



Canal de Denúncias Banpará

Manual do usuário

Introdução

O Canal de Denúncias disponibilizado pelo Banpará é uma das ferramentas que compõem um plano estruturado de *compliance*, visando reforçar a transparência no relacionamento com os *stakeholders* e o compromisso com as melhores práticas de Governança Corporativa. Este canal é direcionado para reportes que envolvam irregularidades, fraudes e/ou transgressões ao Código de Ética e Conduta Institucional do Banpará, assim como os demais normativos internos e dispositivos regulatórios e legais aplicáveis ao negócio do Banco.

Esta ferramenta é sigilosa e imparcial, garantindo o anonimato do denunciante, se requerido, e está disponível a todos os públicos do Banpará, interno e externo.



Outros meios de comunicação

Caso seu objetivo seja registrar reclamações, elogios, críticas e sugestões, referentes a produtos e serviços prestados pelo Banpará, você deve fazer uso de outros canais de comunicação disponibilizados pelo Banpará, acessados pelo menu Fale Conosco:



The screenshot shows the Banpará website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: BANPARÁ, PRODUTOS, SERVIÇOS, INVESTIMENTOS, GOVERNO, and SOCIOAMBIENTAL. Below this, there are promotional banners for 'PARCELAMENTO AUTOMÁTICO', 'Banpará Vai à Praia', 'Consignado', 'CDB', and 'BCard - Campanha de Fidelidade'. A central navigation bar includes icons for 'ENCONTRE seu Banpará', 'VÍDEOS em destaque', 'FALE COM o Presidente', and 'SIC Informação'. Below this is a 'Últimas Notícias' section with three news items. At the bottom, there is a 'Mais Banpará' section with links for 'Cobrança', 'Concursos', 'Cotação Eletrônica', 'Dicas de Segurança', 'Licitações', 'Políticas de Privacidade', and 'Relações com Investidores'. A 'Fale Conosco' section is highlighted with a red dashed box and contains the following contact information: Central Banpará (3004.4444 | 0800.285.8080), Ouvidoria (0800.280.9040), SAC (0800.280.6605), and Deficiente Auditivo (0800.280.1817). A red arrow points from this section to a larger callout box on the right.

Fale Conosco

Central Banpará
3004.4444 | 0800.285.8080

Ouvidoria
0800.280.9040

SAC
0800.280.6605

Deficiente Auditivo
0800.280.1817

Canal de Denúncias Banpará

Acesso ao Canal de Denúncias

O link para acesso ao Canal de Denúncias está disponível no site oficial do Banco (www.banpara.b.br). Na página inicial do site, menu “Fale Conosco”, parte inferior da tela, clicar em Canal de Denúncias Banpará:



Acesso Sua Conta | Mapa do Site | Fale Conosco

BANPARÁ | PRODUTOS | SERVIÇOS | INVESTIMENTOS | GOVERNO | SOCIOAMBIENTAL

PARCELAMENTO AUTOMÁTICO
 Cartões de Crédito Banpará MasterCard®

Banpará Vai à Praia
 Limite de crédito com prazo definido para ser liquidado.

Consignado
 Limite de Crédito Especial, com adesão rápida e sem burocracia.

CDB
 Aplicação financeira em que o investidor sabe o valor do resgate.

BCard - Campanha de Fidelidade
 Compre com BCard e ganhe pontos.

ENCONTRE seu Banpará | VÍDEOS em destaque | FALE COM o Presidente | SIC Informação

Últimas Notícias | Leia mais Notícias

Mais Banpará
 Cobrança
 Concursos
 Cotação Eletrônica
 Dicas de Segurança
 Licitações
 Políticas de Privacidade
 Relações com Investidores
 FAQ

Fale Conosco
 Central Banpará
 3004.4444 | 0800.285.8080
 Ouvidoria
 0800.280.9040
 SAC
 0800.280.6605
 Deficiente Auditivo
 0800.280.1817

Área Externa
 Banco 24h
 Saque e Pague

Banpará nas Redes
 Facebook | Twitter | YouTube

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ | Banpará - Banco do Estado do Pará

