

Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Infrações



1. INTRODUÇÃO

Os CTT - Correios de Portugal, S.A. (“CTT” ou “Sociedade”) e as sociedades que, em cada momento, se encontrem em relação de domínio ou de grupo com os CTT (“Subsidiárias”) norteiam o exercício das suas atividades pelo respeito pelos princípios da legalidade, boa-fé, responsabilidade, transparência, lealdade, integridade e profissionalismo, seja no relacionamento com acionistas, entidades de regulação e supervisão, clientes, fornecedores, órgãos de comunicação social, entidades públicas e privadas, público em geral, seja nas relações internas entre os colaboradores dos CTT.

Tendo em vista assegurar a aplicação destes princípios, os CTT desenvolveram mecanismos de prevenção e controlo de infrações, nomeadamente mediante a aprovação de um Código de Ética, de um Código de Conduta dos Dirigentes e Insiders e de um Código de Conduta em Matéria de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, de Políticas, nomeadamente de Prevenção de Branqueamento de Capitais e de Financiamento do Terrorismo, bem como através da definição de procedimentos de receção, retenção e tratamento de comunicações de infrações abrangidos pela Política de Denúncia de Infrações e pelo presente Regulamento, em conformidade com o disposto na legislação em vigor, nomeadamente, na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro (“Lei 93/2021”) Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações.

Os CTT pretendem que estes procedimentos permitam a apresentação e o acompanhamento de denúncias em linha com os princípios detalhados na Política de Denúncias de Infrações do Grupo CTT e os da exaustividade, integridade e conservação das denúncias, bem como da confidencialidade e segurança.

O presente Regulamento é de aplicação aos CTT e às suas Subsidiárias, sem prejuízo do previsto no parágrafo seguinte.

Quando uma Subsidiária adote um sistema e procedimento específicos dessa Subsidiária para efeitos da receção, retenção e tratamento de denúncias de infrações (designadamente, o Banco CTT, S.A a sua subsidiária 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. e a Payshop (Portugal), S.A.), quaisquer infrações relacionadas com a Subsidiária em causa estarão sujeitas ao procedimento adotado por esta última (termos em que as referências a “Grupo CTT” neste Regulamento incluem os CTT e as suas Subsidiárias que não tenham adotado um sistema e procedimento específicos para aquele efeito).

2. OBJETO DO REGULAMENTO

- 2.1 O presente Regulamento tem por objeto definir os procedimentos de receção, retenção e tratamento de comunicações de prática de infrações em matérias de (i) contabilidade, (ii) auditoria, (iii) controlos contabilísticos internos, (iv) controlo de riscos, (v) abuso de informação privilegiada, (vi) fraude ou corrupção e infrações conexas, (vii) crime bancário

e financeiro, (viii) branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, (ix) contratação pública, (x) defesa do consumidor, (xi) proteção da privacidade e dos dados pessoais e (xii) demais matérias previstas no n.º 1 do art.º 2.º da Lei 93/2021, que sejam comunicadas por qualquer Denunciante. Para este efeito são relevantes atos ou omissões, dolosos ou negligentes, que se possa prever com probabilidade que constituam uma infração nas referidas matérias, incluindo infrações cometidas, que estejam a ser cometidas, cujo cometimento se possa razoavelmente prever ou tentativas da sua ocultação.

- 2.2 Todas as demais denúncias que venham a ser comunicadas através dos canais identificados no Ponto 5, mas que excedam o âmbito das matérias enumeradas no Ponto anterior, serão devidamente encaminhadas para a Comissão de Ética ou para a área da empresa com competência para o seu tratamento e acompanhamento.
- 2.3 As denúncias de infrações abrangidas pelo presente Regulamento devem ser apresentadas através do Canal de Denúncia interno disponibilizado, em detrimento de quaisquer canais de denúncia externa (i.e., de denúncia às autoridades competentes previstas no art.º 12.º da Lei n.º 93/2021), exceto quando legalmente permitido, designadamente (i) se o Denunciante tiver motivos razoáveis para crer que a infração não será devidamente tratada internamente ou que existe risco de retaliação, ou tiver inicialmente apresentado uma denúncia interna sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas nos prazos devidos, ou (iii) caso a infração em causa constitua crime ou contraordenação punível com coima superior a 50.000€.
- 2.4 Para que não existam dúvidas, as disposições do Código de Ética do Grupo CTT em nada prejudicam a aplicação do presente Regulamento, nem o regime de proteção dos/as Denunciantes que recorram aos canais de denúncias descritos e regulados pelo presente Regulamento, nem as funções e responsabilidades igualmente descritas e reguladas no presente Regulamento.

