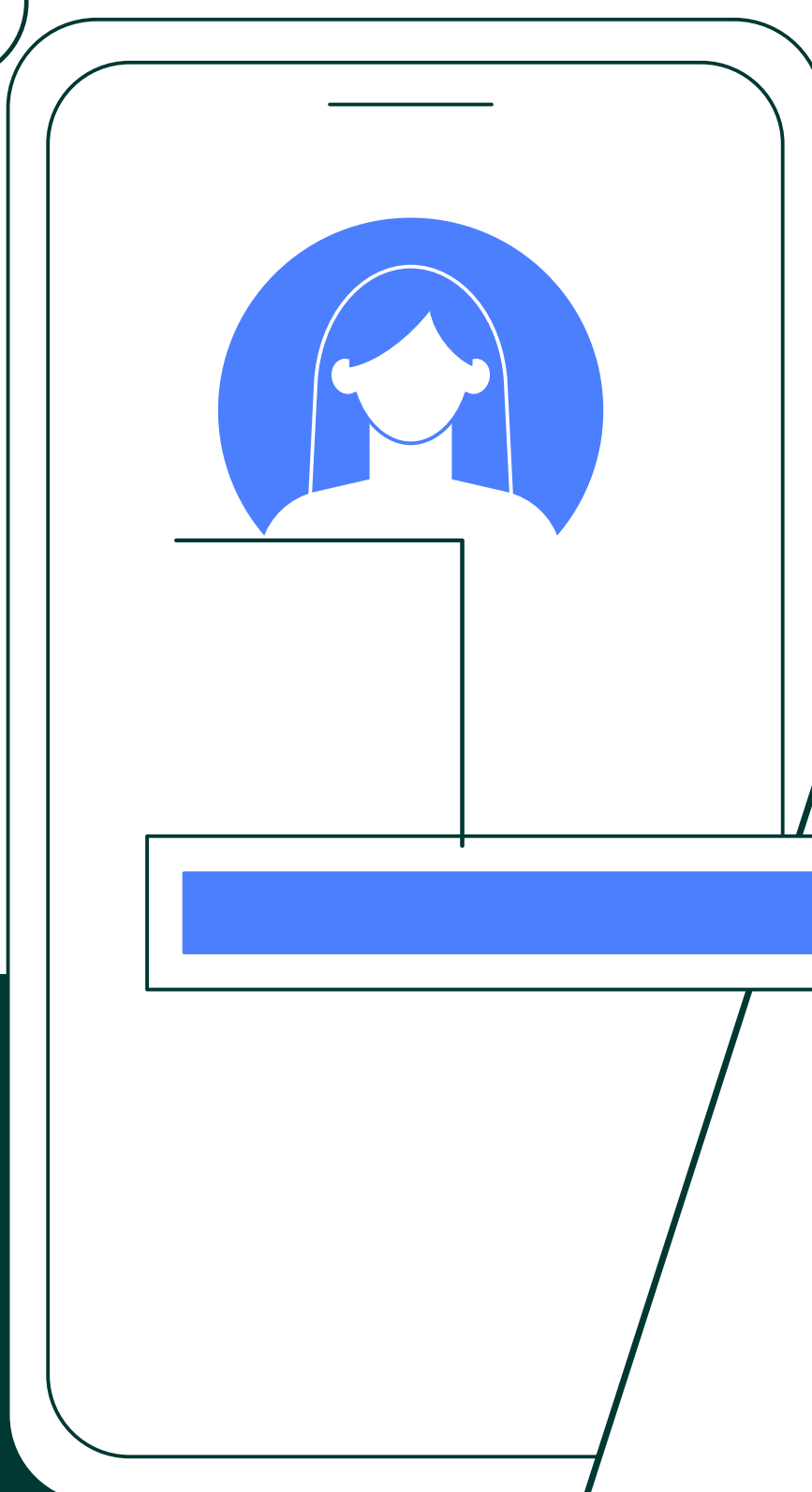
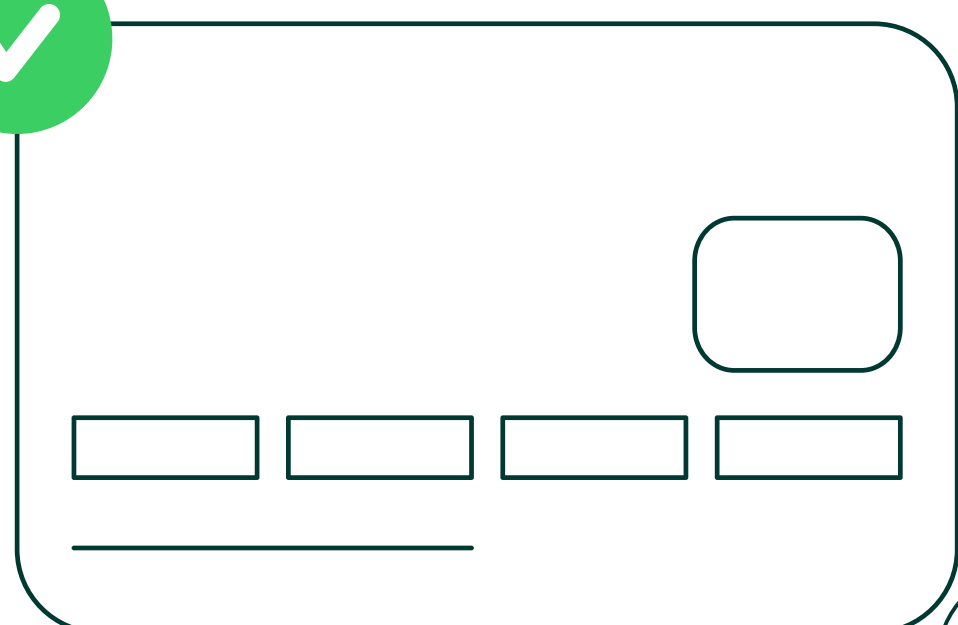