Fale Conosco

Central Banpará
3004.4444 | 0800.285.8080

Ouvidoria
0800.280.9040

SAC
0800.280.6605

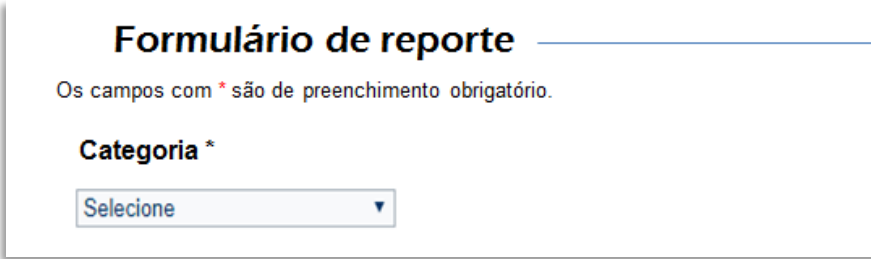
Deficiente Auditivo
0800.280.1817

Canal de Denúncias Banpará

Preenchendo o formulário

O formulário do Canal de Denúncias Banpará é composto por alguns campos. Aqueles marcados com asterisco (*), são de preenchimento obrigatório.

O primeiro item a ser informado é a categoria da sua denúncia, selecionada dentre as seguintes opções:



Formulário de reporte

Os campos com * são de preenchimento obrigatório.

Categoria *

Selecione ▼

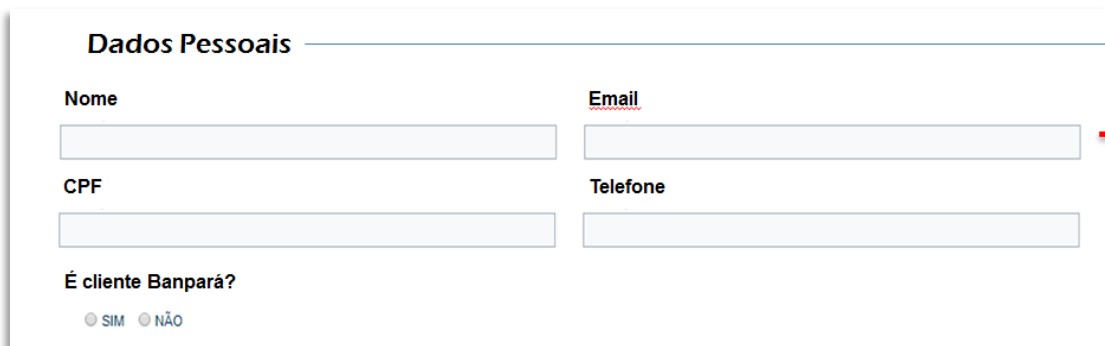
A red arrow points from the 'Selecione' dropdown menu to the first category option in the list below.

- ⊗ **Fraudes e Erros:** envolve a ocorrência de fraudes internas, caracterizadas por atos ilegais, envolvendo improbidade, dissimulação ou quebra de confiança; falhas, irregularidades, infrações e descumprimento de normas que resultem ou possam resultar em prejuízos financeiros e patrimoniais,
- ⊗ **Desvio Comportamental:** casos relativos a comportamento funcional ou de terceiros que tenham relação com o Banco, gestão de conflitos e clima organizacional;
- ⊗ **Segurança / Sinistros:** casos relativos à(s) ocorrência(s) de sinistros(s) e ameaças à segurança da Instituição, que resulte(m) ou possa(m) resultar em prejuízo financeiro e/ou dano patrimonial;
- ⊗ **Corrupção e Prevenção à Lavagem de Dinheiro:** situações em que se caracterize recebimento de vantagem indevida para agente público com o objetivo de facilitar, acelerar algum procedimento institucional ou fraudar a concorrência; transações financeiras suspeitas que possam caracterizar a dissimulação/ocultação da natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal para que aparentem ter origem legítima (simulação de licitude).

Em cada uma das categorias apresentadas, as denúncias podem ser relacionadas a funcionários do Banpará, membros da alta administração e/ou prestadores de serviço terceirizados.

