunicações recebidas;
II - a natureza das comunicações;
III - as áreas competentes pelo tratamento da situação;
IV - o prazo médio de tratamento;
V - as medidas adotadas pela instituição.

O referido relatório deverá ser encaminhado a Diretoria Executiva para aprovação e será arquivado na Cooperativa pelo prazo mínimo de cinco anos.

ANEXO I - MANUAL DO CANAL DE DENÚNCIA FNCC

Sumário

1. OBJETIVOS....2
2. APLICABILIDADE....2
3. CONCEITOS....2
4. ESTRUTURA DO CANAL DE DENÚNCIAS....2
4.1. ATRIBUIÇÕES DA FNCC....3
4.1.1. DIRETORIA DA FNCC....3
4.1.2. COMITÊ DE ÉTICA E DENÚNCIAS....3
4.1.3. ÁREA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA....4
4.2. PRESTADOR DE SERVIÇOS....4
4.3. ATRIBUIÇÕES DAS ASSOCIADAS....5
4.3.1. ATRIBUIÇÕES DO ORGÃO DE ADMINISTRAÇÃO DA ASSOCIADA....6
5. DIRETRIZES....6
5.1. DIVULGAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS....8
5.2. CANAIS DE ACESSOS....8
5.3. DENÚNCIAS RELACIONADAS AS ATIVIDADES DA ASSOCIADA....8
5.4. PROCEDIMENTOS DE RELATO DE DENÚNCIAS....9
5.4.1. TRATAMENTO DAS DENUNCIAS NO AMBITO DA ASSOCIADA....9
5.5. INFORMAÇÕES QUE DEVEM SER COMUNICADAS....10
5.6. PRAZO DE COMUNICAÇÃO....10
5.7. COMUNICAÇÃO AO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB)....10
5.8. ACOLHIMENTO E ACOMPANHAMENTO DAS DENÚNCIAS....11
5.9. RELATÓRIOS....11
5.9.1. REGULAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS....12
5.9.2. RELATÓRIO SEMESTRAL....12
6. ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)....13
7. PERIODICIDADE DE REVISÃO....13
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS....13
9. APROVAÇÃO....13
10. FLUXOGRAMA DO PROCESSO....13
11. ANEXOS/ MODELOS....14
12. REFERÊNCIA NORMATIVAS....14
13. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES....15

1. OBJETIVOS

Este Manual do Canal de Denúncias tem como objetivo estabelecer as diretrizes referentes aos procedimentos do Canal Denúncias, disponibilizado pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC), que é o principal meio de comunicação para relatar atos que possam infringir as diretrizes, a conduta, a ética e as políticas, bem como garantir imparcialidade e confidencialidade das informações relatadas no processo de recebimento dos relatos registrados e conta com apoio de empresa especializada e independente denominada Safereport Ltda.

2. APLICABILIDADE

Este manual é aplicável a todos os empregados e envolvidos no fluxo operacional relacionado ao sistema do Canal de Denúncias.

3. CONCEITOS

Para este manual são considerados:

a) **Canal de Denúncias**: instrumento para detecção de eventuais irregularidades, como: falhas de controle, fraudes internas e externas, atos ilícitos e descumprimento a princípios éticos e políticas internas e que podem ser comunicadas qualquer informação que possa afetar a reputação dos membros de órgãos estatutários e contratuais;

b) **Comitê:** é o componente organizacional da FNCC responsável pelo acolhimento e encaminhamento da comunicação;

c) **Anonimato:** ato de manter sigilo a identidade da fonte, bem como garantir que o denunciante seja submetido a qualquer tipo de retaliação.

4. ESTRUTURA DO CANAL DE DENÚNCIAS

A estrutura do Canal de Denúncias é composta por:

a) Diretoria – FNCC;

b) Comitê de Ética e Denúncias;

c) Area Administrativa e Financeira – FNCC;

d) Prestador de Serviço;

e) Associadas.

4.1. ATRIBUIÇÕES DA FNCC

As responsabilidades da FNCC estão distribuídas entre Diretoria, Área Administrativa Financeira, consultores jurídicos e representada pelo Comitê de Ética e Denúncias.

