

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

Versão 8.0



	<b>Responsável</b>	<b>Data</b>
<b>Elaborado por:</b>	Direção de Compliance (CMP)	04/04/2025
<b>Verificado por:</b>	Direção de Risco (RSC) Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral (SJU/SG) Direção de Recursos Humanos (RH) 321 Crédito	11/04/2025
<b>Tomada de conhecimento por:</b>	Comissão Executiva (CE)	16/09/2025
<b>Apreciado por:</b>	Comissão de Auditoria (CAUD)	24/09/2025
<b>Aprovado por:</b>	Conselho de Administração (CA)	29/09/2025
<b>Deliberação:</b>	<a href="#">2025-180-BCTT CA Pol. Irregularidades</a>	

**Controlo de versões**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Editor</b>	<b>Aprovador</b>	<b>Data de entrada em vigor</b>	<b>Observações</b>
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

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

		Secretaria-Geral			que 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.
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 <i>Compliance</i> 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.

### 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

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

## **Índice**

<b>1. Introdução.....</b>	<b>5</b>
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 ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA .....	8
1.5. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA.....	8
<b>2. Modelo de Comunicação de Irregularidades .....</b>	<b>9</b>
2.1. ENQUADRAMENTO .....	9
2.2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES .....	9
2.3. IRREGULARIDADES ABRANGIDAS.....	11
2.4. PROCESSO DE RECEÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES.....	12
2.5. TRAMITAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES .....	13
2.6. CONSERVAÇÃO DOS REGISTOS E DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES.....	15
2.7. REPORTE .....	15
2.8. OUTROS DEVERES DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES.....	16
2.9. DADOS PESSOAIS E CONSERVAÇÃO DE DADOS .....	16
<b>3. Conceitos e Definições .....</b>	<b>18</b>
<b>4. Referências Legais e Regulamentares .....</b>	<b>19</b>

## 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 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.

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 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.

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 denunciante 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 de receção, tratamento e arquivo de comunicações relativos à prática de irregularidades recebidas por entidades do Grupo Banco CTT (doravante também designado por “Grupo”) 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, incluindo 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 seus órgãos sociais, colaboradores, independentemente do respetivo vínculo contratual, ou de qualquer terceiro que mantenha uma relação comercial, de negócio ou de parceria com alguma sociedade do Grupo, enquanto atuar 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, no Código de Boa Conduta Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, bem como quaisquer violações a deveres estabelecidos em Políticas e 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 de empresa 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 (“soft law”), tendo igualmente em consideração as melhores práticas e os interesses dos clientes e demais *stakeholders*.

Assim, cumprindo o disposto no Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, as leis e disposições normativas, orientações, decisões e recomendações aplicáveis, incluindo as Orientações da EBA sobre governação interna das instituições (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

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, sempre que necessário, nomeadamente, na sequência de alterações do respetivo regime jurídico.

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 tomar conhecimento da Política, bem como das alterações à mesma proposta pela Função de *Compliance*, podendo efetuar comentários e sugestões de alteração, que ficarão na discricionariedade da Função de *Compliance* aceitar ou não.

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:

- Apreciar previamente a Política e, bem assim, quaisquer alterações à mesma;

- 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;
- Delegar as competências de tratamento das comunicações de irregularidades recebidas num Fórum de Conduta – esta delegação de competências não exclui 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 a constituição do Fórum de Conduta, enquanto estrutura interna comum às entidades pertencentes ao Grupo, e o respetivo regulamento;
- 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 as funções executivas de cada entidade do grupo Banco CTT** compete:

- 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 Função **Compliance** compete:

- Recomendar alterações à Política sempre que a mesma se revele desajustada face aos requisitos legais ou às recomendações das Entidades Reguladoras e 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 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;
- Promover a identificação, avaliação e mitigação contínua dos riscos de *compliance* e reputacionais decorrentes das irregularidades comunicadas;
- Assegurar a gestão do Canal de Conduta, salvo se existirem interesses conflitantes, por delegação do Órgão de Fiscalização.

