

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

Maio 2024
Versão 7.0



| | Responsável | Data |
|------------------------|--|------------|
| Elaborada por: | Direção de Compliance (CMP) | 13/05/2024 |
| Verificada por: | Direção de Risco Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral do Banco CTT Direção de Recursos Humanos do Banco CTT 321 Crédito | 20/05/2024 |
| Apreciada por: | Conselho Fiscal 321 Crédito | 22/07/2024 |
| Adotada por: | Conselho de Administração 321 Crédito | 24/07/2024 |

Controlo de versões

| Versão | Data | Editor | Aprovador | Data de entrada em vigor | Observações |
|--------|------------|--|-----------|--------------------------|--|
| 3.0 | 18/11/2021 | Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral | CA | 18/11/2021 | Revisão Anual e Atualização do documento em conformidade com o disposto do aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal |
| 4.0 | 15/03/2022 | Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral | CA | 11/04/2022 | Inserção do período de conservação das comunicações efetuadas e dos relatórios a que elas deem lugar pelo prazo de sete anos em matéria de BCFT. |
| 5.0 | 15/06/2022 | Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral | CA | 05/07/2022 | Atualização face à entrada em vigor da Lei n.º 93/2021 de 20 de dezembro que estabelece o regime geral de proteção de denunciante de infrações |

| | | | | | |
|-----|------------|--|----|------------|---|
| 6.0 | 20/09/2023 | Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral | CA | 21/09/2023 | Revisão anual Alteração do nome do Canal de Ética para Canal de Conduta e do Fórum de Ética para Fórum de Conduta. |
| 7.0 | 24/07/2024 | Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral | CA | 29/07/2024 | Revisão Anual |

Referências relacionadas

Documento

Código de Conduta do Grupo Banco CTT

Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho

Código de Ética do Grupo CTT

Manual de Tratamento de Comunicações de Irregularidades ao abrigo da Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*) (SP0249)

| | Responsável | Data |
|------------------------|--|------------|
| Elaborado por: | Direção de <i>Compliance</i> (CMP) | 13/05/2024 |
| Verificado por: | Direção de Risco (RSC) Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral (SJU/SG) Direção de Recursos Humanos (RH) 321 Crédito | 20/05/2024 |
| Apreciado por: | Comissão Executiva (CE) | 21/05/2024 |
| Aprovado por: | Comissão de Auditoria (CAUD) | 22/05/2024 |
| Aprovado por: | Conselho de Administração (CA) | 27/05/2024 |

Controlo de versões

| Versão | Data | Editor | Aprovador | Data de entrada em vigor | Observações |
|--------|------------|--|-----------|--------------------------|--|
| 1.0 | 07/12/2016 | Direção de Organização, Meios e Processos | CE e CA | 07/12/2016 | Versão Inicial |
| 2.0 | 02/05/2019 | Direção de Organização, Meios e Processos | CA | 02/05/2019 | Alteração do canal disponibilizado para a comunicação de irregularidades. |
| 3.0 | 02/11/2021 | Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral | CA | 15/11/2021 | Revisão Anual e Atualização do documento em conformidade com o disposto do aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal |
| 4.0 | 28/02/2022 | Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral | CA | 15/03/2022 | Inserção do período de conservação das comunicações efetuadas e dos relatórios a que elas deem lugar pelo prazo de sete anos em matéria de BCFT. |
| 5.0 | 30/05/2022 | Direção de Serviços Jurídicos e | CA | 15/06/2022 | Atualização face à entrada em vigor da Lei n.º 93/2021 de 20 de dezembro que |

| | | | | | |
|-----|------------|--|----|------------|---|
| | | Secretaria-Geral | | | estabelece o regime geral de proteção de denunciante de infrações |
| 6.0 | 24/07/2023 | Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral | CA | 01/08/2023 | Revisão anual Alteração do nome do Canal de Ética para Canal de Conduta e do Fórum de Ética para Fórum de Conduta. |
| 7.0 | 27/05/2024 | Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral | CA | 28/06/2024 | Revisão Anual |

Referências relacionadas

Documento

Código de Conduta do Grupo Banco CTT

Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho

Código de Ética do Grupo CTT

Manual de Tratamento de Comunicações de Irregularidades ao abrigo da Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*) (SP0249)