CANAL DE **IRREGULARIDADES** eLO

TRANSPARÊNCIA QUE
FORTALECE RELAÇÕES

CARTILHA DIGITAL



**Sobre
a Elo**

**O que é
o canal**

**Propósito e
Importância**

eLO



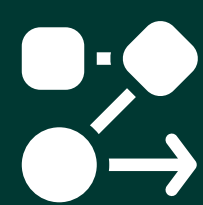
**Quem pode
usar**

**Como
acessar**



Guia de Conteúdo

CLIQUE PARA ACESSAR CADA SEÇÃO



**Entenda o fluxo
do relato**

**Garantias
de Anonimato e
Confidencialidade**

**LGPD
e BACEN**



**Parcerias
Operacionais**

Contato



Sobre a eLO

Atua com **responsabilidade e integridade** em todo o ecossistema de meios de pagamento

Nosso compromisso com a ética, a transparência e a conformidade regulatória fortalece a confiança na marca e **garante relações seguras** com todos os públicos envolvidos





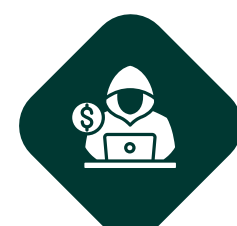
O que é o canal

É uma ferramenta criada para **receber, registrar, tratar e acompanhar**, com segurança e confidencialidade, situações que envolvam:

