

**N26**

# **Manual do Canal de Denúncias**

**N26 SCD** - N26 Escuta

# Índice

**1**

Introdução

**1.2**

Dos Objetivos

**1.3**

Do Canal de denúncias

**1.4**

Da Confidencialidade

**1.5**

Da Receção e Tratamento

**1.6**

Seus direitos, opções e controles

**1.7**

Da Legalidade

**1.8**

Do Relatório Semestral

**2**

Da Revisão do Manual

**3**

Conclusão/ Versões do Manual

## Introdução

A N26 Sociedade de Crédito Direto S.A. (“N26 SCD” ou “Instituição”) é uma sociedade de crédito direto autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, com objetivo de oferecer uma conta digital aos clientes com propósito de auxiliar na educação financeira, dentre outros.

Consoante ao art. 2º, parágrafo único, da Resolução CMN nº 4.859/20, este documento tem como objetivo apresentar o manual do canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da N26 SCD que está disponível no website da instituição para que colaboradores, clientes, parceiros ou fornecedores possam comunicar, de forma anônima ou não, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza.

### 1.2 Dos Objetivos

Este manual tem por finalidade orientar colaboradores, clientes, parceiros ou fornecedores, quanto ao procedimento para registrar uma denúncia junto ao canal oficial da N26 Brasil, disponibilizado no site da instituição, com o nome de **N26 Escuta**. Podem e devem ser denunciados desvios éticos, morais, funcionais, cíveis e criminais que estejam relacionados à instituição.

### 1.3 Do Canal de denúncias

O canal de denúncias da N26 SCD, denominado N26 Escuta, está disponível no site da instituição, é administrado pela área de Compliance e possui as seguintes opções de tópicos para denúncias:

- Suborno e corrupção;
- Lavagem de dinheiro;
- Fraude;
- Conflito de interesses;
- Violação do manual de conduta;
- Discriminação ou Assédio;
- Reclamações;
- Eu estou procurando conselhos; e
- Outros.

As denúncias podem ser realizadas a qualquer momento, 24 horas por dia, todos os dias da semana pelo **site oficial**, pelo **email** e pelo telefone 0800 878 4094.

O portal de recebimento das denúncias é feito por plataforma terceirizada especializada, contratada pela N26 SCD, sendo ela a Via Ética Soluções Integradas Ltda.

Para as denúncias realizadas por canal telefônico, a terceirizada contratada para o recebimento das denúncias conta com equipe treinada e especializada em quesitos psicológicos para atender a demanda de maneira eficiente, empática e com o cuidado devido.

## 1.4 Da Confidencialidade

É totalmente assegurado aos denunciantes que todas as denúncias realizadas através dos canais oficiais podem ser feitas de maneira anônima, visando resguardar o denunciante. Independentemente de se identificar ou não, fica a N26 obrigada a fornecer uma resposta acerca da denúncia, bem como manter o comunicante atualizado sobre o andamento de uma possível investigação.

Quanto ao teor e conteúdo da denúncia, estes também são sigilosos, sendo divulgados apenas entre os interessados e encarregados de apurar o fato, nos moldes do normativo interno de tratamento de denúncias.

Fica permitido ao denunciante, caso deseje, fazer a denúncia sem ser de maneira anônima.

## 1.5 Da Receção e Tratamento

As denúncias são recepcionadas pela plataforma própria contratada pela N26 e encaminhadas à área de Compliance. A terceirização do canal de denúncias propicia que seja evitado conflito de interesses entre possíveis denunciados, principalmente em casos em que os responsáveis pela análise das denúncias estejam envolvidos. Dessa forma, é assegurado que todas as denúncias sejam devidamente apuradas e tratadas, garantindo assim o correto funcionamento do canal, alinhado com a conduta ética e moral da instituição que atua para combater qualquer ilicitude em suas atividades.

Após a etapa supracitada, a denúncia é analisada quanto a sua criticidade e para tanto é definido o prazo de resposta, de acordo com normativo interno de tratamento de denúncias. O tratamento é realizado por colaboradores capacitados e devidamente qualificados e possui uma instância de comitê formado por representante de Compliance, People, Legal, Alta Administração e demais áreas interessadas no solucionamento da questão, que eventualmente sejam necessárias para elucidar o caso. Os membros do comitê também possuem o dever de manter confidencialidade total da denúncia, inclusive após o encerramento do caso, só podendo prestar informações para órgãos reguladores, Autoridade policial ou judiciária, desde que com uma requisição oficial ou ordem judicial para tal.

## 1.6 Da Legalidade

As denúncias são tratadas no âmbito interno da N26 SCD, porém ao serem apresentados indícios de delitos, estes, independente da produção de outras provas pela N26, são encaminhados às autoridades investigatórias, persecutórias e regulatórias responsáveis, para que tomem as providências cabíveis, no âmbito judicial.

Reserva-se a N26 SCD, o direito de apurar as denúncias recebidas, bem como aplicar as sanções previstas em regulamento interno próprio, sendo sempre assegurado ao denunciado o contraditório e a ampla defesa.

## 1.7 Do Relatório Semestral

A N26 SCD tem a responsabilidade de elaboração de relatório semestral do canal de denúncia, o qual deve ficar a disposição do órgão regulador. Deverá o relatório conter, no mínimo:

- A quantidade de reportes recebidos
- A proporção dos assuntos apresentados
- As áreas relatadas nas denúncias
- O SLA de apuração das denúncias.
- As determinações tomadas pelo comitê responsável ante as queixas.
- Demais questões relevantes que tenham surgido no semestre, bem como recomendações para aprimorar o processo de ética e governança da N26.

Referido relatório é elaborado pela área de compliance e é aprovado pela alta administração da instituição.

## 1.8 Da Revisão do Manual

Este manual é revisado anualmente, devendo após a revisão ser publicada nova versão, disponível ao público. Assim que for aprovada nova versão, ela será imediatamente publicada no canal oficial da instituição, quando passará a valer ao tempo de sua publicação, e, revogando-se automaticamente a versão anterior.

Fica a N26 permitida, a qualquer tempo, realizar atualizações na versão do manual, sempre que entender necessário visando alterações para um melhor entendimento, enquadramento regulatório ou mesmo por questões operacionais de natureza interna.

## Conclusão

Objetivando a conformidade com os dispositivos regulamentares, manutenção de uma cultura e empresa saudável a qual busca combater situações ilícitas, a N26 SCD está comprometida em estar preparada para a devida apuração e investigação de comunicações, assim como sempre aculturar e engajar a todos na utilização deste canal para denúncias graves e que são contrárias ao código de ética e conduta da Instituição.

## Versões do Manual

VERSÃO	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
1.0	Fevereiro/2022	Março/2022	Março/2023