Índice

| | |
|--|-----------|
| 1. Introdução..... | 7 |
| 1.1. OBJETIVOS E ÂMBITO DA POLÍTICA | 7 |
| 1.2. RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA POLÍTICA | 8 |
| 1.3. DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA | 9 |
| 1.4. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA | 10 |
| 1.5. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA..... | 10 |
| 2. Modelo de Comunicação de Irregularidades..... | 11 |
| 2.1. ENQUADRAMENTO | 11 |
| 2.2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES | 11 |
| 2.3. IRREGULARIDADES ABRANGIDAS | 13 |
| 2.4. PROCESSO DE RECEÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES | 14 |
| 2.5. TRAMITAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES..... | 15 |
| 2.6. CONSERVAÇÃO DOS REGISTOS E DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES..... | 17 |
| 2.7. REPORTE..... | 17 |
| 2.8. OUTROS DEVERES DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES | 18 |
| 2.9. DADOS PESSOAIS E CONSERVAÇÃO DE DADOS..... | 18 |
| 3. Conceitos e Definições | 19 |
| 4. Referências Legais e Regulamentares | 21 |

1. Introdução

O quadro legal e regulamentar vigente em Portugal, particularmente o Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, relativo aos sistemas de governo e controlo interno e a Instrução do Banco de Portugal n.º 18/2020, em linha com as Orientações da Autoridade Bancária Europeia (EBA), sobre governação interna das instituições (EBA/GL/2021/05), exige que as instituições de crédito implementem meios específicos, independentes e autónomos para a receção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades relacionadas com a sua administração, organização contabilística e fiscalização interna, bem como de indícios sérios de infrações a deveres que impendem sobre as referidas instituições.

Para além de acomodar os normativos acima referidos, a presente Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*) (“Política”) foi elaborada em conformidade com os princípios constantes do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (“RGICSF”) e com o estabelecido na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, na sua redação em vigor, relativa a Medidas de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, nomeadamente no que se refere à obrigação de implementar um canal para a receção de comunicações de irregularidades relacionadas com violações desta Lei.

A presente Política reflete ainda os requisitos decorrentes da Lei n.º 93/2021 de 20 de dezembro, que estabelece o regime geral de proteção de denunciadores de infrações, e do regime geral de prevenção da corrupção, publicado através do Decreto-Lei n.º 109.ºE/2021 de 9 dezembro.

A Política tem como propósito definir os procedimentos de receção, tratamento e arquivo de comunicações de prática de irregularidades recebidas por entidades do Grupo Banco CTT em matérias relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna do Banco e das suas Filiais, bem como em matérias relacionadas com a infração de deveres que impendem sobre as entidades do Grupo Banco CTT, nomeadamente de prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, abuso de informação privilegiada, fraude ou corrupção no desempenho das atividades profissionais por parte de Membros dos Órgãos Sociais, Colaboradores ou de qualquer terceiro que tenha uma relação comercial, de negócio ou de parceria com o Grupo, designadamente na qualidade de prestador de serviços ou de fornecedor.

Encontram-se igualmente abrangidas pela presente Política, as irregularidades ou indícios da violação dos valores ou padrões éticos definidos no Código de Ética do Grupo CTT, no Código de Conduta do Grupo Banco CTT, no Código de Boa Conduta Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, bem como quaisquer violações ao disposto em políticas e manuais do Grupo Banco CTT.

1.1. OBJETIVOS E ÂMBITO DA POLÍTICA

O Grupo Banco CTT assume como parte indissociável das suas atividades de negócio e como elemento integrante da sua cultura de empresa o respeito pelos princípios éticos e deontológicos, pelas leis e regulamentos que disciplinam as suas atividades (incluindo os seus próprios normativos internos), dando idêntica importância às normas imperativas, orientações e recomendações das autoridades de supervisão

(“soft law”), tendo igualmente em consideração os melhores interesses dos clientes e demais *stakeholders*.

Assim, seguindo os princípios enunciados no Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020 e demais regime legal e regulamentar aplicável, incluindo as Orientações da EBA sobre governação interna das instituições (EBA/GL/2021/05), a Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*) tem como principais objetivos:

- Definir os princípios orientadores dos procedimentos de receção, tratamento, registo e conservação de comunicações de práticas de irregularidades;
- Assegurar a possibilidade de serem admitidas participações de irregularidades anónimas;
- Assegurar a adoção de medidas preventivas que evitem atos incorretos ou irregulares.

As Filiais adotam formalmente a presente Política e implementam as atividades e controlos afetos ao processo de comunicação de irregularidades, em conformidade com os princípios e requisitos definidos na mesma.

1.2. RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA POLÍTICA

Ao **Órgão de Administração do Banco CTT** compete aprovar e rever a Política, garantindo o seu alinhamento com os objetivos estratégicos, a cultura e os valores do Grupo, bem como com os princípios orientadores em matéria de definição e supervisão dos processos de receção, tratamento e arquivo das participações de irregularidades.

