

# **Política de Comunicação de Irregularidades**

## Identificação de Responsabilidades

**Preparação:** Direção de Auditoria

**Revisão:**

**Aprovação:** Conselho de Administração/ Comissão Executiva

## Aprovação

**Presidente do Conselho de Administração:**

**Reunião da Comissão Executiva:**

## Histórico de versões

Versão	Data	Resumo das alterações
1.0	23/08/2022	Primeira versão

## Síntese de revisões de capítulos/anexos da última versão

Capítulo/ anexo revisto	Resumo das alterações
----------------------------	-----------------------

---

## Índice

1. Objetivo e âmbito da Política de Comunicação de Irregularidades .....	5
2. Quadro legislativo e regulamentar .....	6
3. Conceitos .....	7
3.1. Denúncia .....	7
3.2. Denunciante .....	7
3.3. Reclamação.....	8
3.4. Denúncia externa .....	8
4. Irregularidades abrangidas .....	8
4.1. Irregularidades abrangidas pela Lei n.º 93/2021 .....	8
4.2. Irregularidades previstas no artigo 305.º do RJASR .....	9
4.3. Irregularidades relacionadas com Práticas de Assédio e Discriminação .....	9
5. Procedimentos específicos relativos à comunicação e tratamento das irregularidades graves previstas no artigo 305.º do RJASR .....	10
6. Canais de comunicação de irregularidades .....	11
7. Princípios Gerais.....	12
7.1. Independência, autonomia e ausência de conflitos de deveres .....	12
7.2. Anonimato.....	12
7.3. Boa-fé do denunciante .....	13
7.4. Confidencialidade e proteção de Dados Pessoais .....	13
7.5. Dever de comunicação.....	14
7.6. Não retaliação .....	14
8. Deveres da Organização para com o denunciante e denunciado.....	15
9. Modelo de Governo: Funções e Responsabilidades .....	16
10. Triagem, admissibilidade e registo .....	19

11. Prazos de resposta e conservação .....	19
12. Investigação e relatório conclusivo .....	20
13. Resposta ao denunciante.....	20
14. Formação e Comunicação.....	21
15. Divulgação da Política.....	21
16. Revisão e Atualização da Política .....	21

## 1. Objetivo e âmbito da Política de Comunicação de Irregularidades

O Grupo Fidelidade considera relevante a identificação de irregularidades, a qual permite a todos os intervenientes conformar a sua atuação com os princípios de ética, responsabilidade, conformidade legal e regras internas. Nesse sentido, o novo quadro legal da proteção do denunciante, instituído pela Lei 93/2021, de 20 de dezembro, constitui um reforço das medidas de identificação precoce de condutas desviantes, de mitigação de perdas financeiras e/ou reputacionais, da melhoria de processos e controlos internos, fomentando a integridade comportamental e permitindo identificar oportunidades de melhoria do bem-estar e desempenho dos colaboradores.

Todos os colaboradores do Grupo Fidelidade têm a responsabilidade de observar a presente Política de Comunicação de Irregularidades (a “Política”) que respeita à denúncia de irregularidades através de canais internos, os quais têm precedência face aos canais de denúncia externa, cujo âmbito está delimitado na Lei.

Deste modo, o recurso aos canais de denúncia externa só deve ocorrer nos termos da Lei, entre outros, quando, não exista canal de denúncia interna, existam motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno ou que existe risco de retaliação, tenha inicialmente apresentado uma denúncia interna sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia nos prazos previstos.

A presente Política tem como principais objetivos:

1. Definir os conceitos e estabelecer os princípios que regem a comunicação de irregularidades, no âmbito do quadro legislativo em vigor;
2. Identificar os canais de comunicação de irregularidades e definir os respetivos procedimentos;
3. Estabelecer o modelo de governo, as funções e responsabilidades dos Órgãos Sociais e de Estrutura envolvidos;
4. Estabelecer os mecanismos de formação e comunicação internas relativas ao reporte de irregularidades, procedimentos e canais disponibilizados;
5. Contribuir para a plena consciencialização de todos os colaboradores em relação aos seus deveres, pessoais e profissionais, nesta matéria e ao cumprimento dos procedimentos internos instituídos.