4.1.1. DIRETORIA DA FNCC

São atribuições da Diretoria da FNCC:

a) definir os integrantes do Comitê de Ética e Denúncias;

b) registrar em ata de reunião os integrantes do Comitê de Ética e Denúncias e novas diretrizes relacionadas ao aprimoramento dos serviços oferecidos as associadas;

c) aprovar a contratação de soluções para disponibilização de Canal de Denúncias para as associadas;

d) disponibilizar sistema de Canal de Denúncias para as associadas;

e) indicar o empregado que será responsável pelo processo do Canal de Denúncias no âmbito da FNCC.

4.1.2. COMITÊ DE ÉTICA E DENÚNCIAS

O Comitê de Ética e Denúncias é formado pela consultora jurídica (FNCC) e empregados indicados pela Diretoria da FNCC. Sua atuação é pautada pela confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção.

A aprovação dos representantes do Comitê de Ética e Denúncias deverá ser registrada em ata da reunião da Diretoria.

São atribuições do Comitê de Ética e Denúncias, componente organizacional responsável pelo acolhimento e encaminhamento da comunicação:

a) receber o registro das denúncias e direcionar as informações, com ou sem a coleta de dados para a associada;

b) analisar e averiguar, os registros das denúncias mesmo que digam respeito as pessoas dos mais altos escalões da associada ou da FNCC;

c) tomar todas as providências cabíveis para que eventuais informações confidenciais não sejam transmitidas a terceiros.

Cada membro do Comite de Ética e Denúncias receberá um login e uma senha de acesso ao sistema, para verificação das informações registradas, devendo tomar todas as providências cabíveis para que eventuais informações confidenciais não sejam transmitidas a terceiros.

Os membros do Comitê de Ética e Denúncias têm acesso irrestrito a todas as informações anônimas registradas no sistema do Canal de Denúncias, mediante um login e uma senha individual e intransferível. 5

4.1.3. ÁREA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

São atribuições Área Administrativa e Financeira:

a) coordenar os processos realizados pelo prestador de serviços e reportá-los as Diretoria da FNCC;

b) acompanhar as atribuições do Comitê de Ética e Denúncias;

c) emitir e encaminhar as associadas o relatório semestral, apresentando o número de reportes que foram recepcionados, contemplando as respectivas naturezas, áreas competentes e responsáveis pelo tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas pelas associadas.

4.2. PRESTADOR DE SERVIÇOS

A FNCC disponibiliza para seus empregados, associadas, cooperados das associadas, terceiros (parceiros e fornecedores) da FNCC e das associadas, um Canal de Denúncias externo, gerenciado por uma empresa independente e imparcial Safereport.

Observação: o prestador de serviço **não participará da investigação**, muito menos da adoção de medidas punitivas ou corretivas, restringindo-se, apenas, a

disponibilizar o Sistema e repassar fielmente as informações registradas ao Comitê de Ética e Denúncias.

O prestador de serviços, sob nenhuma hipótese, poderá revelar a identidade dos denunciantes, possuindo o dever contratual de preservar os respectivos anonimatos, ainda que venha a ser solicitada pela FNCC.

São responsabilidade do prestador de serviços:

a) disponibilizar canais de comunicação para denúncias por 24 horas por dia e 7 (sete) dias por semana para as associadas;

b) recepcionar as denúncias registradas nos sistemas;

c) disponibilizar à FNCC, o registro da denúncia para análise e averiguação, mesmo que digam respeito a pessoas dos mais altos escalões da associada ou FNCC.

4.3. ATRIBUIÇÕES DAS ASSOCIADAS

São atribuições das associadas:

a) recepcionar as denúncias encaminhadas pela FNCC;

b) avaliar e dar as tratativas necessárias;

c) comunicar o BCB, em até 10 (dez) dias uteis, após as tratativas internas, qualquer informação que possa afetar a reputação dos membros estatutários e contratuais;

d) registrar mensalmente em ata de reunião do órgão de administração (Conselho de Administração / Diretoria Executiva ou Diretoria) se ocorreu ou não registro de denúncias e as medidas adotadas pela associada;

e) aprovar em reunião do órgão de administração (Conselho de Administração / Diretoria Executiva ou Diretoria) o Relatório Semestral do Canal de Denúncias;

f) aprovar em reunião do órgão de administração (Conselho de Administração / Diretoria Executiva ou Diretoria) o Regulamento do Canal de Denúncias;

g) acompanhar as alterações dos representantes do Comitê de Ética e Denúncias quando informado pela FNCC e dos fatos registrados referentes as denúncias;

h) analisar se a manifestação é procedente ou não e informar no sistema, caso seja procedente dar a devidas tratativas e informar ao BCB conforme item 5.4.1 deste manual;

