



Direitos e Obrigações dos Colaboradores -
Reporte de Incidentes e Linhas de Ética



Índice

Índice	2
1. Âmbito.....	3
2. Objetivos.....	4
3. Definição de conceitos	4
3.1 Irregularidades/Infrações	4
3.2 Whistleblowing.....	6
3.3 Banco de Portugal.....	7
4. Responsabilidades	7
4.1 Colaboradores em geral	7
4.2 Responsáveis departamentais	8
4.3 Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico (GCAJ).....	8
4.4 Auditoria Interna	9
5. Reporte de irregularidades/infrações	9
5.1 Regras Gerais	9
5.2 Requisitos	10
5.3 Meios e Linha de reporte.....	10
5.4 Tratamento das denúncias	11
6. Confidencialidade e proteção do denunciante.....	13
6.1 Confidencialidade	13
6.2 Proteção do <i>whistleblower</i>	14
6.3 Informação sobre a(s) pessoa(s) envolvida(s) no alerta.....	15
6.4 Proteção e preservação de dados	16
6.5 Denúncias anónimas	16
7. Relatórios e Controlo	16
7.1. Reporte	16
8. Regra especial relativa a dados pessoais e tratamento de dados pessoais	17



1. Âmbito

O respeito pelas regras de Compliance baseia-se no princípio da existência de medidas preventivas para assegurar que o Banco Credibom como entidade integrante do Grupo Credit Agricole, no âmbito do controlo interno, não se encontra em situação de presença/prevalência de risco de uma sanção legal, administrativa ou disciplinar, perda financeira significativa ou dano à sua reputação como um resultado da incapacidade de respeitar as disposições específicas para atividades bancárias e financeiras. Estas disposições podem ser legais ou regulamentares, ser expressas em padrões profissionais ou códigos de conduta, ou podem ser apenas instruções do órgão executivo.

Paralelamente, vem o Banco de Portugal (BdP), por meio do Aviso N.º 3/2020, em concretização do disposto no artigo 115.º-X do Decreto-Lei n.º 298/92, que estabelece o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras ("RGICSF"), estabelecer deveres de comunicação por parte dos Administradores e dos membros dos órgãos de supervisão, junto do BdP, quando se verificarem situações de desconformidade com o normal funcionamento do Banco, quer sejam por estes detetadas ou a estes transmitidas pelos colaboradores, tendo a Lei 93/2021 de 20 de dezembro vindo mais tarde estabelecer o regime geral de proteção de denunciadores de infrações.

O programa de Compliance do Grupo Credit Agricole SA está baseado em três pilares fundamentais: uma organização assente na esfera da função de Compliance, um conjunto de procedimentos que regulam o exercício desta função e a existência de sessões de sensibilização/formação que assegurem a assimilação dos princípios e regulamentos existentes.

Organização: a organização explora duas linhas de negócio - Compliance e Assessoria Jurídica - que constituem a função de Compliance na sua generalidade;

Um conjunto de procedimentos a serem adaptados a todas as entidades do Grupo CA, SA com os seguintes objetivos:

- 1.1. Especificar as regras de funcionamento para as duas linhas de negócio (Compliance e Assessoria Jurídica), assim como a cooperação entre as respetivas Áreas;
- 1.2. Reiterar os princípios e medidas operacionais que devem ser respeitados, quer para as atividades focadas no cliente ("Know Your Customer", lançamento de novos produtos e atividades, etc.);
- 1.3. Organizar formas de comunicação que permitam envolver a área de Compliance e criação de meios de rastreabilidade confiáveis.

Existência de sessões de sensibilização/formação que permitam:

- 1.4. Desenvolver uma boa compreensão do mecanismo de Compliance, incluindo as questões, conceitos, diretrizes e procedimentos;
- 1.5. Adotar comportamentos face às situações que ocorrem no seio da entidade;
- 1.6. Desenvolver novas práticas.

A implementação destas disposições cria condições favoráveis para o reforço dos controlos *a priori* e, assim, contribuir para o seu mecanismo de controlo permanente. No entanto, quando estas medidas



preventivas não evitam a ocorrência de uma lacuna ou irregularidade de Compliance, é importante que a questão:

- 1.7. Seja detetada e analisada o mais rápido possível;
- 1.8. Suscite a atenção dos responsáveis das Unidades Orgânicas e em especial do Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico (“**GCAJ**”);
- 1.9. Seja monitorizada e corrigida, e as suas causas eliminadas.

O objetivo deste procedimento é então definir os princípios, responsabilidades e processos que irão reger estas três etapas do processo.

