Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*) do Grupo Banco CTT

Versão 10.0



	Responsável	Data
Elaborado por:	Direção de *Compliance (CMP)*	29/09/2026
Verificado por:	Direção de Risco (RSC) Secretaria-Geral (SG)	12/10/2026
Tomada de conhecimento por:	Comissão Executiva (CE)	13/10/2026
Apreciado por:	Comissão de Auditoria (CAUD)	22/10/2026
Aprovado por:	Conselho de Administração (CA)	26/10/2026
Deliberação:	Proposta 2026-231-BCTT CA	

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 Secretaria-Geral	CA	15/06/2022	Atualização face à entrada em vigor da Lei n.º 93/2021 de 20 de dezembro que estabelece o regime geral de proteção de denunciantes 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.
8.0	29/09/2025	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral	CA	01/10/2025	Revisão Anual. Implementação de mecanismos que garantam que, caso o visado da denúncia seja um elemento das Direções de Risco, de *Compliance* ou de Auditoria Interna a denúncia não fica visível para esses colaboradores. Alinhar com a Revisão do Regulamento do Fórum de Conduta, tendo em conta a inclusão das denúncias de assédio e discriminação no seu âmbito.
9.0	25/05/2026	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral	CA	26/05/2026	Revisão Anual
10.0	26/10/2026	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral	CA	30/10/2026	Clarificação de que não existe um Fórum de Conduta de Grupo, mas sim um Fórum de Conduta em cada uma das entidades do Grupo Banco CTT. Assim, o Banco CTT dispõe do seu próprio Fórum de Conduta e a 321 Crédito dispõe igualmente de um Fórum de Conduta próprio.

Referências relacionadas

Documento
Código de Conduta do Grupo Banco CTT
Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho do Grupo CTT
Código de Ética do Grupo CTT
SP0249 - Manual de Tratamento de Comunicações de Irregularidades ao abrigo da Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

Índice

1. INTRODUÇÃO 5

1.1. OBJETIVOS E ÂMBITO DA POLÍTICA 6
1.2. RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA POLÍTICA 6
1.3. DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA 8
1.4. REVISÃO E ADOÇÃO DA POLÍTICA 9
1.5. DIVULGAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR DA POLÍTICA 9

2. MODELO DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES 10

2.1. ENQUADRAMENTO 10
2.2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES 10
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 18
2.8. OUTROS DEVERES DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES 19
2.9. DADOS PESSOAIS E CONSERVAÇÃO DE DADOS 19

CONCEITOS E DEFINIÇÕES 21

REFERÊNCIAS LEGAIS E REGULAMENTARES 23

1. INTRODUÇÃO

O quadro legal e regulamentar vigente em Portugal, particularmente o Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, alterado pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2025, relativo aos sistemas de governo e controlo interno e a Instrução do Banco de Portugal n.º 18/2020, alterada pela Instrução do Banco de Portugal n.º 4/2025, em linha com as Orientações da Autoridade Bancária Europeia ("EBA"), sobre governo interno 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. Tais mecanismos destinam-se, designadamente, à identificação e tratamento de comunicações de irregularidades relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna das instituições, bem como à deteção de indícios sérios da prática de infrações a deveres que impendem sobre as mesmas.

A presente Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing)* ("Política"), para além de acomodar os normativos acima referidos, foi elaborada em conformidade com os princípios constantes do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras ("RGICSF") e com o disposto 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 canais adequados para a receção de comunicações de irregularidades relacionadas com violações daqueles normativos.

Foram ainda transpostos para esta Política os aspetos essenciais, previstos na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, em matéria de proteção de denunciantes de infrações, e no Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, no que concerne à prevenção da corrupção.

