

## REGULAMENTO CANAL DE DENÚNCIAS

### 1. APRESENTAÇÃO E OBJETIVO

A PAGPRIME estabelece um canal de comunicação acessível a todos os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores. Por meio deste canal, é possível relatar situações suspeitas ou atividades ilícitas, garantindo o anonimato daqueles que se manifestarem. Nosso objetivo é receber informações sobre questões relacionadas às atividades da instituição, promovendo transparência e responsabilidade.

O gerenciamento e disponibilização do canal de denúncias externo é realizado por empresa independente, imparcial e com reconhecido tempo de mercado chamada Contato Seguro (<https://www.contatoseguro.com.br/>). Nosso canal possui disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, funcionando ininterruptamente para atender às necessidades de comunicação de todo o público.

O Canal de Denúncias não apenas se alinha às boas práticas e resoluções pertinentes à responsabilidade da PAGPRIME, mas também promove um padrão elevado de confiança, imparcialidade e segurança no processo de comunicação e tratamento das denúncias recebidas. Este mecanismo é fundamental para garantir a conformidade e a eficácia na gestão de relatos, assegurando a integridade e a transparência nas operações da organização.

### 2. DIRETRIZES GERAIS

O Comitê de Apuração Interna é responsável pelo acolhimento das denúncias recebidas e pelo encaminhamento da comunicação para área competente, atuando com confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção, elementos fundamentais para o adequado processamento e resolução das questões reportadas.

**PÚBLICO**

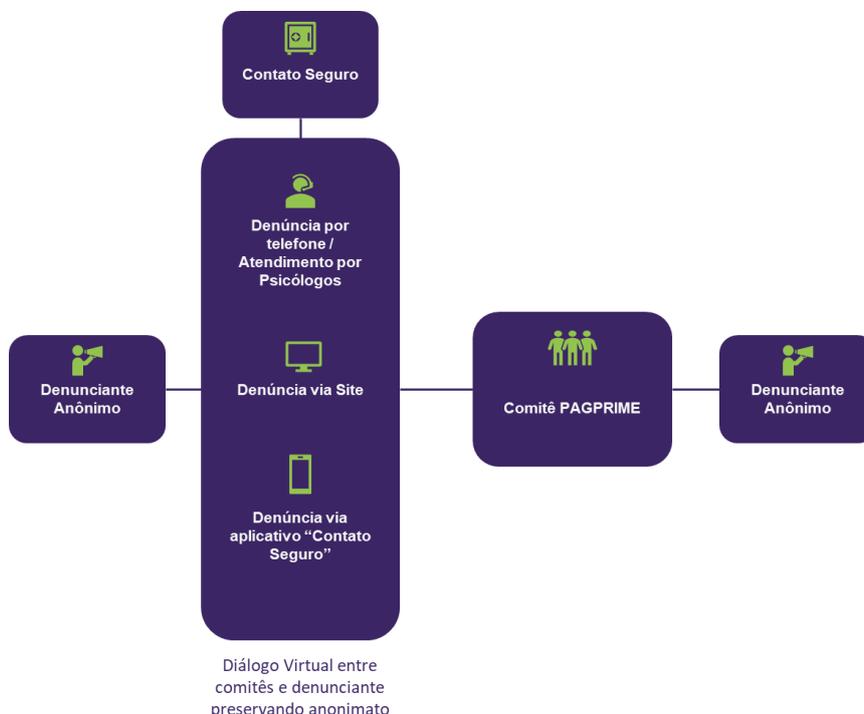
Ouvidoria 0800 810 8078 | [www.contatoseguro.com.br/ouvidoriapagprime](http://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriapagprime)



## REGULAMENTO CANAL DE DENÚNCIAS

O procedimento de utilização do Canal de Denúncias é apresentado na **Figura 1** e seu entendimento segue detalhado abaixo:

- Denunciante entra em contato por um dos canais disponíveis (Web ou aplicativo da Contato Seguro).
- Ao iniciar a descrição da denúncia, o manifestante pode optar pelo anonimato;
- Denunciante seleciona o tipo de denúncia que deseja relatar e descreve o fato;
- A empresa Contato Seguro avalia a denúncia, garantindo anonimato e indicando a criticidade da denúncia;
- O Comitê de Apuração Interna da PAGPRIME avalia a denúncia e repassa para área competente, monitorando ações e prazo;
- O Comitê de Apuração Interna da PAGPRIME informa a devolutiva sobre a denúncia ao manifestante.