Preenchendo o formulário

Indicada à categoria da denúncia, o próximo passo é o preenchimento dos campos de Dados Pessoais. Estes itens são de preenchimento opcional, garantindo a possibilidade de o autor da denúncia manter-se anônimo.



Dados Pessoais

Nome

Email

CPF

Telefone

É cliente Banpará?

SIM NÃO

- 🚫 **Nome:** preenchimento do nome completo do denunciante, sem abreviações;
- 🚫 **E-mail:** endereço de email para que o Banpará possa entrar em contato, caso necessário;
- 🚫 **CPF:** o número do CPF deve ser preenchido no formato “xxx.xxx.xxx-xx”;
- 🚫 **Telefone:** número de telefone para que o Banpará possa entrar em contato, caso necessário. Deve ser preenchido, com DDD, no formato “(xx) xxxxx-xxxx”;
- 🚫 **“É cliente do Banpará?”:** marcar “Sim” ou “Não”, indicando se é correntista do Banco.

Preenchendo o formulário

A última parte do formulário corresponde aos campos destinados ao detalhamento da denúncia propriamente dita.

O que você quer denunciar?

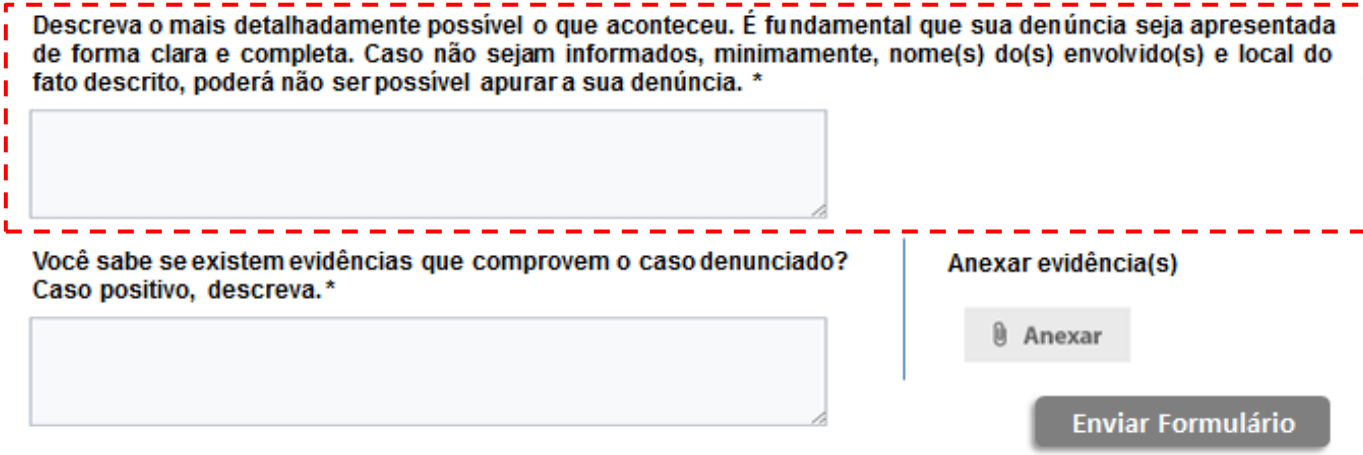
Descreva o mais detalhadamente possível o que aconteceu. É fundamental que sua denúncia seja apresentada de forma clara e completa. Caso não sejam informados, minimamente, nome(s) do(s) envolvido(s) e local do fato descrito, poderá não ser possível apurar a sua denúncia. *

Você sabe se existem evidências que comprovem o caso denunciado? Caso positivo, descreva.*

Anexar evidência(s)

Anexar

Enviar Formulário



- ⊗ O primeiro campo é de preenchimento obrigatório, pois será nele que o autor irá relatar a denúncia. É fundamental que este seja preenchido de forma clara e com o maior detalhamento possível, apontando nome(s), data(s), local(is) e outras informações relevantes a fim de garantir que a demanda seja bem fundamentada e possa ser apurada, sobretudo quando se tratar de denúncia anônima em que não será possível acionar o autor para coleta de informações adicionais.

Preenchendo o formulário

A última parte do formulário corresponde aos campos destinados ao detalhamento da denúncia propriamente dita.