A Política define os procedimentos aplicáveis à receção, tratamento e arquivo de comunicações relativas à prática de irregularidades pelas instituições integradas no Grupo Banco CTT (ou "Grupo") em matérias relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna das mesmas, bem como em matérias relacionadas com a infração de deveres que impendem sobre as entidades do Grupo, incluindo em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo ("PBCFT"), abuso de informação privilegiada, fraude ou corrupção no desempenho das atividades profissionais por parte de membros dos seus Órgãos Sociais, colaboradores – independentemente do respetivo vínculo contratual –, ou de quaisquer terceiros que mantenham uma

relação comercial, de negócio ou de parceria com alguma sociedade do Grupo, enquanto atuarem na qualidade de prestadores de serviços ou de fornecedores.

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, no Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, bem como quaisquer violações de deveres estabelecidos em Políticas e nos Manuais do Grupo.

1.1. OBJETIVOS E ÂMBITO DA POLÍTICA

O Grupo assume como parte indissociável das suas atividades de negócio e como elemento integrante da sua cultura institucional o respeito pelos princípios éticos e deontológicos, pelas leis, regulamentos e demais diplomas normativos que disciplinam as suas atividades (incluindo os seus próprios normativos internos), pelas orientações, decisões e recomendações das Autoridades de Supervisão – enquanto *soft law* – tendo igualmente em consideração as melhores práticas e os interesses dos clientes e demais *stakeholders*.

Neste enquadramento, e em cumprimento do disposto no Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, bem como das restantes disposições legais, regulamentares e orientações aplicáveis, incluindo as Orientações EBA/GL/2021/05, a presente Política 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.

1.2. RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA POLÍTICA

As principais responsabilidades dos Órgãos e Unidades de Estrutura do Banco em matéria de receção, tratamento, registo e conservação de comunicações de práticas de irregularidades são as seguintes:

Ao **Órgão de Administração do Banco CTT** ("Banco") compete aprovar e rever regularmente a presente Política, garantindo o seu alinhamento com a missão, a visão, os objetivos estratégicos, a cultura e os valores do Grupo, bem como a sua atualização face à regulamentação e recomendações das Entidades Reguladoras em matéria de definição e supervisão dos processos de receção, tratamento e arquivo das participações de irregularidades.

Ao **Órgão de Fiscalização do Banco** compete apreciar a Política e quaisquer propostas de alteração à mesma, previamente à sua aprovação.

Ao **Órgão de Administração que exerce funções executivas no Banco** compete tomar conhecimento da Política e das propostas de alteração à mesma preparadas pela Direção de *Compliance*, podendo efetuar comentários e sugestões de alteração, os quais são ponderados por esta Direção no exercício da sua independência e autonomia técnica.

Ao **Órgão de Administração de cada entidade do Grupo** compete

- aprovar a adoção da Política, bem como quaisquer alterações à mesma.

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

- Apreciar a Política e quaisquer alterações à mesma, previamente à respetiva aprovação, discutindo-as, se necessário, com a Direção de *Compliance*. As restantes Funções de Controlo poderão ser envolvidas na discussão, caso tal seja solicitado pelo Órgão de Fiscalização;
- 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;
- Constituir, caso assim o entenda, um Fórum de Conduta da respetiva entidade, designar os seus membros e aprovar o correspondente regulamento, podendo delegar nesse Fórum competências para o tratamento das comunicações de irregularidades recebidas, salvaguardando-se que esta delegação de competências não exclui a responsabilidade e a possibilidade de o Órgão de Fiscalização atuar no âmbito das matérias delegadas, nomeadamente tomando conhecimento das comunicações de irregularidades apresentadas, acompanhando a fase de investigação e participando nas decisões a tomar pelo Fórum de Conduta sobre as mesmas;
- 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, bem como uma descrição sumária das participações recebidas e do respetivo processamento.

