

1. OBJETIVO

Esta Instrução Normativa, devidamente aprovada pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração, estabelece a criação e o funcionamento de um canal de comunicação confidencial por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas as atividades da Instituição.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Instrução Normativa aplica-se a todas as pessoas físicas ou jurídicas que mantenham ou tenham mantido relação com a Cooperativa, incluindo:

- cooperados e ex-cooperados;
- colaboradores e ex-colaboradores;
- membros da Diretoria Executiva, do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal;
- fornecedores, parceiros e prestadores de serviços;
- demais terceiros relacionados às atividades da Cooperativa.

O Canal de Denúncias destina-se exclusivamente ao reporte de situações com indícios de ilicitude, violações ao Código de Ética e Conduta, descumprimento de políticas institucionais, normas legais ou regulatórias, ou outras situações que possam representar risco legal, regulatório, operacional ou reputacional.

Não se enquadram no escopo do Canal de Denúncias as demandas de natureza operacional, as quais deverão ser direcionadas aos canais institucionais apropriados, especialmente o Canal de Ouvidoria.

3. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

3.1 Diretoria Executiva:

- Aprovar esta IN em conjunto com o Conselho de Administração.
- Garantir estrutura adequada e independente para o funcionamento do Canal.
- Aplicar medidas corretivas e disciplinares quando necessário.
- Assegurar acesso às informações necessárias para apuração dos relatos.
- Deliberar sobre casos que envolvam gestores de alto nível, observando impedimentos.

3.2 Conselho Administração:

- Aprovar esta IN e suas revisões.
- Avaliar relatórios semestrais e o fluxo de apuração.
- Assegurar independência, imparcialidade e isenção no processo.
- Garantir segregação de funções e tratamento adequado das denúncias.

3.3 Componente Organizacional Responsável (COR)

Conforme o Manual da FNCC, o COR é responsável por conduzir o processo interno de apuração. Para a CoopCredmais, ficam designados:

- **Responsável 1: Gerente da Cooperativa**
Recebe denúncias envolvendo: Diretoria, Conselho de Administração, Conselho Fiscal ou colaboradores.
- **Responsável 2: Diretor Executivo**
Aciona-se exclusivamente quando o Responsável 1 estiver envolvido no relato.

Atribuições do COR:

- Receber e analisar denúncias encaminhadas pela FNCC.
- Conduzir a apuração interna, preservando sigilo e imparcialidade.
- Registrar todas as evidências e conclusões no sistema FNCC.
- Definir providências corretivas ou disciplinares.
- Identificar impedimento em caso de conflito de interesse.
- Manter evidências e relatórios disponíveis ao BCB pelo prazo regulamentar.

3.4 Agente de Controles Internos:

Em alinhamento ao Manual da FNCC:

- Receber, registrar e acompanhar denúncias no sistema SafeReport.
- Encaminhar ao COR as manifestações procedentes.
- Prestar esclarecimentos ao denunciante (quando identificado).
- Elaborar Relatório Semestral, com base em 30/06 e 31/12.
- Ser responsável pela comunicação ao Banco Central, via Protocolo Digital, conforme Resolução 4.859/2020 e IN BCB 42.
- Registrar no sistema FNCC as providências adotadas.

4. NORMAS GERAIS

A CoopCredmais – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados

da CBMM Ltda, em conformidade com a Resolução 4.859, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, implementou um canal de comunicação destinado ao registro e tratamento de denúncias sobre situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da Cooperativa.

O denunciante, identificado ou anônimo, poderá acompanhar a evolução do relato por meio de login e senha gerados automaticamente pelo sistema SafeReport no momento do registro, conforme previsto no Manual do Canal de Denúncias da FNCC.

Importante ressaltar que todas as denúncias, independentemente se os denunciantes se identificarem ou não, serão devidamente formalizadas em controles internos, contendo a natureza da comunicação, a área competente pelo tratamento da situação, o prazo médio para tratativa e as medidas adotadas pela instituição.

O tratamento de dados pessoais no âmbito desta política observará integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) e as políticas internas da cooperativa relacionadas à privacidade e proteção de dados.

Parágrafo único: O Manual do Canal de Denúncia da FNCC constitui referência operacional obrigatória para o funcionamento do Canal da COOPCREDMAIS, cabendo a esta Instrução Normativa definir os princípios institucionais, responsabilidades internas e integração da Política à governança da Cooperativa.