### 1.3. DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA

A presente Política é aplicável a qualquer membro dos Órgãos Sociais e demais Colaboradores do Grupo, sem prejuízo da possibilidade da comunicação de irregularidades por quaisquer terceiros, nomeadamente acionistas, parceiros de negócio, fornecedores, prestadores de serviços ou clientes, mesmo que a relação tenha, entretanto, terminado.

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.

### 1.4. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

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

Quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com a presente Política deverão ser remetidas à Função de *Compliance* do Banco CTT, preferencialmente através do email: [compliance@bancocctt.pt](mailto: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/ou Centro de Documentos, bem como nos sítios da internet do Banco e das suas Filiais.

## **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 da prática de irregularidades, recebidas pelo Grupo, em matérias abrangidas pelo seu âmbito, sem prejuízo de os mesmos virem a ser densificados em manual de processos.

Para a comunicação das irregularidades, 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), verbalmente e, a pedido do denunciante, em reunião presencial, a qual deverá ocorrer com a maior brevidade possível, atendendo à gravidade da participação recebida.

A denúncia ou divulgação pública de informações sobre irregularidades pode ter por objeto infrações já cometidas, em curso, ou previsíveis, incluindo na forma tentada.

Os **Órgãos de Fiscalização do Banco e das Filiais** delegam

- na Função de *Compliance*, salvo se existirem interesses conflitantes, funções de apoio relacionadas com a gestão do Canal de Conduta; e
- no Fórum de Conduta, o tratamento das comunicações de irregularidades abrangidas pela presente Política.

### **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 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 conflitante, 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, com adequada fundamentação. A utilização deliberada, recorrente e manifestamente infundada dos canais dedicados à comunicação de irregularidades 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.

A solicitação do 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, nomeadamente podendo ser contactado, para obtenção de informações relevantes, 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, verbal ou presencial, garante a confidencialidade das comunicações recebidas e a proteção dos dados pessoais do denunciante dos visados na irregularidade participada, de terceiros mencionados na participação e impedir acessos não autorizados.

Sempre que o denunciante não solicite o anonimato, a sua identidade manter-se-á apenas conhecida pelas pessoas diretamente envolvidas na tramitação do procedimento instaurado para o seu tratamento e decisão.

A natureza dos procedimentos de receção, tratamento e arquivo, mesmo quando o denunciante não requeira o anonimato, exige reserva, 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 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 denunciante 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 poderá promover qualquer medida retaliatória contra um denunciante, alguém que forneça alguma informação ou preste colaboração, a qualquer título, no âmbito da investigação das irregularidades denunciadas, nomeadamente, mas sem limitar, despedir, ameaçar, suspender, reprimir, assediar, reter ou suspender pagamentos de salários e/ou benefícios, isolando, afastando ou não lhes atribuindo trabalho.

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

Deste modo, as comunicações de irregularidades, no âmbito da presente Política, não podem, por si só, motivar a instauração de procedimento disciplinar, ação civil ou criminal relativamente ao denunciante, exceto se as mesmas forem manifestamente infundadas, e procurando prosseguir interesses ilegítimos ou ilegais.

### **Dever de comunicação**

Os Colaboradores do Grupo têm o dever de participar, imediatamente, qualquer irregularidade cometida de que tenham conhecimento, em curso ou que saibam, razoavelmente, poder vir a ser cometida, 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, dolosas ou negligentes, imputáveis a Colaboradores ou membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização das entidades integradas no Grupo, bem como a terceiras entidades, enquanto atuarem na qualidade de fornecedores e prestadores de serviços, que afetem Colaboradores ou instituição integrada no Grupo, 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 ou no Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, 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 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;
- Fraude de Outra Natureza
- 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 empresa do Grupo;
- 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, e em caso de impedimento a um dos Responsáveis pelas demais Funções de Controlo.

Caso a comunicação seja recebida por uma Unidade de Estrutura diferente, esta deverá ser reencaminhada ao Responsável pela Função de *Compliance* ou, em caso de impedimento, a um dos Responsáveis pelas demais Funções de Controlo.

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

No Canal de Conduta disponível no sítio da Internet 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 que pretenda reportar, fazer uma breve descrição dos factos que o consubstanciam e identificar a relação do autor com o Banco CTT ou com a Filial em causa. O autor da comunicação pode anexar ao formulário qualquer documentação que suporte o caso comunicado.

