

DETALHAMENTO DA ATIVIDADE, PRODUTO OU SISTEMA

O canal de Ouvidoria Interna está disponível à todos os funcionários, colaboradores, fornecedores, parceiros e clientes do Banco CBSS S/A que queiram reportar qualquer informação que possa afetar a reputação dos controladores, detentores de participação qualificada, membros de órgãos estatutários e contratuais desta empresa, bem como para atendimento de denúncias, reclamações, elogios e sugestões acerca dos demais funcionários e colaboradores do Banco CBSS S/A.

Não serão atendidos por este canal os clientes do Banco CBSS S/A que objetivem solucionar demandas de relacionamento com a Instituição; para este atendimento é disponibilizado o canal de Ouvidoria Externa através do telefone 0800 333 1474, de segunda a sexta-feira, das 11h às 16h, ou através do site www.bancocbss.com.br.

O canal de Ouvidoria Interna poderá ser acionado através do telefone 0800 880 1867, disponível de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, através do e-mail canalabertobancocbss@tmf-group.com ou através do formulário disponível no link: http://prd.tmf-group.com/Ethical/AcessoExterno/wf_PaginaInicial.aspx?I=NjMzMA==&L=MQ==

As informações aqui registradas são recebidas por uma empresa independente, que assegura a confidencialidade, a independência, a imparcialidade e a isenção deste canal, garantindo total sigilo do seu relato e da identidade do comunicante.

Ao abrir um comunicado, o comunicante poderá escolher a forma que achar mais adequada de acordo com as opções:

Identificado: Você se identifica e registra seus dados. Seus dados poderão ser visualizados pela Ouvidoria do Banco CBSS, que analisará seu comunicado.

Anônimo Empresa: Você se identifica apenas para o Canal Ethicall. Você ficará anônimo para a Ouvidoria do Banco CBSS, que analisará seu comunicado. Canal Ethicall entrará em contato caso a Empresa necessite de maiores informações.

Anônima: Você não se identifica, mas se quiser pode informar um email (mesmo que fictício) para contato caso seja necessário informações adicionais.

DETALHAMENTO DA ATIVIDADE, PRODUTO OU SISTEMA

Em qualquer uma das opções acima, o contato será feito sempre por um profissional do Canal Ethicall, garantindo ao comunicante um canal idôneo e independente a sua disposição.

Para que a investigação ocorra de forma rápida, solicitamos que faça seu relato com a maior riqueza de detalhes possíveis, respondendo a essas perguntas: O que aconteceu? Quem fez isso (nomes, cargo, setor)? Quando? Como (detalhes)? Onde? Além disso, caso queira anexar provas, isso fortalecerá as alegações apresentadas–

Todas as demandas designadas para este canal serão recepcionadas pela Ouvidoria, que contará com o apoio das áreas de Auditoria, Recursos Humanos e dos membros do Comitê de Auditoria para obter uma apuração célere e precisa sobre os fatos apresentados e serão respondidas no prazo máximo de 20 dias úteis.

Quando se fizer necessário, a Ouvidoria poderá convocar o Comitê de Conduta Ética, conforme regulamento próprio.