A presente Política é aplicável a todas as empresas do Grupo Fidelidade em Portugal.

---

## 2. Quadro legislativo e regulamentar

A Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, veio estabelecer 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.

Esta lei não prejudica a aplicação de outros regimes jurídicos, nomeadamente o da proteção do segredo profissional dos advogados, médicos e jornalistas, o segredo de justiça, as normas aplicáveis ao processo penal, o direito dos trabalhadores consultarem as suas estruturas representativas, nem as regras de proteção associadas ao exercício desse direito, bem como as disposições relativas à proteção de dados pessoais.

O estabelecimento de canais de comunicação de irregularidades pretende ainda dar resposta às obrigações decorrentes das disposições legais constantes dos seguintes normativos:

- Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o regime jurídico da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), donde decorre a obrigatoriedade de gestão de irregularidades graves relacionadas com a administração, o sistema de governação ou a organização contabilística da empresa, suscetíveis de a colocarem em situação de deterioração das suas condições financeiras, ou de indícios sérios de infrações aos deveres previstos nesse diploma;
- Anexo II da Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, em particular o artigo 7.º, quanto a infrações relativas a infrações ao Regulamento (UE) n.º 1286/2014 sobre os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIP);
- Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, 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 nesta matéria;
- Lei n.º 109.º-E/2021 de 9 de dezembro, que cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelece o regime geral de prevenção da corrupção.

Os canais de comunicação de irregularidades têm em consideração obrigações de sigilo e proteção de dados, pelo que, sem prejuízo das disposições específicas sobre essa matéria que constam naqueles normativos, é também de atender aos seguintes:

- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados);
- Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

---

## 3. Conceitos

### 3.1. Denúncia

A denúncia corresponde à comunicação escrita, feita de boa-fé, com base no conhecimento factual ou com base em fundadas suspeitas, da prática de irregularidades ou infrações cometidas contra o denunciante, contra uma terceira pessoa, singular ou coletiva ou contra a empresa, cometida por uma pessoa singular, independentemente da existência de meios de prova ou documentação de suporte, relativamente a matérias cujo âmbito está definido na presente Política.

### 3.2. Denunciante

É considerada denunciante a pessoa singular que comunique ou divulgue uma infração com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional.

São considerados denunciantes:

- Os colaboradores com vínculo laboral, independentemente da modalidade (por tempo indeterminado, a termo, a tempo inteiro ou parcial);
- Formandos e Estagiários;

- Voluntários;
- Ex-colaboradores;
- Mediadores, prestadores de serviço, fornecedores, consultores;
- Os titulares de participações sociais e as pessoas pertencentes a órgãos de administração ou de gestão ou a órgãos fiscais ou de supervisão de pessoas coletivas, incluindo membros não executivos;
- Pessoas em processo de recrutamento ou durante outra fase de negociação pré-contratual de uma relação profissional constituída ou não constituída.

### 3.3. Reclamação

A reclamação consiste na manifestação de discordância em relação a uma posição assumida por uma empresa do Grupo ou de insatisfação relativamente a qualquer ato ou omissão da mesma, que não configure um ato ilícito suscetível de ser objeto de denúncia nos termos das “Irregularidades abrangidas” mencionadas na presente Política.

As reclamações têm canais próprios que devem ser utilizados para esses efeitos.

### 3.4. Denúncia externa

A comunicação de informações sobre violações de normas às autoridades competentes, como é o caso das autoridades policiais, judiciais ou de supervisão (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões).

---

## 4. Irregularidades abrangidas

### 4.1. Irregularidades abrangidas pela Lei n.º 93/2021

A comunicação de irregularidades tem por objeto as infrações abrangidas pelo artigo 2.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que resultem de atos ou omissões, dolosos ou negligentes, atuais ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como tentativas de ocultação de tais infrações, em diferentes domínios, onde se destacam, com relevância para o Grupo Fidelidade, os seguintes:

- a) O ato ou omissão contrário a regras constantes dos atos da União Europeia referidos no anexo da [Diretiva \(UE\) 2019/1937](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, a normas

nacionais que executem, transponham ou deem cumprimento a tais atos ou a quaisquer outras normas constantes de atos legislativos de execução ou transposição dos mesmos, incluindo as que prevejam crimes ou contraordenações, referentes aos domínios de:

- i) Contratação pública;
  - ii) Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
  - iii) Segurança e conformidade dos produtos;
  - iv) Segurança dos transportes;
  - v) Proteção do ambiente;
  - vi) Defesa do consumidor;
  - vii) Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;
- b) Atos de fraude contra as empresas do Grupo;
- c) A violação de regras de concorrência, bem como as regras de fiscalidade societária;
- d) Atos relacionados com o combate à criminalidade organizada e económico-financeira.

## 4.2. Irregularidades previstas no artigo 305.º do RJASR

- Irregularidades graves relacionadas com a administração, o sistema de governação ou a organização contabilística da empresa, suscetíveis de a colocarem em situação de deterioração das suas condições financeiras;
- Índícios sérios de infrações a deveres relacionados com o regime de solvência dos seguradores.

## 4.3. Irregularidades relacionadas com Práticas de Assédio e Discriminação

As irregularidades relacionadas com práticas de assédio e discriminação deverão ser comunicadas através do canal já existente para esse efeito no Grupo Fidelidade, conforme informação acessível em:

[http://intranetbe.fidelidade.pt/portalcolaborador/normaselegislacao/Paginas/Relacoes\\_Pr\\_ofissionais.aspx](http://intranetbe.fidelidade.pt/portalcolaborador/normaselegislacao/Paginas/Relacoes_Pr_ofissionais.aspx)

---

## **5. Procedimentos específicos relativos à comunicação e tratamento das irregularidades graves previstas no artigo 305.º do RJASR**

As comunicações de irregularidades previstas no artigo 305.º do RJASR e no anexo II da Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, relacionadas com os próprios órgãos de administração do Grupo Fidelidade, o respetivo sistema de governação ou a organização contabilística, bem como quando estejam em causa irregularidades relacionadas com PRIIP, são rececionados através:

- Da Plataforma dedicada para comunicação de irregularidades disponível na Intranet e nos websites institucionais;
- Do endereço de email: [denuncia.irregularidades@fidelidade.pt](mailto:denuncia.irregularidades@fidelidade.pt);

- Do endereço Postal:

APARTADO 24139

LOJA CTT CAMPO DE OURIQUE (LISBOA)

1251-997 LISBOA.

A averiguação destas irregularidades é da exclusiva competência do Conselho Fiscal da entidade visada, que designa um dos seus membros como responsável pelo tratamento da denúncia, o qual concluirá com a elaboração de um relatório fundamentado que enunciará as medidas adotadas ou a justificação para a não adoção de quaisquer medidas.

Para efeitos de conclusão do procedimento ou de garantia da eficácia plena das medidas de sanção, com a devida salvaguarda das garantias do autor da participação, o responsável pelo tratamento da denúncia recorre ao apoio permanente da Direção de Auditoria, e poderá ainda solicitar a colaboração pontual de unidades orgânicas ou dos restantes Órgãos Sociais.

As pessoas que exerçam funções-chave e que tomem conhecimento de qualquer irregularidade grave relacionada com a administração, o sistema de governação ou a organização contabilística da empresa de seguros ou de resseguros que seja suscetível de a colocar em situação de deterioração das suas condições financeiras, têm o dever de as participar ao Conselho Fiscal.

A junção de elementos de prova por parte do denunciante, não sendo elemento essencial para a receção da denúncia, assume, no entanto, relevância para o eficaz e célere tratamento do processo.

Estas participações, bem como os relatórios a que elas deem lugar, são conservados na plataforma, constituindo a mesma, um suporte duradouro que permite a reprodução integral e inalterada da informação, pelo prazo de cinco anos ou por prazo superior, quando em razão da matéria objeto de denúncia ou por existência de processo judicial ou administrativo se justifique a sua conservação.

Anualmente, é assegurado o reporte à ASF através de relatório com a descrição dos meios disponibilizados ao denunciante e com indicação sumária das participações recebidas.