Desta forma, com este documento pretende-se:

- 1.10. Assegurar a aplicabilidade do conceito Irregularidade/infração;
- 1.11. Garantir a existência de mecanismos para reporte, análise e correção de irregularidades e infrações, como parte fundamental do processo de auto-regulação e auto-correção no seio do reforço da política de Compliance do Credibom;

2. Objetivos

Este documento pretende definir e formalizar as regras de gestão de um sistema de deteção, reporte e correção de incidentes e irregularidades na aplicação de leis, regulamentos, código de conduta e padrões profissionais, assim como garantir a existência de um mecanismo de controlo na gestão do mesmo salvaguardando a confidencialidade das situações que se enquadrem no âmbito deste documento.

O direito de denúncia visa reforçar a prevenção de riscos, mediante a concessão a qualquer colaborador ou candidato a colaborador do Grupo, qualquer pessoa singular, interna ou externa ao Grupo e ao Credibom, nomeadamente qualquer fornecedor ou subcontratado com quem o Grupo tenha estabelecido uma relação comercial, o denunciante (ou whistleblower) de meios para comunicar, de boa-fé, qualquer suposto facto de que tenha tomado conhecimento pessoalmente, no âmbito descrito nas secções 3.1 e 5.2 deste procedimento.

O uso do direito de denúncia é opcional para os colaboradores, e a não utilização do mesmo não pode ser objeto de quaisquer consequências para os mesmos.

3. Definição de conceitos

3.1 Irregularidades/Infrações

A centralização de irregularidades/infrações através de um processo de reporte permite uma avaliação da exposição ao risco de Compliance por parte do Banco Credibom SA e em consequência do Grupo CA, SA.

Uma irregularidade/infração (de Compliance) é definida como uma anomalia que possa surgir durante a implementação efetiva das obrigações de acordo com as disposições específicas para as atividades bancárias e financeiras, sejam as mesmas, o produto de leis ou regulamentos, normas profissionais ou de



códigos de conduta, ou emissão de instruções do órgão executivo. Esta definição aplica-se às situações envolvendo entidades externas ou apenas intervenientes internos.

Consideram-se irregularidades/infrações os atos ou omissões, relacionadas, designadamente, com:

- i. O cumprimento das leis ou regulamentos, normas profissionais ou de códigos de conduta, ou emissão de instruções do órgão executivo;
- ii. A preservação do património dos clientes e acionista;
- iii. A imagem e reputação institucional;
- iv. As situações suscetíveis de configurarem abuso de confiança ou autoridade ou má gestão;
- v. Qualquer violação grave dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, a saúde e segurança das pessoas ou do ambiente, decorrentes das atividades do grupo e das atividades dos subcontratados ou dos fornecedores com quem seja mantida uma relação comercial, cujas atividades estejam relacionadas com essa atividade;
- vi. Qualquer violação das regras constantes de atos da União Europeia referidos no anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, das normas nacionais que executem, transponham ou deem cumprimento a tais atos ou de quaisquer outras normas constantes de atos legislativos de execução ou transposição dos mesmos, incluindo as que prevejam crimes ou contraordenações, referentes aos domínios de:
 - Contratação pública;
 - Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
 - Segurança e conformidade dos produtos;
 - Segurança dos transportes;
 - Proteção do ambiente;
 - Proteção contra radiações e segurança nuclear;
 - Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
 - Saúde pública;
 - Defesa do consumidor;
 - Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação.

As informações constantes do reporte podem ter por objeto infrações/irregularidades cometidas, que se estejam cometendo ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como tentativas de ocultação de tais infrações/irregularidades.

De acordo com a sua categorização, a irregularidade/infração pode ser ativa ou passiva:



Ativa - quando um colaborador, de forma consciente, realiza, autoriza ou não divulga uma operação considerada como não conforme e/ou proibida.

Passiva - quando um colaborador realiza ou autoriza uma transação desconhecendo que a mesma não se encontra em conformidade ou é proibida, de acordo com as políticas definidas (internas e externas à organização).

A gravidade da ocorrência depende:

Das consequências financeiras ou os seus resultados em termos de sanções disciplinares, profissionais, administrativas ou regulamentares;

Das consequências penais para o Banco, seus administradores, diretores e colaboradores;

Do risco que representam para a imagem ou a reputação do Banco.