Fraudes financeiras e cadastrais



Golpes digitais e engenharia social



Uso indevido da imagem do Cartão Elo



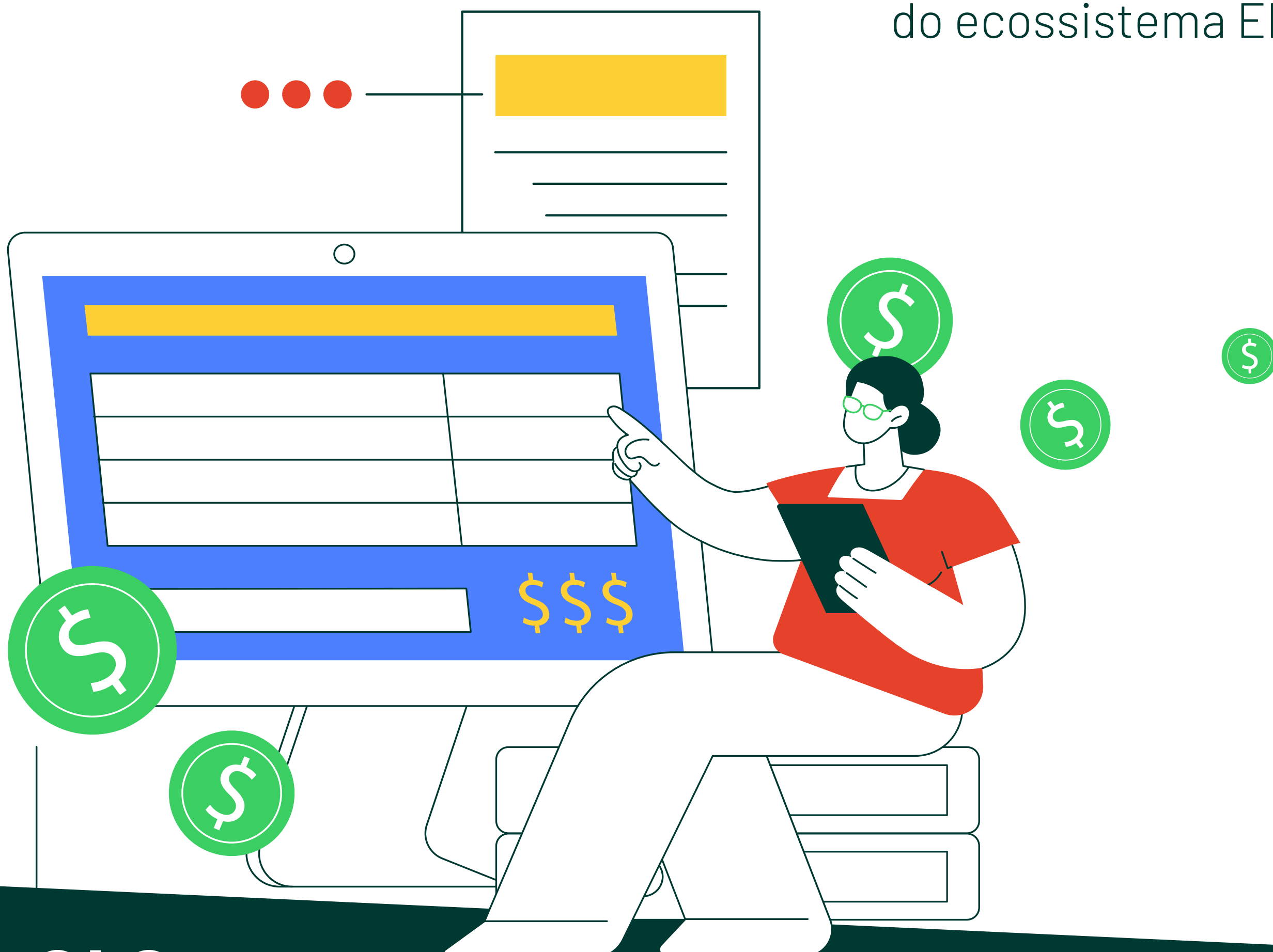
Desvios operacionais e condutas irregulares



Suspeitas de lavagem de dinheiro e crimes financeiros



Ele assegura um processo de **apuração independente, imparcial e responsável**, reforçando a integridade das operações e a proteção do ecossistema Elo





Propósito e Importância



Reforça a governança e a cultura ética da Elo



Previne e mitiga riscos financeiros, reputacionais, operacionais e regulatórios



Fortalece a segurança de clientes, parceiros, colaboradores e de todo o ecossistema Elo