Ao **Órgão que exerce funções executivas de cada entidade do Grupo** compete:

- Assegurar que a Política se encontra adequadamente implementada, é divulgada internamente a todos os colaboradores e disponibilizada no sítio da internet da Instituição.;
- 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 denunciantes 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 Direção de ***Compliance*** compete:

- Recomendar a revisão da Política sempre que a mesma se revele desajustada face aos enquadramento legal e regulamentar aplicável, às orientações, decisões ou recomendações das Entidades Reguladoras, ou se se constatar que a mesma se encontra desatualizada face ao Código de Conduta do Grupo, o Código de Ética do Grupo CTT, as políticas ou a estratégia de *compliance* do Grupo ou sempre que se considere que o modelo de comunicação de irregularidades implementado não assegura de forma adequada (i) o grau de independência e autonomia exigido; (ii) a confidencialidade e o anonimato das comunicações recebidas; (iii) a proteção dos dados pessoais do denunciante e do suspeito da prática da irregularidade; e (iv) a não admissibilidade de quaisquer atos de retaliação contra os denunciantes;
- Promover a identificação, avaliação e mitigação contínua dos riscos de *compliance* e reputacionais decorrentes das irregularidades comunicadas;
- Assegurar a gestão do Canal de Conduta, por delegação do Órgão de Fiscalização, salvo nos casos em que se verifiquem potenciais interesses conflituantes, nos termos da presente Política.

1.3. DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA

Os destinatários da presente Política são todos os Órgãos, Unidades de Estrutura e colaboradores, sem prejuízo da possibilidade de comunicação de irregularidades por quaisquer terceiros, nomeadamente

acionistas, parceiros de negócio, fornecedores, prestadores de serviços ou clientes, mesmo que a relação tenha, entretanto, terminado.

1.4. REVISÃO E ADOÇÃO DA POLÍTICA

A presente Política é revista anualmente, e sempre que se revelar necessário, por iniciativa da Direção de *Compliance*, por forma a garantir que se mantém atualizada face ao enquadramento legal e regulamentar aplicável às matérias que regula, eficaz no cumprimento da sua finalidade e permanentemente adequada ao contexto interno e externo do Grupo.

As Filiais deverão adotar a presente Política, bem como implementar as atividades e controlos afetos ao processo de comunicação de irregularidades que se encontrem em conformidade com os princípios e requisitos nela definidos, sem prejuízo de os mesmos poderem ser adaptados, de forma proporcional, à dimensão, natureza e complexidade da sua atividade.

1.5. DIVULGAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR DA POLÍTICA

A Política é integralmente comunicada e disponibilizada, em permanência, aos seus destinatários (*vide* secção 1.3 Destinatários da Política), sendo divulgada e estando acessível na intranet e/ou Centro de Documentos, bem como nos sítios da internet de cada entidade.

A presente Política e as suas revisões entram em vigor na data da sua divulgação, sem prejuízo de eventual fixação de data distinta constante da deliberação que as aprovar.

Quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com a presente Política deverão ser remetidas à Direção de *Compliance*, preferencialmente através do email: compliance@bancoctt.pt.

2. MODELO DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

2.1. ENQUADRAMENTO

O modelo de comunicação de irregularidades estabelecido na presente Política regula os procedimentos de receção, tratamento e arquivo de comunicações relativas à prática de irregularidades, recebidas pelas entidades do Grupo, em matérias abrangidas pelo seu âmbito, sem prejuízo da sua densificação em Manual de Processos interno.

Para efeitos de comunicação de irregularidades, é disponibilizado um Canal de Conduta específico, através do qual podem ser, preferencialmente, apresentadas participações relativas às matérias abrangidas pela presente Política, sem prejuízo da possibilidade de recurso a outros meios, devidamente identificados na presente Política.

A denúncia ou divulgação pública de informações sobre irregularidades pode ter por objeto infrações já cometidas, em curso, ou previsíveis, incluindo na forma tentada. Quando uma comunicação respeite a factos, pessoas ou processos relacionados com mais de uma entidade do Grupo, os respetivos Fóruns de Conduta articulam entre si o tratamento da comunicação, sob acompanhamento dos correspondentes Órgãos de Fiscalização, identificando a entidade responsável pela coordenação do processo. A coordenação não prejudica as competências e decisões próprias dos órgãos de cada entidade envolvida.