Qualquer comunicação de irregularidades pode ser apresentada de forma escrita, verbalmente ou através de reunião presencial, sendo que quem receber uma comunicação de irregularidades, 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.

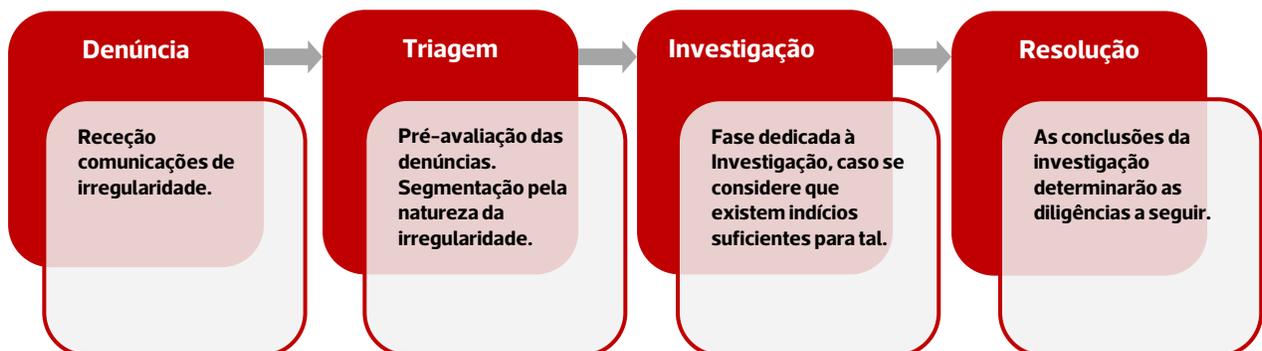
Caso a comunicação de irregularidades seja apresentada verbalmente, o responsável pela sua receção deve documentá-la sob uma das seguintes formas:

- 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 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 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 se enquadra no âmbito desta Política e/ou contém relevância 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 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.
- Sempre que esteja identificado um meio de contacto, deverá ser dada uma resposta ao denunciante no prazo máximo de 3 meses, contados a partir do envio do aviso de receção sobre as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação.
- São igualmente comunicadas ao denunciante as conclusões do procedimento de análise da denúncia.
- Os Colaboradores envolvidos na irregularidade não podem ser alvo de retaliação, discriminação ou outro tipo de tratamento injusto.
- O tratamento das comunicações de irregularidades é da responsabilidade do Fórum de Conduta, sem prejuízo da faculdade que assiste ao Órgão de Fiscalização de cada instituição de, sempre que entender justificado, tomar conhecimento das comunicações de irregularidades apresentadas, acompanhar a fase de investigação e participar nas decisões a tomar pelo Fórum de Conduta sobre as mesmas.
- 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, o autor da comunicação será informado do seu encerramento, sempre que esteja identificado um meio de contacto. 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 da participação 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 Fórum de Conduta, através da Função de *Compliance* assegura 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, nomeadamente judiciais relativos à denúncia.

### 2.7. REPORTE

A Função 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 *supra* referido,

- 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 aos Órgãos com funções executivas e de Administração sobre a quantidade e natureza das irregularidades comunicadas e sobre o respetivo tratamento.

Anualmente, o Banco CTT 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, 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 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 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 CTT 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 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 na base de dados, 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 sua relevância e da necessidade de uma investigação formal.
- Autor da comunicação: 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 e independente do Grupo responsável pela gestão de comunicações de irregularidades recebidas através do Canal de Conduta, ou através de outros canais disponíveis, desde que no seu âmbito de atuação, excecionando-se as matérias que se enquadrem no âmbito da decisão e execução da ação disciplinar.
- Funções de Controlo: Conjunto que compreende a Função de Gestão de Riscos, a Função de *Compliance* e a Função de Auditoria Interna.
- 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: 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 empresas do Grupo, bem como a terceiras entidades 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 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 classificação da irregularidade correspondente ao 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 – 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 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 denunciante 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.