Esta IN está alinhada à Resolução CMN 4.859/2020 e à Instrução Normativa BCB 42/2020.

5. POLÍTICA DO CANAL DE COMUNICAÇÃO

As denúncias que estejam enquadradas nos casos destacados no item **6 – das ocorrências**, neste normativo, poderão ser feitas através dos seguintes canais oferecido pela FNCC e são canais independentes.

Telefone: 0800 111 9124

Whats: (51) 9691-0871

Link de acesso: <https://speaksafely.com/fncc>

A Coopcredmais deixará estes canais disponibilizados também em seu site www.coopcredmais.com para que seja amplamente divulgado e acessível a qualquer cidadão.

5.1 COMUNICAÇÃO AO BANCO CENTRAL DO BRASIL

Conforme artigo 1º da resolução 4.859, de 23/10/2020, as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, devem comunicar a essa autarquia qualquer informação que possa afetar a reputação dos:

I – controladores e detentores de participação qualificada; e

II – membros de órgãos estatutários e contratuais.

5.2 A COMUNICAÇÃO DE QUE TRATA O CAPUT DEVE:

I – considerar informações sobre as seguintes situações e ocorrências:

a) Processo – crime ou inquérito policial que estejam respondendo as pessoas de que tratam os incisos I ou II do caput, ou qualquer sociedade de que sejam ou tenham sido, à época dos fatos, controladores ou administradores;

b) Processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional; e

c) outras situações, ocorrências ou circunstâncias análogas; e

II – ser realizada em até dez dias úteis, contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação.

6. DAS OCORRÊNCIAS

São consideradas ocorrências aceitas (ou procedentes) as denúncias que estejam relacionadas aos seguintes casos:

- Situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades executadas pela Cooperativa, o qual haja participação de um dos entes descritos no item 2 – campo de aplicação;
- Violações ao Código de Ética e Conduta da Cooperativa;
- Descumprimento de políticas institucionais e procedimentos internos.

Quaisquer denúncias que não estejam relacionadas com as situações descritas acima serão classificadas como **NÃO PROCEDENTES**.

Não serão aceitas ocorrências que estejam relacionadas a questões operacionais, tais como: informações diversas, queixas sobre atendimentos e prazos para concessão de crédito, ou reprovação de crédito, falhas operacionais, dentre outras. Para os casos deste tipo o público deve recorrer:

1- A sede da CoopCredmais;

2-Ao Canal de Ouvidoria, que é destinado exclusivamente para elogios, sugestões e/ou reclamações. O contato é livre e pode ser feito através dos seguintes canais.

Telefone: 0800 111 9124

Whats: (51) 9691-0871

Link de acesso: <https://speaksafely.com/fncc>

7. TRATATIVA DAS DENÚNCIAS

- A FNCC realiza triagem preliminar (procedente × improcedente), conforme Manual do Canal de Denúncias.
- Denúncias procedentes são enviadas ao **COR**.
- Prazo máximo para tratativa interna: **10 dias úteis**.
- Quando identificado, o denunciante poderá acompanhar o andamento pelo sistema.
- Relatórios semestrais são elaborados pelo Agente de Controles Internos.

Em caso de conflito de interesse envolvendo o Responsável 1, o tratamento será conduzido pelo Responsável 2. Se ambos estiverem impedidos, o caso será encaminhado à Diretoria da FNCC para definição do responsável, conforme previsto no Manual da FNCC.

Após a apuração, o COR deverá classificar a denúncia como procedente ou improcedente e registrar essa informação no sistema da FNCC no prazo de até 10 dias úteis.

