



**Close to Customers, A.C.E.**

## CANAIS DE REPORTE (DENÚNCIA) DE CONDUTAS INCORRETAS

**Código de Conduta**

*For internal purposes only*

## Sumário do Documento

---

<b>Título</b>	CANAIS DE REPORTE (DENÚNCIA) DE CONDUTAS INCORRETAS
<b>Aprovado Por</b>	Conselho de Administração Close to Customers, A.C.E.
<b>Data</b>	2023-07-17

## Controlo de Versões

---

<b>Versão</b>	<b>Data de Emissão</b>	<b>Código do Documento</b>	<b>Motivo para emissão / alteração</b>
2	2023-07-17	n/a	Atualização por motivo de necessidade de inclusão do link da nova ferramenta de suporte ao reporte (denúncia) de condutas incorretas – <i>Whistleblowing Helpline</i> – Linha de Apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali
1	2022-10-27	n/a	Criação de um canal de denúncias e adoção de uma política de proteção de denunciadores de infrações, conforme previsto na legislação.

## INDICE

1	Introdução .....	4
2	Que temas reportar e quais os canais de reporte (denúncia) disponíveis?.....	5
3	O que não deve ser comunicado pelos canais de reporte (denúncia) de condutas incorretas? .....	7
4	Quem pode utilizar os canais de reporte (denúncia) de condutas incorretas? .....	8
5	De que modo são tratados os reportes (denúncia) de condutas incorretas?.....	9
6	Estou protegido se fizer um reporte (denúncia)? .....	10

# 1 Introdução

- O Close to Customers incentiva qualquer pessoa que suspeitou ou testemunhou uma qualquer prática ou conduta inadequada ou inconsistente com a Lei, com o seu Código de Conduta ou outros Regulamentos externos e internos, a reportar (denunciar).
- Para esse efeito, o Close to Customers disponibiliza vários canais de reporte (denúncia) de condutas incorretas (*whistleblowing mechanisms*).

## DON'TS

- Não reportar preocupações de má-fé
- Não fazer alegações ou fornecer informações falsas, enganosas ou caluniosas
- Não reportar aspetos da vida pessoal
- Não reportar informações vagas

## DO

- Respeitar a Lei, o Código de Conduta e a Regulamentação externa e interna
- Denunciar más condutas e irregularidades
- Proteger quem reporta (denuncia) de boa-fé
- Utilizar canais de reporte (denúncia) de condutas incorretas (*whistleblowing mechanisms*)

## 2 Que temas reportar e quais os canais de reporte (denúncia) disponíveis?

- O Close to Customers disponibiliza **diversos canais de reporte** de condutas incorretas, **confidenciais e dedicados**, diretos às áreas de Compliance do Grupo Generali (local e de Grupo), que incluem diferentes alternativas e responsáveis pelo tratamento dos reportes.
- Estes canais destinam-se ao reporte (denúncia) de situações relacionadas com **irregularidades com a Lei** ou incumprimento com os princípios, comportamentos esperados e valores estabelecidos no Código de Conduta do Close to Customers e nos Regulamentos externos e internos.
- Para reporte deste tipo de situações devem ser utilizados os seguintes **canais de reporte (denúncia)** de condutas incorretas:

### Compliance Officer Local

- **Pessoalmente:** Av<sup>a</sup> da Liberdade, 242, Piso 7, Portugal
- **Por Correio:** Apartado 2008, Loja CTT, Praça do Município, 1101-001 Lisboa, Portugal
- **Por e-mail:** linha.de.reporte@closetocustomers.pt

### Função de Compliance do Grupo Generali

- **Por email:** concerns.co@generali.com.
- **Por correio:** Group Compliance, Business Integrity - V. Machiavelli 3, 34132 Trieste, Italy

### Whistleblowing Helpline (Linha de Apoio à Denúncia de Irregularidades) do Grupo Generali

- **Web (Formulário de Reporte online):** <https://generali.whispli.com/speakup>,
- **Por telefone (grátis):** Número disponível na *Whistleblowing Helpline*, para cada país onde o Grupo opera
- Os reportes de condutas incorretas realizados através dos canais identificados acima devem ser adequadamente detalhados na descrição da circunstância das práticas ou condutas consideradas, de boa-fé, inadequadas ou inconsistentes.

Estamos também interessados em conhecer outras preocupações relacionadas com temas diferentes dos identificados acima. No entanto, para esses temas devem ser utilizados **outros canais de comunicação disponibilizados pelo Close to Customers**.

## O que é a *Whistleblowing Helpline* do Grupo Generali?



- A *Whistleblowing Helpline* é a Linha de Apoio à Denúncia de Irregularidades do Grupo Generali para reporte de boa-fé, de práticas ou condutas consideradas inadequadas ou inconsistentes com a Lei, o Código de Conduta do Close to Customers e os Regulamentos externos e internos.
- Está alojada num prestador de serviços independente e é gerida, de forma confidencial, pela Função de Compliance do Grupo Generali.
- Disponibiliza um conjunto de FAQs (Perguntas Frequentes) com instruções sobre o seu funcionamento e apoio à utilização.

- Para reporte de situações diversas devem ser utilizados outros canais disponibilizados pelo Close to Customers.

