



Utilização dos Canais de Comunicação do BNY

Aplicável à	Documento Público
Dono do Procedimento	Luciana Barroso
Autor do Procedimento	André Vasconcelos
Contato do Procedimento	Luciana Barroso

Controle de Versão

Adendo(s) * Deixar em branco se não aplicável		
Type	Nome do Adendo	Dono do Adendo
☐ Região ☐ Departamento ☐ Plataforma ☐ Produto ☐ Entidade Legal	N/A	N/A

* Um adendo registra uma nuance, variação ou desvio aprovado — quanto à forma ou aos meios — para atingir os objetivos de um princípio, regra ou prática estabelecidos, em relação ao requisito mínimo definido neste documento.

1. Introdução

Em consonância com a Resolução 4.859 publicada em 23 de Outubro de 2020 (“Res. 4859”) pelo Banco Central do Brasil, este documento tem por objetivo regulamentar as orientações necessárias sobre o uso de canais de comunicação por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, prestadores de serviço, parceiros ou fornecedores possam comunicar, sem necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas com as atividades da instituição.

A título de informação, a Res. 4.859 versa sobre a remessa de informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e sobre a disponibilização de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição.

2. Aplicabilidade/Escopo

Este documento busca regulamentar os canais de comunicação que são disponibilizados pelo BNY para a comunicação de situações com indícios de ilicitude, de qualquer natureza, relacionadas às suas atividades, em atendimento à Res. 4.859.

Importante destacar que os canais disponibilizados neste documento tem como escopo exclusivo o tratamento de denúncias, cabendo o direcionamento de eventuais solicitações e/ou reclamações relacionadas a produtos para nossos canais de Atendimento ou Ouvidoria

Destacamos que temos o compromisso de garantir a confidencialidade e imparcialidade no tratamento de das denúncias recebidas, com o emprego de esforços pautados na independência e isenção a fim de que a apuração seja o mais ágil e assertiva possível. Adicionalmente, esclarecemos que em nossas políticas corporativas tem tolerância zero contra qualquer tipo de retaliação a um a um reporte realizado de boa fé, valorizando a colaboração de seu relato para que nossa Companhia esteja sempre no mais alto padrão ético.

3. Condução e apuração da denúncia.

É importante destacar que toda e qualquer denúncia recebida pelo BNY, independente do canal utilizado, é avaliado de forma isenta e imparcial buscando uma apuração dos fatos, bem como a implementação de ações pertinentes.

Para que a investigação de sua denúncia tenha maior eficácia, é importante que, em seu relato, disponha do maior nível de informações e detalhes possíveis (respondendo “quem?”, “como?”, “quando”, “onde?”, “de que forma?”, etc.). Com base nesses insumos a denúncia será, devidamente verificada, e aplicaremos as medidas cabíveis ao caso e, se aplicável, reportaremos às autoridades competentes.

4. Canais de Comunicações Disponíveis

O BNY é uma instituição financeira que possui abrangência global e, por causa disso, disponibiliza canais de comunicação diversos, demonstrando sua preocupação em estabelecer um fluxo sem barreiras e retaliações, onde todas as comunicações de boa fé são bem vindas e avaliadas com os cuidados necessários, inclusive, quanto à possibilidade de se manter a confidencialidade do comunicante (observe os canais adequados que possuem a opção de comunicação anônima).

Vide abaixo a nossa lista de canais para comunicações da natureza que é coberta pela Resolução em escopo. Esta informação também é mantida registrada em nosso Código de Conduta publicado no website do BNY. Atente-se que destacamos abaixo dentre os canais de comunicação que possuímos, aqueles mais indicados ao público brasileiro (grifo realizado em azul). Adicionalmente, indicamos a quem melhor se destina os canais em questão, bem como aqueles que são possíveis a comunicação anônima.

4.1. Ethics HelpLine - operado por membros do Escritório de Ética da Companhia.

Destinado aos: Funcionários, Colaboradores, Clientes, Usuários, Parceiros ou Fornecedores

- Brasil: 0800-891-3813
- Estados Unidos e Canadá: 1-888-635-5662
- Europa: 00-800-710-63562
- Austrália: 0011-800-710-63562
- Ásia: código de acesso internacional adequado +800-710-63562 (exceto Japão)
- Japão: código de acesso internacional adequado +800-710-6356
- Todas as outras localidades: ligue a cobrar para 412-236-7519

Observe que sua chamada telefônica pode ser anônima.

E-mail: <mailto:ethics@bny.com> (Para permanecer anônimo, use a linha de ajuda por telefone para relatar sua preocupação.)

4.2. Ethics HotLine - operado pela EthicsPoint, administradora independente de linhas diretas.

Destinado aos: Funcionários, Colaboradores, Clientes, Usuários, Parceiros ou Fornecedores

(Operado pela EthicsPoint, uma administradora independente de linha direta)

- Estados Unidos e Canadá: 1- 866-294-4696
- Fora dos Estados Unidos, ligue para o AT&T Direct Número de acesso para seu país e operadora, depois 866-294-4696

Números de acesso direto da AT&T por país/operadora

- Reino Unido: British Telecom 0-800-89-0011; C&W 0-500-89-0011; INTLO-800-013- 0011
- Índia: 000-117
- Brasil: 0-800-890-0288
- Irlanda: 1-800-550-000; Universal International Freephone 00-800-222-55288
- Japão: Softbank Telecom 00 663-5111; KDDI 00 539-111
- Austrália: Telstra 1-800-881-011; Optus 1-800-551-155
- Hong Kong: Hong Kong Telephone 800-96-1111; New World Telephone 800-93- 2266
- Cingapura: Sing Tel 800-011-1111; StarHub 800-001-0001

Observe que todos os contatos da EthicsPoint podem ser anônimos.

