

Manual de Utilização do Canal de Denúncias de Indícios de Ilicitudes

1. Objetivo deste documento

Em cumprimento ao disposto na Resolução 4859/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), este Manual estabelece os procedimentos para o funcionamento do **Canal de Denúncias** do conglomerado Bank of America¹.

¹ *Bank of America Merrill Lynch Banco Múltiplo S.A. e Merrill Lynch S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários.*

2. O que é o Canal de Denúncias

É o meio pelo qual os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores do conglomerado Bank of America podem denunciar, sem a necessidade de se identificarem, situações de violação de normas, leis, regras, Códigos ou Políticas Internas, bem como ilicitude ou indício de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição.

3. Quem pode reportar?

Qualquer colaborador, cliente, usuário, parceiro ou fornecedor, acionista e demais envolvidos que fazem parte ou possuem relação com o conglomerado Bank of America podem e devem denunciar, caso assim entendam pertinente.

4. O que reportar?

Toda e qualquer violação de normas, leis, regras, Códigos ou Políticas Internas, bem como ilicitude ou indício de ilicitude de qualquer natureza das quais você tenha conhecimento ou suspeita, sejam elas praticadas pelo próprio conglomerado ou qualquer de seus funcionários, colaboradores e/ou diretores.

O Canal de Denúncias não é o meio de comunicação mais apropriado para solicitar informações ou registrar reclamações sobre produtos e serviços. Para este fim, deve-se utilizar a **Ouvidoria** através do Canal de Atendimento **0800 886 2000**.

5. Como reportar?

Através de Linha Direta de Denúncias:

- **0800 721 8036 (Ligação gratuita)**

A denúncia pode ser realizada de forma anônima ou identificada, garantindo a confidencialidade da identidade do denunciante, além de independência e imparcialidade no seu tratamento.

6. O que acontece com o reporte?

A questão será investigada pela área adequada, como os Departamentos de Auditoria Interna, Recursos Humanos, Jurídico ou outro adequado.

É estritamente proibida qualquer intimidação ou retaliação contra qualquer pessoa que faça uma denúncia de boa fé no canal de denúncias, mesmo que os fatos sejam considerados como incorretos ou inconclusivos posteriormente.

As informações fornecidas ao Canal de Denúncias serão processadas e compartilhadas apenas com aqueles que têm necessidade de serem informados, como órgãos reguladores e aqueles envolvidos na investigação, resolução e, caso necessário, na correção do problema.