A classificação da informação associada à irregularidade/infração reportada é da responsabilidade da função Compliance, eventualmente em coordenação com outras Unidades Orgânicas. Este nível é definido com base na gravidade dos detalhes, o risco de sanções legais, administrativas ou disciplinares, o risco de reputação para o Banco e conseqüentemente para o Grupo Crédito Agricole e, quando aplicável, de acordo com o Aviso n.º 18/2020.

As irregularidades/infrações não devem ser confundidas com Reclamações, as quais são objeto de regulamentação e tratamento específico, via Área de Reclamações e Entidades Externas.

3.2 Whistleblowing

Trata-se de um canal que permite o reporte de irregularidades/infrações de Compliance. A par dos canais de denúncia externa previstos na Lei n.º 93/2021 (nomeadamente, o Ministério Público, os órgãos de polícia criminal e o Banco de Portugal, entre outros), o Banco dispõe de canais de denúncia interna operados de dois modos, para efeitos de receção e seguimento de denúncias, a saber:

Canais de denúncia internos operados internamente:

- o Suportado na gestão de contactos informais entre colaboradores do Credibom ou elementos externos ao Credibom e seus colaboradores.
Desta forma, qualquer participação pode ser apresentada por escrito (p.e., email), verbalmente ou em reunião com a maior brevidade possível, após tomada de conhecimento da irregularidade.

Canais de denúncia internos operados externamente:

- o Suportado em ferramenta de reporte –Linha de reporte.

Nestes casos existe um mecanismo de reporte dedicado para o efeito, comum ao Grupo CAFPM, assegurado com recurso a um fornecedor externo, o qual é acessível de qualquer local.



Todos os reportes realizados por esta via são apenas acessíveis pelo GCAJ, garantindo-se a confidencialidade da informação.

Esta plataforma será desenvolvida com maior detalhe na secção 5.3.

De referir que, independentemente da forma de comunicação, sempre que uma situação chegue ao conhecimento do GCAJ, a mesma será analisada.

Todos os canais de denúncia interna permitem a apresentação e o seguimento seguros de denúncias, a fim de garantir a exaustividade, integridade e conservação da denúncia, a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciantes e a confidencialidade da identidade de terceiros mencionados na denúncia, e de impedir o acesso de pessoas não autorizadas.

Independentemente da forma de operação dos canais internos, garante-se a independência, a imparcialidade, a confidencialidade, a proteção de dados, o sigilo e a ausência de conflitos de interesses no desempenho de funções.

3.3 Banco de Portugal

Está igualmente disponível no site de Banco de Portugal, um dispositivo de reporte de infrações através do qual é possível fazer a participação de infrações dos seguintes deveres previstos no:

No Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras;
No Regulamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junho de 2013, relativo aos requisitos prudenciais para as instituições de crédito e para as empresas de investimento

A participação pode ser efetuada através do preenchimento do formulário web disponível em:

<https://www.bportugal.pt/webform/participar-uma-infracao>

Mais informação disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/participar-uma-infracao>

4. Responsabilidades

Todos os colaboradores do Banco comprometem-se, quer através do Código de Conduta quer pelas disposições ao nível do Código de Trabalho e demais legislação aplicável, a respeitar as disposições legislativas ou regulamentares que regem as atividades bancárias e financeiras, assim como todas as normas éticas e profissionais aplicáveis ao Credibom e as instruções da Comissão Executiva.

4.1 Colaboradores em geral

Compete a todos os colaboradores, numa situação em que o colaborador suspeitar ou observar a existência de uma irregularidade/infração, informar, presencialmente ou por escrito, o GCAJ ou utilizar o mecanismo de reporte descrito no ponto 3.2 e 5.3.



Aquando do reporte deverão ser assegurados os seguintes requisitos:

Limitar as declarações sobre os factos em questão;

Os factos utilizados para descrever a irregularidade/infração não podem violar a privacidade dos colaboradores, administradores ou diretores, e mais genericamente, a privacidade de terceiros, como por exemplo de clientes;

A ocorrência deve ser apresentada factualmente usando a consideração e profissionalismo expectável por parte do colaborador.

4.2 Responsáveis departamentais

Compete a todos os responsáveis departamentais, independentemente da sua posição na hierarquia na organização do Credibom, assegurar a comunicação de todas as situações que lhes sejam reportadas relativamente a irregularidades/infrações pelos colaboradores que, por qualquer razão, optem por não utilizar os canais de denúncia devidamente disponibilizados para o efeito.

Sempre que solicitado pelo GCAJ, os responsáveis pelos departamentos poderão intervir na análise e investigação das denúncias, assim como na implementação de medidas corretivas.

