POLÍTICA

CANAL DE DENÚNCIAS

SUMÁRIO

1. OBJETIVO 3
2. ABRANGÊNCIA 3
3. REFERÊNCIAS REGULATÓRIAS E NORMATIVAS 3
4. DEFINIÇÕES 3
5. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES 4
6. ABRANGÊNCIA DA POLÍTICA 6
7. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES 7
8. CANAIS DE ATENDIMENTO 8
9. APURAÇÃO DOS FATOS 8
10. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS 9
11. ARQUIVAMENTO DAS DENÚNCIAS 9
12. RELATÓRIO DAS OCORRÊNCIAS DO CANAL DE DENÚNCIAS 9
13. TREINAMENTO DA POLÍTICA 10
14. ACOMPANHAMENTO E REVISÃO 10
15. DISPOSIÇÕES FINAIS 11

1. OBJETIVO

1.1 Esta Política tem como objetivo estabelecer um mecanismo transparente, seguro e eficaz para que colaboradores, Unidades, corretores, segurados, fornecedores, prestadores de serviços e outras partes interessadas possam denunciar, de forma confidencial e sem medo de retaliação, qualquer irregularidade, prática antiética, ilícita ou comportamento inadequado no âmbito das atividades da Lojacorr. O canal visa garantir que todas as denúncias sejam tratadas de forma diligente, imparcial e em conformidade com as legislações e regulamentos vigentes.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Esta política aplica-se a Sede, Unidades, corretores parceiros, segurados, seguradoras, fornecedores e qualquer outra parte relacionada à Rede Lojacorr que esteja sujeita às normas da empresa.

3. REFERÊNCIAS REGULATÓRIAS E NORMATIVAS

3.1 Visando mitigar riscos de conformidade perante o órgão regulador, esta política está fundamentada nas seguintes regulamentações vigentes:

a) Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - LEI 13709;
b) Resolução CNSP Nº 416, de 20 de julho de 2021, art 8;
c) Resolução CNSP Nº 382, de 04 de março de 2020.

4. DEFINIÇÕES

4.1 **Ética:** É um conjunto de atitudes e valores positivos aplicados no ambiente de trabalho. A ética no ambiente de trabalho e na condução das ações e atividades profissionais é de fundamental importância para o cumprimento dos objetivos da Lojacorr e para o bom funcionamento das atividades da empresa e das relações de trabalho entre os profissionais, à sociedade, órgãos públicos, leis, regulamentos e normas internas e externas.

4.2 **Denúncia:** Fazer uma denúncia é dar ciência sobre algum fato relacionado a conduta que esteja em desconformidade com a ética, às leis (inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), SUSEP, com o Código de Conduta e demais políticas corporativas da Lojacorr.

4.3 **Denunciante:** É toda pessoa que, tendo informações sobre um perigo, risco, má conduta ou atividade ilegal de pessoas, grupos ou organizações, expõe de forma sigilosa e de boa fé estas informações,

esperando iniciar um processo de regulação, investigação e resposta à denúncia realizada. (Exemplo: colaboradores da Sede, Unidades, Corretores, Segurados e não Segurados,partes relacionadas e público externo)

4.4 Canal de Denúncias: Canal instituído pela Lojacorr para receber e apurar denúncias ou relatos de quaisquer práticas contrárias, suspeitas ou de qualquer irregularidade em violação às leis, Código de Conduta e demais políticas corporativas da Lojacorr.

4.5 Investigação: Processo sistemático de apuração das denúncias recebidas, com o objetivo de identificar a veracidade dos fatos e adotar as medidas corretivas necessárias.

4.6 Retaliação: Qualquer tipo de punição ou ação adversa contra o denunciante, como demissão, exclusão, assédio ou qualquer outra forma de represália.

4.7 Resposta conclusiva: É aquela que põe fim ao fluxo de investigação da denúncia/relato. A resposta conclusiva não necessariamente atenderá a expectativa do denunciante, mas tem caráter definitivo e final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto.

4.8 Resposta intermediária: É oferecida na impossibilidade de encerrar o processo de investigação da denúncia/relato no prazo estabelecido. Serve também para monitoramento ou para solicitação de informações adicionais necessárias ao correto tratamento e investigação da denúncia.

4.9 Resposta inconclusiva: É aquela que põe fim ao fluxo de investigação da denúncia/relato. É a resposta que com base na tratativa e investigação da denúncia/relato, não se comprovou a veracidade dos fatos apresentados pelo denunciante. Tem caráter definitivo e final, encerrando a atuação no caso.

5. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

5.1 Diretoria Executiva, Gerentes, Coordenadores e demais colaboradores das Áreas:

a) Apoiar a investigação e o tratamento de todas as denúncias, fornecendo as ferramentas adequadas à solução do problema apresentado;
b) Garantir a conduta de não retaliação;
c) Manter sigilo das informações do Canal de Denúncias;
d) Incentivar os profissionais, sob sua gestão, à utilização do canal para melhoria da integridade da Lojacorr;
e) Após as tratativas das denúncias, quando aplicável, adotar medidas corretivas adequadas de forma a evitar recorrências e atuar preventivamente.

5.2 Controles Internos:

a) Orientar, divulgar e praticar a Política do Canal de Denúncias, adotando a conduta de não retaliação;

b) Receber os relatos e efetuar a análise prévia para conduzir o processo investigatório, validando as interpretações obtidas sempre que possível;
c) Manter sigilo das informações do Canal de Denúncias;
d) Dar tratativa e resposta adequada às denúncias recebidas, atuando de forma imparcial;
e) Quando aplicável, apoiar as áreas envolvidas nas denúncias, sugerindo melhorias para adoção de medidas corretivas adequadas, de forma a evitar recorrências e atuar preventivamente.

5.3 Gente & Gestão:

a) Auxiliar no acompanhamento dos casos de denúncias de assédio, discriminação ou outras que envolverem a violação de direitos dos colaboradores.

5.4 Colaboradores da Sede, Unidades, Corretores parceiros, segurados, Seguradoras, partes relacionadas e público externo:

a) Todos devem atuar de acordo com os princípios éticos da empresa e utilizar o Canal de Denúncias sempre que tomarem conhecimento de práticas ilegais ou antiéticas;
b) Sempre que possível, ao registrar um relato no Canal de Denúncias, devem disponibilizar os documentos que possibilitem a devida investigação.

5.5 Comitê de Colaboradores:

a) O Comitê de Colaboradores tem como objetivo analisar e deliberar sobre denúncias que envolvam casos de assédio, comportamentos inadequados, violações de conduta e outras situações que possam comprometer o ambiente organizacional, assegurando a integridade e o bem-estar dos colaboradores.

5.6 Diretor Presidente:

a) Acompanhar as denúncias recebidas, suas tratativas e ações tomadas, para que possa utilizar na gestão da empresa.

5.7 COAUD - Comitê de Auditoria e Riscos:

a) Analisar as denúncias recebidas e decidir o que deverá ser reportado ao Conselho de Administração, juntamente com a apresentação dos indicadores das denúncias.

6. ABRANGÊNCIA DA POLÍTICA

6.1 A política de Canal de Denúncias cobre, **mas não se limita a**:

6.1.1 Fraude e Corrupção: Práticas como suborno, lavagem de dinheiro, desvio de recursos, entre outros.

6.1.2 Assédio Moral e Sexual: Situações de abuso, pressão psicológica, comportamento inadequado ou desrespeitoso.

6.1.3 Discriminação: Qualquer tipo de discriminação, seja por gênero, orientação sexual, raça, religião, idade, entre outros.

6.1.4 Violação de Políticas Internas: Desrespeito aos procedimentos operacionais, normas de compliance e código de conduta.

6.1.5 Conflitos de Interesse: Situações em que interesses pessoais influenciam ou comprometam a imparcialidade profissional.

6.1.6 Irregularidades Operacionais: Falhas em processos e controles internos que possam resultar em prejuízos para a empresa ou para os clientes.

6.1.7 Violação de Legislação ou Regulamentações: Qualquer ação que infrinja leis aplicáveis ao setor de seguros ou à operação da Lojacorr.

6.1.8 Atos de Má Conduta Ética: Práticas de má-fé que afetem a reputação e integridade da Lojacorr ou de seus colaboradores.

6.1.9 Incidentes de segurança da informação como:

a) Violações de dados: acesso não autorizado, divulgação, alteração ou destruição de informações confidenciais;
b) Intrusões: acesso não autorizado a sistemas, redes ou dados;
c) Perda ou roubo de equipamentos: notebooks, dispositivos móveis, mídias de armazenamento;
d) Uso indevido de recursos: acesso não autorizado a sistemas, softwares ou informações;
e) Condutas de risco:
    i) Compartilhamento de senhas: divulgação de credenciais de acesso;
    ii) Uso de softwares não autorizados: instalação de programas sem permissão;
    iii) Acesso a sites não seguros: navegação em páginas suspeitas ou de conteúdo impróprio;
    iv) Engenharia social: manipulação de pessoas para obter informações confidenciais;
    v) Violação de políticas de segurança: desrespeito às normas internas de proteção de dados.
f) Suspeitas de irregularidades**:**
    i) Acesso não autorizado a informações: tentativa de obter dados sem permissão;
    ii) Uso indevido de privilégios: acesso a áreas restritas sem necessidade;
    iii) Ações maliciosas: sabotagem, espionagem, vazamento de dados.

7. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

7.1. Proibição de Retaliação

7.1.1 A Lojacorr compromete-se a garantir a proteção total ao denunciante, que pode se identificar ou optar por manter o anonimato, sem que isso implique em prejuízos à sua integridade profissional ou pessoal.

7.1.2 A Lojacorr considera intolerável qualquer tipo de retaliação contra pessoas que utilizem o Canal de Denúncias de forma ética e responsável. Qualquer ato de represália será sujeito a sanções, incluindo medidas disciplinares contra os responsáveis, de acordo com a gravidade da situação, conforme com os critérios estabelecidos no Código de Conduta.

7.1.3 Caso o denunciante for um colaborador da Lojacorr, e optar por se identificar, terá a completa proteção por parte de seus superiores hierárquicos. As denúncias de boa-fé **não** serão fator negativo em futuras avaliações de desempenho ou progressões de carreira, qualquer que seja o resultado das apurações.

7.1.4 São proibidas as denúncias feitas de má-fé, falseadas ou levantadas por motivos pessoais, torpes e escusos. A motivação da denúncia deverá ser sempre baseada no Código de Conduta da Lojacorr e nas suas políticas.

7.1.5 A Lojacorr proíbe expressamente qualquer forma de retaliação contra os denunciantes, incluindo demissões, transferências, assédio, discriminação ou qualquer outro tipo de represália. Caso o denunciante sofra qualquer tipo de retaliação, deverá comunicar imediatamente à área de Controles Internos para que as devidas providências sejam tomadas.

7.2. Confidencialidade

7.2.1 A Lojacorr preza pela absoluta lisura das apurações dos fatos reportados ao Canal de Denúncias, que devem ser geridos e investigados segundo as diretrizes descritas nesta e nas demais políticas corporativas, leis (inclusive a LGPD), regulamentações SUSEP aplicáveis e o Código de Conduta da Lojacorr.

7.2.2 A confidencialidade sobre a autoria e conteúdo da denúncia será mantida na maior extensão possível, de acordo com a necessidade de condução de investigação adequada. Apenas as pessoas envolvidas na investigação terão acesso às informações fornecidas.

7.2.3 Para garantir a confidencialidade e imparcialidade, o recebimento das denúncias é realizado através da plataforma Protegon, cujo link está disponível acessando o site da Lojacorr (www.redelojacorr.com.br) e clicando no link do Canal de Denúncias, ou diretamente no link a seguir: https://app.protegon.com.br/#/external_incident_complaint/1882a0e9.

7.2.4 A Lojacorr assegura que todas as denúncias feitas serão tratadas com o máximo de confidencialidade. As informações do denunciante, bem como os detalhes da denúncia, serão preservadas tanto quanto possível, de forma a proteger a identidade do denunciante e garantir que não haja retaliação.

7.3. Anonimato

7.3.1 O denunciante pode optar por manter seu anonimato, não sendo necessário identificar-se para realizar a denúncia. No entanto, a Lojacorr recomenda que o denunciante forneça informações suficientes para a investigação do caso. Na opção pelo anonimato, não é obrigatório o registro de nome ou telefone de contato, o IP é totalmente protegido e, em hipótese alguma, a Lojacorr ou os responsáveis pela apuração conseguirão descobrir quem fez qualquer relato anônimo, evitando exposições desnecessárias.
7.3.2 A proteção do IP do denunciante é assegurada pela plataforma Protegon.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

8.1 Com o objetivo encorajar as denúncias/relatos, a Lojacorr coloca à disposição a plataforma Protegon, cujo link está disponível acessando o site da Lojacorr (www.redelojacorr.com.br) e clicando no link do Canal de Denúncias, ou diretamente no https://app.protegon.com.br/#/external_incident_complaint/1882a0e9, no intuito de que todas as eventuais desconformidades com as normas legais, éticas e regulamentares possam ser denunciadas. A plataforma oferece todas as informações necessárias para que a denúncia seja feita de forma independente e segura.
8.2 Além da plataforma Protegon, as denúncias também poderão ser encaminhadas pelo email: denuncias@redelojacorr.com.br.