---

## 6. Canais de comunicação de irregularidades

O Grupo Fidelidade disponibiliza uma plataforma dedicada para comunicação de irregularidades.

Este canal é autónomo dos demais canais de comunicação internos, assegurando a exaustividade, a integridade e a confidencialidade da identidade do denunciante e pessoas visadas, bem como de toda a informação relativa à denúncia, impedindo o acesso a pessoas não autorizadas e permitindo a sua conservação nos termos previstos na Lei.

A Plataforma de comunicação de irregularidades está disponível na Intranet das empresas do Grupo Fidelidade, para conhecimento de todos os seus colaboradores, bem como nos respetivos *websites* institucionais.

Encontram-se igualmente disponíveis um endereço postal e um endereço eletrónico específico para comunicação de irregularidades, de acesso irrestrito a todas as categorias de denunciante previstos em 3.2:

- Endereço de email: [denuncia.irregularidades@fidelidade.pt](mailto:denuncia.irregularidades@fidelidade.pt);
- Endereço Postal: APARTADO 24139  
LOJA CTT CAMPO DE OURIQUE (LISBOA)  
1251-997 LISBOA.

Independentemente do canal, a identidade do denunciante, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, têm natureza confidencial e são

de acesso restrito às pessoas responsáveis por receber ou dar seguimento ao processo de triagem e investigação.

O tratamento de dados pessoais ao abrigo da presente Política observa o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

---

## **7. Princípios Gerais**

### **7.1. Independência, autonomia e ausência de conflitos de deveres**

Os procedimentos de receção, tratamento, investigação, decisão e conservação das comunicações de irregularidades asseguram que estas são processadas de forma independente, autónoma, imparcial e sigilosa, excluindo-se do processo de registo, análise, classificação, averiguação e decisão, todas as pessoas em que se verifique a existência de um conflito de interesses no desempenho das suas funções, com a matéria objeto de comunicação.

### **7.2. Anonimato**

O Grupo Fidelidade encoraja que o denunciante se identifique, na medida em que tal identificação permite o melhor esclarecimento direto das situações e assegura, à partida, maior credibilidade e boa-fé ao processo. É, no entanto, admitida a possibilidade, caso assim o denunciante o entenda e justifique, de comunicação de irregularidade de forma anónima, o que não constitui um impedimento à entrega de documentação que suporte os factos relatados, que podem ser submetidos por um dos meios de comunicação disponibilizados.

Quando a comunicação da irregularidade seja efetuada na plataforma ou por correio eletrónico, o responsável pelo tratamento da denúncia diligenciará, de imediato, no sentido de confirmar a identificação pessoal do denunciante. Quando não seja possível confirmar a identificação, a denúncia será considerada anónima, caso em que não será dado ao denunciante feedback das diligências efetuadas, nem resposta sobre o desfecho da denúncia.

### **7.3. Boa-fé do denunciante**

A comunicação de irregularidades deve ser efetuada segundo o princípio da boa-fé, com adequada fundamentação.

Quem denunciar de má-fé, de forma leviana ou sem qualquer fundamento, conhecendo o caráter falso da denúncia, ou tenha obtido ou acedido a informação através de ato que constitua um crime, bem como quem utilizar de forma abusiva o procedimento de denúncia e respetiva plataforma tendo em vista prejudicar ou denegrir a imagem da empresa ou dos seus trabalhadores está sujeito a responsabilidade disciplinar, civil e criminal, nos termos previstos na Lei.

### **7.4. Confidencialidade e proteção de Dados Pessoais**

A identidade dos denunciantes e de qualquer terceiro visado permanece confidencial, a todo o tempo, sendo unicamente do conhecimento das pessoas estritamente necessárias ao tratamento da denúncia. A confidencialidade da identidade não impede que o denunciante não anónimo seja contactado, através da plataforma de comunicação de irregularidades disponível na Intranet ou por escrito para obter informações relevantes para o apuramento dos factos.

A obrigação de confidencialidade é ainda extensível a quem tiver recebido informações sobre denúncias, ainda que não responsável ou incompetente para a sua receção e tratamento.

