

UBS Brasil: Procedimento de Denúncias – Canal de Comunicação

Por que temos este procedimento?

Este procedimento (“Procedimento”) tem por objetivo fornecer orientações acerca da tratativa de denúncias de indícios de ilicitude recebidas pelo canal de comunicação do UBS Brasil, conforme previsto na Resolução CMN nº 4.567, de 27 de abril de 2017.

A quem este procedimento se aplica?

Localidade
Brasil
Entidade Legal
UBS Brasil

Índice

1.	Introdução	3
2.	Previsão Regulamentar	3
3.	Canal de Comunicação	3
4.	Tratativa de Denúncias	4
4.1.	Do recebimento da denúncia	4
4.2.	Da análise da denúncia	4
4.3.	Do arquivamento da denúncia	4
5.	Da Confidencialidade e do Anonimato das Denúncias	4
6.	Escalonamento	4
7.	Divulgação do regulamento próprio	5
8.	Obrigações Periódicas	5
9.	Aprovação, vigência e revisão	5
10.	Controle de Versões e Alterações	5

1. Introdução

O Procedimento de Denúncias foi elaborado com o propósito de padronizar a tratativa de denúncias recebidas pelo canal de comunicação de denúncias (“Canal de Denúncias”) do UBS Brasil (“UBS”), conforme regulamentação vigente.

2. Previsão Regulamentar

A Resolução CMN nº 4.567, de 27 de Abril de 2017 (“Regulamentação”) prevê que as instituições financeiras e as demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem disponibilizar canal de comunicação 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 às atividades da instituição.

3. Canal de Comunicação

O UBS disponibiliza aos seus clientes, usuários, ex-colaboradores, parceiros e fornecedores (“Denunciante”), um Canal de Denúncias, via formulário disponível no sitio oficial do UBS Brasil [<https://www.ubs.com/br/pt.html>], para reportar situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades do UBS.

Para colaboradores do UBS (também designados como “Denunciante”), a denúncia deverá seguir procedimento interno específico, que poderá ser acessado via intranet no caminho goto/whistleblowing.

O Canal de Denúncias poderá receber reportes de situações de práticas irregulares, contrárias aos interesses do UBS, compreendendo assédios, agressão física, discriminação, violação de lei e/ou regulamento, uso indevido de informações, fraude ou roubo de dinheiro, comportamento inadequado, lavagem de dinheiro, conflitos de interesse, favorecimento de fornecedores e/ou clientes, falha em auditoria, falhas em controles internos, nepotismo, roubo, segurança nas instalações, segurança da informação, uso indevido da imagem da companhia, erro nas demonstrações contábeis, manipulação do mercado financeiro, enriquecimento ilícito, isolamento, zombaria, recebimento/oferecimento de presentes, brindes e hospitalidades, desvio de função, irregularidades em contratos, meio ambiente, suborno, venda ou uso de entorpecentes, regime disciplinar (sanção excessiva ou ausência de sanção), interferência da vida privada, uso indevido de bens e/ou serviços, destruição ou danos de bens pertencentes à empresa, uso indevido de recurso da companhia, porte de armas, drogas ou estado de embriaguez de colaboradores, clientes, fornecedores e/ou prestadores de serviços, dentre outros conforme descrito pelo Denunciante.

Importante destacar que os Denunciantes só podem fazer denúncias baseadas na boa fé, ou seja, se acreditarem razoavelmente que a conduta de outro funcionário ou de consultores, clientes, prestadores de serviços terceirizados ou do próprio UBS constitui uma violação das leis, regulamentos, regras, outros requisitos legais, códigos e procedimentos internamente aplicáveis ao UBS ou de qualquer Código Ético ou boas práticas do mercado. Denúncias maliciosas serão consideradas uma violação deste documento.

O UBS envidará melhores esforços para apurar todas as denúncias e tomará as providências necessárias para averiguar cada uma das solicitações de investigação.

