

Procedimento

Canal Denúncia

Data da última atualização

30.10.2020

Área Responsável

Ouvidoria

1. Conteúdo do Documento

Este documento contém critérios operacionais do Banco SmartBank S.A., sobre o componente organizacional do Canal de Denúncia, de que trata a Resolução BACEN nº 4.859, de 23 de outubro de 2020.

2. Objetivo do Canal

Trata-se de um canal por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem necessidade de se identificarem, informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores do Banco SmartBank S.A sobre indícios de ilicitude relacionados às atividades do Banco SmartBank S.A.

3. Princípios constitucionais

O tratamento das denúncias efetuadas através do Canal será efetuado seguindo os seguintes princípios constitucionais:

- Legalidade: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza;
- Impessoalidade: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;

- Moralidade: a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local;
- Eficiência: buscar solução imparcial a todos os casos no menor tempo possível.

4. Estrutura Organizacional

A estrutura do atendimento se apresenta compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços, atividades, processos e sistemas do Banco SmartBank e está segregada das unidades executoras da Instituição, atuando com confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção.

O Canal de denúncia está sob a responsabilidade do Departamento de Ouvidoria.

5. Responsabilidades

- Comunicar ao Banco Central do Brasil o recebimento de informações que possam afetar a reputação dos controladores e detentores de participação qualificada e membros de órgãos estatutários e contratuais nos prazos estabelecidos.
- Tratar as denúncias com estrita confidencialidade de forma a garantir que a situação será abordada somente com as áreas competentes da maneira mais adequada possível.
- Desenvolver relatórios semestrais, contendo, no mínimo, as informações indicadas no item 8 deste documento.

6. Divulgação

A divulgação sobre a existência deste canal, bem como informações acerca da sua finalidade e forma de utilização é feita através do site www.smartbank.com.br.

Para divulgação interna é utilizado portal corporativo do Banco SmartBank.

7. Recebimento das denúncias

O recebimento das denúncias será efetivado pelos formulários eletrônicos disponíveis nos sites informados acima e no portal corporativo, na Seção Denúncia.

As manifestações serão encaminhadas a este canal, sem a necessidade de identificação.

Após o recebimento, serão analisadas e encaminhadas à área competente para as medidas pertinentes a informação.

Caso a denúncia recebida esteja relacionada com as situações previstas ou semelhantes abaixo, o Banco SmartBank deverá comunicar ao Banco Central do Brasil, em até dez dias úteis, contados do conhecimento ou acesso à informação:

I - 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;

II - processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional;

III - outras situações, ocorrências ou circunstâncias análogas julgadas relevantes pelo Banco Central do Brasil.

8. Relatório

O Relatório é emitido com periodicidade semestral, na qual consta as atividades desenvolvidas nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro.

9. Conteúdo

O Relatório deve conter, no mínimo, 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 Banco SmartBank.

10. Aprovação

Em conformidade com a Resolução BACEN nº 4.859 de 23 de outubro de 2020, o Relatório deverá ser aprovado pelo Conselho de Administração, para que seja emitido um parecer e arquivado na sede do Banco SmarBank, à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de cinco anos.

11. Regulamentação Associada

- Resolução BACEN nº 4.859 de 23 de Outubro de 2020.
- Resolução BACEN nº 4.122 de 02 de Agosto de 2012