Ao **Órgão de Fiscalização do Banco CTT** compete apreciar a Política, assim como quaisquer alterações à mesma.

Ao **Órgão de Administração que exerce funções executivas no Banco CTT** compete aprovar previamente a Política, bem como alterações à mesma, e submetê-la, após apreciação prévia do Órgão de Fiscalização, à aprovação do Órgão de Administração do Banco CTT.

Ao **Órgão de Administração de cada entidade do Grupo Banco CTT** compete:

- Aprovar a adoção da Política, bem como quaisquer alterações à mesma; e
- Tomar conhecimento das comunicações recebidas através do Canal de Conduta e transmitidas pela Função de *Compliance*, de forma anónima e sempre que entendido adequado.

Ao **Órgão de Fiscalização de cada entidade do Grupo Banco CTT** compete:

- Appreciar previamente a adoção da Política e, bem assim, quaisquer alterações à mesma;
- Analisar a proposta feita pela Função de *Compliance* relativamente ao tratamento a efetuar às comunicações de irregularidades recebidas através do Canal de Conduta;

- Sempre que entender justificado, à luz do princípio da proporcionalidade, aprovar a constituição de um Fórum de Conduta, responsável pelo tratamento das comunicações de irregularidades recebidas através do Canal de Conduta, e aprovar o respetivo regulamento;
- Fiscalizar, supervisionar e acompanhar a implementação da Política, dos procedimentos de gestão da comunicação das irregularidades reportadas pelos denunciantes e das metodologias adotadas, propondo ao Órgão de Administração a adoção das medidas adequadas para corrigir quaisquer deficiências detetadas ou alertando-o, quando necessário, sempre que as mesmas sejam suscetíveis de afetar negativamente a instituição;
- Aprovar, subscrever e remeter ao Banco de Portugal um relatório anual com a descrição dos meios específicos implementados para a receção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades.

Ao **Órgão que exerce as funções executivas de cada entidade do grupo Banco CTT** compete:

- Aprovar previamente a Política bem como qualquer alteração à mesma, e submetê-la, após apreciação prévia do Órgão de Fiscalização, à aprovação do Órgão de Administração;
- Promover uma cultura e um ambiente favorável que incentive os seus Colaboradores e demais *stakeholders* a comunicarem as irregularidades de que tenham conhecimento, atuando disciplinarmente sempre que tenha conhecimento de atos de retaliação contra denunciante ou tentativas de descobrir a sua identidade;
- Assegurar os meios financeiros, humanos e técnicos necessários à condução de investigações que se venham a revelar necessárias na sequência de uma comunicação de irregularidade.

À Função **Compliance** compete:

- Recomendar alterações à Política sempre que identificar que a mesma se encontra desalinhada com o Código de Conduta do Grupo Banco CTT, o Código de Ética do Grupo CTT, com as políticas ou a estratégia de *compliance* do Grupo Banco CTT ou sempre que considere que o modelo de comunicação de irregularidades implementado não está a assegurar o grau de independência e autonomia exigido, não garante a confidencialidade e o anonimato das comunicações recebidas e a proteção dos dados pessoais da pessoa que efetua a comunicação e do suspeito da prática da irregularidade, nem garante a inexistência de retaliações sobre os autores das comunicações de irregularidades;
- Recomendar alterações à Política sempre que se verificar que esta se encontra desatualizada face aos requisitos legais ou às recomendações das Entidades Reguladoras;
- Promover a identificação, avaliação e mitigação contínua dos riscos de *compliance* e reputacionais.

1.3. DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA

A presente Política é aplicável a qualquer membro dos Órgãos Sociais e demais Colaboradores do Grupo Banco CTT, sendo que podem de igual modo comunicar irregularidades ao abrigo da presente Política

quaisquer terceiros interessados, nomeadamente Acionistas, Parceiros, Fornecedores, Prestadores de Serviços ou Clientes, mesmo que a relação tenha, entretanto, terminado.

1.4. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

A revisão da presente Política deve ser anualmente promovida pela Direção de *Compliance* do Banco CTT e sempre se revelar necessária, por forma a garantir que se mantém atual e apropriada ao cumprimento do seu propósito e que se encontra adequada ao contexto interno e externo do Grupo Banco CTT.

Quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com a presente Política deverão ser colocadas à Direção de *Compliance* do Banco CTT, nomeadamente através do email: compliance@bancocctt.pt.