4.3. Reporte na WEB: [http: www.ethicspoint.com](http://www.ethicspoint.com) (hospedado nos servidores seguros da Ethics Point e não no site ou na Intranet da Companhia).

Destinado aos: Funcionários, Colaboradores, Clientes, Usuários, Parceiros ou Fornecedores

Note, no passo a passo a seguir, que todos os contatos com a EthicsPont podem ser anônimos.

Passo a Passo: Como fazer a denúncia por este canal?

Ao acessar o site www.ethicspoint.com, será aberta a página em inglês. Se preferir, pode ser selecionado o idioma em português e, após isto, a página será aberta conforme abaixo. Para iniciar um novo relato, prossiga na seção Emita um Novo Relatório Agora, inserindo o nome da organização.

The screenshot shows the NAVEX EthicsPoint website interface. At the top, there is a banner with the NAVEX logo and a row of flags representing various countries. Below the banner, there are two main sections: 'File a New Report via EthicsPoint®' and 'Follow-up on an Existing Report'. The 'File a New Report' section has a text input field labeled 'Enter Organization Name' with 'BNY' entered, and a 'Submit' button. The 'Follow-up on an Existing Report' section has a 'Report Key' input field and a 'Password' input field, both empty, with a 'Submit' button. Below these sections, there is a paragraph stating 'Providing anonymous, confidential hotlines for organizations worldwide.' followed by NAVEX's goal statement and a list of steps for reporting. The steps are: 1. Enter the name of the organization for which you are submitting a report and select the correct option. 2. Click on the Violation Category that best describes the issue you are reporting. 3. Agree to the 'Terms and Conditions' then complete the form. 4. Before submitting your report, create a password to follow-up on your report. Below the steps, it says 'After submitting your report, you'll be assigned a report key. Your password and report key allow you to follow-up on your report.'

Na tela seguinte, dado o nome genérico informado, serão disponibilizadas as opções para selecionar qual a empresa mais enquadra na denúncia informada.

The screenshot shows the 'ethics.point' website interface. At the top, there is a banner with the 'ethics.point' logo and the text 'You are now in an EthicsPoint Secure Area | File a Report'. Below the banner, there is a search results section. It says 'The following matches were found for "BNY" in our database. Please select the correct company or institution:'. Below this, it says 'We found the following companies or institutions:'. There is a radio button next to 'BNY Mellon Corporation' which is selected. Below this, there is a button labeled 'Select Company/Institution'. Below this, there is a text input field labeled 'If you made a mistake, please enter the correct name:' with 'BNY' entered. Below this, there is a button labeled 'Search Again'. At the bottom of the page, there is a footer with the NAVEX logo, links for 'Privacy Statement', 'Terms of Use', and 'Cookie Statement', and a copyright notice '© 2026 NAVEX Global Inc., All Rights Reserved.' There are also two logos: 'SAS70 Type II Certified' and 'PRIVACY FEEDBACK Powered by TRUSTe'.

4.4. Comunicação de Incidentes

Destinado aos: Funcionários, Colaboradores

Se sua preocupação tem a ver com atividades atípicas, você deve preencher um relatório de Comunicação de Incidente dentro de 72 horas. Nos EUA você pode criar o relatório de Comunicação de Incidente usando o ícone que já está na sua área de trabalho.

Em outros locais, você deve entrar em contato com seu Departamento de Compliance para obter sua assistência no cumprimento de diretrizes específicas ao país onde você se encontra.

(*) Cumpre mencionar que a legislação brasileira institui um prazo de 24 horas, a partir da data de determinação, para o reporte de atividades atípicas

4.5. Caixa de Correio do Diretor (EUA)

Destinado aos: Funcionários, Colaboradores, Clientes, Usuários, Parceiros ou Fornecedores. Este canal é mais direcionado ao público americano.

Se sua preocupação tem a ver com auditoria ou a contabilidade, você também pode comunicar sua preocupação ao Diretor Presidente do Conselho (que é independente da administração).

Você pode entrar em contato com o Diretor Presidente enviando um e-mail para non-managementdirector@bnymellon.com ou por correio endereçado a:

Corporação BNY
Estação Church Street
Caixa Postal 2164
Nova York, Nova York 10008-2164 EUA
Atenção: Diretor não administrativo

Observe que a opção de correio postal pode ser anônima.

5. Apêndices

5.1. Governança do Documento

5.1.1. Revisão Periódica

Esse procedimento deve ser revisado a cada 24 meses.

5.1.2. Propriedade/Perguntas

A propriedade deste Procedimento pertence ao Proprietário mencionado na capa deste documento. As dúvidas devem ser direcionadas ao Proprietário ou Contato(s) indicados: compliance@bny.com

5.2. Controle de Versão

Número da Versão	Data da Mudança	Author (and Role of Author) of Change	Description of Change
3.0	20 de Agosto de 2026	André Vasconcelos	Atualização da marca e contatos
2.0	09 de Janeiro de 2023		Revisado com pequenas alteração
1.0	07 de dezembro de 2020		Primeira Versão