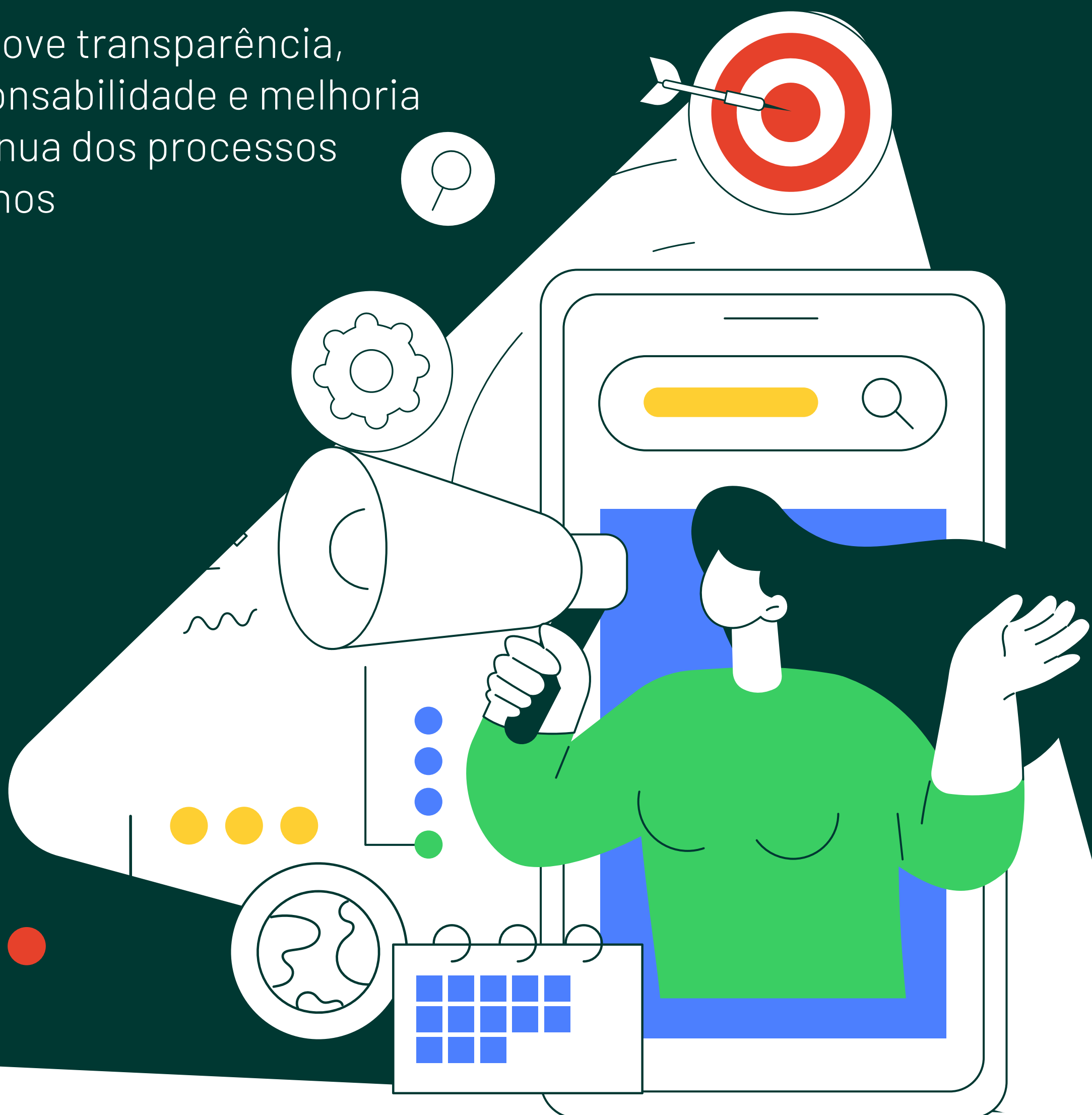
Amplia a capacidade de detecção e resposta a fraudes e práticas suspeitas



Garante sigilo, proteção e opção de anonimato para quem realiza o relato



Promove transparência, responsabilidade e melhoria contínua dos processos internos