1.5. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A Política é integralmente comunicada e disponibilizada em permanência aos seus destinatários (*vide* capítulo 1.3 Destinatários da Política), sendo divulgada e estando acessível na intranet e no sítio da internet do Banco e das suas Filiais.

2. Modelo de Comunicação de Irregularidades

2.1. ENQUADRAMENTO

O modelo de comunicação de irregularidades vertido na presente Política regula os procedimentos de receção, tratamento e arquivo de comunicações de prática de irregularidades recebidas pelo Grupo Banco CTT em matérias abrangidas pelo seu âmbito, sem prejuízo de os mesmos virem a ser densificados em manual de processos interno.

Para o reporte das irregularidades enunciadas, é disponibilizado um Canal de Conduta específico através do qual podem ser, preferencialmente, participadas situações relacionadas com as matérias abrangidas pelo seu âmbito, sendo também possível a apresentação de uma participação fora do Canal de Conduta, por escrito (de forma anónima ou não) ou verbalmente de forma presencial.

A denúncia ou divulgação pública de informações sobre violações pode ter por objeto infrações cometidas, que estejam a ser cometidas ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como tentativas de ocultação de tais infrações.

Os Órgãos de Fiscalização do Banco e das Filiais delegam na Função de *Compliance* de cada entidade funções de apoio relacionadas com a gestão do Canal de Conduta e no Fórum de Conduta, constituído em cada entidade, o tratamento das comunicações de irregularidades em matérias da sua competência.

2.2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

Independência e autonomia

Reconhecendo a importância do adequado enquadramento da comunicação e processamento de irregularidades como instrumento de boa prática societária, o Grupo Banco CTT adota procedimentos que visam assegurar que a receção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades são processadas de forma independente, autónoma e imparcial, excluindo-se do processo de averiguação e decisão todas as pessoas que tenham um interesse conflituante com a matéria objeto de comunicação.

Boa-fé e anonimato

Todas as comunicações devem ser efetuadas segundo o princípio de boa-fé, com adequada fundamentação. A utilização deliberada, recorrente e sem fundamento do Canal de Conduta, por escrito ou de forma presencial, pode constituir infração de natureza disciplinar, civil ou criminal.

O autor da comunicação poderá, se assim o pretender, solicitar o anonimato devendo selecionar essa opção no questionário do Canal de Conduta.

O anonimato não constitui um impedimento à entrega de documentação que suporte os factos relatados, que podem ser submetidos num campo criado para o efeito ou de forma autónoma.

O anonimato não impede que o autor da comunicação seja contactado, através do Canal de Conduta ou por escrito, para obtenção de informações relevantes para o apuramento dos factos, mantendo-se um registo documental de todas as interações havidas.

Confidencialidade e Proteção de Dados

O modelo de comunicação de irregularidades, através do Canal de Conduta, escrito ou presencial, garante a confidencialidade das comunicações recebidas e a proteção de dados pessoais do denunciante e do suspeito da prática de infração, nos termos da legislação aplicável.

Sempre que o autor não pretenda o anonimato, a sua identidade manter-se-á unicamente do conhecimento das pessoas estritamente necessárias para tratar o processo em concreto.

A confidencialidade das comunicações será assegurada por todas as pessoas responsáveis pela gestão operacional dos mecanismos e pelos procedimentos de receção, tratamento e arquivo dessas comunicações. Será igualmente assegurada a confidencialidade por quem tiver recebido informações sobre denúncias, ainda que não seja responsável ou não tenha competências atribuídas para a sua receção e tratamento.

A confidencialidade será sempre garantida, incluindo nas situações em que a divulgação das informações seja exigida nos termos da legislação aplicável, no âmbito de outras investigações de autoridades competentes ou de procedimentos judiciais subsequentes.

A identidade só é divulgada com fundamento numa qualquer obrigação legal ou decorrente de decisão judicial, sendo precedida de comunicação escrita ao denunciante identificando os motivos da divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados.

A confidencialidade da identidade não impede que o autor da comunicação seja contactado, através do Canal de Conduta ou por escrito para obter informações relevantes para o apuramento dos factos, mantendo-se o registo documental de todas as interações havidas.

Não retaliação

O Grupo Banco CTT não poderá despedir, ameaçar, suspender, reprimir, assediar, reter ou suspender pagamentos de salários e/ou benefícios, ou tomar qualquer medida retaliatória contra quem legalmente comunique uma irregularidade ou forneça alguma informação ou assistência no âmbito de investigação das comunicações de irregularidades apresentadas.

Deste modo, estas comunicações não podem, por si só, servir de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal relativamente ao autor da comunicação, exceto se as mesmas forem deliberada e manifestamente infundadas.