Aquando da comunicação da irregularidade/infração ao GCAJ deverá ser assegurado o reporte da seguinte informação:

Descrição;

Impactos;

As suas causas e consequências, a fim de permitir decidir pela:

o Necessidade de investigação adicional ou intervenção da Direção de Recursos Humanos ou outra UO aplicável;

o Realização de medidas imediatas para evitar a ocorrência de novas situações ou manutenção dos impactos decorrentes da verificação do incidente;

4.3 Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico (GCAJ)

Compete ao GCAJ assegurar:

A definição de regras e procedimentos para a gestão de irregularidades/infrações;

A disponibilização de ferramentas para assegurar o reporte atempado de irregularidades/infrações, garantindo a confidencialidade do declarante, assim como dos visados nas irregularidades/infrações reportadas, em conformidade com as regras e regulamentação em vigor;



Na sequência do ponto anterior assegurar a existência de informação e formação, quer aos colaboradores como a elementos externos ao Banco, dos mecanismos existentes para reporte de irregularidades/infrações;

A gestão da ferramenta de suporte à linha de reporte –Whistleblowing, garantindo os requisitos de segurança e confidencialidade definidos;

Com exceção dos eventos associados ao próprio GCAJ, a análise de todas as irregularidades/infrações que sejam reportadas ao GCAJ, assegurando igualmente um registo centralizado das mesmas, em base de dados própria, independentemente da forma de comunicação;

Proceder às diligências consideradas necessárias, quer direta ou indiretamente, para garantir um cabal esclarecimento das irregularidades/infrações comunicadas;

Assegurar a realização de reportes à Comissão Executiva assim como aos órgãos sociais do Banco Credibom das irregularidades/infrações reportadas, quer numa perspetiva de monitorização do dispositivo de controlo interno, assim como em respeito pelos procedimentos de alerta em vigor, incluindo os aplicáveis ao reporte ao acionista;

Garantir a integração no mapa de riscos e controlos permanentes do Banco de medidas corretoras, de modo a evitar a ocorrência de novas irregularidades/infrações. Tal poderá ser assegurado pela revisão dos processos impactados, implementação de controlos, etc.;

Monitorizar numa base regular as deficiências identificadas e respetiva implementação do plano de ação definido, assim como assegurar o reporte regular do seu cumprimento à Comissão Executiva.

4.4 Auditoria Interna

Compete à auditoria interna, no âmbito das suas funções apoiar na realização de investigações adicionais que sejam entendidas como necessárias de modo a confirmar ou identificar situações de desconformidades decorrentes de irregularidades/infrações reportadas e assim garantir a existência de medidas corretivas.

5. Reporte de irregularidades/infrações

5.1 Regras Gerais

A política de comunicação de irregularidades do Banco assenta nas seguintes linhas gerais:

Categorias de entidades sujeitos ao reporte de irregularidades/infrações: todos os colaboradores ou candidatos a colaboradores de entidades do Grupo, qualquer pessoa singular, interna ou externa ao Grupo e ao Credibom, nomeadamente qualquer fornecedor ou subcontratado com quem o Grupo tenha estabelecido uma relação, titulares dos órgãos de administração ou de gestão ou órgãos fiscais ou de supervisão do Banco, incluindo membros não executivos, e estagiários, remunerados ou não remunerados, poderão exercer o direito de denúncia.

Precisão da comunicação: devem ser reportados os indícios e fundamentos sérios que levam a crer que se está perante uma irregularidade/infração ;



Confidencialidade: é garantida absoluta confidencialidade acerca da identificação das pessoas que efetuarem a comunicação das irregularidades/infrações, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade. As informações são de acesso restrito às pessoas responsáveis por receber ou dar seguimento a denúncias. O mesmo regime também se aplica às pessoas que, na denúncia, sejam referidas como autoras da infração;

Não retaliação ou discriminação: não serão tomadas quaisquer medidas contra os colaboradores ou terceiros que notifiquem comportamentos irregulares. Caso o colaborador denunciante refira que sofreu algum tipo de retaliação por ter comunicado ou participado numa investigação, deve comunicar de imediato essa suspeita ao GCAJ;

Utilização abusiva: a utilização abusiva e de má-fé do mecanismo de comunicação de irregularidades poderá expor o denunciante a procedimentos disciplinares e judiciais, de acordo com a legislação aplicável e na medida que tal seja aplicável;

Medidas de Segurança: nos termos das normas de proteção de dados e de segurança da informação, o Credibom compromete-se a implementar as medidas de segurança adequadas à proteção de informação e dos dados contidos;

Conservação e arquivo de conservação dos dados objeto do tratamento: os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados, devendo ser imediatamente apagados.