3. CONCEITO DE DENUNCIANTE

3.1 Consideram-se “Denunciante” para efeitos deste Regulamento:

- (i) os titulares de qualquer cargo social no Grupo CTT, incluindo os órgãos de administração e fiscalização, bem como os diretores que reportem ao/dependam da Comissão Executiva e/ou do Conselho de Administração dos CTT ou de uma das Subsidiárias,
- (ii) os colaboradores, a qualquer título, do Grupo CTT, independentemente da natureza do vínculo existente, incluindo assim, nomeadamente, trabalhadores em regime de cedência temporária, voluntários e estagiários/as,

- (iii) os titulares de participação social,
 - (iv) os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores do Grupo CTT e quaisquer pessoas que atuem sob a sua supervisão e direção,
 - (v) outras Partes Interessadas tal como definidas no Código de Ética do Grupo CTT, e que, de boa-fé, denunciem uma infração com fundamento sério em informações obtidas no âmbito das respetivas funções ou atividade profissional.
- 3.2 Não obsta à consideração como Denunciante a circunstância de a denúncia de uma infração ter por fundamento informações obtidas durante uma relação profissional entretanto cessada, bem como durante o processo de recrutamento ou durante outra fase de negociação pré-contratual de uma relação profissional constituída ou não constituída.

4. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

- 4.1 Nos termos da alínea j) do número 1 do art.º 423º-Fdo Código das Sociedades Comerciais e do Regulamento Interno da Comissão de Auditoria dos CTT, a Comissão de Auditoria é o órgão competente para receber as comunicações de infrações apresentadas ao abrigo do presente Regulamento e pela gestão dos procedimentos de receção, retenção e tratamento de infrações nos termos previstos no presente Regulamento (sem prejuízo das competências legais dos demais órgãos sociais do Grupo CTT).
- 4.2 A Comissão de Auditoria para o exercício destas funções é assistida pelas Direções de Auditoria, Compliance e Risco, e Secretária e da Sociedade e Jurídicos dos CTT, caso necessário.
- 4.3 Na implementação dos termos do presente Regulamento será assegurado o cumprimento de todos os requisitos legais aplicáveis em matéria de independência, imparcialidade e ausência de conflitos de interesses por parte das pessoas encarregues ou envolvidas nos procedimentos de receção, registo e tratamento definidos neste Regulamento.

5. PROCEDIMENTOS PARA RECEÇÃO DE DENÚNCIAS

- 5.1 A denúncia de infrações deve ser dirigida, por escrito, à Comissão de Auditoria dos CTT, através dos seguintes meios de comunicação:
- a) Canal de Denúncia CTT, disponível no site dos CTT (www.ctt.pt), conforme instruções constantes do mesmo;
 - b) Apartado: Remessa Livre 8335, Loja de Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa.

5.2 As denúncias de infrações devem:

Canal de Denúncias
• Indicar o assunto da Denúncia • Descrição sucinta e objetiva dos factos da denúncia • Ser omissos quanto a qualquer dado pessoal na denúncia • Indicação do e-mail (opcional)

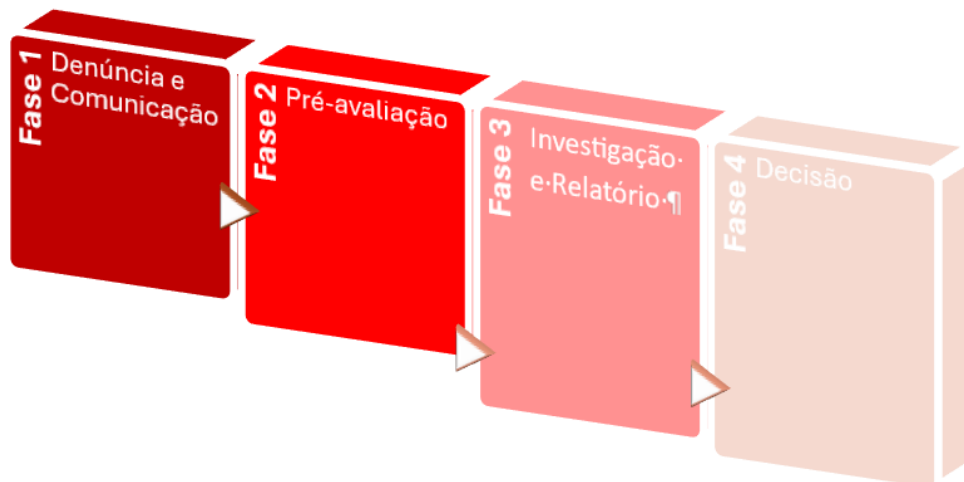
Apartado
• Identificar a comunicação como confidencial e adotar um formato que permita garantir a sua confidencialidade até à sua receção pelo/a respetivo/a destinatário/a • Conter uma descrição sucinta e objetiva dos factos da denúncia

5.3 Não obstante o meio pelo qual é apresentada a denúncia, será incluída na base de dados de denúncias e será mantido o registo das denúncias abrangidas pelo presente Regulamento, que deve conter:

- Número de identificação da denúncia;
- Data de receção;
- Modo de receção;
- Breve descrição do assunto da comunicação;
- Medidas tomadas em virtude da comunicação;
- Estado atualizado do processo (pendente ou concluído).