4.3.1. ATRIBUIÇÕES DO ORGÃO DE ADMINISTRAÇÃO DA ASSOCIADA

São atribuições do órgão de administração (Conselho de Administração / Diretoria Executiva / Diretoria) da associada:

a) definir internamente o componente organizacional responsável pela verificação periódica dos fatos registrados referentes as denúncias/manifestações;

b) informar à FNCC 2 (dois) responsáveis por receber e tratar os registros na associada, os quais se comprometem a manterem atualizados os dados cadastrais, por meio do Termo de Compromisso **(Anexo I):**

i. responsável 1: responsável para receber as manifestações que envolvem a integrantes da diretoria executiva, integrantes do conselho de administração, do conselho fiscal e empregados da associada;

ii. responsável 2: responsável por receber as manifestações que envolvem o responsável **1.**

c) informar à FNCC sempre que houver alteração da pessoa ou grupo responsável por receber e tratar os registros na associada, por meio do Termo de Compromisso **(Anexo I);**

d) criar condições adequadas para o funcionamento do Canal de Denúncias, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;

e) assegurar o acesso as informações necessárias para elaboração de resposta adequada as manifestações com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para condução dos processos.

5. DIRETRIZES

O Canal de Denúncias tem como objetivo principal é possibilitar a comunicação de irregularidade, garantindo anonimato, segurança e tranquilidade aos denunciantes, bem como empenho e ética na investigação de suas alegações.

Ainda objetiva monitorar diversos atos ilícitos, tais como, fraudes contábeis, desvios de dinheiro, corrupção ativa e passiva, vazamento de dados sigilosos ou protegidos, desvios de conduta, assédio e muitos outros e a garantia da fiscalização constante das atividades das associadas e da FNCC, através de todos aqueles que têm contato com a organização, seja direta ou indiretamente.

A associada ao filiar-se a FNCC, poderá aderir a utilização do sistema do Canal de Denúncias por meio de assinatura no Termo de Compromisso (**Anexo I)** deste manual.

O Canal de Denúncias configura-se na mais importante fonte de informação para identificação de situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas as atividades das associadas e da FNCC, bem como desvios éticos em relação a:

a) Resolução nº 4.859/2020, publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN);

b) Política de Relacionamentos com Associados e Usuários aprovadas pelas associadas;

c) Código de Ética e Conduta aprovada pelas associadas e pela FNCC.

O Canal de Denúncias está disponível a todos os empregados da FNCC, associadas, terceiros (parceiros e fornecedores) da FNCC e das associadas para que acessem sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade.

O uso do Canal de Denúncias deve ser relacionado a fatos que sejam verdadeiros e configuram-se no princípio da boa-fé, não sendo permitido o uso do canal para retaliações de qualquer natureza.

Com a finalidade de alcançar o objetivo e sucesso do Canal de Denúncias, mostrando assim sua credibilidade, a FNCC em conjunto com prestador de serviço se compromete em:

a) garantir o anonimato, sempre que o manifestante assim o desejar;

b) manter confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo que o manifestante quiser se identificar;

c) fazer a manutenção do processo abrangendo:

i. apuração de todas as manifestações registradas no período;

ii. manter -se imparcial no tratamento e na apuração das denúncias;

iii. aplicar medidas disciplinares pertinentes, sempre que comprovado, através de processo investigativo;

5.1. DIVULGAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS

A divulgação do Canal de Denúncias é realizada:

a) FNCC: através de divulgação de informações e notícias nos sítios eletrônicos, e-mails, encontros e palestras que versam sobre o tema;

b) associadas: divulgadas em suas dependências, lotações e/ou área de atuação, de forma visível ao público, fazendo uso também de todos os canais de comunicação necessários e que sejam utilizados para difundir os produtos e serviços oferecidos pela associada a seus associados e ao público em geral, como internet, intranet, mala direta, sítios, e-mail, murais etc.