Presumem-se igualmente como atos de retaliação os atos praticados após dois anos da denúncia ou divulgação pública (como, por exemplo: avaliação negativa de desempenho, a não renovação de contrato a termo ou o despedimento).

Dever de comunicação

Os Colaboradores do Grupo Banco CTT têm o dever de participar, imediatamente, qualquer irregularidade alegadamente ocorrida de que tenham conhecimento ou que se possa razoavelmente prever que venha a ser praticada, independentemente da existência de meios de prova ou documentação de suporte.

2.3. IRREGULARIDADES ABRANGIDAS

Para efeitos da presente Política, são consideradas irregularidades os atos e omissões, dolosas ou negligentes, imputados à conduta de Colaboradores ou membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização das entidades do Grupo Banco CTT, bem como a terceiros entidades desde que afetem uma pessoa ou entidade do Grupo Banco CTT, relacionadas com:

- A respetiva administração, organização contabilística e fiscalização interna que, de forma grave, sejam suscetíveis, nomeadamente de:
 - Violar deveres previstos no RGICSF ou no Regulamento (UE) n.º 575/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho;
 - Adulterar registos no domínio da contabilidade, dos controlos contabilísticos internos ou da auditoria a esses registos e controlos;
 - Envolver o Grupo, Órgãos Sociais ou Colaboradores em crimes de corrupção, de fraude ou crime bancário e financeiro, incluindo o abuso de informação privilegiada.
- Qualquer conduta antiética ou ilícita, incluindo a violação dos valores ou padrões éticos definidos no Código de Ética do Grupo CTT, no Código de Conduta do Grupo Banco CTT ou do Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, bem como quaisquer violações ao disposto em políticas e manuais do Grupo Banco CTT;

Deste modo, e por uma questão de clareza, desde que relacionadas com a gestão da instituição e a sua fiscalização interna, consideram-se abrangidas quaisquer situações relacionadas, designadamente, com as seguintes matérias:

- Assédio e Discriminação;
- Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo;
- Conflitos de Interesses;
- Corrupção e Suborno;
- Fraude de Colaboradores;
- Fraude de colaboradores de entidades prestadoras de serviços ao Banco ou Filiais;
- Furto ou Roubo e Danos ao Património;
- Quebras de Confidencialidade, Sigilo Bancário e Proteção de Dados.

Estão excluídas do âmbito de aplicação da presente Política, as reclamações, nomeadamente as relacionadas com o serviço ao cliente, produtos comercializados e o atendimento ao público em geral, as quais devem ser apresentadas diretamente ao Banco CTT ou às suas Filiais através dos respetivos canais existentes para o efeito. Encontram-se também excluídas as irregularidades identificadas com origem na execução de processos de controlo interno instituídos no Banco ou nas Filiais.

2.4. PROCESSO DE RECEÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

A comunicação de irregularidades pode ser efetuada:

- Por escrito, endereçada ao Fórum de Conduta , utilizando a morada da sede da respetiva entidade;
- Através do formulário disponível na área “Canal de Conduta” no site do Banco (<https://www.bancoctt.pt/home/canal-conduta>) e no *site* das suas filiais;
- Verbalmente, ao Responsável da Função de *Compliance* de cada uma das entidades.

A comunicação será recebida, analisada e seguirá o fluxo de tratamento definido no processo que se encontre aprovado.

No Canal de Conduta disponível no site oficial do Banco CTT e das suas Filiais, o autor da comunicação preencherá um formulário, através do qual terá, no mínimo, de identificar o tipo de evento a reportar, efetuar uma breve descrição dos factos que suportam a irregularidade comunicada e identificar a relação do autor com o Banco CTT ou com a Filial em causa. O autor da comunicação pode anexar ao formulário eventual documentação que suporte o caso comunicado.

Qualquer comunicação de irregularidade pode ser apresentada por escrito, verbalmente ou através de reunião presencial, sendo que quem receber uma comunicação de irregularidade, desde que abrangida pela Política, deverá alertar o seu autor para a existência do Canal de Conduta, sem prejuízo de tomar a iniciativa de a reportar de imediato através do Canal de Conduta, por forma a centralizar todas as ocorrências, para que sigam o mesmo fluxo e beneficiem de igual tratamento.