O que você quer denunciar?

Descreva o mais detalhadamente possível o que aconteceu. É fundamental que sua denúncia seja apresentada de forma clara e completa. Caso não sejam informados, minimamente, nome(s) do(s) envolvido(s) e local do fato descrito, poderá não ser possível apurar a sua denúncia. *

Você sabe se existem evidências que comprovem o caso denunciado?
Caso positivo, descreva.*

Anexar evidência(s)

 Anexar

Enviar Formulário

- ⊗ No campo seguinte, também de preenchimento obrigatório, o autor poderá relatar quanto à existência de comprovações da denúncia apresentada, descrevendo-a. A descrição cuidadosa da mesma é imprescindível para a apuração da demanda. Caso o autor da denúncia não possua as evidências, poderá indicar testemunhas ou pessoas que possam ser contatadas para fornecimento de provas.

Preenchendo o formulário

A última parte do formulário corresponde aos campos destinados ao detalhamento da denúncia propriamente dita.

O que você quer denunciar?

Descreva o mais detalhadamente possível o que aconteceu. É fundamental que sua denúncia seja apresentada de forma clara e completa. Caso não sejam informados, minimamente, nome(s) do(s) envolvido(s) e local do fato descrito, poderá não ser possível apurar a sua denúncia. *

Você sabe se existem evidências que comprovem o caso denunciado?
Caso positivo, descreva.*

Anexar evidência(s)

 Anexar

Enviar Formulário

- Por fim, o último item é a possibilidade de anexar documentos comprobatórios da denúncia apresentada (fotos, vídeos, arquivos de texto...). Poderá ser enviado mais de um arquivo, no entanto o tamanho total dos anexos não poderá exceder 10 MB.

Preenchendo o formulário

A última parte do formulário corresponde aos campos destinados ao detalhamento da denúncia propriamente dita.

O que você quer denunciar?

Descreva o mais detalhadamente possível o que aconteceu. É fundamental que sua denúncia seja apresentada de forma clara e completa. Caso não sejam informados, minimamente, nome(s) do(s) envolvido(s) e local do fato descrito, poderá não ser possível apurar a sua denúncia. *

Você sabe se existem evidências que comprovem o caso denunciado?
Caso positivo, descreva.*

Anexar evidência(s)

 Anexar

Enviar Formulário

- Concluído o preenchimento de todos os itens necessários, basta clicar no ícone “Enviar Formulário” para salvar o registro.

Acesso a informações

Na página do Canal de Denúncias, estão disponíveis documentos que poderão auxiliar os usuários deste meio de comunicação, a saber:

- 🌀 Código de Ética e de Conduta Institucional;
- 🌀 Manual do usuário de utilização do Canal de Denúncias;
- 🌀 Perguntas frequentes: após a implantação do Canal e com a sua utilização, serão registradas neste item as principais dúvidas recebidas, juntamente com as respectivas respostas, a fim de orientar e esclarecer os usuários.

Canal de Denúncias Banpará

O Canal de Denúncias disponibilizado pelo Banpará é uma das ferramentas que compõem um plano estruturado de *compliance*, visando reforçar a transparência no relacionamento com os *stakeholders* e o compromisso com as melhores práticas de Governança Corporativa. Este canal é direcionado para reportes que envolvam irregularidades, fraudes e/ou transgressões ao Código de Ética e Conduta Institucional do Banpará, assim como os demais normativos internos e dispositivos regulatórios e legais aplicáveis ao negócio do Banco.

Esta ferramenta é sigilosa e imparcial, garantindo o anonimato do denunciante, se requerido, e está disponível a todos os públicos do Banpará, interno e externo.

Reclamações, elogios, críticas e sugestões, referentes a produtos e serviços prestados pelo Banpará, devem ser realizadas por meio das opções Fale Conosco, disponibilizadas no menu abaixo.

Links relacionados

[Código de Ética](#)[Manual do Canal de Denúncias](#)[Perguntas frequentes](#)

Dúvidas?

Em caso de dúvidas acerca do Canal de Denúncias, entre em contato através do endereço de email canaldedenuncias@banparanet.com.br.



Canal de Denúncias Banpará

Manual do usuário