



## 2º Semestre 2025

## Origem das comunicações

**10.585** | Comunicações  
Recebidas

**5.135**  
Acolhidas

49%

**5.450**  
Não Acolhidas (\*)

51%

**10.476**  
Finalizadas (\*\*)

99%

**8**

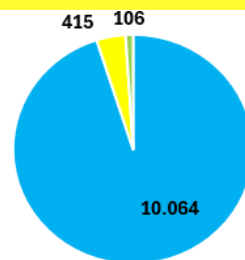
Envolvendo Alta  
Administração

0,07%

**12,18**

Prazo médio de  
resposta

Em dias úteis



■ Site ■ Telefone ■ WhatsApp - Chatbot

## Notas NTS

Pesquisa de Satisfação (*net trust score*)



(\*) quando faltam informações mínimas para a análise dos fatos relatados.  
(\*\*) posição em 23.02.2026.

## Principais assuntos

Assuntos	Qtde	%
Imprudência, negligência e imperícia	879	8%
Conduta Inadequada de Natureza Moral	729	7%
Fraude – Engenharia Social	708	6%
Fraude – Interna	581	5%
Subterfúgio para cumprimento de metas	540	5%

## Funcionários denunciantes\*\*\*\*

% em relação ao total de funcionários

**2159**  
Funcionários  
denunciantes

2,6%

**82.465**  
Total de  
Funcionários

## Principais conclusões

Conclusões	Qtde	%
Orientação para registro no canal adequado	3.298	31%
Relato em duplicidade/complemento de informações	1131	11%
Orientação sobre prevenção a riscos digitais, fraudes e golpe	977	9%
Relato com informações insuficientes	800	8%
Os fatos relatados não se configuram irregularidade	532	5%

## Funcionários denunciados por cargo\*\*\*\*

**Alta  
Administração**

0,2%

**Gerentes**

66,3%

**Demais  
funcionários**

33,5%

## Principais medidas mitigatórias\*\*\*

Medidas	Qtde	%
Bloqueio de cadastro	58	8%
Bloqueio de chave J (Correspondentes bancários)	38	5%
Monitoramento de processos	31	4%
Notificação ao gestor de rede (Agências)	22	3%
Treinamento e Palestras	11	1%

\*\*\* A empresa utiliza as comunicações recebidas como subsídio para o aprimoramento contínuo e a revisão de suas políticas internas de integridade.

## Funcionários denunciadores por cargo \*\*\*\*

**Alta  
Administração**

0,3%

**Gerentes**

64,7%

**Demais  
funcionários**

35%

\*\*\*\*Foram contempladas as comunicações com denunciante e denunciado identificados.

## Comunicações recebidas por área

**Negócios Varejo**

79%

**Operações**

9,7%

**Negócios Atacado**

2,1%

**Gestão de Pessoas**

1,33%

**Tecnologia**

1,16%

**Negócios Governo**

1,14%

**Jurídico**

0,84%

**Demais**

4,62%