A confidencialidade do denunciante só não será assegurada caso (i) seja estritamente necessário e essencial, nos termos legais, no âmbito de qualquer tipo de investigação ou processos judiciais existentes, nos casos em que os dados pessoais se mostram relevantes para o cumprimento de dever de comunicação ou tratamento das situações comunicadas ou (ii) se o denunciante autorizar expressamente a divulgação da sua identidade.

A divulgação da informação, quando ocorra na primeira situação indicada no parágrafo anterior é precedida de comunicação escrita ao denunciante indicando os motivos da

divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados.

Os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados, sendo imediatamente apagados quando seja possível a sua desagregação da restante informação facultada.

A gestão do processo não prejudica igualmente, o integral cumprimento da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de toda a informação respeitante ao denunciante, denunciado ou terceiros que constem da denúncia, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, Lei de execução interna e demais legislações de proteção de dados que se venha a aplicar.

## **7.5. Dever de comunicação**

As Regras de Conduta e Ética Profissional em vigor no Grupo Fidelidade, determinam que os colaboradores que tenham conhecimento ou fundadas suspeitas da prática de quaisquer irregularidades suscetíveis de pôr em causa o bom nome do Grupo Fidelidade, independentemente da existência de meios de prova ou documentação de suporte, incluindo casos de fraude, corrupção, ou práticas lesivas dos interesses e da imagem pública das empresas do Grupo, devem reportar a situação pelos meios e formas que estiverem internamente definidos, garantindo-se a respetiva confidencialidade e proteção da identidade, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação feita de boa-fé e de forma não anónima.

## **7.6. Não retaliação**

As comunicações efetuadas ao abrigo da presente Política não podem servir de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal ou outras práticas discriminatórias proibidas, ou de qualquer procedimento que constitua um prejuízo para o denunciante, exceto se as mesmas forem deliberadas e manifestamente infundadas.

No contexto de uma denúncia de boa-fé, o Grupo Fidelidade, em cumprimento do previsto legalmente e das práticas sem prejuízo já adotadas neste domínio, confere proteção aos denunciantes, bem como a familiar ou colega que tenha apoiado na elaboração da denúncia, não admitindo nenhuma das seguintes práticas:

- Suspensão ou despedimento;
- Despromoção ou suspensão de uma promoção;
- Mudança de funções;
- Cortes, retenção ou suspensão de salários;
- Imposição de sanções e medidas disciplinares;
- Avaliações negativas de desempenho, bem como referências para fins de emprego;
- Danos de reputação do denunciante, especialmente nas redes sociais;
- Coação, intimidação, assédio, ostracismo, entre outros.

Para efeitos das participações abrangidas pelo artigo 305.º do RJASR, são ainda aplicáveis as especificidades seguintes:

- Não é admissível prejudicar a situação profissional do autor da participação em razão da própria participação, nomeadamente no seu relatório de avaliação, salvo em caso de pedido do próprio ou para efeitos de valoração positiva, desde que com o consentimento expresso do próprio nesse sentido.
- O denunciante pode também requerer que a sua avaliação profissional e a decisão sobre qualquer valorização profissional sejam retiradas ao seu superior hierárquico, ainda que não direto, no caso de este estar implicado nas irregularidades participadas, sendo, nesse caso, nomeado outro avaliador que reúna condições de isenção e imparcialidade em relação ao autor da participação.