Conservação do registo de denúncias: será mantido um registo, em bases de dados própria, de todas as denúncias recebidas que, por sua vez, será conservado, pelo menos, durante cinco anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia. Os registos serão conservados no quadro de um sistema de informação de acesso restrito. O relatório fundamentado sobre as denúncias, preparado na sequência de cada denúncia, deverá ser conservado pelo mesmo prazo.

Segregação de funções: eventos associados aos elementos do GCAJ serão analisados ao nível do Grupo CAFPM (Compliance Group).

5.2 Requisitos

Qualquer denunciante pode denunciar irregularidades/infrações, conforme definidas na secção 3.1, através dos canais de denúncia internos previstos para o efeito na secção 3.2.

Qualquer denúncia relativa a assuntos que não os enumerados na secção 3.1 pode ser comunicado através da linha de gestão hierárquica ou ao Responsável de Compliance da entidade.

As entidades do Grupo continuarão responsáveis pelo cumprimento deste procedimento, tendo em conta os regulamentos locais que se lhes possam aplicar.

5.3 Meios e Linha de reporte

Como mencionado nas secções anteriores, além dos canais de denúncia operados internamente pelo GCAJ



e, eventualmente, em articulação com os responsáveis hierárquicos, para efeitos de receção e seguimento de denúncias –por escrito, verbalmente ou em reunião –os colaboradores (e restantes entidades sujeitas ao reporte de irregularidades/infrações) podem recorrer, alternativamente, à Linha de reporte, desenvolvida através de Plataforma Web disponibilizada para o efeito.

Esta plataforma é assegurada com recurso a uma entidade externa, devidamente especializada para o efeito, encontrando-se previsto contratualmente que a mesma garanta os requisitos de sigilo da identidade do denunciante e confidencialidade da informação, entre outros requisitos referidos na secção 3.2.

Para todas as situações de reporte será assegurada a criação de uma caixa de correio segura que permite a visualização/acompanhamento do evento reportado pelo denunciante, nomeadamente ações desenvolvidas, pedido adicional de informações e estado atual do mesmo.

O reporte com recurso à plataforma *web* é realizado através do acesso a um endereço específico, nomeadamente:

<https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=3CAgr18&c=pt&language=por> .

Este endereço encontra-se disponível 24 horas, 7 dias da semana e é acessível a partir de qualquer rede de internet (rede pública, rede pessoal, rede Credibom).

Encontra-se disponível formulário em língua portuguesa, podendo ser escolhidos outros idiomas.

Após o preenchimento de todos os campos, a irregularidade/infração será encaminhada para gestão pelo Credibom, de acordo com os requisitos definidos neste documento. A eventual não disponibilização de toda a informação poderá comprometer o registo e análise da irregularidade/infração.

De referir que não é assegurado o registo da origem da comunicação.

As denúncias apresentadas verbalmente são registadas, obtido o consentimento do denunciante, mediante:

- a) Gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável; ou
- b) Transcrição completa e exata da comunicação.

Caso o canal de denúncia verbal usado não permita a sua gravação, o GCAJ, deve lavrar uma ata fidedigna da comunicação.

Caso a denúncia seja apresentada em reunião presencial, o GCAJ assegura, obtido o consentimento do denunciante, o registo da reunião mediante:

- a) Gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável; ou
- b) Ata fidedigna.

O GCAJ permite ao denunciante ver, retificar e aprovar a transcrição ou ata da comunicação ou da reunião, assinando-a.

5.4 Tratamento das denúncias

Após a realização do reporte de irregularidades/infrações, seja por via da plataforma de reporte, seja por via



de outros meios (e-mail ou contacto pessoal com o GCAJ) é da responsabilidade do GCAJ proceder à análise e tratamento do mesmo.

Todas as comunicações são acedidas exclusivamente por colaboradores do GCAJ, que possuem acesso à ferramenta de participação de irregularidades/gestão de eventos disponibilizada pelo Grupo - BKMS.

De referir que, se um dos destinatários do reporte for um colaborador do GCAJ, a comunicação deverá ser efetuada diretamente na Linha de reporte, através da plataforma *web*, para que seja acompanhada e tratada pela unidade de Compliance do Grupo CAFPM.

Os factos relatados pelo denunciante devem ser verificados, assegurando-se sempre que a fonte da informação e o visado na denúncia permanecem confidenciais.

