



Casa do Crédito



# Casa do Crédito

## Manual Canal de Denúncia

### Ficha Técnica

Área Responsável: Jurídico e Operações

Responsável: José Benício de Oliveira Neto

Descrição do Manual: Este manual visa estabelecer um canal de denúncias anônimo para todos os públicos (interno e externo) com quem a Casa do Crédito tem relacionamento

Data criação: Julho 2018

Versão: 1.2

Rua Trípoli, 180 - 1º andar - Vila Leopoldina  
São Paulo - SP - Brasil - 05303-020 | +55 11 3034-5004  
[www.casadocredito.com.br](http://www.casadocredito.com.br)



## 1. Canal de Denúncia

Reforçando o compromisso com a transparência nos negócios e nas relações com o mercado, a Casa do Crédito coloca à disposição de seus colaboradores, clientes, parceiros e prestadores de serviços o **Canal de Denúncias**, que representa uma importante ferramenta para o fortalecimento da governança corporativa na companhia.

Por meio do **Canal de Denúncias**, são analisadas todas as denúncias recebidas referentes a fatos que possam estar em desacordo com o Manual de Ética e Conduta Corporativa e com a Política de Anticorrupção.

Para fazer uma denúncia não é preciso se identificar: se o denunciante quiser realizar uma denúncia anônima, a Casa do Crédito garante esse anonimato.

As denúncias relatadas, independentemente do tema ou assunto, são direcionadas à área de responsável, sendo investigadas e tratadas com total confidencialidade e imparcialidade.

Para todas as denúncias recebidas é assegurada uma análise oportuna, independente, confidencial e livre de represálias a seus autores, por meio de um processo estruturado e monitorado pelo Comitê de Denúncias, garantindo aos denunciantes total confidencialidade e garantia de proteção contra invasão e/ou manipulação de dados recebidos no canal, bem como total respeito às regras de segregação de funções e conflitos de interesse, não havendo atuação simultânea na gestão do canal e condução das investigações.

Este canal será disponibilizado através do:

- 1) Website da Casa do Crédito ([www.casadocredito.com.br](http://www.casadocredito.com.br)); e
- 2) 0800 031 4797 por ouvidoras com formação em psicologia disponíveis 24h x 365 dias por ano e atendimento pessoal e anônimo.

## 3. Comitê de Denúncias

O Comitê de Denúncias será composto pelo Presidente Executivo e por mais 1 (um) Diretor que se reunirão a cada 6 (seis) meses, elaborarão e disponibilizarão ao BACEN um relatório contendo, 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 pela Casa do Crédito.

## 4. Conflitos Tratados no Canal de Denúncia

### Governança

- Furto
- Desvio de Mercadorias
- Corrupção
- Suborno
- Sabotagens
- Conflito de Interesses
- Vazamento de Informações
- Descumprimento dos padrões de Ética, Qualidade e Segurança
- Desrespeito à Legislação

### Recursos Humanos

- Coação Moral
- Assédio Sexual
- Discriminação
- Perseguição
- Abuso de Poder
- Acidentes Pessoais
- Acidentes Materiais
- Acidentes Ambientais
- Uso de Drogas
- Porte de Armas

### Financeiro

- Fraudes Contábeis
- Sonegação Fiscal
- Desvios Financeiros
- Superfaturamentos
- Desperdício de Recursos
- Sobre preços de Reembolsos
- Utilização Inapropriada de Recursos Fornecidos pela Organização