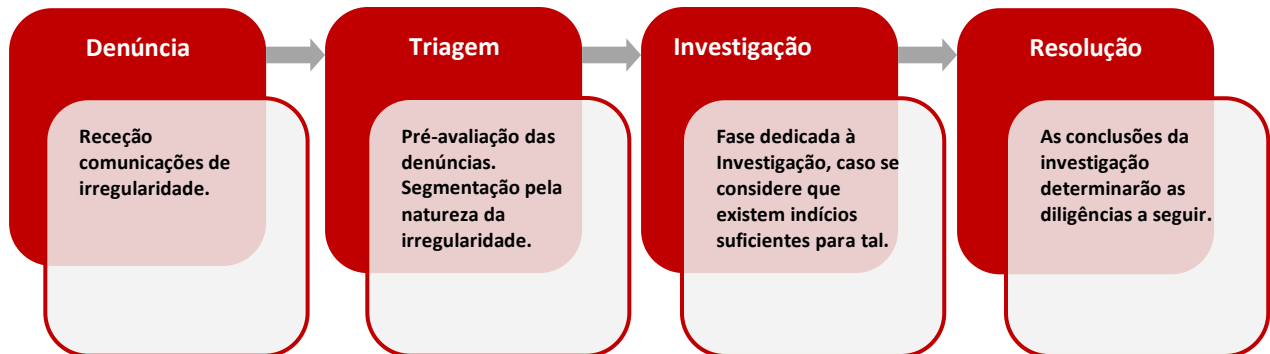
Caso a comunicação de irregularidade seja apresentada verbalmente, o responsável por receber a denúncia deve registar a denúncia verbal sob uma das seguintes formas:

- a. Mediante a gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável;
- b. Através da transcrição escrita completa e exata da comunicação, efetuada pelo responsável pelo tratamento da denúncia.

Neste último caso, deve ser dada a possibilidade ao denunciante de verificar, retificar e confirmar a denúncia efetuada, assinando-a.

2.5. TRAMITAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES

O Modelo de Comunicação de Irregularidades adotado pelo Grupo Banco CTT inclui quatro fases, tal como representado no fluxograma seguinte:



- Após receção da comunicação será efetuada uma triagem através da qual se determina se a comunicação está no âmbito e/ou contém relevância para prosseguir para a fase de investigação.
- Serão analisadas todas as comunicações de irregularidades potenciais ou reais reportadas através do Canal de Conduta, por escrito ou de forma presencial. Esta análise dará origem a um procedimento específico, que pode conduzir ou não à abertura de uma investigação.
- Os autores das comunicações receberão um aviso de receção da participação, podendo ser solicitadas informações adicionais diretamente através do Canal de Conduta, mantendo-se, no entanto, o anonimato, caso assim o tenham solicitado.
- Caso a participação seja efetuada através do Canal de Conduta ou por escrito através de outro canal e, neste caso, não seja anónima, o aviso de receção da participação deverá ser enviado ao autor da comunicação no prazo de 7 dias a contar da data de receção da mesma.
- A informação constante da participação será transmitida de forma anónima a todos os intervenientes da entidade no processo, caso tal seja requerido pelo denunciante.
- A confirmação da receção da comunicação não pressupõe que a mesma prossiga para a fase de investigação, podendo a mesma ser arquivada, sendo dada a respetiva nota ao autor.
- Caso a participação seja efetuada através do Canal de Conduta ou por escrito através de outro canal, e, neste caso, não seja anónima, deverá ser dada uma resposta ao denunciante no prazo máximo de 3 meses, contados a partir do envio do aviso de receção.
- São igualmente comunicadas ao denunciante, no prazo de 3 meses a contar da data de receção da denúncia, as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação.