6. TRAMITAÇÃO DAS DENÚNCIAS

A tramitação de denúncias decorrerá de acordo com o seguinte:



- 6.1 **Fase 1:** Apresentada uma denúncia, e no prazo de 7 (sete) dias, após a receção da mesma, e desde que não se trate de denúncia anónima remetida por correio, o Denunciante será notificado da receção da denúncia, e informado sobre os requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade da denúncia externa.
- 6.2 **Fase 2:** Após a receção e registo da denúncia de uma infração, a Comissão de Auditoria fará uma pré-avaliação e promoverá as ações necessárias à confirmação da existência de fundamentos suficientes para proceder à realização de investigação podendo concluir:
- a) Pelo Arquivamento Liminar por falta de fundamento ou de relevo ou inviabilidade da investigação, elaborando relatório competente que fundamente a decisão; ou
 - b) Pela abertura de um processo de investigação, em função da natureza de infração, elaborando um relatório do qual conste: a natureza da denúncia, nomeadamente se recai ou não no âmbito das matérias identificadas no Ponto 2.1; a viabilidade da investigação; e as pessoas envolvidas e as que possam ter conhecimento de factos relevantes para as averiguações. Caso em que será reencaminhada a denúncia para a área responsável pela matéria.
- 6.3 **Fase 3:** O processo de investigação é conduzido pela Comissão de Auditoria, com recurso aos serviços da Direção de Auditoria, Compliance e Risco e/ou, se necessário, a outros colaboradores ou áreas responsáveis do Grupo CTT ou, mediante contratação de meios externos (auditores ou peritos) para apoiarem a investigação. A investigação deve ser conduzida em cumprimento da lei vigente e das regras internas do Grupo CTT.

As pessoas implicadas em algum processo de investigação devem ser previamente avisadas do seu direito a aconselhamento jurídico antes de prestarem declarações no âmbito da investigação.

Em situações de manifesta urgência ou gravidade a Comissão de Auditoria deve tomar ou promover as medidas consideradas adequadas para a proteção dos interesses do Grupo CTT face às irregularidades detetadas.

6.4 **Fase 4:** Em resultado da investigação levada a cabo, a Comissão de Auditoria decidirá pelo:

- a) Arquivamento;
- b) Adoção ou apresentação de recomendações no sentido da adoção pelo órgão competente do Grupo CTT de medidas adequadas, nomeadamente:
 - i. Alterações aos processos ou métodos de controlo ou às políticas do Grupo CTT;
 - ii. Reporte às entidades competentes;
 - iii. Propositura de processo judicial, de participação crime ou de medida de natureza análoga;
 - iv. Cessação de relações contratuais;
 - v. Propositura de processo disciplinar ou perda da qualidade de membro de órgão social no Grupo CTT.

6.5 O Denunciante deve ser informado, no prazo máximo de 3 (três) meses a contar da data da receção da denúncia, e desde que não se trate de denúncia anónima por correio, sobre as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia, com a respetiva fundamentação.

6.6 O Denunciante pode requerer, a qualquer momento, que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada à denúncia, no prazo de 15 (quinze) dias após a respetiva conclusão.

7. CONFIDENCIALIDADE

7.1 É garantido o tratamento confidencial das denúncias de infrações (incluindo da identidade do Denunciante, bem como das informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, e da identidade de terceiros mencionados na denúncia) e as denúncias são de acesso restrito à Comissão de Auditoria, à Direção de Auditoria *Compliance* e Risco e aos colaboradores e terceiros encarregues da gestão operacional dos mecanismos e procedimentos de receção, retenção e tratamento de comunicações de irregularidades nos termos do Ponto 6.2.

7.2 A identidade do Denunciante manter-se-á unicamente do conhecimento da Comissão de Auditoria e dos colaboradores e terceiros que prestem apoio ao processo nos termos do Ponto 7.1.

7.3 A obrigação de confidencialidade estende-se a quem tiver recebido informações sobre qualquer denúncia, ainda que não seja responsável ou competente para a sua receção e tratamento nos termos do presente Regulamento.

7.4 A confidencialidade da identidade não impede que o Denunciante seja contactado pela Comissão de Auditoria para prestar declarações com vista ao apuramento dos factos.

- 7.5 A identidade do Denunciante pode ser divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial e, quando tal se verificar, os CTT devem notificar por escrito o Denunciante com antecedência, indicando os motivos da divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados e sem prejuízo do disposto na lei.