2.2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

<u>Independência e autonomia</u>

Reconhecendo a importância do adequado enquadramento da comunicação de irregularidades e do respetivo tratamento como instrumento de bom governo societário, o Grupo adota procedimentos que visam assegurar que a receção, o tratamento e o arquivo das comunicações de irregularidades são processados de forma independente, autónoma e imparcial.

Para o efeito, são excluídas do processo de averiguação e decisão todas as pessoas que tenham um interesse potencialmente conflituante, nomeadamente com o denunciante ou com a matéria objeto de comunicação.

Boa-fé e anonimato

Todas as comunicações de irregularidades devem ser efetuadas segundo o princípio da boa-fé e com adequada fundamentação factual. A utilização deliberada, recorrente e manifestamente infundada dos canais dedicados à comunicação de irregularidades pode constituir infração de natureza disciplinar, civil ou criminal, nos termos legais.

O autor da comunicação poderá, se assim o pretender, solicitar o anonimato através da seleção dessa opção no questionário disponibilizado no Canal de Conduta.

A solicitação de 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 dispensa o denunciante da colaboração necessária ao apuramento dos factos, podendo ser contactado para obtenção de informações relevantes, sendo assegurado um registo documental de todas as interações havidas.

Confidencialidade e Proteção de Dados

O modelo de comunicação de irregularidades, através de qualquer um dos meios acima enunciados, (i) garante a confidencialidade das comunicações recebidas e a proteção dos dados pessoais do denunciante, dos visados e de terceiros mencionados na participação; e (ii) impede acessos não autorizados.

Sempre que o denunciante não solicite o anonimato, a sua identidade manter-se-á apenas conhecida pelas pessoas diretamente envolvidas no processo para efeitos de análise, tratamento e decisão sobre a denúncia apresentada.

A natureza dos procedimentos de receção, tratamento e arquivo, mesmo quando o denunciante não requeira o anonimato, exige a observância de um dever de reserva reforçado, assegurando-se a confidencialidade das comunicações pelos responsáveis pela respetiva tramitação. Será igualmente assegurada a confidencialidade por quem tenha 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 do denunciante só é divulgada com fundamento em obrigação legal ou em 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 investigações ou processos judiciais relacionados em curso.

A confidencialidade da identidade do denunciante não impede que o mesmo 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 não promove nem tolera qualquer medida retaliatória contra um denunciante, alguém que forneça alguma informação ou preste colaboração, a qualquer título, no âmbito da investigação das irregularidades denunciadas.

Consideram-se atos de retaliação, nomeadamente, o despedimento, a ameaça, a suspensão, a repressão, o assédio, a retenção ou suspensão de salários ou benefícios, bem como o isolamento, afastamento ou a não atribuição de trabalho (lista não exaustiva).

Presumem-se igualmente atos de retaliação, salvo prova em contrário, os atos praticados até dois anos após a denúncia ou divulgação pública.

Deste modo, as comunicações de irregularidades feitas ao abrigo da presente Política não podem, por si só, motivar a instauração de procedimento disciplinar, ação civil ou criminal relativamente ao denunciante, exceto se se demonstrar que as mesmas são manifestamente infundadas e visam prosseguir interesses ilegítimos ou ilegais.

Dever de comunicação

Os colaboradores do Grupo têm o dever de participar, o mais rapidamente possível, quaisquer irregularidades identificadas, cometidas, tentadas ou que suspeitem poder vir a ocorrer, 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 as omissões, dolosos ou negligentes, imputáveis a colaboradores ou a membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização das entidades integradas no Grupo, bem como a terceiros, que atuem na qualidade de fornecedores e prestadores de serviços, que afetem colaboradores ou entidades integradas no Grupo e estejam 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, ilícita ou ilegal, incluindo a 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 de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho do Grupo CTT ou no Código de Conduta dos Dirigentes e Insiders do Grupo CTT, bem como quaisquer violações a regras previstas em Políticas e Manuais do Grupo.