- Os colaboradores envolvidos na irregularidade não podem ser alvo de retaliação, discriminação ou outro tipo de tratamento injusto.
- O processo de tratamento das irregularidades será distinto consoante sejam relativas a assédio e discriminação ou de outra natureza. Compete à Direção de Recursos Humanos do Banco CTT ou a direção equivalente no caso das Filiais, gerir o tratamento das comunicações de irregularidades relativas a assédio e discriminação.
- O tratamento das comunicações de outro tipo de irregularidades é da responsabilidade do Fórum de Conduta, especialmente criado para o efeito, e cujo funcionamento se rege pelo respetivo Regulamento Interno aprovado pelo Órgão de Fiscalização, sob proposta da Função de *Compliance*.
- O processo relativo à análise preliminar, tratamento e execução da investigação, bem como as funções das pessoas responsáveis, são descritos em manual de processos aprovado para o efeito.
- Da investigação pode resultar a necessidade de envio do processo despoletado pela comunicação de irregularidade para as autoridades competentes.
- Aquando do encerramento do processo, e caso a participação tenha sido comunicada através do Canal de Conduta disponível no site oficial do Banco e das suas Filiais, o autor da comunicação será informado do seu encerramento, através deste canal. Caso a participação tenha sido feita por outra via e caso não seja anónima, a comunicação do seu encerramento será efetuada por escrito.
- O denunciante pode requerer, a qualquer momento, que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada à denúncia, no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão.
- Todas as comunicações são analisadas, sendo elaborados para o efeito relatórios de investigação e, caso o processo não prossiga para a fase de investigação, será elaborado um relatório fundamentado com a indicação das medidas adotadas ou a justificação para a não adoção de quaisquer medidas.
- Caso se conclua pela existência de uma irregularidade, esta é comunicada ao nível hierárquico superior do visado na denúncia, caso essa transmissão não coloque em causa as finalidades do procedimento de participação de irregularidades, e, se for caso disso, à respetiva autoridade de supervisão competente.
- Para cada processo será mantido um registo que incluirá a indicação das medidas adotadas ou com justificação para a não adoção de quaisquer medidas. É dado conhecimento do resultado das investigações relativas a irregularidades aos Órgãos de Administração e de Fiscalização, salvaguardando sempre o anonimato e confidencialidade do participante.

2.6. CONSERVAÇÃO DOS REGISTOS E DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES

Os Órgãos de Fiscalização do Banco CTT e das Filiais, a Função de *Compliance* e a Direção de Recursos Humanos do Banco CTT ou Direção equivalente no caso das Filiais (no que ao Assédio e Discriminação diz respeito) asseguram o tratamento e a salvaguarda dos registos e da respetiva informação de forma confidencial, sendo as comunicações efetuadas, bem como os relatórios a que elas deem lugar ao abrigo da presente política, conservados em papel ou noutro suporte duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação, pelo prazo de sete anos, garantindo deste modo o dever de arquivo.

A conservação dos registos e das comunicações de irregularidades serão mantidas, independentemente dos prazos *supra* referidos, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.

2.7. REPORTE

A Função de *Compliance* reportará ao Órgão de Fiscalização o tratamento efetuado às comunicações de irregularidades que lhe tenham sido remetidas.

As informações recebidas através do Canal de Conduta são transmitidas, se apropriado, ao Órgão de Administração, de forma anónima.

Anualmente, o Banco CTT e as Filiais devem remeter ao Banco de Portugal um relatório anual com a descrição dos meios específicos implementados para a receção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades, com indicação, para cada participação recebida no período de referência, dos seguintes elementos:

- Referência interna atribuída à participação;
- Data da receção da participação;
- Descrição sumária dos factos participados e análise da participação, incluindo o respetivo enquadramento jurídico;
- Descrição sumária das diligências para averiguação da factualidade participada;
- Se o processo se encontra pendente ou finalizado;
- Resultado da investigação;
- Data de envio de resposta ao denunciante, sempre que a denúncia não seja anónima;
- Descrição das medidas adotadas ou a adotar em resultado da participação, ou fundamentação para a não adoção de quaisquer medidas;
- Número total de participações.

O relatório *supra* referido é preparado pela Função de *Compliance* e assinado pelo Órgão de Fiscalização, com referência a 30 de novembro de cada ano e remetido à autoridade de supervisão competente até ao dia 31 de dezembro.

2.8. OUTROS DEVERES DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Sem prejuízo de outros deveres de comunicação estabelecidos na lei:

- Os Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, bem como os titulares de participações qualificadas do Banco CTT e Filiais devem comunicar, de imediato, ao Banco de Portugal qualquer irregularidade grave de que tomem conhecimento relacionada com a administração, organização contabilística e fiscalização interna do Banco e/ou Filiais e que seja suscetível de colocar em situação de desequilíbrio financeiro as referidas instituições.
- Os Colaboradores das áreas responsáveis pelas Funções de Controlo do Banco e Filiais devem comunicar ao Órgão de Fiscalização qualquer irregularidade grave de que tomem conhecimento relacionada com a administração, organização contabilística e fiscalização interna do Banco e/ou Filiais ou de indícios de infração a deveres previstos no RGICSF ou no Regulamento (UE) n.º 575/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho, que seja suscetível de colocar em situação de desequilíbrio financeiro as referidas instituições.

2.9. DADOS PESSOAIS E CONSERVAÇÃO DE DADOS

A informação comunicada ao abrigo dos procedimentos de comunicação de irregularidades será utilizada exclusivamente para as finalidades previstas na presente Política, no estrito cumprimento do disposto na legislação de Proteção de Dados Pessoais.

