



Manual de Utilização do Canal de Denúncias

Novembro/2019

Elaboração: Compliance

Aprovação: Diretoria Executiva

Classificação do Documento: Público

1. Introdução	3
2. Como fazer uma denúncia?.....	3
3. O que acontece quando o Grupo Plural recebe uma denúncia?.....	4
4. O que devo denunciar?	4
5. O que acontece com o denunciante que se identifica?.....	4

1. Introdução

O Grupo Plural preza para que o relacionamento com funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores sejam pautados em elevados padrões éticos, como descrito no nosso Código de Ética e Conduta.

Como forma de reforçar esse compromisso e em atendimento à Resolução nº 4567/2017 do Banco Central, disponibilizamos em nosso website um canal de denúncias para reporte de situações suspeitas ou fatos que possam configurar violação ao nosso Código de Ética e Conduta, comportamento antiético ou ilegal, crimes e fraudes que afetem a reputação da nossa instituição. Se desejar, sua denúncia poderá ser feita anonimamente.

IMPORTANTE: Esse canal não deve ser utilizado para dúvidas, sugestões, informações ou reclamações. Para tais finalidades existem formulários específicos nos canais de Ouvidoria e Contato.

2. Como fazer uma denúncia?

As denúncias podem ser feitas através do link: <http://bancoplural.com/pt-BR/Home/Contact>.

No objetivo da mensagem, selecione “Denúncia” e inclua seu relato:

genial

ENVIE SUA MENSAGEM

Este é um canal para envio de sugestões, dúvidas, reclamações, denúncias, ou solicitar mais informações sobre o Plural.

Objetivo da mensagem

Assunto

Mensagem

Seu nome

E-mail para contato

Marque esta opção caso queira enviar mensagem anônima.

ENVIAR

ESCRITÓRIOS

RIO DE JANEIRO
TEL: 55 21 3823-3000 / 3500-3000

SÃO PAULO
TEL: 55 11 3206-8000 / 2920-8000

AFILIADA MIAMI
TEL: 1 212 388-8600

AFILIADA NOVA YORK
TEL: 1 212 388-8600

ASSESSORIA DE IMPRENSA

DANTHI COMUNICAÇÕES
clarissa@danthi.com.br
+55 (11) - 3812-7393

OUVIDORIA
ouvidoria@bancoplural.com
0800-878-8725

PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

MANUAL UTILIZAÇÃO CANAL DENUNCIAS

Caso queira que sua mensagem seja anônima, basta indicar a opção na caixa, “marque esta opção caso queira enviar mensagem anônima”.

É importante deixar claro que, caso você se identifique, o sigilo de sua identidade será sempre preservado. Além disso, todas as mensagens recebidas, anônimas ou não, serão tratadas com absoluta discrição, imparcialidade e independência pela área responsável.

Não serão poupados esforços para se apurar o caso no menor prazo possível, inclusive com a adoção das medidas cabíveis.

3. O que acontece quando o Grupo Plural recebe uma denúncia?

Quando você comunica informações através do nosso canal de denúncias, esse reporte é levado a sério e investigado a fundo.

Dessa forma, este mecanismo de comunicação deve ser usado apenas quando você tiver de fato indícios ou evidências que alguma inconformidade esteja acontecendo.

Ao recebermos sua denúncia em nosso site, ela será encaminhada a área responsável para a devida tratativa, sempre de forma confidencial e imparcial.

É importante que a narrativa inclua o máximo de informações e detalhes possíveis (por exemplo: quem, quando, de que forma, em que local), a fim de proporcionar a adequada apuração do ocorrido, inclusive identificando os responsáveis e as circunstâncias.

Sendo verificada a pertinência da denúncia, as medidas disciplinares cabíveis serão adotadas, incluindo o reporte as autoridades competentes, caso aplicável.

Importante lembrar que o teor das investigações é assunto confidencial do Grupo e como tal é tratado internamente. Os responsáveis pela apuração não têm autorização para divulgar tais dados e devem seguir estritamente as diretrizes do Código de Ética e Conduta e do Manual de Segurança da Informação, no que diz respeito ao manuseio dessas informações.

4. O que devo denunciar?

A não observância por parte de estagiários, funcionários, diretores e sócios das diretrizes constantes do Código de Ética e Conduta, e casos envolvendo prática de suborno, corrupção, vazamento de informações internas, fraudes, superfaturamento, conluíus, desvios financeiros, assédio moral ou sexual, perseguição, condutas anticompetitivas, dentre outros.

Este rol de situações é exemplificativo e não taxativo, sendo possível a análise de outros casos, conforme deliberação da área responsável pelo canal de denúncias.

Vale lembrar, mais uma vez, que não devem ser encaminhados através desse canal dúvidas, pedidos de informação, sugestões e etc.

5. O que acontece com o denunciante que se identifica?

Qualquer denúncia feita de boa-fé e com convicção razoável de que a informação é verídica demonstra o compromisso do denunciante com a regulamentação vigente e com as melhores práticas de mercado. Se o denunciante for colaborador, entendemos que a sua atuação respeita, também, o Código de Ética e Conduta do Grupo Plural e nossas demais políticas internas.

Desse modo, caso o denunciante seja colaborador do Grupo e tenha se identificado, ele pode vir a ser contatado pela área responsável pela investigação, objetivando o fornecimento de dados adicionais relevantes para a condução do processo de apuração dos fatos.

Ademais, o Grupo Plural não tolerará quaisquer atos retaliatórios contra o colaborador denunciante, estando os praticantes da conduta inadequada sujeitos às ações disciplinares cabíveis, de acordo com os normativos internos vigentes.

RIO DE
JANEIRO

PHONE:
55 21 3923-3000
3500-3000

SÃO
PAULO

PHONE:
55 11 3206-8000
2920-8000

MIAMI
AFFILIATE

PHONE:
1 212 388-5600

NEW
YORK

PHONE:
1 212 388-5600