Deste modo, e por uma questão de clareza, desde que relacionadas com a gestão da entidade 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;
- Fraude de outra natureza;
- Furto ou roubo e danos ao património;
- Quebras de confidencialidade, sigilo bancário e proteção de dados.

As reclamações estão excluídas do âmbito de aplicação da presente Política, 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 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, dirigida ao Fórum de Conduta da entidade a que respeitem os factos comunicados para a morada da respetiva sede; ou
- 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; ou
- Verbalmente, ao responsável pela Direção de *Compliance* da entidade em causa ou em caso de impedimento, a um dos Responsáveis de uma das outras Funções de Controlo.

Caso a comunicação seja recebida por uma Unidade de Estrutura diferente ou via outro tipo de canal, esta deverá ser reencaminhada/transmitida ao Responsável pela Direção de *Compliance* ou, em caso de impedimento, a um dos Responsáveis das outras Funções de Controlo.

A comunicação é recebida, analisada e segue o fluxo de tratamento definido no processo que se encontrar aprovado.

Comunicação através do Canal de Conduta

No Canal de Conduta, disponibilizado no sítio da Internet do Banco e das suas Filiais, o autor da comunicação preencherá um formulário eletrónico, no qual deve, no mínimo, (i) identificar o tipo de evento que pretenda reportar; (ii) fazer uma breve descrição dos factos que o consubstanciam; e (iii)

identificar a relação do autor com o Banco ou com a Filial em causa. O autor da comunicação pode anexar ao formulário qualquer documentação que suporte o caso comunicado.

Comunicação efetuada de forma escrita ou verbal

Qualquer denúncia pode ser também apresentada de forma escrita, verbalmente ou através de reunião presencial. Quem receber, por qualquer destes meios, uma comunicação abrangida pela presente Política deverá alertar o respetivo autor da existência do Canal de Conduta.

Quando uma comunicação é recebida por meio distinto do Canal de Conduta, a mesma será internamente registada no Canal de Conduta, por forma a centralizar todas as ocorrências e permitir que as mesmas sigam o mesmo fluxo e beneficiem de igual tratamento.

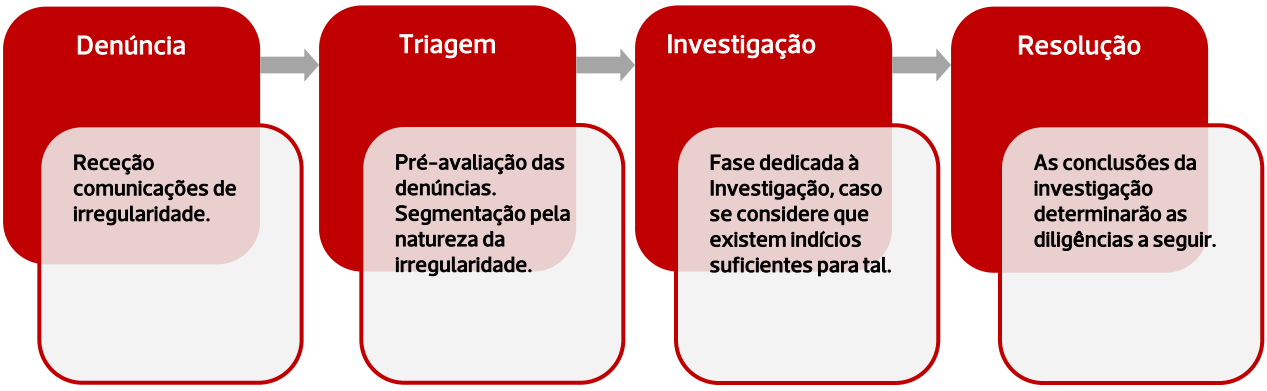
Caso a comunicação de irregularidades seja apresentada verbalmente, o responsável pela sua receção deve documentá-la sob uma das seguintes formas:

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 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 inclui quatro fases, tal como representado no fluxograma seguinte:



- Após a receção da comunicação será efetuada uma triagem através da qual se determina se a comunicação se enquadra no âmbito desta Política e/ou reúne os pressupostos necessários para prosseguir para a fase de investigação.
- Serão analisadas todas as comunicações de irregularidades reportadas através do Canal de Conduta, por escrito, verbalmente 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 do denunciante, caso assim o tenha solicitado.
- Caso a participação seja efetuada através do Canal de Conduta ou por escrito através de outro canal, 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. Excecionam-se os casos em que a denuncia é efetuada anonimamente e através de canal que não permite envio ao autor do aviso de receção da participação (exemplo: denuncia anónima recebida por correio postal).
- 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 denunciante.
- Os colaboradores envolvidos na denúncia da irregularidade não podem ser alvo de retaliação, discriminação ou outro tipo de tratamento injusto.
- O tratamento das comunicações de irregularidades é da responsabilidade do Órgão de Fiscalização ou do Fórum de Conduta próprio da respetiva entidade, sempre que este se encontre constituído e lhe tenha sido delegada essa competência.
- O processo relativo à análise preliminar, tratamento e execução da investigação, bem como as funções das pessoas responsáveis, encontra-se previsto no respetivo Manual de Processos.
- Da investigação pode resultar a necessidade de envio do processo espoletado pela comunicação de irregularidade para as autoridades competentes, nomeadamente quando assuma relevância jurídico-penal grave.

- Aquando da conclusão do processo de análise da denúncia, e sempre que esteja identificado um meio de contacto, o autor da comunicação será informado do seu encerramento bem como das conclusões da análise da denúncia. A conclusão do processo deverá ocorrer no prazo de três meses desde a data da receção da denúncia, podendo o referido prazo ser prorrogado em circunstâncias devidamente fundamentadas.
- 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.
- Concluindo-se pela existência de uma irregularidade, consumada, em curso ou previsível, 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 contendo especificação das medidas adotadas ou com justificação para a não adoção de quaisquer medidas.
- A informação constante do processo deve, se requerido pelo denunciante, ser transmitida de forma anónima, a todos os intervenientes no processo.

2.6. CONSERVAÇÃO DOS REGISTOS E DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES

O Órgão de Fiscalização ou o Fórum de Conduta da respetiva entidade, quando constituído, assegura, através da Direção de *Compliance,* o tratamento, a conservação e a salvaguarda dos registos de todas as participações 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 base de dados própria que permite a reprodução integral e inalterada da informação, pelo prazo de sete anos, em arquivo.

A conservação dos registos e das comunicações de irregularidades é assegurada, independentemente dos prazos *supra*referidos, durante a pendência de quaisquer processos relativos à denúncia, nomeadamente processos judiciais.

2.7. REPORTE

A Direção de *Compliance* reportará ao Órgão de Fiscalização de cada entidade, com uma periodicidade trimestral, o tratamento efetuado às comunicações de irregularidades que lhe tenham sido remetidas.

Não obstante o *suprarreferido*,

- Nos casos de denúncias referentes a colaboradores em regime de pluralidade de empregadores integrados no Grupo CTT, o reporte será feito aos Órgãos de Fiscalização de ambas as entidades;
- Nos casos de denúncias referentes a colaboradores das Filiais cujo teor apresente maior relevo e impacto no Grupo, o reporte será igualmente feito ao Órgão de Fiscalização do Banco.

Com uma periodicidade semestral, é dado conhecimento ao Órgão de Administração e ao Órgão com funções executivas sobre a quantidade e natureza das irregularidades comunicadas e sobre o respetivo tratamento.

Anualmente, o Banco e as Filiais remetem ao Banco de Portugal um relatório com a descrição dos meios específicos implementados para a receção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades, incluindo uma descrição sumária das participações recebidas e do respetivo processamento 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, exceto nos casos em que a denúncia é anonima e recebida via postal;
- 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 *suprarreferido* é preparado e assinado pelo Órgão de Fiscalização, com o apoio da Direção de *Compliance*, com referência a 30 de setembro de cada ano, e remetido à autoridade de supervisão competente até ao dia 15 de novembro.