8. DIREITOS E GARANTIAS

- 8.1 A informação comunicada ao abrigo das regras de comunicação de infrações será utilizada exclusivamente para as finalidades previstas no presente Regulamento.
- 8.2 É assegurado ao Denunciante o direito de acesso, retificação de dados inexatos, incompletos ou equívocos e eliminação de dados por si comunicados, bem como os direitos de oposição, limitação do tratamento ou portabilidade dos seus dados pessoais, nos termos das normas de proteção de dados e segurança da informação e na estrita medida em que tal se revele exequível, mediante declaração escrita dirigida ao Encarregado de Proteção de Dados ("EPD") e à Comissão de Auditoria.
- 8.3 É assegurado ao denunciado o direito de informação, acesso e retificação de dados pessoais que lhe digam respeito, bem como os direitos de oposição, limitação do tratamento ou portabilidade dos seus dados pessoais, nos termos das normas de proteção de dados e segurança da informação e na estrita medida em que tal se revele exequível, não podendo, em qualquer caso, ser-lhe facultado o acesso a informação sobre o/a autor/a da comunicação.
- 8.4 Os direitos são exercidos pelo denunciado mediante declaração escrita dirigida ao EPD e à Comissão de Auditoria, exceto no caso em que o tratamento de dados tenha a finalidade de prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, nos termos previstos na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, em que os direitos de acesso e de retificação do denunciado serão exercidos através da Comissão Nacional de Proteção de Dados.
- 8.5 Os CTT assumem o compromisso de não demitir, ameaçar, suspender, reprimir, assediar, reter ou suspender pagamentos de salários e/ou benefícios ou tomar qualquer medida retaliatória contra quem legalmente comunique uma infração ou forneça alguma informação ou assistência no âmbito da investigação das comunicações de infrações apresentadas. Para efeitos deste Regulamento, considera-se retaliação qualquer ato ou omissão, direto ou indireto, que ocorra num contexto relacionado com a atividade profissional e/ou relação mantida com o Grupo CTT, motivado por denúncias internas ou externas, ou divulgação pública (nos casos em que a mesma é legalmente admissível) e que cause ou possa causar danos patrimoniais ou não patrimoniais injustificados ao/a Denunciante (incluindo a ameaça ou tentativa de tais atos ou omissões).

- 8.6 As pessoas e entidades referidas nos números 3 e 4 do art.º 6.º da Lei 93/2021 beneficiam das proteções decorrentes deste Regulamento nos termos previstos naquelas disposições.

9. UTILIZAÇÃO ABUSIVA

Quem utilizar de forma abusiva ou de má-fé o mecanismo da comunicação de irregularidades efetuando uma denúncia que conhecia não ter fundamento fica sujeito a eventual processo disciplinar e procedimento judicial se a sua conduta o justificar.

10. CONSERVAÇÃO DOS REGISTOS E DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES

- 10.1 A Comissão de Auditoria, em estrito cumprimento do previsto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, bem como na Lei 93/2021, e de acordo com normativos internos em vigor nos CTT para o efeito, assegura o tratamento e a salvaguarda dos registos e da respetiva informação de forma confidencial, de acordo com os seguintes princípios:
- a) Os dados pessoais objeto de denúncia serão de imediato destruídos caso se revelem inexatos ou inúteis;
 - b) As denúncias recebidas serão conservadas durante, pelo menos, 5 (cinco) anos ou, se superior e quando aplicável, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.
- 10.2 Serão adotadas medidas de segurança ao armazenamento dos dados, por forma a restringir o seu acesso apenas a pessoas autorizadas, nomeadamente:
- a) O sistema informatizado só permitirá o acesso ao tratamento de dados mediante identificação e palavra-passe individual, renovável periodicamente, ou por outro meio de autenticação;
 - b) Os acessos serão registados e controlados;
 - c) Será garantido o acesso restrito, do ponto de vista físico e logístico, dos servidores do sistema;
 - d) Serão feitas cópias de segurança (backup) da informação, que serão mantidas em local apenas acessível a pessoas autorizadas.

11. REPORTE

- 11.1 Concluída a fase de investigação da comunicação, a Comissão de Auditoria elaborará um relatório a apresentar ao Conselho de Administração ou à Comissão Executiva na medida

das suas competências, devidamente fundamentado, sobre os respetivos resultados e as medidas que considere adequadas.

- 11.2 A Comissão de Auditoria no seu relatório de atividades anual reportará as comunicações de irregularidades que lhe tenham sido remetidas e as recomendações propostas.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Regulamento foi aprovado pela Comissão de Auditoria em 19 de dezembro de 2022 e pelo Conselho de Administração em 20 de dezembro de 2022.

A alteração a este Regulamento foi aprovada pela Comissão de Auditoria em 19 de fevereiro de 2025 e pelo Conselho de Administração em 20 de março de 2025.