4. Tratativa das Denúncias

4.1. Do recebimento da denúncia

A denúncia será recebida pelo componente organizacional de ouvidoria do UBS (“Ouvidoria”), via *e-mail*, logo após o Denunciante finalizar o preenchimento do formulário no site do UBS Brasil. A partir do recebimento da denúncia, a tratativa e a investigação dos fatos, se aplicável, dar-se-á conforme descrito abaixo.

A Ouvidoria responsabiliza-se pela confidencialidade das informações recebidas e atuará com independência, imparcialidade e isenção, garantindo, dessa forma, o anonimato da denúncia.

4.2. Da análise da denúncia

As análises iniciais serão feitas pela Ouvidoria e as investigações procedentes serão conduzidas com participação de representantes do time de investigações do UBS ou do departamento jurídico. Caso seja necessário, o departamento de Recursos Humanos poderá ser envolvido, juntamente com outros gestores de áreas internas que sejam fundamentais para a condução efetiva da investigação.

Não haverá, em nenhuma hipótese, retaliação para os Denunciantes, salvo existam fatos suficientes para comprovar má-fé no teor da denúncia recebida.

4.3. Do arquivamento da denúncia

Após a tomada de conclusões, a denúncia será arquivada pela Ouvidoria do UBS Brasil, para que as informações contidas nela possam vir a serem utilizadas na elaboração do relatório previsto na Resolução além de serem arquivadas pelo prazo mínimo de 5 anos, conforme consubstanciado na Regulamentação.

5. Da Confidencialidade e do Anonimato das Denúncias

Quando os relatórios não são feitos anonimamente, a identidade do Denunciante será mantida em sigilo e confinada ao destinatário e às pessoas envolvidas na investigação do relatado.

Quando as denúncias são feitas de forma anônima, a identidade do Denunciante pode, no entanto, em certas circunstâncias, tornar-se evidente durante o processo de investigação. A identidade do Denunciante que reporta será, no entanto, mantida confidencial e apenas divulgada conforme necessário para concluir uma investigação, ou conforme exigido por lei ou regulamentação local vigente.

Se for necessária a revelação da identidade do Denunciante para pessoas além daquelas envolvidas na investigação, por exemplo, se for necessário para investigar os fatos correlacionados a denúncia, a investigação de fatos geralmente terá prioridade sobre a preservação da confidencialidade.

Se o UBS Brasil for obrigado a divulgar a identidade do Denunciante relator, por exemplo, em procedimento regulatório ou judiciário, pode não ser possível para o UBS Brasil manter a confidencialidade ou o anonimato.

6. Escalonamento

Uso Externo

No caso de denúncias julgadas procedentes pela Ouvidoria e/ou pelo grupo de investigações, essas informações serão escaladas aos membros da Diretoria, para ciência e tomada de providências, conforme a natureza das informações apuradas. Nestes casos, o anonimato da denúncia será mantido caso tenha sido a opção do Denunciante.

O UBS tratará as denúncias recebidas, conforme solicitação de sigilo e anonimidade, e preparará relatório semestral consolidado para ciência do Banco Central do Brasil, nos termos da Regulamentação.

7. Divulgação do regulamento próprio

Nos termos da Regulamentação, este procedimento deverá ser publicado na página eletrônica das entidades do UBS Brasil, para ciência e orientação das partes interessadas.

8. Obrigações Periódicas

Será elaborado pela Ouvidoria relatório semestral, aprovado pela Diretoria, referenciado nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro, 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 instituição.

O relatório deverá ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos ou por prazo superior por determinação expressa do Banco Central do Brasil.

9. Aprovação, vigência e revisão

Este Procedimento entrará em vigor na data de sua aprovação e poderá ser revisto e alterado a qualquer tempo mediante atualização no site do UBS.

10. Controle de Versões e Alterações

Versão	Descrição	Data de Aprovação
1.	Estabelecimento do Procedimento de Denúncias – Canal de Comunicação do UBS Brasil	26/07/2017
2.	Alterações pontuais no Procedimento de Denúncias e inclusão de seção específica do anonimato e confidencialidade da denúncia; inclusão de texto relacionado a boa-fé do Denunciante e não-retaliação.	12.12.2018