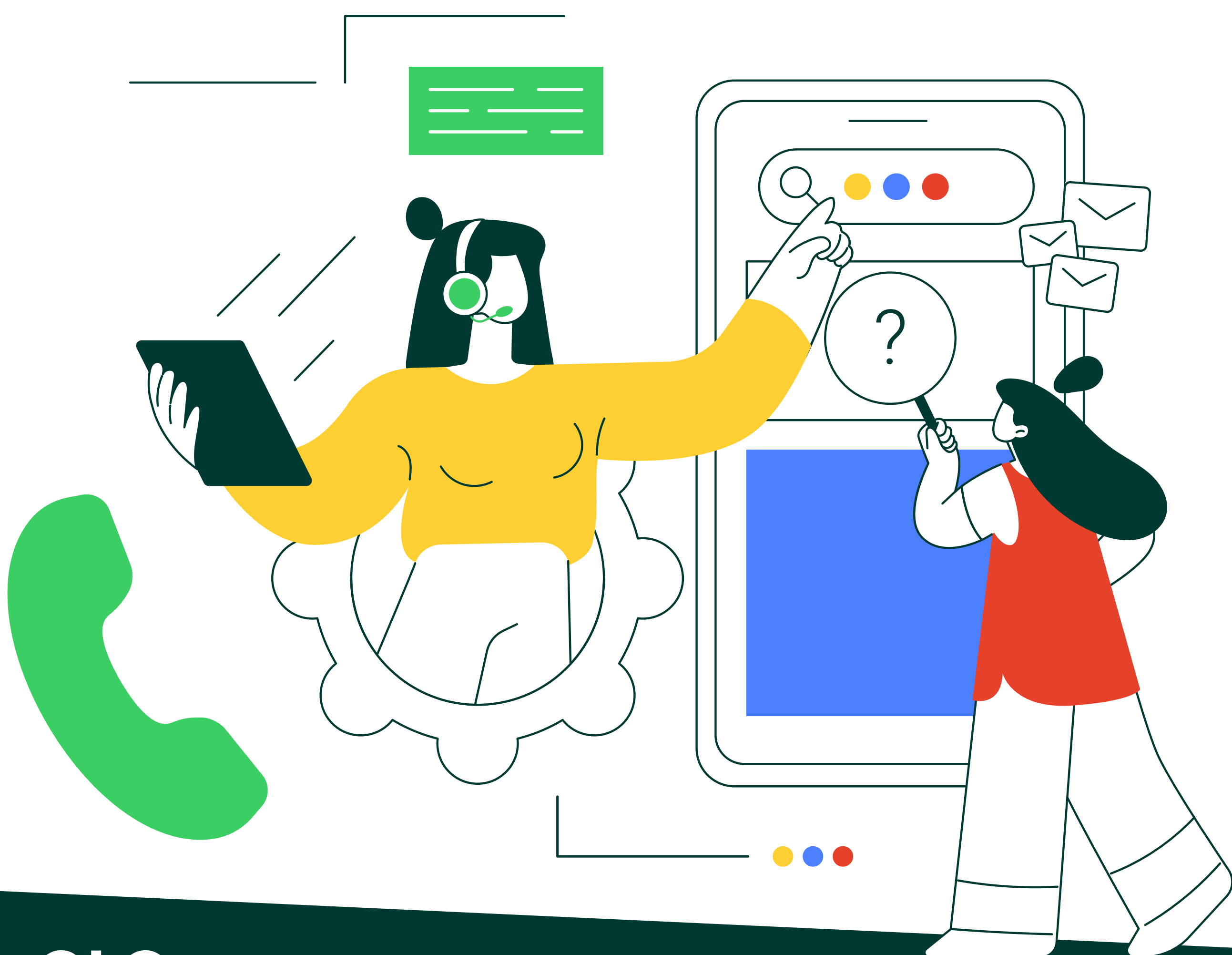


Quem Pode Usar

Qualquer pessoa,
seja do público interno ou externo

Quem envia o relato pode optar por permanecer anônima ou preservar sua identidade. Em ambos os casos, o canal assegura sigilo, confidencialidade e **proteção das informações** durante todo o processo de apuração

