



REGULAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

INTRODUÇÃO

O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço do Canal de Denúncias da Facta Seguradora S.A., assegurando a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e atuando como canal para reporte de situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição.

DIRETRIZES

O Canal de Denúncias configura-se em uma das maiores ferramentas para identificação de situações irregulares e de ilicitude no âmbito da Facta Seguradora S.A. Nesse sentido, todos os processos relativos a ele devem ser efetivos, a fim de garantir que se possa alcançar o mais alto padrão ético e de integridade.

A Facta Seguradora disponibiliza, em seu endereço eletrônico, o Canal de Denúncias a todos os colaboradores, clientes, usuários, representantes, parceiros e fornecedores para que o accessem sempre que houver suspeita ou confirmação de qualquer prática ou conduta que não estejam em consonância com os princípios éticos e de conduta que são pilares da empresa.

A credibilidade do Canal de Denúncias e o tratamento das manifestações é fundamental para que seja alcançado o sucesso desejado. Dessa forma, a Facta Seguradora se compromete em:

- Garantir o anonimato, se o manifestante desejar;
- Confidencialidade da denúncia, mesmo que o manifestante se identifique;
- Oferecer tratamento sério e confiável à todas as denúncias, garantindo que todos os fatos narrados sejam apurados.
- Imparcialidade no tratamento da denúncia e a aplicação de medidas disciplinares sempre que comprovado, através de instauração de investigação interna.
- Garantir que nenhum denunciante de boa-fé sofra quaisquer consequências ou sanções por realizar qualquer tipo de denúncia.

Anonimato

É assegurado o direito de manter-se em anonimato. Mas é aconselhável que seja feito o maior detalhamento possível acerca das ilícitudes, a fim de que o núcleo de Compliance possa dar início e seguimento satisfatório às investigações.

Confidencialidade

O tratamento das manifestações é regido pelo mais alto nível de confidencialidade, mesmo que o autor do reporte deseje se identificar. Apenas as pessoas que precisam saber as informações reportadas irão recebê-las.

CÓMO REPORTAR UMA DENÚNCIA

O Canal de Denúncias está disponível no site www.factaseguradora.com.br > Canal de denúncia.



Através do link, é possível registrar a denúncia de forma anônima ou identificada.

Optando pelo reporte identificado, é necessário preencher os campos “Nome” e “CPF” e aceitar os Termos da Política de Privacidade, bem como autorizar o envio das informações.

Após a confirmação de envio, a denúncia será recebida e apurada pelo Núcleo de Compliance.

Para que a ocorrência tenha um atendimento mais rápido, sempre que possível, deve vir acompanhada do maior número de informações, tais como: descrição da ilicitude, informação mínima capaz de permitir a apuração e indicação dos envolvidos. Ainda, podem ser enviados arquivos que ajudem a elucidar ou comprovar as práticas do ilícito.

GESTÃO DE DENÚNCIAS

Compete ao Núcleo de Compliance da Facta Seguradora receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às denúncias e informações de suspeita de ilícitudes, de qualquer natureza relacionados às atividades da Facta Seguradora.

O tratamento a ser dado às denúncias recebidas deverão seguir o procedimento estabelecido em Manual próprio.

O Compliance elaborará Relatório, no mínimo, semestral, contendo o número de reportes recebidos, a natureza, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas pela instituição.

O Relatório deverá ser aprovado pela Diretoria, devendo permanecer à disposição dos órgãos reguladores pelo prazo mínimo de cinco anos.

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria Executiva da Facta Seguradora.

Atualizada em 2023.