## Como pode ser usada a *Whistleblowing Helpline* do Grupo Generali?

- A *Whistleblowing Helpline* permite reportar por meio de formulário online ou de telefone e, também, acompanhar a evolução do reporte efetuado.



Reporte por Formulário online	Reporte por Telefone (grátis)	Seguir evolução de Reporte
<p>Reporte possível nas várias línguas dos países onde o Grupo Generali opera.</p> <p>Criar uma caixa de entrada (Whispli inbox), um utilizador e uma palavra-passe.</p> <p>Preencher o formulário online.</p>	<p>Número dedicado a cada país</p> <p>Em funcionamento 24 horas por dia e 365 dias por ano.</p> <p>Atendimento efetuado por operador na língua local (PT).</p>	<p>Reporte pode ser seguido na <i>Whistleblowing Helpline</i> a partir da criação prévia de caixa de entrada e credenciais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizador</li> <li>• palavra-passe</li> </ul>

### 3 O que não deve ser comunicado pelos canais de reporte (denúncia) de condutas incorretas?

Os **canais de reporte de condutas incorretas** do Close to Customers, **não devem ser utilizados** para reporte de temas que **não estejam relacionados** com situações de irregularidade ou incumprimento com os princípios, comportamentos esperados e valores estabelecidos na **Lei**, no **Código de Conduta do Close to Customers** e nos **Regulamentos externos e internos**.

Para essas situações **estão disponíveis outros canais** e linhas de contacto mais indicados.



#### **Reclamações e Informações Comerciais**

Pedidos de **informações comerciais**, de **sinistros**, de **reclamações**, de **assistência** ou de **natureza genérica**.



#### **Gestão interna de Recursos Humanos**

**Situações relacionadas com Colaboradores**, contratos, desempenho ou questões de natureza laboral.



#### **Aspetos da Vida Pessoal**

Situações relacionadas com **aspetos da vida pessoal** não vinculados às atividades laborais.



#### **Conhecimento ou Suspeita de Prática de uma Fraude**

Consultar a área dedicada especificamente à **participação de fraude disponível em [www.tranquilidade.pt](http://www.tranquilidade.pt)**.



#### **Crime Financeiro**

No âmbito da Prevenção do **Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo** que obriguem à comunicação de operações suspeitas às autoridades competentes de situações que envolvam **entidades externas**, deve ser feita comunicação ao Compliance Officer Local ou usado o canal e formulário específico disponível no Portal interno.

## 4 Quem pode utilizar os canais de reporte (denúncia) de condutas incorretas?

- Deve reportar condutas incorretas e práticas irregulares, comportamentos não éticos ou violações da Lei, do Código de Conduta do Close to Customers ou de Regulamentação externa e interna **qualquer pessoa que o faça de boa-fé**, nomeadamente:



**Colaboradores**



**Parceiros de negócios**



**Clientes**



**Fornecedores**



**Consultores**



**Outras partes interessadas que mantenham um relacionamento comercial com o Close to Customers**



## 5 De que modo são tratados os reportes (denúncias) de condutas incorretas?

- No Close to Customers o reporte de condutas incorretas é um processo que privilegia a estrita **confidencialidade**, em conformidade com a Lei e com as disposições dos regulamentos externos e internos aplicáveis, e é conduzido com total independência.

### Confidencialidade

Os reportes (denúncias), **independentemente do canal de reporte** utilizado, são tratados com a **máxima confidencialidade, sigilo e discrição**, de acordo com as políticas de proteção de dados pessoais em vigor e com o princípio da **necessidade de conhecimento** (envolvendo apenas as pessoas a quem seja indispensável conhecer os factos).

### Independência

Todos os reportes (denúncias) de condutas incorretas serão conduzidos com **imparcialidade, independência e ausência de conflitos de interesses**, por entidades (internas e externas) responsáveis, de acordo com as regras estabelecidas e em cumprimento com a legislação.

## 6 Estou protegido se fizer um reporte (denúncia)?

- O Close to Customers mantém um ambiente de trabalho livre de assédio, intimidação e discriminação, privilegiando a proteção dos Colaboradores e de outros que consigo se relacionam.
- Ao denunciar a violação de regras, práticas não éticas e não conformes com os nossos elevados padrões está a beneficiar a Close to Customer, o Grupo Generali e os seus stakeholders, mas também as comunidades, no particular, e toda a sociedade, no geral.

### Proteger quem reporta (denuncia) de boa fé

- Promover **ambiente seguro para comunicar de forma franca e honesta**, apresentar questões e reportar (denunciar) condutas incorretas sem medo.
- **Proteger o Colaborador ou outros que, em boa-fé, reportem condutas incorretas** ou participem numa investigação, mesmo que as preocupações reportadas não sejam confirmadas após uma investigação.
- Monitorizar e controlar o processo de reporte de condutas incorretas, durante e após a investigação, para garantir **tratar-se de um processo justo e seguro**.

### Utilização indevida dos canais de reporte (denúncia)

- Não isentar os Colaboradores ou outros das consequências da sua própria conduta incorreta, como fazer alegações falsas conscientemente, fornecer informações falsas ou enganosas no curso de uma investigação ou agir de má-fé.
- **Não tolerar abusos** de processo por parte da pessoa que reporta uma conduta incorreta (denunciante) para **obter** vantagem pessoal ou simplesmente para caluniar ou difamar alguém (denunciado).