5.2. CANAIS DE ACESSOS

O Canal de Denúncias poderá ser acessado por meio do Sistema Safereport, está disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

a) **pelo telefone:** número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito;

b) **pelo WhatsApp**: 55 51 9691-0871;

c) **pela Internet:** no endereço https://speaksafely.com/fncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas denúncias, mantendo o anonimato e a segurança no endereço;

5.3. DENÚNCIAS RELACIONADAS AS ATIVIDADES DA ASSOCIADA

Uma vez que a associada tenha disponibilizado o canal de comunicação para registro de denúncia, podem fazê-lo sem que haja identificação:

a) sou empregado;

b) sou ex-empregado;

c) sou fornecedor;

d) sou prestador de serviços;

e) sou associado;

f) outros.

5.4. PROCEDIMENTOS DE RELATO DE DENÚNCIAS

As denúncias poderão ser realizadas por meio de acesso através do endereço https://speaksafely.com/fncc, a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível, podendo o denunciante se identificar ou não, ficando a seu critério.

Nos anexos **IV** e **V** deste manual estão as orientações de acesso ao sistema de Canal de Denúncias:

a) Anexo IV - Como abrir um Relato;

b) Anexo V - Fluxo de Atendimento e Gestão.

5.4.1. TRATAMENTO DAS DENUNCIAS NO AMBITO DA ASSOCIADA

As denúncias registradas no sistema Canal de Denúncias, são recebidas pelo Comitê de Ética e Denúncias que faz a avaliação preliminar da **procedência** ou **não da denúncia**:

a) caso a denúncia seja classificada **preliminarmente como improcedente**, é encerrada na plataforma e a associada poderá acompanhar essa informação no relatório encaminhado mensalmente;

b) caso a denúncia seja classificada **preliminarmente como procedente,** a FNCC envia o registro para a associada avaliar as informações e as medidas que deverão ser adotadas pela associada;

i. se a manifestação envolver membros da diretoria, diretoria executiva, conselho de administração, conselho fiscal ou empregados da associada, a comunicação será encaminhada para o **responsável 1**.

Caso a manifestação envolva o responsável 1, o comitê comunicará **o responsável 2**, conforme item 4.3.1.b deste manual. O comitê definirá o responsável por receber a comunicação com base no órgão ao qual pertencer o envolvido na manifestação.

Caso a denúncia tenha envolvimento dos responsáveis 1 e 2 deverá ser comunicado o fato a diretoria da FNCC par que seja avaliado e definido novos integrantes.

5.5. INFORMAÇÕES QUE DEVEM SER COMUNICADAS

As informações que devem ser comunicadas são:

a) informações que possam afetar a reputação dos membros e órgãos estatutários e contratuais;

b) 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;

c) processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional (SFN);

d) outras situações, ocorrências ou circunstâncias análogas julgadas relevantes pelo Banco Central do Brasil (BCB).

5.6. PRAZO DE COMUNICAÇÃO

A associada deverá reportar ao BCB em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação.

a) denúncias consideradas procedentes ou relevantes, envolvendo qualquer operação da associada com seus empregados, dirigentes e conselheiros fiscais;

b) situações que possam ter envolvimento de associados ou de pessoas externas ao quadro social que possam afetar as atividades da associada.

5.7. COMUNICAÇÃO AO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB)

A associada deverá encaminhar a denúncia recebida, bem como a documentação apresentada, quando possível, diretamente ao Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não Bancárias (Desuc), a qual a associada esteja subordinada, ou seja, ao Supervisor da Instituição junto ao BCB.

A comunicação ao BCB deverá ser efetivada pela associada que a denúncia estiver relacionada.

A comunicação deve ser remetida por meio do sistema Protocolo Digital do Banco Central (Protocolo Digital), disponível na internet (conforme a Instrução Normativa BCB 42/2020).

O acesso ao Protocolo Digital deve ser realizado por meio da conta de usuário institucional cadastrada no Sistema de Informações do Banco Central (Sisbacen) e o envio das informações devem ser realizados mediante o preenchimento dos seguintes campos da tela inicial do sistema:

a) descrição: preencher com “Informação relativa à reputação de pessoa ligada à instituição - Res. CMN 4859”;

b) assunto: selecionar "Autorizações e Licenciamentos para Instituições Supervisionadas e para Integrantes do SPB"; e

c) destino: indicar o componente organizacional do Deorf que jurisdiciona a instituição, conforme relação constante da Subseção 3.4.30.12 do Manual de Organização do Sistema Financeiro (Sisorf), disponível na página do BCB na internet.

