

OUV-03

REGULAMENTO DO CANAL DE COMUNICAÇÃO DE INDÍCIOS DE ILICITUDE

ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A.

Versão 2 | 2026

IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO

Código	OUV-03
Categoria	Regulamento
Versão	2
Aprovação	Diretoria
Data de aprovação	23/09/2026
Periodicidade de revisão	Anual
Próxima revisão	23/09/2027
Área responsável	Ouvidoria, na qualidade de componente organizacional designado na forma do art. 3º da Resolução CMN nº 4.859, de 23 de outubro de 2020, com o apoio da função de conformidade
Diretor responsável	Diretor Geral, observado que a designação do diretor responsável pela ouvidoria perante o Banco Central do Brasil é matéria da política OUV-02
Divulgação	Página da Instituição na internet

1. O QUE É O CANAL

O canal de comunicação de indícios de ilicitude da ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. — também conhecido como Canal de Denúncias — recebe de qualquer pessoa comunicações sobre situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza relacionadas às atividades da ONCRED, envolvam elas a própria ONCRED, seus colaboradores, clientes, parceiros ou prestadores de serviços. Isso inclui fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, assédio, discriminação, vazamento ou uso indevido de dados, conflito de interesses não declarado e violações do Código de Ética e Conduta.

O canal funciona na plataforma de uma empresa independente contratada pela ONCRED, fora dos sistemas da ONCRED, e as comunicações são recebidas pela Ouvidoria da ONCRED. O uso é gratuito.

2. QUEM PODE USAR

Qualquer pessoa: funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços, além do público em geral. Você não precisa ter vínculo com a ONCRED nem provar o que comunica — basta contar, de boa-fé, o que você sabe.

3. COMO COMUNICAR

O canal é acessado pelo endereço oncred.com.br/Doc/Complaint, que leva ao formulário na plataforma. Você pode comunicar sem se identificar. Se o canal estiver temporariamente fora do ar, a ONCRED divulga um meio alternativo no mesmo endereço enquanto durar a indisponibilidade.

Relate o que aconteceu com o máximo de detalhes que puder: o que aconteceu, quem participou, quando e onde foi, e como você ficou sabendo. Documentos e evidências ajudam a apuração, mas não são obrigatórios.

Se a sua comunicação envolver a Ouvidoria da ONCRED ou a empresa que fornece a plataforma, envie-a diretamente ao Comitê de Ética e Conduta da ONCRED, pelo endereço comite.etica@oncred.com.br, porque as comunicações registradas na plataforma são recebidas pela Ouvidoria. Por esse endereço, a comunicação não recebe protocolo na plataforma, e o endereço de e-mail do remetente fica visível ao Comitê; se quiser preservar o anonimato, use um endereço que não o identifique.

Se a comunicação envolver alguém que participaria da apuração — inclusive membro do Comitê ou da Diretoria —, o caso não é encaminhado a essa pessoa e é apurado pelos demais; se o impedimento alcançar a maioria dos membros do Comitê, a apuração passa à Diretoria e, se alcançar todos os diretores, aos sócios da ONCRED, com registro formal.

4. ANONIMATO E CONFIDENCIALIDADE

Você pode se identificar ou comunicar anonimamente — as duas formas são aceitas e apuradas. Se você se identificar, a sua identidade é conhecida apenas pela Ouvidoria, que acolhe o caso, e pelas pessoas a quem ela o encaminha para apuração, todas obrigadas ao sigilo. A empresa que fornece a plataforma apenas armazena os dados, com obrigação de sigilo, e não participa do tratamento das comunicações.

A sua identidade só é revelada em duas situações: quando for imprescindível à apuração e você autorizar expressamente; ou quando uma autoridade competente exigir. A apuração é conduzida de forma confidencial, com preservação da identidade de todos os envolvidos. Os dados pessoais informados na comunicação são tratados exclusivamente para o acolhimento, a apuração e o cumprimento de obrigações legais, com acesso restrito.

5. O QUE ACONTECE COM A SUA COMUNICAÇÃO

Toda comunicação registrada na plataforma recebe um número de protocolo no momento do envio. Guarde esse número: com ele você acompanha a situação do caso no próprio canal, mesmo que tenha comunicado de forma anônima.