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 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 entidades.
- Os colaboradores das áreas responsáveis pelas Funções de Controlo do Banco e das suas 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 as fases de análise preliminar e de investigação devem ser arquivados em condições que assegurem a sua confidencialidade e segurança. Serão igualmente adotadas medidas de segurança no armazenamento da informação na base de dados, por forma a restringir o seu acesso apenas a pessoas autorizadas.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

A terminologia utilizada na presente Política tem o seguinte sentido:

- Análise Preliminar: Avaliação inicial do conteúdo da comunicação para confirmação da sua relevância e da necessidade de uma investigação formal.
- Autor da comunicação/denunciante: Qualquer pessoa que comunique uma irregularidade.
- Canal de Conduta: meio pelo qual o autor da comunicação participa irregularidades, 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 constituída em cada entidade do Grupo pelo respetivo Órgão de Fiscalização, dotada de autonomia e independência no exercício das competências que lhe sejam delegadas para o tratamento das comunicações de irregularidades respeitantes à entidade recebidas através do Canal de Conduta, ou através de outros canais disponíveis, excecionando-se as matérias que se enquadrem no âmbito da decisão e execução da ação disciplinar.
- Função: Conjunto integrado de processos realizados de forma recorrente para alcançar determinados objetivos do Grupo e que, sendo autónoma, corresponderá a uma Unidade de Estrutura.
- Direção de *Compliance*: Unidade de Estrutura do Grupo designada como responsável por assegurar internamente o controlo do cumprimento das obrigações legais e regulamentares a que a entidade está sujeita, nos termos previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e do Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020.
- Funções de Controlo: Conjunto que compreende a Função de Gestão de Riscos, a Direção de *Compliance,* a Função de Controlo do Cumprimento do Quadro Normativo em matéria de PBCFT e a Função de Auditoria Interna.
- Função de Gestão de Riscos: a Unidade de Estrutura do Grupo designada como responsável por assegurar a aplicação efetiva do sistema de gestão de riscos e da adequação e eficácia das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências desse sistema, nos termos previstos no

Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e do Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020.

- Grupo ou 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.
- Instituição ou Entidade: o Banco CTT e/ou as suas Filiais, sujeitas à presente Política.
- Investigação: Conjunto de atividades organizadas destinadas a confirmar a ocorrência dos factos participados, como suscetíveis de consubstanciar uma irregularidade.
- Irregularidade: Atos e omissões, dolosas ou negligentes, imputáveis a colaboradores ou membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização das sociedades do Grupo, bem como a terceiros, desde que afetem uma pessoa ou empresa 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, 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, e o Órgão de Fiscalização de cada uma das suas Filiais, conforme definido nos respetivos Estatutos e normativos internos.
- Unidades de Estrutura Relevantes: os responsáveis pelas Funções de Controlo Interno (Função de Gestão de Riscos, Direção de *Compliance*, Função de Controlo do Cumprimento do Quadro Normativo em matéria de PBCFT e Função de Auditoria Interna), bem como as unidades que tomam risco para a instituição (1.ª linha de defesa).
- 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 classificação da irregularidade correspondente ao assunto e será selecionado o responsável que procederá à investigação.

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 governo interno 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 do Banco de Portugal n.º 3/2020, alterado pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2025, que regulamenta a cultura organizacional e os sistemas de governo e controlo interno das entidades sujeitas à supervisão do Banco de Portugal e revoga as Instruções do Banco de Portugal n.º 17/2011 e n.º 28/2007.
- Instrução do Banco de Portugal n.º 18/2020 – Alterada pela Instrução do Banco de Portugal n.º 4/2025, que altera e republica a Instrução n.º 18/2020, que regulamenta os deveres de reporte respeitantes 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 desta Lei.
- Decreto-Lei n.º 109-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 denunciantes 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.