Todos os relatos são recebidos e tratados por uma empresa **independente e especializada,** a **Alaint**, garantindo análise imparcial, segura e isenta de conflitos de interesse





Como acessar



Canal confidencial

No site, estão disponíveis:

- Formulário para envio de um relato
- Etapas do processo (passo a passo do relato)
- Consulta de relato por protocolo FAQ (perguntas frequentes)
- Informações sobre proteção de dados



Também é possível registrar relatos pelo telefone:

0800 761 6101

(com opção de atendimento via WhatsApp)

Disponível 24 horas por dia, todos os dias



Entenda o fluxo do relato



Registre o relato

Adicione evidências e informações detalhadas

Anote o protocolo

Guarde o número gerado para acompanhar o andamento do caso

Não compartilhe com terceiros



Fique ligado

O canal poderá solicitar informações complementares, se necessário, para auxiliar na análise

Conclusão do caso

Com o número de protocolo, é possível verificar o status do caso e visualizar sua conclusão





Garantias de Anonimato e Confidencialidade



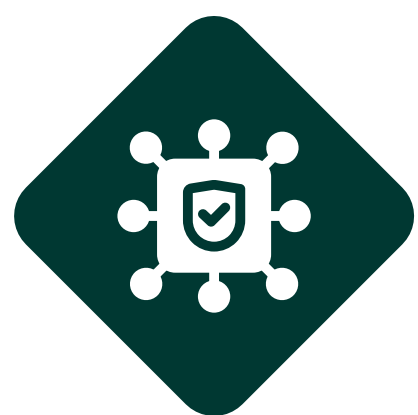
Anonimato opcional

- A pessoa tem a opção de não se identificar ao registrar um relato
- O canal não exige dados pessoais desnecessários para o envio da informação



Proteção durante toda a apuração

- A Elo garante confidencialidade durante todo o tratamento do relato, preservando a identidade dos envolvidos