A Ouvidoria registra o acolhimento e encaminha a comunicação, de forma restrita, ao Comitê de Ética e Conduta — o órgão que apura e delibera sobre os casos —, salvo quando a comunicação tratar de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo: essa matéria é encaminhada somente ao diretor responsável pelo tema e segue rito próprio, imposto pela regulamentação. O tratamento da sua comunicação observa o prazo de trinta dias corridos, contados do acolhimento, prorrogável uma única vez por igual período — a prorrogação e o seu motivo são informados no seu protocolo. A resposta que você receberá informa o desfecho, sem detalhar as medidas tomadas em relação a outras pessoas, para preservar a confidencialidade e os direitos de todos os envolvidos. Em matérias protegidas por sigilo legal — como a prevenção à lavagem de dinheiro —, a lei impede o detalhamento: nesses casos, a resposta informa que o caso foi tratado na forma da política aplicável.

Se faltarem elementos para apurar, um pedido de informação complementar é registrado no seu protocolo — por isso, vale consultá-lo de tempos em tempos. Registrado o pedido, a ONCRED aguarda quinze dias corridos pela sua resposta; sem ela, o caso pode ser encerrado por insuficiência de informações. Se você trazer informações novas no mesmo protocolo, o caso é reavaliado e pode ser reaberto, enquanto os registros estiverem sob guarda.

6. O CANAL NÃO É A OUVIDORIA

Este canal serve para comunicar indícios de ilicitude. Reclamação sobre produto ou serviço é atendida pelos canais de atendimento da ONCRED e, em segunda instância, pela Ouvidoria, nos prazos da regulamentação própria — os canais da Ouvidoria estão em página específica do site da ONCRED. Se você se enganar de canal, não há prejuízo: a sua demanda é encaminhada ao instrumento correto, com a mesma confidencialidade, e o prazo passa a contar do recebimento por quem é competente para tratá-la.

7. PROTEÇÃO A QUEM COMUNICA

É proibida qualquer forma de retaliação, direta ou indireta, contra quem comunica de boa-fé ou colabora com uma apuração. Isso inclui ameaça, constrangimento, mudança injustificada de funções, exclusão de promoções e demissão, quando motivadas pela comunicação ou pela colaboração. A retaliação é, em si, infração ao Código de Ética e Conduta da ONCRED, sujeita a medidas disciplinares, e pode ser comunicada pelo próprio canal.

A proteção alcança quem comunica de boa-fé ainda que a apuração conclua que a comunicação é improcedente. Comprovada a comunicação deliberadamente falsa, feita de má-fé, o autor fica sujeito às medidas disciplinares previstas no Código de Ética e Conduta, sem prejuízo das providências legais cabíveis.

8. BASE REGULATÓRIA

Este é o regulamento próprio do canal de comunicação de indícios de ilicitude, de que trata o parágrafo único do art. 2º da Resolução CMN nº 4.859, de 23 de outubro de 2020, segundo o qual os procedimentos de utilização do canal devem constar de regulamento próprio e ser divulgados na página da Instituição na internet. O funcionamento do canal, a apuração das comunicações e o relatório semestral previsto no art. 3º da mesma Resolução são disciplinados na política OUV-01 — Canal de Denúncias e Ilcitudes.

9. VIGÊNCIA, APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO E REVISÃO

Este Regulamento é aprovado pela Diretoria da ONCRED e entra em vigor na data de sua aprovação, indicada no quadro de identificação. É divulgado na página da Instituição na internet e revisado ao menos anualmente e sempre que houver alteração na regulamentação ou no funcionamento do canal, com registro no sistema de governança, riscos e conformidade (GRC) da Instituição.

10. ALTERAÇÕES DESTA VERSÃO

23/09/2026 — Aprovação: Diretoria

Canal em plataforma de empresa independente, com recebimento pela Ouvidoria e comunicação que envolva a Ouvidoria ou o fornecedor dirigida ao Comitê, com os limites dessa via (Capítulos 1, 3 e 4). Escalonamento dos impedimentos e prazos esclarecidos (Capítulos 3 e 5); inclusão do diretor responsável no quadro de identificação.

As alterações das versões anteriores constam das respectivas versões publicadas, preservadas no sistema de governança, riscos e conformidade (GRC) da Instituição.

KLEBERSON CESAR
LEITE:29987722857

Assinado de forma digital por
KLEBERSON CESAR
LEITE:29987722857
Dados: 2026.09.23 15:35:55 -03'00'

ALEXANDRE OLIVEIRA DE
CARVALHO:29176436845

Assinado de forma digital por
ALEXANDRE OLIVEIRA DE
CARVALHO:29176436845
Dados: 2026.09.23 15:35:46 -03'00'