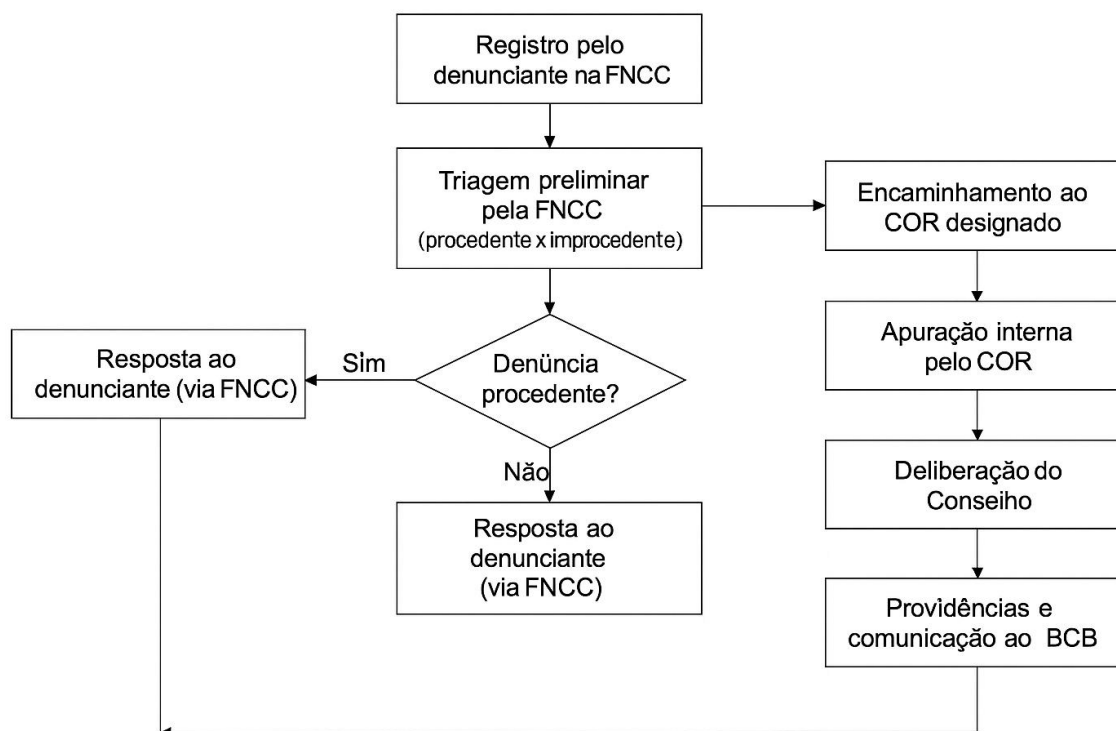
A cooperativa deverá registrar no sistema FNCC, no prazo de até 10 dias úteis, as providências tomadas e se houve ou não comunicação ao Banco Central, juntando evidências da remessa quando aplicável.

O órgão de administração competente deverá registrar, mensalmente, em ata de reunião, a ocorrência ou não de denúncias recebidas no período, bem como as medidas adotadas, em conformidade com o Manual do Canal de Denúncias da FNCC.

Para fins desta IN, considera-se órgão de administração competente a Diretoria Executiva, responsável pelo registro mensal em ata.

7.1 FLUXO DE APURAÇÃO – COOPCREDMAIS

FLUXO DE APURAÇÃO – COOPCREDMAIS



8. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Coleta	Indexação	Acesso	Arquivo	Armazenagem	Manutenção	Tempo	Disposição
Política Canal Comunicação de Atos Ilícitos	Diversos	Cronológica/ Por período	Site	Físico/Digital	Arquivo Cooperativa	Colaboradores	5 anos	Descarte
Relatório Comunicação Atos Ilícitos	Cooperativa	Cronológica/Por período	Via Cooperativa	Físico/Digital	Arquivo Cooperativa	Colaboradores	5 anos	Descarte

9. ANEXOS

Anexo 1 – Histórico das Revisões.

Anexo 2 – Relatório Semestral Canal de denúncias e Atos Ilícitos – Modelo.

Anexo 3 – Manual Canal de Denúncia FNCC

10. VIGÊNCIA

A presente Instrução Normativa entra em vigor a partir do dia 01/03/2026.

Jose Vander Firmino Gonçalves
Diretor Financeiro

Clodoveu Luciano Caixeta
Diretor Coordenador

1.0	Todos	Criação da IN – 021 // Ata nr 09/2017	27/11/2017
2.0	Todos	Emissão do documento com revisão geral e adequação para atendimento a Resolução 4.859/2020, com aprovação em ata de reunião do Conselho de Administração nº 07/2024.	22/07/2024
3.0	Todos	Revisão geral e adequação junto a FNCC a qual a Cooperativa é sua associada. Os canais de comunicação foram alterados trazendo maior transparência no processo.	24/02/2026

RESOLUÇÃO 4.859 - RELATÓRIO SEMESTRAL CANAL ATOS ILICITOS

DATA BASE DO RELATÓRIO:

MÊS	NRº REPORTES	NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	AREA COMPETENTE	PRAZO PARA REGULARIZAÇÃO	MEDIDAS ADOTADAS

CONSELHO FISCAL

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DIRETORIA EXECUTIVA