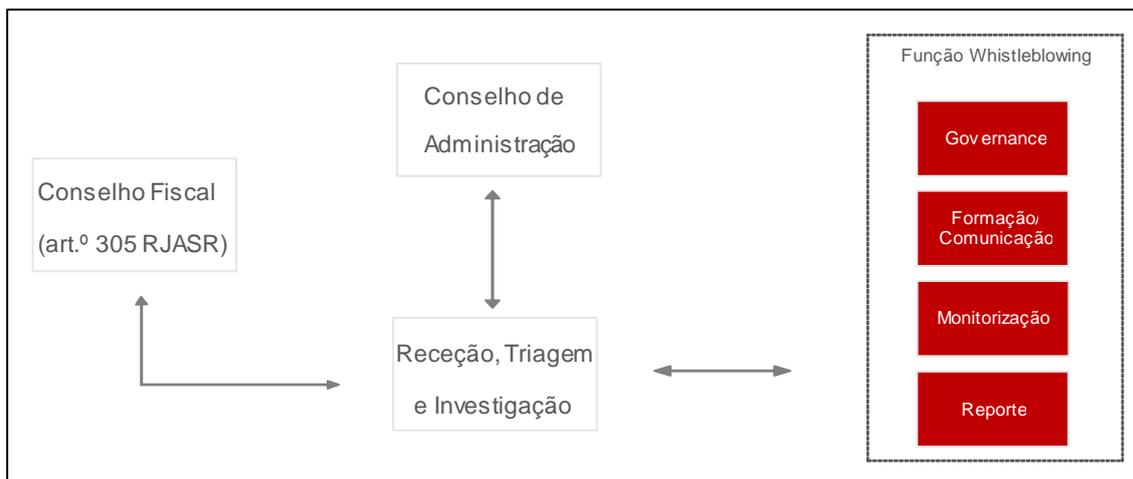
---

## **8. Deveres da Organização para com o denunciante e denunciado**

O Grupo Fidelidade protege a confidencialidade da identidade do denunciante e de toda a informação recolhida relativa à irregularidade reportada, bem como das pessoas que com o denunciante colaboraram na obtenção de informação sobre a mesma.

Igual garantia de confidencialidade da identidade tem a(s) pessoa(s) visada(s), que não poderão ser objeto de qualquer sanção, sem que o processo de averiguação esteja concluído e instaurados os procedimentos legais respetivos.

## 9. Modelo de Governo: Funções e Responsabilidades



	Funções de Governação	Funções Operacionais
<b>Presidente do Conselho de Administração</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orgão máximo responsável;</li> <li>Aprovar o modelo de governo, da Política, de códigos, guias e procedimentos internos e eventuais revisões.</li> </ul>	N.A.

	Funções de Governação	Funções Operacionais
<b>Conselho Fiscal</b>	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise e atuação, no âmbito dos poderes estatutariamente definidos, sobre irregularidades graves relacionadas com a administração, o sistema de governação ou a organização contabilística da</li> </ul>

		<p>empresa, suscetíveis de a colocarem em situação de deterioração das suas condições financeiras. (Artigo 305º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora).</p>
--	--	--

	Funções de Governação	Funções Operacionais
<p><b>Função Whistleblowing</b> Direção de Auditoria (DAU)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assegurar cumprimento e conformidade do exercício da função de forma global, incluindo a proteção de dados;</li> <li>▪ Monitorizar e Controlar o cumprimento de prazos e a qualidade de funcionamento do sistema;</li> <li>▪ Atualizar o modelo de governo, a Política, códigos, guias e procedimentos internos;</li> <li>▪ Promover a atualização e/ou melhorias na plataforma de apoio à função;</li> <li>▪ Assegurar reporte periódico ao Presidente do CAD;</li> <li>▪ Produzir o Relatório anual;</li> <li>▪ Assegurar o reporte regulamentar;</li> <li>▪ Promover a articulação com outros OE e com Presidente do CAD sempre que necessário.</li> </ul>	N.A.

	Funções de Governação	Funções Operacionais
<b>Receção, Triagem e Investigação</b>  Direção de Auditoria (DAU)	N.A.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Assegurar adequada triagem e classificação de denúncias recebidas de acordo com os critérios de elegibilidade;</li><li>▪ Assegurar registo na plataforma dos casos recebidos via postal;</li><li>▪ Encaminhamento dos casos para os OE a quem compete a investigação e que não tenham sido diretamente encaminhados em razão da classificação do assunto na plataforma de comunicação de irregularidades;</li><li>▪ Investigar as potenciais irregularidades, com acesso a todos os meios disponíveis na organização (sistemas, plataformas, aplicativos, audição de testemunhas, consulta de processos de sinistro, articulação com outros OE para recolha de informação necessária);</li><li>▪ Analisar toda a informação recolhida;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elaborar um relatório final após investigação;</li><li>▪ Responder ao denunciante;</li><li>▪ Propor medidas de melhoria internas.</li></ul>
--	--	---

---

## 10. Triagem, admissibilidade e registo

Todas as denúncias serão objeto de triagem, classificação e validação, a fim de verificar a sua elegibilidade e mérito nos termos da Lei, bem como para aferir da sua correta classificação e da sua natureza não-anónima ou anónima,

Caso exista alguma denúncia incorretamente classificada, pelo denunciante, esta será reclassificada e encaminhada para o órgão de investigação competente.