A comunicação deve conter, no mínimo, a identificação da pessoa a que se refere e as informações relativas às situações e ocorrências que possam afetar a sua reputação e os documentos relacionados a uma mesma comunicação devem ser associados mediante a utilização da funcionalidade de vinculação disponível no Protocolo Digital.

5.8. ACOLHIMENTO E ACOMPANHAMENTO DAS DENÚNCIAS

Os registros, bem como o material disponibilizado, deverão ser encaminhados à pessoa responsável e competente para proceder com a comunicação junto ao BCB.

Cabe ressaltar que a pessoa responsável e competente deverá ter assegurado à confidencialidade, independência, imparcialidade e a isenção, para que seja possível dar prosseguimento e tratamento adequado à situação motivo de registro.

5.9. RELATÓRIOS

De acordo com normativo publicado pelo Banco Central do Brasil (BCB) a associada deverá emitir:

a) Regulamento do Canal de Denúncias **(Anexo II)**;

b)

Relatório Semestral do Canal de Denúncias **(Anexo III)**.

5.9.1. REGULAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

O Regulamento do Canal de Denúncias **(Anexo II)** trata-se de um modelo o qual deverá ser adaptado de acordo com as particularidades da associada.

Estabelece os procedimentos de utilização do canal de comunicação e deverá ser divulgado pela associada na internet ou outros canais de comunicação de acesso a todos os associados.

Deverá ser aprovado pelo órgão de administração (Conselho de Administração, Diretoria Executiva ou Diretoria) da associada.

5.9.2. RELATÓRIO SEMESTRAL

O Relatório Semestral do Canal de Denúncias **(Anexo III)**, com datas bases de 30 de junho e 31 de dezembro, é extraído do sistema e encaminhado as associadas pela Área Administrativa Financeira ao final de cada semestre o qual a associada poderá incluir as informações no modelo de Relatório Semestral anexo.

O Relatório Semestral do Canal de Denúncias deve conter minimamente as seguintes informações:

a) números de reportes recebidos;

b) natureza desses reportes;

c) área competente pelo tratamento da situação;

d) prazo médio de tratamento da situação;

e) medidas adotadas.

O relatório deverá ser aprovado pelo órgão de administração (Conselho de Administração / Diretoria Executiva ou Diretoria) da associada e mantido à disposição do BCB pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

Entende-se como responsável, o profissional na associada que possua autonomia para prosseguir com a verificação e encaminhamento do comunicado ao BCB, não havendo necessidade de se criar uma estrutura específica para desempenho dessa atribuição, uma vez que esse procedimento indiretamente está ligado ao controle

interno da associada, visando dar maior transparência e imparcialidade na gestão da administração.

6. ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)

Todos os procedimentos e diretrizes desta política são realizados em conformidade com a Política Interna de Privacidade e Dados da FNCC, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

7. PERIODICIDADE DE REVISÃO

A responsabilidade pela atualização do fluxo operacional referente ao Canal de Denúncias é da Area Administrativa Financeira.

Após identificada necessidade de alteração, a Area Administrativa Financeira da FNCC encaminha as propostas para Área de Consultoria Técnica - Unidade de Normativos, para alteração deste manual e anexos e dar as devidas tratativas.

A revisão deste Manual do Canal de Denúncias e seus anexos (I, II, III) deverá ocorrer sempre que mudar algum procedimento no fluxo operacional, em decorrências necessidade de melhorias identificadas ou decorrentes de mudanças regulatórias.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

