



## Procedimento – Canal de Denúncia

### 1. Conteúdo do Documento

Este documento contém os critérios operacionais da Guide Investimentos S/A Corretora (“Guide”) sobre o componente organizacional do Canal de Denúncia, de que trata a Resolução BACEN nº 4.567, de 27 de Abril de 2017.

### 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 da Guide sobre indícios de ilicitude relacionados às atividades da Guide.

### 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;
- Publicidade: conferir transparência aos indivíduos sobre seus direitos; e
- 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 da Guide 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**

##### **3.1. Ouvidoria**

- 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 do Canal**

A divulgação sobre a existência deste canal, bem como informações acerca da sua finalidade e forma de utilização é feita através do site [www.guideinvestimentos.com.br](http://www.guideinvestimentos.com.br).



Para divulgação interna é utilizado portal corporativo da Guide.

## **7. Recebimento das Denúncias**

O recebimento das denúncias será efetivado através de 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, a Guide 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 será emitido com periodicidade semestral, na qual deverão constar as atividades desenvolvidas nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro.



### **8.1. 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 pela Guide.

### **8.2. Aprovação**

Em conformidade com a Resolução BACEN nº 4.567 de 27 de Abril de 2017, artigo 2º, inciso IV, o Relatório deverá ser aprovado pelo Conselho de Administração, para que seja emitido um parecer e arquivado na sede da Guide, à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de cinco anos.

## **9. Regulamentação Associada:**

- Resolução BACEN nº 4.567 de 27 de Abril de 2017.
- Resolução BACEN nº 4.122 de 02 de Agosto de 2012.