9. APURAÇÃO DOS FATOS

9.1 As denúncias recebidas serão analisadas pela área de Controles Internos. Essa análise incluirá a verificação da veracidade das informações, a coleta de evidências, a confrontação de diferentes versões, quando aplicável, e a consulta às políticas corporativas, leis (inclusive a LGPD), regulamentações SUSEP aplicáveis e Código de Conduta da Lojacorr. Ao final do processo, a área de Controles Internos emitirá um parecer detalhado, esclarecendo os fatos apurados, registrando as conclusões e eventuais medidas a serem tomadas.
9.2 Visando assegurar a imparcialidade da apuração e proteger os envolvidos, a administração do acesso aos documentos da investigação será restrito à área de Controles Internos, garantindo o sigilo necessário para a condução do processo.
9.3 Em situações de potencial conflito de interesses, como denúncias envolvendo a área de Controles Internos, serão adotadas medidas adicionais para assegurar a isenção da investigação. O caso será encaminhado para uma equipe ou instância independente, garantindo assim a imparcialidade e a transparência do processo.

9.4 Ao finalizar o registro do relato, o denunciante receberá um número de protocolo que permite acompanhar o andamento do processo no site do Canal de Denúncias (acessando o site da Lojacorr www.redelojacorr.com.br e clicando no link do Canal de Denúncias, ou diretamente no https://app.protegon.com.br/#/external_incident_complaint/1882a0e9).

10. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

10.1 A área de Controles Internos avaliará a denúncia recebida, verificando a consistência das informações e a viabilidade de investigação. Após as validações iniciais, será realizada a apuração, de forma imparcial, garantindo o direito de defesa dos envolvidos.

11. ARQUIVAMENTO DAS DENÚNCIAS

11.1 A denúncia será documentada e arquivada em regime de sigilo.
11.2 Serão mantidos em arquivo digital pela área de Controles Internos todas as denúncias com registro de seu recebimento, investigação e resolução na plataforma da Protegon. Este e todos os documentos obtidos ou criados em conexão com qualquer investigação serão armazenados por tempo indeterminado.
11.3 O acesso aos registros e a qualquer material relacionado às investigações, será limitado àqueles colaboradores da Lojacorr que tenham necessidade de tomar conhecimento e aos investigadores, advogados e/ou profissionais externos que devam tomar conhecimento das informações, para que possam auxiliar no processo investigativo.

12. RELATÓRIO DAS OCORRÊNCIAS DO CANAL DE DENÚNCIAS

12.1 Mensalmente a área de Controles Internos encaminhará para o Diretor Presidente, o relatório das demandas recebidas pelo Canal de Denúncias, bem como as respectivas tratativas e ações tomadas, para que ele possa utilizar na gestão da empresa.
12.2 O relatório com as ocorrências ou a ausência delas deverá ser remetido ao COAUD, trimestralmente, até o sétimo dia que anteceder a reunião ordinária. O COAUD deverá analisar e decidir o que deverá ou não ser detalhado e apresentado ao Conselho de Administração.
12.3 Ao Conselho de Administração, a área de Controles Internos encaminhará trimestralmente, até o sétimo dia que anteceder a reunião ordinária, os indicadores relacionados às denúncias e os detalhamentos definidos pelo COAUD.

12.4 Quando aplicável, a área de Controles Internos fará sugestões de melhorias para apoiar as áreas envolvidas nas denúncias na adoção de medidas corretivas adequadas, de forma a evitar recorrências e atuar preventivamente.
12.5 Os relatórios serão armazenados pela área de Controles Internos, por tempo indeterminado.

13. TREINAMENTO DA POLÍTICA

13.1 A política de Canal de Denúncias será comunicada a todos os colaboradores e partes interessadas por meio de:

I. Treinamentos periódicos sobre conduta e o uso do Canal de Denúncias;
II. Campanhas de conscientização sobre a importância do Canal de Denúncias e como utilizá-lo;
III. Disponibilização desta política na pasta do Google Drive compartilhada com os colaboradores da Sede e as Unidades da Lojacorr e na Comunidade, para fácil acesso de todos.

14. ACOMPANHAMENTO E REVISÃO

14.1 Esta política será revisada periodicamente para garantir que esteja sempre alinhada com as mudanças na legislação, as necessidades da Lojacorr e as melhores práticas do setor, conforme determina a POL-CI-001 - Documentos Normativos. A revisão será conduzida por Controles Internos, que apresentará os ajustes necessários à Alta Administração.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1 Esta política é de caráter obrigatório para todos os colaboradores, Unidades, corretores, segurados, fornecedores, prestadores de serviços e outras partes interessadas da Lojacorr, o seu descumprimento total ou parcial será passível de medidas disciplinares, conforme critérios previstos no Código de Conduta.
15.2 A Lojacorr se compromete a manter o Canal de Denúncias ativo, acessível e seguro, garantindo um ambiente de trabalho ético e transparente.
15.3 Conforme determinado na POL-CI-001 - Documentos Normativos, esta Política entra em vigor na data de sua aprovação e a publicação estará disponível a todos os colaboradores e partes relacionadas a Lojacorr, na pasta do Drive e na Comunidade.