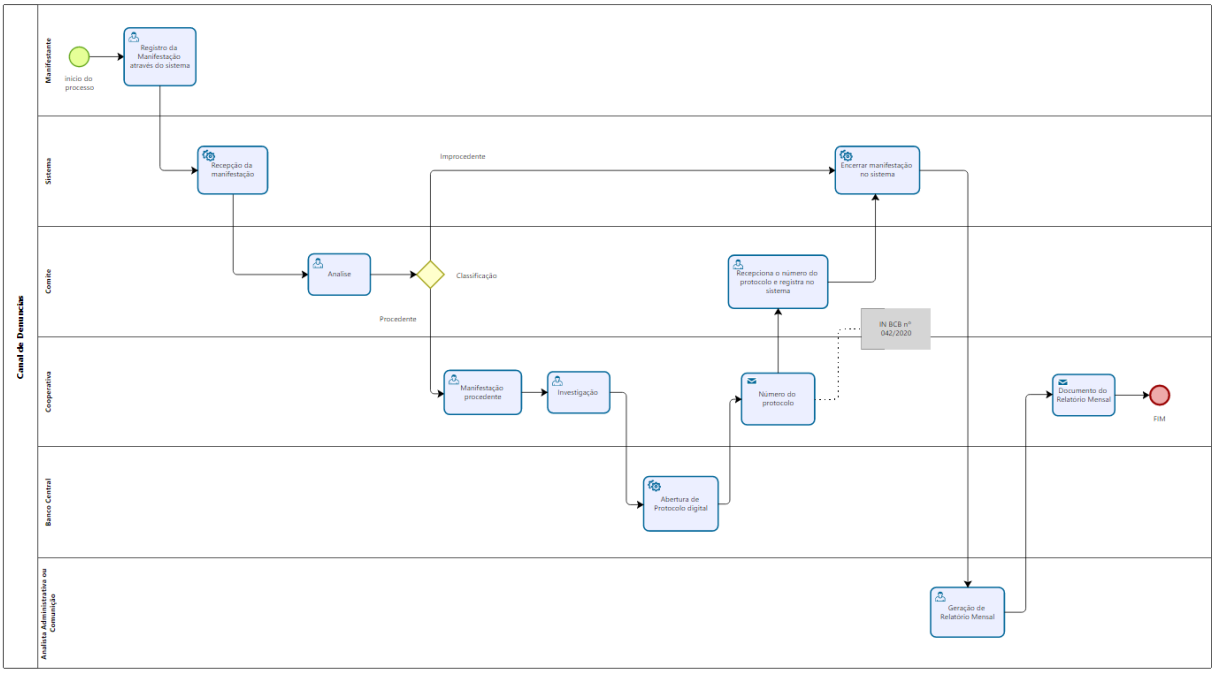
Este manual deve ser aplicado a todas às associadas a FNCC sendo que sua vigência será a partir da data de aprovação.

9. APROVAÇÃO

Este Manual do Canal de Denúncias foi aprovado pela Diretoria em 21/8/2024 e passa a vigorar na data de sua publicação.

10. FLUXOGRAMA DO PROCESSO

Segue o fluxograma do processo referente ao tratamento de denúncias (Item 5.4.1 do deste manual):



11. ANEXOS/ MODELOS

Anexo	Documento
Anexo I	Termo de Compromisso
Anexo II	Modelo de Regulamento do Canal Denúncias
Anexo III	Modelo de Relatório Semestral do Canal de Denúncias
Anexo IV	Como abrir um Relato
Anexo V	Fluxo de Atendimento e Gestão

12. REFERÊNCIA NORMATIVAS

Normativo	Data de publicação	Epígrafe	Situação
Resolução	27/04/2017	Dispõe sobre a remessa de informações relativas	Revogada

CMN nº 4.567		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. (Revogada)	
Instrução Normativa BCB nº 042	11/11/2020	Divulga procedimentos para remessa de informações que possam afetar a reputação das pessoas especificadas nos incisos I e II do art. 1º da Resolução CMN nº 4.859, de 23 de outubro de 2020.	Vigente
Resolução nº 4.859	23/10/2020	Dispõe sobre a remessa de informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores das instituições financeiras, 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.	Vigente
Lei 13.709	14/08/2018	Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).	Vigente

13. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES

Versão	Data	Instrumento de atualização	Atualizações
01			▪ Criação do normativo.
02	26/7/2021	-	▪ Reformulação do manual em decorrência da alteração do Sistema Contato Seguro. ▪ Atualização do papel timbrado.
03	29/5/2024	Ata de reunião	▪ Reformulação do manual e seus anexos.
04	21/8/2024	Comunicado 054/2024 - FNCC	▪ Alteração do manual em decorrência da mudança do prestador de serviço: ▪ Mudança na nomenclatura de *"Canal de Ética e Denúncia"* para *"Canal de Denúncia"* em decorrência do novo canal de acesso.