As fases associadas ao tratamento são:

Confirmação:

Uma notificação de receção da denúncia será enviada no prazo de sete dias ao denunciante a contar da data de receção da mesma, com a informação, de forma clara e acessível, dos requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade da denuncia externa, exceto quanto a participação seja anónima.

O GCAJ deve promover as ações necessárias à confirmação inicial sobre a existência de fundamentos sérios e suficientes para a realização de uma investigação. Desta forma, poderá ser levado a cabo um contacto prévio com o denunciante, se possível, de forma a serem apuradas as informações consideradas relevantes para a confirmação inicial. O GCAJ poderá comunicar as irregularidades/infrações denunciadas ao nível hierárquico superior dos visados na denúncia, caso esta transmissão não coloque em causa as finalidades do procedimento de participação denúncia. De referir, que este contacto será sempre realizado respeitando o mesmo formato e será realizado de forma a assegurar a confidencialidade da identidade do comunicante.

Esta confirmação inicial deve basear-se nas informações preliminares obtidas e deve ser objeto de um relatório onde se ponderem os seguintes fatores:

- a) A natureza da denúncia, determinando se recai no âmbito das "matérias cobertas";
- b) O caráter irregular do comportamento objeto da denúncia;
- c) A exequibilidade da investigação, com destaque para os potenciais obstáculos da mesma;
- d) As pessoas que possam estar envolvidas ou tenham conhecimento de factos relevantes, que devam ser confrontadas com os dados das investigações ou que devam ser inquiridas.

A realização de investigações depende da direção do GCAJ.

Investigação -abertura de inquérito interno:



Esta fase compreende a realização de diligências para comprovar, ou não, as situações relatadas assim como permitir concluir pela efetiva existência de uma irregularidade/infração.

Deverá ser garantida a recolha de toda a documentação que seja considerada como relevante para suportar os resultados da investigação, quer se confirme a irregularidade/infração ou não. Ao investigar uma denúncia, o GCAJ pode, se considerar necessário, ser apoiado por uma equipa de investigador(es) e especialista(s) identificado(s), sujeito(s) à mais estrita confidencialidade, a funcionar em modo “gabinete de crise”, fornecendo especialização funcional e transversal, a fim de apreciar a admissibilidade e gerir o alerta feito pelo *whistleblower* e permitir decisões coletivas a respeito das ações de acompanhamento a serem tomadas.

Devem ser praticados os atos internos adequados à verificação das alegações e, se for caso disso, à cessação da infração denunciada, inclusive através da comunicação a autoridade competente para investigação da infração, incluindo as instituições, órgãos ou organismos da União Europeia.

O GCAJ trata a denúncia num prazo razoável (definido em 3 meses no Grupo) e comunica regularmente com o *whistleblower* para o manter informado do seguimento da sua denúncia: confirmação de receção, decisão sobre a admissibilidade, tratamento e encerramento do processo.

Decisão:

Como consequência da investigação e da apreciação e avaliação final dos respetivos resultados, o GCAJ proporá o arquivamento, a adoção ou a promoção de medidas adequadas para mitigar a situação identificada e/ou evitar a ocorrência de situações similares no futuro.

Todas as situações de investigação deverão ser aprovadas pela direção do GCAJ.

As medidas de correção devem visar:

Adequar o nível de informação ou a formação do pessoal cuja falta ou insuficiência pode ter conduzido à irregularidade/infração em questão;

Rever os procedimentos e processos associados às causas que originaram a irregularidade/infração.

6. Confidencialidade e proteção do denunciante

6.1 Confidencialidade

As identidades do denunciante e do visado na denúncia têm natureza confidencial e são de acesso restrito às pessoas responsáveis por receber ou dar seguimento a denúncias. A obrigação de confidencialidade estende-se a quem tiver recebido informações sobre denúncias, ainda que não seja responsável ou competente para a sua receção e tratamento.



Assim, o GCAJ trata as denúncias na mais estrita confidencialidade e só partilha a informação comunicada com terceiros cujo envolvimento seja absolutamente essencial para tratar o alerta. Tal inclui uma equipa de investigador(es) ou perito(s) identificado(s), também sujeitos a estrita confidencialidade. Em qualquer caso, a identidade do *whistleblower* e da(s) pessoa(s) envolvida(s) no alerta, bem como toda a informação recolhida pelos recetores do alerta são tratadas de modo confidencial.

A identidade do denunciante só é divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial, sendo que a divulgação da informação deve ser precedida de comunicação escrita ao denunciante indicando os motivos da divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados.