A documentação de apoio e os dados recolhidos durante a análise preliminar e de investigação devem ser arquivados garantindo a confidencialidade e a sua segurança. Serão igualmente adotadas medidas de segurança no armazenamento da informação, por forma a restringir o seu acesso apenas a pessoas autorizadas.

3. Conceitos e Definições

Ao longo do presente documento, foi utilizada a seguinte terminologia:

- Análise Preliminar: Avaliação inicial do conteúdo da comunicação para confirmação da necessidade de uma investigação formal.
- Autor da comunicação: Qualquer *stakeholder* que comunique uma irregularidade e/ou forneça elementos relacionadas com uma irregularidade.
- Canal de Conduta: meio disponibilizado para a comunicação de irregularidades através do qual qualquer *stakeholder* poderá efetuar uma comunicação, de forma independente, autónoma, segura, confidencial e imparcial. Este canal possibilita que o autor da comunicação seja contactado, mantendo o anonimato, para a obtenção de informações relevantes para o apuramento dos factos.
- Fórum de Conduta: Estrutura interna e independente do Banco CTT responsável pela gestão de comunicações de irregularidades recebidas no Canal de Conduta, que não respeitem a Assédio e Discriminação, regendo-se pelo respetivo Regulamento Interno.
- Funções de Controlo: Conjunto que compreende a Função de Gestão de Riscos, a Função de *Compliance* e a Função de Auditoria Interna com a atribuição de competências que visam, nomeadamente, garantir que toda a informação produzida pela instituição é fiável, íntegra, consistente, completa, atual, tempestiva, acessível e granular.
- Grupo Banco CTT: o Banco CTT e todas as pessoas coletivas relativamente às quais o Banco CTT (Empresa-Mãe) se encontre numa relação de controlo ou sobre as quais o Banco de Portugal considere que o Banco exerce uma influência dominante (Filial), considerando-se ainda que a Filial de uma Filial é igualmente Filial do Banco.
- Investigação: Processo organizado e formal, destinado a reunir factos sobre determinada suspeita.
- Irregularidade: Atos e omissões, dolosas ou negligentes, imputados à conduta de Colaboradores ou membros dos órgãos de administração e fiscalização das entidades do Grupo Banco CTT, bem como a terceiros entidades desde que afetem uma pessoa ou entidade do Grupo, tal como descritas no ponto 2.3. da presente Política.
- Órgão de Administração: o Conselho de Administração, compreendendo a Comissão Executiva e a Comissão de Remunerações, no caso do Banco CTT, e o Órgão de Administração de cada uma das suas Filiais, consoante definido nos respetivos Estatutos e normativos internos.
- Órgão de Fiscalização: a Comissão de Auditoria, no caso do Banco CTT, e o Órgão de Fiscalização de cada uma das suas Filiais, conforme definido nos respetivos Estatutos e normativos internos.
- Triagem: Processo através do qual se determina se uma comunicação de irregularidades contém materialidade para prosseguir o fluxo do modelo de comunicação de irregularidades.

Confirmando-se a materialidade, haverá uma segmentação da irregularidade por assunto e será selecionado o responsável que procederá à investigação.

4. Referências Legais e Regulamentares

- Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro - estabelece as condições de acesso e de exercício de atividade das instituições de crédito e sociedades financeiras.
- Orientações da Autoridade Bancária Europeia (EBA) sobre governação interna das instituições (EBA/GL/2021/05) – especificam os sistemas, processos e mecanismos de governo interno que as instituições de crédito e as sociedades de investimento devem aplicar em conformidade com o artigo 74.º, n.º 1, da Diretiva 2013/36/EU, a fim de assegurar a gestão sã e prudente da instituição.
- Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal - regulamenta os sistemas de governo e controlo interno e define os padrões mínimos em que deve assentar a cultura organizacional das entidades sujeitas à supervisão do Banco de Portugal.
- Instrução do Banco de Portugal n.º 18/2020 - regulamenta os deveres de reporte respeitante à conduta e cultura organizacional e aos sistemas de governo e controlo interno.
- Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, republicada pela Lei n.º 58/2020, de 31 de agosto - estabelece medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, nomeadamente no que se refere à obrigação de implementar um canal para a receção de comunicações de irregularidades relacionadas com violações a esta Lei.
- Lei n.º 109.º-E/2021, de 9 de dezembro – cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelece o regime geral de prevenção da corrupção.
- Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro – estabelece o regime geral de proteção de denunciadores de infrações, transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União.
- Regulamento (UE) n.º 575/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho – estabelece os requisitos prudenciais para as instituições de crédito e para as empresas de investimento.