

# REGULAMENTO PARA COMUNICAÇÃO DE ÍNDICIOS DE ILICITUDE CANAL DE DENÚNCIAS

Resolução	4.859 de 23 de outubro de 2020
Atualização aprovada na reunião de Diretoria de	28/03/2025

## ÍNDICE

<b>1</b>		<b>OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>		<b>ABRANGÊNCIA DA DENÚNCIA</b>	<b>3</b>
<b>3</b>		<b>DO PÚBLICO</b>	<b>3</b>
<b>4</b>		<b>DA COMUNICAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>5</b>		<b>DAS OCORRÊNCIAS</b>	<b>3</b>
<b>6</b>		<b>TRATATIVAS DAS DENÚNCIAS</b>	<b>4</b>
<b>7</b>		<b>DAS RESPONSABILIDADES</b>	<b>4</b>
	7.1	Do denunciante	4
	7.2	Competências da Diretoria	5
<b>8</b>		<b>DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	<b>5</b>

## **1 – OBJETIVO**

A COCBAN – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora, em conformidade com a Resolução 4.859, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, implementou um canal de comunicação destinado à captura e tratamento de denúncias sobre situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da Cooperativa.

Este regulamento visa instruir a todos os interessados quanto a correta utilização do Canal de Denúncias, afim de que o canal cumpra o objetivo pelo qual foi implementado.

## **2 – ABRANGÊNCIA DA DENÚNCIA**

Qualquer pessoa que mantenha relações com a Cooperativa, que participe de quaisquer de seus processos e operações de negócio, poderá ser denunciada, o que contempla: cooperados, colaboradores, Diretoria, Conselho Fiscal, fornecedores, parceiros e prestadores de serviço.

## **3 – DO PÚBLICO**

Poderão utilizar o Canal de Denúncias as partes envolvidas com os negócios e/ou operações da Cooperativa: cooperados, ex-cooperados, colaboradores, fornecedores, parceiros e prestadores de serviço.

Não é necessária a identificação pessoal no momento da denúncia, no entanto, o denunciante que optar pelo anonimato deve estar ciente de que a Cooperativa não poderá retornar contato para resposta (por não ter recebido os dados para retorno, como um e-mail ou telefone).

Importante ressaltar que todas as denúncias, independentemente se os denunciantes se identificarem ou não, serão devidamente formalizadas em controle interno, contendo o registro da ocorrência, a descrição das tratativas dadas (apuração dos fatos) e as medidas aplicadas para resolução do caso.

## **4 – DA COMUNICAÇÃO**

As denúncias que estejam enquadradas nos casos destacados no item 5 – das ocorrências, neste normativo, poderão ser feitas através do e-mail [denunciascocban@cocban.com.br](mailto:denunciascocban@cocban.com.br) ou através do site [www.cocban.com.br](http://www.cocban.com.br), acessando o Menu Canal de Denúncias.

#### **4.1 – DA 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.

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.

#### **5 – 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 – abrangência da denúncia;
- ✓ 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 Cocban;

2 – Ao Canal de Ouvidoria, que é destinado exclusivamente para elogios, sugestões e/ou reclamações.

O contato é livre e pode ser feito através do telefone 0800-283-6317 ou pelo e-mail: [ouvidoria\\_cocban@ig.com.br](mailto:ouvidoria_cocban@ig.com.br).

## **6 – TRATATIVAS DAS DENÚNCIAS**

As denúncias recebidas pela Cocban serão tratadas confidencialmente, sem qualquer tipo de retaliação, pela Diretoria.

A cooperativa terá prazo máximo de 10 dias úteis para dar tratamento à denúncia.

Caso o denunciante opte por identificar-se poderá acompanhar a tratativa da denúncia por meio de um protocolo que será dado no retorno (contato telefônico ou por e-mail) da cooperativa.

A cooperativa elaborará relatórios semestrais, nas datas-bases de 30/06 e 30/12, contendo no mínimo, o número de denúncias recebidas no período, suas tratativas, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas.

Os relatórios a que se refere o parágrafo anterior serão aprovados pela Diretoria, apresentados em reunião e mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5(cinco) anos contados a partir da elaboração.

## **7 – DAS RESPONSABILIDADES**

### **7.1 – Do Denunciante**

O Denunciante deve usar o Canal de Denúncias com responsabilidade e diligência, devendo apresentar informações e dados concretos, ou até mesmo provas, se houverem, que embasem a denúncia;

O Denunciante, exceto o anônimo, deve acompanhar a tratativa dos casos, através do retorno dado pela cooperativa;

Ao registrar sua denúncia o denunciante está ciente de que poderá ser atuado e sofrer sanções legais caso utilize o Canal de Denúncias com má fé, movido por interesses estritamente pessoais, fazendo denúncias falsas ou apresentando informações e documentos manipulados e/ou não verídicos – para os casos que opte pela identificação.

### **7.2 – Competências da Diretoria**

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

Assegurar o acesso às informações necessárias para elaboração de resposta adequada às demandas recebidas;

Assegurar a aplicação de medidas corretivas e ações disciplinares a qualquer pessoa, independente do cargo e posição;

Aprovar o relatório semestral do Canal de Denúncias.

Formalizar, analisar e dar tratamento adequado às denúncias, comunicando as áreas e pessoas envolvidas;

Prestar esclarecimentos necessários aos denunciantes e dar ciência do andamento de suas demandas, informando o prazo estimado para a resposta conclusiva;

Observação relevante:

1 – Caso a denúncia envolva um Diretor ou um membro do Conselho Fiscal, ou ainda auditores internos e externos, deverá ser formado um comitê específico, com os diretores e conselheiros não envolvidos, mantendo ações confidenciais e sigilosas para tratativa do caso até que a denúncia seja apurada.

## **8 – DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **I - Relatório Semestral / Aprovação Diretoria/ Divulgação Site Cocban/ Revisão Política**

- Deverá ser formalizado relatório de Comunicação de Ilícitudes nas datas base de 30 de junho e 31 de dezembro (Artº 2 - § 2 – Resolução 4.859);
- O relatório deverá ser aprovado pela Diretoria (Artº 3 - § 3 – Resolução 4.859);
- Os procedimentos de utilização do canal de comunicação devem constar de regulamento próprio e ser divulgados na página da instituição na internet (Artº 2 – Parágrafo Único – Resolução 4.859);
- Resolução não cita prazo exigido de revisão/atualização, mas o mesmo deve ocorrer sempre que necessário.

### **II - Devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil por 5 anos:**

- Regulamento para Comunicação de indícios de ilícitudes;
- Relatórios semestrais.

### **III – Aprovação Diretoria:**

- Esta política foi aprovada em ata da Diretoria em 28/03/2025.

### **IV- Assinaturas Diretoria:**

Carlos Álvaro de Souza Paulo Diretor – Presidente	
Claudio Márcio Santos Chaves Diretor - Financeiro	
Graziela Polato Nicolau Diretora - Administrativa	