

# Regulamento do Canal de Denúncias



MAN-0510

DATA 28/01/2025

**ideal**

---

**Manual – Regulamento do Canal de Denúncias**

---

**SUMÁRIO**

<b>PARTE I – IDENTIFICAÇÃO</b>	<b>3</b>
1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. ALÇADAS DE APROVAÇÃO	3
4. RESUMO DA REVISÃO	3
<b>PARTE II – CONTEÚDO</b>	<b>4</b>
1. COMO REPORTAR A DENÚNCIA	4
2. RESULTADOS DAS INVESTIGAÇÕES	4
3. CONFIDENCIALIDADE	5
4. DISPOSIÇÕES FINAIS	5

---

## Manual – Regulamento do Canal de Denúncias

---

### PARTE I – IDENTIFICAÇÃO

#### 1. OBJETIVO

- 1.1. Este Manual visa a atender às disposições da Resolução nº 4.859 de outubro de 2020, que dispõe sobre a obrigatoriedade de instituir um canal institucional para comunicação e recepção de relatos de indícios de ilicitude relacionadas às atividades da Corretora;
- 1.2. Instituir as regras para o registro de denúncias de violação do Código de Ética da Corretora e/ou de eventuais indícios ou suspeitas de ilicitudes relacionadas às suas atividades, incluindo fraudes, corrupção, irregularidades contábeis, financeiras e violação da legislação aplicável; e
- 1.3. Este Manual não se aplica a reclamações comerciais, dúvidas de clientes, questões relacionadas a produtos ou serviços. Dúvidas e/ou sugestões dessa natureza poderão ser formuladas e encaminhadas diretamente aos canais de contato e atendimento da Corretora, conforme disponibilizados e publicados pela Corretora, diretamente ao ponto de contato da contraparte na Corretora, ou enviadas à Corretora via preenchimento do formulário de contato presente no website da Corretora disponível no link [www.idealctvm.com.br](http://www.idealctvm.com.br).

#### 2. ABRANGÊNCIA

- 2.1. Aplicável aos Colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e demais contrapartes da Corretora.

#### 3. ALÇADAS DE APROVAÇÃO

- 3.1. Compliance – responsável pela recepção, registro e tratamento das denúncias formuladas; e
- 3.2. Diretoria – responsável pela aprovação deste Manual e suas versões.

#### 4. RESUMO DA REVISÃO

- 4.1. 28/01/2025 – Versão 4.0;
- 4.2. 06/11/2023 – Versão 3.0;
- 4.3. 11/12/2020 – Versão 2.0;
- 4.4. 02/03/2019 – Versão Original; e
- 4.5. A revisão deste Manual será realizada a cada 3 (três) anos, ou em menor periodicidade se assim requerido pela Diretoria ou pela área de Compliance.

---

## Manual – Regulamento do Canal de Denúncias

---

### PARTE II – CONTEÚDO

#### 1. COMO REPORTAR A DENÚNCIA

- 1.1. Enviar os relatos à chave de e-mail [denuncias@idealctvm.com.br](mailto:denuncias@idealctvm.com.br);
- 1.2. Neste e-mail deverão ser informadas, no mínimo, as seguintes informações:
  - 1.2.1. Descrição da situação que motivou a procura por este canal – contendo o maior número de informações possível;
  - 1.2.2. A(s) pessoa(s) e/ou parte(s) envolvida(s);
  - 1.2.3. Evidências e/ou documentos (se eles existem e onde podem ser encontradas) que suportem as alegações da denúncia. Serão admitidos arquivos anexos de até 10mb por e-mail;
  - 1.2.4. Nome do denunciante (**informação de preenchimento facultativo**);
  - 1.2.5. Informações de contato - e-mail e/ou telefone. (**informação de preenchimento facultativo**); e
  - 1.2.6. Especificação se o(a) denunciante deseja ser informado(a) sobre o andamento da denúncia. Neste caso, para haver o acompanhamento, será necessário envio de informações referentes ao “Nome do denunciante” e, no mínimo, um telefone ou e-mail para contato. Deverá ser observado que, em algumas situações, não será permitido que a Corretora informe o andamento ou abra informações sobre as investigações e comunicações realizadas.
- 1.3. Ao recepcionar o relato, a área de Compliance avaliará a comunicação em no máximo 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da recepção da mensagem;
- 1.4. Se o relato se enquadrar no escopo deste Manual, a área de Compliance conduzirá a respectiva investigação interna para apuração dos fatos narrados de maneira sigilosa, com o envolvimento do menor número de pessoas possível e com o compartilhamento a pessoas alheias à área de Compliance apenas quando estritamente necessário. Vale frisar que a área de Compliance deverá sempre zelar pela proteção do denunciante, seja sigiloso ou não, de modo a impedir o conhecimento e/ou acesso à denúncia e seus detalhes por pessoas que potencialmente possam ter conflito de interesses com o caso;
- 1.5. Ademais, caso sejam recebidas comunicações via outros canais (como a chave [contato@idealctvm.com.br](mailto:contato@idealctvm.com.br)) que se enquadrem como denúncia, nos termos do presente Manual, elas deverão ser consideradas denúncias e serem tratadas nos termos do presente documento;
- 1.6. A área designada para tratamento de denúncias é a área de Compliance. Entretanto, caso o denunciante não possa encaminhar o assunto à área de Compliance, por qualquer motivo que seja, deve encaminhar a suspeita à área de Recursos Humanos na chave [rh@idealctvm.com.br](mailto:rh@idealctvm.com.br). A área de RH fica, nestes casos, responsável por comunicar a dois Diretores não envolvidos (caso possível) na instância sendo relatada; e
- 1.7. Por fim, visando à melhor condução das denúncias, a(s) parte(s) envolvida(s) (incluindo a área de Compliance) poderá(ão) avaliar a necessidade de contratação de uma empresa de investigação terceirizada e/ou demais empresas terceiras que possam apoiar a devida avaliação da denúncia, conforme a necessidade de cada caso.

#### 2. RESULTADOS DAS INVESTIGAÇÕES

- 2.1. A área de Compliance da Corretora definirá as medidas necessárias, levando em consideração o resultado das investigações, podendo aprofundar as investigações ou fazer recomendações à Diretoria sobre melhorias nos processos e controles ou medidas corretivas; e
- 2.2. Todos os resultados e desdobramentos das investigações e recomendações de ações necessárias serão levados ao conhecimento da Diretoria, exceto nas situações em que seja constatado potencial conflito de interesses de um ou mais membros da Diretoria com o caso.

---

## Manual – Regulamento do Canal de Denúncias

---

### 3. CONFIDENCIALIDADE

- 3.1. Os relatos serão revelados apenas às partes que devam conhecer as informações para fins da avaliação dos fatos durante o processo de investigação;
- 3.2. Os relatos serão mantidos em estrita confidencialidade, exceto nos casos em que devam ser revelados em virtude de obrigações legais e/ou ordem de autoridade governamental e/ou regulatória; e
- 3.3. Qualquer divulgação dos relatos ou resultados deverá ser previamente autorizado, por escrito, pela área de Compliance e/ou pela Diretoria, conforme cada caso.

### 4. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 4.1. A área de Compliance manterá um registro de todos os relatos, com informação sobre seu recebimento, investigação e resolução. Conforme indicado no item 1.5, RH manterá registro independente, em caso de relatos que não possam ser investigados pela área de Compliance;
- 4.2. Os arquivos de registro e documentos serão retidos pela Corretora por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos contados da data de resolução ou arquivamento do relato; e
- 4.3. A área de Compliance elaborará relatório semestral, referenciado nas data-base 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.