---

## 11. Prazos de resposta e conservação

O denunciante não anónimo é informado, num prazo máximo de 7 dias, sobre a receção da denúncia, bem como dos requisitos, autoridades competentes, forma e admissibilidade da denúncia externa, nos termos da Lei.

O aviso de receção indicará:

- a) As garantias de proteção do denunciante, incluindo as devidas em aplicação do regime de proteção dos dados pessoais;
- b) Um resumo das fases e termos do tratamento da denúncia, bem como a identificação e os contactos da pessoa encarregada da análise preliminar da denúncia;
- c) O regime de comunicação ao autor da denúncia dos desenvolvimentos e conclusão do processo de tratamento da participação, nos termos legalmente previstos.

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.

No prazo máximo de 90 dias a contar da data da receção da denúncia, são comunicadas ao denunciante não anónimo as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação.

As denúncias efetuadas ao abrigo da presente Política, bem como os relatórios a que elas deem lugar, são conservados em papel ou noutro suporte duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação pelo prazo de 5 anos, sendo o mesmo prazo aplicável no caso das irregularidades abrangidas pelo artigo 305.º do RJASR, contados desde o último ato no processo, salvo em caso de diligência judicial ou administrativa que justifique a sua conservação por prazo superior.

Quando a denúncia incida sobre matérias relacionadas com o Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, o período de conservação das comunicações efetuadas e dos relatórios a que elas deem lugar será assegurado pelo prazo de 7 anos, se outro prazo não for aplicável, atendendo a eventuais processos judiciais ou outro fundamento relevante.

---

## 12. Investigação e relatório conclusivo

Os Órgãos de Estrutura com competência para a averiguação dos factos subjacentes à denúncia, têm acesso irrestrito a todos os meios e instrumentos internos de acesso à informação, devendo produzir e registar os factos e circunstâncias averiguados, incluindo os meios de prova produzidos, com vista a elaborar um relatório conclusivo sobre a procedência da denúncia e as medidas a adotar. Salvo se dessa comunicação puder resultar risco sério de perturbação das averiguações e análise, o denunciante não anónimo será informado do avanço do procedimento.

---

## 13. Resposta ao denunciante

Findo o processo de investigação e produzido o relatório conclusivo sobre a denúncia, será enviada ao denunciante não anónimo, no prazo estabelecido na Lei, uma resposta em que informe fundamentadamente:

- Se a denúncia foi ou não considerada procedente;
- As conclusões sobre a denúncia comunicada;
- As medidas tomadas para dar seguimento à denuncia e respetiva fundamentação.

---

## 14. Formação e Comunicação

O Grupo Fidelidade mantém na sua intranet, informação atualizada sobre a comunicação de irregularidades, do ponto de vista legal e regulamentar, os procedimentos internos e a ferramenta de suporte.

Serão assegurados mecanismos de formação a todos os colaboradores, de modo a construir uma cultura de responsabilidade e de ética profissional, pessoal e empresarial.

---

## 15. Divulgação da Política

A Política de Comunicação de Irregularidades é publicada integralmente e disponibilizada em permanência na Intranet das empresas do Grupo Fidelidade, para conhecimento de todos os seus colaboradores, bem como nos respetivos *websites* institucionais.

---

## 16. Revisão e Atualização da Política

A Política de Comunicação de Irregularidades será revista, pelo menos, anualmente ou de forma intercalar sempre que tal se revele adequado e em especial verificando-se:

- Alteração ou modificação dos distintos aspetos incluídos no presente documento: âmbito, procedimentos, frequência ou outros relevantes;
- Alteração ou modificação das normas aplicáveis (legais, regulamentares ou internas);
- Alteração na estrutura organizacional do Grupo Fidelidade.

A Direção de Auditoria é responsável pela revisão e atualização da presente Política.