Não obstante, a informação constante da denúncia deve, caso tal seja requerido pelo denunciante, ser transmitida de forma anónima a todos os intervenientes da instituição no processo.

Em geral, a verificação dos factos relatados por um *whistleblower* é realizada de forma que a fonte da informação permaneça confidencial, e que sejam tomadas todas as medidas para evitar colocar o *whistleblower* numa posição incómoda. A estrita confidencialidade da identidade do *whistleblower*, dos factos alegados e das pessoas abrangidas pelo alerta terá que ficar garantida.

Este direito de denúncia descrito no presente procedimento foi concebido para garantir a segurança e confidencialidade de todas as informações fornecidas pelos *whistleblowers*.

6.2 Proteção do *whistleblower*

A proteção do *whistleblower* é garantida, desde que:

denuncie uma irregularidade/infração, de boa-fé¹ e tendo fundamento e indícios sérios obtidos no âmbito da sua atividade profissional para crer que as informações são, no momento da denúncia, verdadeiras;

a divulgação seja feita em conformidade com os procedimentos de denúncia definidos acima, ou outra legislação aplicável.

Se estes critérios forem cumpridos:

- a) A denúncia não constitui, por si, fundamento de responsabilidade disciplinar, criminal, civil ou contraordenacional do denunciante.
- b) O denunciante não pode ser responsabilizado pela obtenção ou acesso às informações que motivaram a denúncia, exceto nos casos em que a obtenção ou acesso às informações constitua crime;
- c) O *whistleblower* não pode ser alvo de atos de retaliação, i.e., o ato ou omissão que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e motivado por uma denúncia interna (externa ou divulgação pública), causou possa causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais. As ameaças e tentativas são igualmente consideradas para este efeito. Neste sentido, presume-se como ato de retaliação, até prova em contrário, e quando aplicado num período de dois anos após a denúncia:

¹ Nestes termos, a boa-fé tem por base a convicção legítima do agente.



-
- (i) as alterações das condições de trabalho, tais como funções, horário, local de trabalho ou retribuição, não promoção do colaborador ou incumprimento de deveres laborais;
 - (ii) a suspensão de contrato de trabalho;
 - (iii) a avaliação negativa de desempenho ou referência negativa para fins de emprego;
 - (iv) a não conversão de um contrato de trabalho a termo num contrato sem termo, sempre que o colaborador tivesse expectativas legítimas nessa conversão;
 - (v) a não renovação de um contrato de trabalho a termo;
 - (vi) o despedimento do denunciante;
 - (vii) a inclusão numa lista, com base em acordo à escala setorial, que possa levar à impossibilidade de, no futuro, o denunciante encontrar emprego no setor ou indústria em causa;
 - (viii) a resolução de contrato de prestação de serviços;
- d) Quaisquer sanções disciplinares aplicadas ao denunciante, no mesmo período de dois anos após a denúncia, presumem-se abusivas.

De salientar que, caso o whistleblower seja alvo de retaliações, o mesmo poderá ser indemnizado por eventuais danos sofridos, assim como requerer as providências adequadas às circunstâncias do caso, com o fim de evitar a verificação ou a expansão dos danos.

O whistleblower tem direito a proteção jurídica, podendo beneficiar de proteção de testemunhas em processo penal.

Em derrogação da alínea a) supra, a proteção do *whistleblower* cessa caso se venha a provar que determinada denúncia foi feita de forma deliberada e manifestamente infundada ou que foi feita em violação dos requisitos dispostos no presente documento –previstos no RGICSF e na Lei n.º 93/2021, podendo o denunciante ser disciplinar, civil ou criminalmente responsabilizado. A pessoa que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia poderá responder solidariamente com este pelos danos causados.

Além disso, qualquer pressão sobre um whistleblower para obstruir o reporte de um alerta constitui uma infração punível com sanções disciplinares e criminais.

A proteção conferida é extensível, com as devidas adaptações, a:

- a) Pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial, incluindo representantes sindicais ou representantes dos trabalhadores;
- b) Terceiro que esteja ligado ao denunciante, designadamente colega de trabalho ou familiar, e possa ser alvo de retaliação num contexto profissional; e
- c) Pessoas coletivas ou entidades equiparadas que sejam detidas ou controladas pelo denunciante, para as quais o denunciante trabalhe ou com as quais esteja de alguma forma ligado num contexto profissional.

6.3 Informação sobre a(s) pessoa(s) envolvida(s) no alerta

Qualquer pessoa visada numa denúncia é presumida inocente até que as alegações sejam investigadas e os factos verificados.