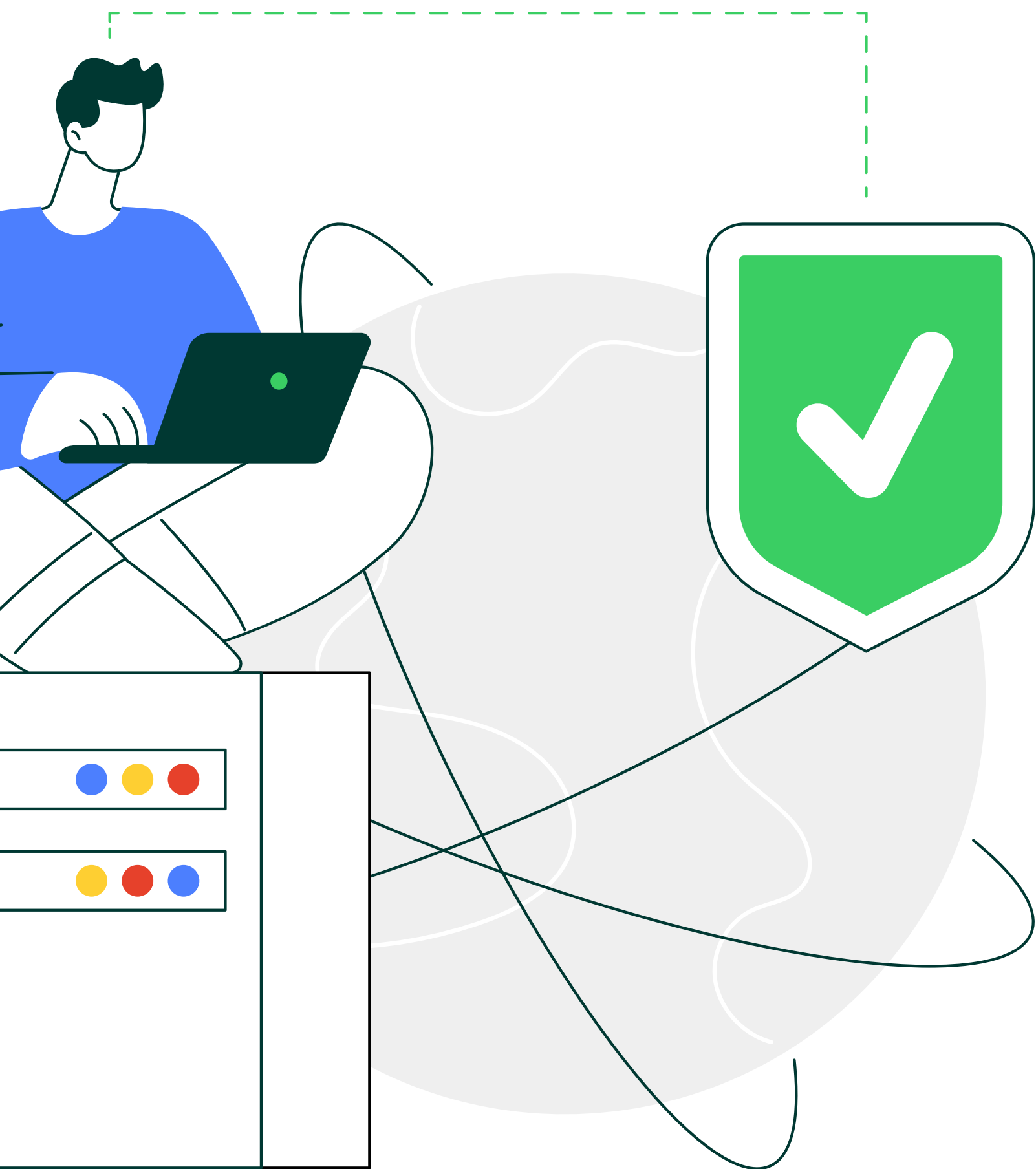
Confidencialidade garantida

- Todas as informações registradas são protegidas e tratadas com segurança
- A identidade só poderá ser divulgada em situações previstas em lei, como determinação judicial ou investigação de ilícitos





Conformidade com a **LGPD** e **normas do** **BACEN**



A **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** e as normas regulatórias aplicáveis do **Banco Central**, garantem que todas as informações sejam tratadas de forma segura, lícita e adequada à legislação vigente



Proteção e uso adequado dos dados

Dados pessoais são **coletados somente quando necessários** à apuração do caso. Todas as informações são tratadas com **finalidade específica e legítima**, em conformidade com a **LGPD**



Retenção e armazenamento seguro

Os dados são armazenados pelo **tempo necessário** à investigação e conclusão do caso. Dados consolidados podem ser utilizados para estatísticas internas, **sem identificação dos envolvidos**



Transparência e direitos do usuário (LGPD)

A pessoa pode solicitar: **exclusão** de dados pessoais, **retificação** ou complementação de informações, **acesso** aos detalhes sobre armazenamento, uso e retenção dos dados



Parcerias

Operacionais

O tratamento inicial realizado pela **Aliant**, em colaboração com a **ABECS**, fortalece a governança, a imparcialidade e a integridade de todo o processo



A **Aliant** é uma empresa independente e especializada responsável por receber, registrar e tratar todos os relatos enviados ao Canal de Irregularidades Elo

Ela garante sigilo absoluto, imparcialidade e tratamento adequado de cada caso, sem conflito de interesses

A **ABECS** (Associação Brasileira das Empresas de Cartões e Serviços) reúne os principais participantes do setor de pagamentos no Brasil, incluindo bandeiras, emissores e credenciadoras

Sua atuação fortalece boas práticas, integridade e segurança em todo o ecossistema do qual a Elo faz parte





CANAL DE IRREGULARIDADES elo

TRANSPARÊNCIA QUE
FORTALECE RELAÇÕES

CARTILHA DIGITAL

Para temas relacionados a ética,
conduta e integridade:

Clique aqui: **Canal de Ética Elo**



0800 792 1005

Para atendimento, dúvidas,
serviços e suporte:

Clique aqui: **Central de Ajuda | Elo**