**Figura 1** – Fluxo de Atendimento.

## REGULAMENTO CANAL DE DENÚNCIAS

O canal de denúncia está disponível 24 horas no endereço: [www.contatoseguro.com.br/pagprime](http://www.contatoseguro.com.br/pagprime). Poderão ser reportados quaisquer indícios de ilicitude relacionados às atividades da PAGPRIME, tais como, de forma exemplificativa:

- Vazamento ou Uso Indevido de Informações;
- Comportamento inadequado (conduta ética);
- Fraude ou Roubo de Dinheiro;
- Exposição de dados pessoais (LGPD);
- Violação à Legislação;
- Assédio (Moral ou Sexual);
- Condições de trabalho;
- Lavagem de dinheiro;
- Falhas em controles internos;
- Perda ou Roubo de Maquininha.

O Canal de Denúncias não deve ser utilizado para registro de reclamações de produtos e serviços. Para este fim, disponibilizamos o Canal de Ouvidoria através do telefone **0800 810 8078** e pelo portal [www.contatoseguro.com.br/ouvidoriapagprime](http://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriapagprime).

### 2.1. CONFIDENCIALIDADE

Todas as pessoas que tiverem conhecimento das comunicações realizadas através do Canal de Denúncias são obrigadas a manter sigilo sobre a identidade do denunciante e do denunciado.

Toda denúncia recebida será tratada com máxima confidencialidade em relação ao denunciante, sem comprometer as obrigações legais e a proteção dos direitos das pessoas físicas ou jurídicas acusadas injustamente. Em casos em que a denúncia



## REGULAMENTO CANAL DE DENÚNCIAS

resulte na abertura de um processo judicial ou administrativo, a identidade do denunciante pode ser solicitada pela autoridade judicial ou administrativa competente.

As pessoas que realizarem denúncias de boa-fé estarão resguardadas de qualquer forma de discriminação ou punição em virtude das suas ações. É estritamente vedado aplicar represálias ou qualquer consequência adversa contra alguém por ter comunicado atividades supostamente ilícitas ou criminosas. A proibição de punição não exclui a possibilidade de adoção de medidas disciplinares caso uma investigação interna conclua que a denúncia é falsa e foi feita de má-fé pelo denunciante.

### 2.2. TRATAMENTO E RESOLUÇÃO DAS DENÚNCIAS

O processamento das denúncias recebidas pela PAGPRIME é conduzido pelo Comitê de Apuração Interna, composto por representantes dos departamentos Jurídico, Compliance, TI, Recursos Humanos, Financeiro, Suporte e SAC.

A investigação interna deve ser concluída em até 30 dias úteis, podendo ser prorrogada mediante justificativa. Se houver a necessidade de prorrogação, o denunciante será informado do novo prazo por meio de mensagem no Canal de Denúncias.

O denunciante pode acompanhar o status da denúncia a qualquer momento que achar necessário, através do número de protocolo informado no momento da manifestação enviada pelo Canal de Denúncias.

Após a conclusão da investigação, a PAGPRIME, por meio do Comitê de Apuração Interna, entrará em contato com o denunciante por meio de resposta no site





## REGULAMENTO CANAL DE DENÚNCIAS

do Canal de Denúncias ou fornecerá o resultado diretamente àqueles que se identificaram.

A PAGPRIME mantém registros detalhados do histórico completo das investigações, incluindo a apuração e suas conclusões, bem como os documentos fundamentais utilizados durante esse processo. Esses registros estão disponíveis para a instituição a fim de subsidiar futuras ações de cunho policial e/ou judicial.