O GCAJ notifica a pessoa visada na denúncia das alegações contra si, para que tenha a oportunidade de fazer ouvir a sua posição. Pode, no entanto, decidir tomar medidas cautelares, sobretudo para evitar a destruição de provas, antes de notificar a pessoa objeto do alerta.



Todas as medidas necessárias para garantir a confidencialidade da identidade da pessoa objeto do alerta são aplicadas.

6.4 Proteção e preservação de dados

Qualquer pessoa identificada na denúncia tem o direito, a qualquer momento, nos termos da regulamentação aplicável, de ter acesso aos seus dados pessoais, a opor-se por motivos legítimos ao seu tratamento, a vê-los corrigidos, a solicitar a sua eliminação, a limitar o seu tratamento ou a dar instruções sobre o procedimento aplicável aos seus dados pessoais em caso de morte da pessoa identificada.

Em Portugal, qualquer pessoa identificada pode apresentar queixa à CNPD, cujos dados de contacto se encontram no endereço Internet: www.cnpd.pt.

Todas as informações e/ou documentos obtidos no âmbito de uma denúncia e durante todas as operações realizadas relativas à admissibilidade e processamento da denúncia devem ser arquivados em estrita conformidade com a regulamentação relativa à proteção de dados pessoais.

Assim que o GCAJ receber uma denúncia, os dados relativos a essa denúncia que não caibam no seu âmbito serão destruídos ou arquivados depois de as denúncias serem anonimizadas, sem demora.

6.5 Denúncias anónimas

O denunciante poderá optar por fazer a comunicação sem se identificar, ou seja, através de uma denúncia anónima.

O denunciante anónimo que seja posteriormente identificado beneficia da proteção conferida pela lei aos denunciantes, contanto que satisfaça as condições previstas.

7. Relatórios e Controlo

O GCAJ informará regularmente o seu órgão de administração assim como a sua Compliance Business Line do Grupo e fornecerá uma análise quantitativa e qualitativa das denúncias recebidas.

7.1. Reporte

A partir de todas as denúncias efetuadas ao abrigo do presente documento é elaborado um relatório fundamentado, pelo GCAJ, que contém a análise da denúncia, as medidas adotadas ou a justificação para a não adoção de quaisquer medidas.

Deverá ser assegurado o reporte do relatório preparado à Comissão Executiva do Credibom e ao Conselho de Administração ou outro similar, i.e., o relatório de cada denúncia efetuada, que seja enquadrável no âmbito deste documento, garantindo-se a apresentação dos resultados decorrentes das investigações realizadas e estado das medidas corretivas (*follow-up*) adotadas ou a adotar, ou com uma justificação para a não adoção de quaisquer medidas. Neste reporte a identificação dos denunciantes será sempre mantida confidencial.



Desde já se define os seguintes requisitos do relatório a:

- a) Número identificativo da comunicação
- b) Data de receção
- c) Modo de transmissão
- d) Classificação da Comunicação (nível de prioridade)
- e) Descrição da natureza da comunicação
- f) Medidas tomadas em virtude da comunicação
- g) Estado atual do processo (pendente ou encerrado)
- h) Responsável pela Unidade Orgânica e colaborador

O Banco deve, ainda, enviar ao Banco de Portugal um relatório anual com a descrição dos canais de denúncia de irregularidades/infrações e com indicação sumária das participações recebidas e do respetivo processamento. O relatório anual deve ser preparado de acordo com o Aviso n.º 18/2020.

8. Regra especial relativa a dados pessoais e tratamento de dados pessoais

Em resultado das obrigações e regras previstas no Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016), o RGPD"ou "GDPR," qualquer tratamento de dados pessoais terá que respeitar as referidas regras. Da mesma forma, todos os documentos do corpo normativo devem respeitar os princípios subjacente a esta regulamentação. Assim, qualquer regra ou operação relativa a tratamento de dados pessoais que possa estar incluída no texto da presente CPS ou na GPS que lhe esteja associada, se aplicável, que seja contraditória aos requisitos do GDPR é desde já considerada como nula, devendo para o efeito ser consultada a GPS 533, prevalecendo sempre as orientações dessa GPS 533 para todos os tratamentos de dados pessoais.

Para esclarecimento, é entendido ao abrigo do GDPR como:

- 1) Dados Pessoais, qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, sendo considerada identificável uma pessoa que possa ser identificada, direta ou indiretamente, como por exemplo através do nome, de um número de identificação, dos dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular;
- 2) Tratamento de Dados, uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a eliminação ou a destruição.