



Política de Comunicação de Irregularidades

Conformidade

Versão 11– agosto de
2025

Classificação: Público

Informação de Controlo

- Revisto pela Unidade de Conformidade, com uma periodicidade mínima anual ou sempre que se considere necessário;
- Aprovado pelo Conselho de Administração a 22-09-2025 e dado conhecimento ao Conselho Fiscal a 23-09-2025;
- Objeto de divulgação interna através da publicação na Intranet;
- Divulgada no sítio da internet da instituição.

Gestão de Versões

Versão	Data de revisão	Resumo das alterações	Revisor
5	Novembro de 2020	<p>Substituição das referências à denominação de <i>Compliance</i> por Conformidade;</p> <p>Inclusão de referência à aplicabilidade da Política a estagiários;</p> <p>Alteração conforme Aviso n.º 3/2020 do BdP, destacando-se: a alteração do procedimento de comunicação de irregularidades e gestão das mesmas; a inclusão do Superior Hierárquico do colaborador visado na denúncia, nas partes informadas da comunicação; e a previsão da submissão de toda a informação ao BdP, sempre que solicitada</p>	Conformidade
6	Agosto de 2021	<p>Substituição das expressões “colaboradores” por “denunciantes”, no âmbito dos pontos 4 e 5 da presente Política;</p> <p>Inclusão de competência do Conselho Fiscal no âmbito do Capítulo 5 da presente Política</p> <p>Formatação da capa, conforme <i>template</i> em vigor.</p>	Conformidade
7	Dezembro 2021	<p>Inclusão da participação do Conselho Fiscal no procedimento de Comunicação de Irregularidades.</p>	Conformidade
8	Junho de 2022	<p>Inclusão da definição do conceito de irregularidade;</p> <p>Clarificação do procedimento quando as denúncias recaiam sobre membros da Conformidade, do Conselho de Administração ou Conselho Fiscal;</p> <p>Inclusão de título sobre as consequências do reporte de irregularidades.</p>	Conformidade
9	Novembro de 2022	<p>Previsão da possibilidade de reporte de irregularidades por entidades e pessoas externas à CEMAH e definição dos respetivos</p>	Conformidade

		<p>canais para o reporte.</p> <p>Clarificação de que todas as comunicações, mesmo que recebidas por canais diferentes dos previstos como preferenciais, são alvo de tratamento.</p>	
10	Abril de 2024	Revisão da Política para adequação, face à implementação de ferramenta própria de comunicação e tratamento de irregularidades.	Conformidade
11	Agosto de 2025	Atualização face às alterações do Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, alterado pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2025, relativamente ao prazo máximo de conclusão do procedimento de análise da denúncia.	Conformidade

Conteúdo

1. Introdução	6
2. Enquadramento Legal	6
3. Objeto da Política	7
4. A Quem se Aplica	7
5. Conceito de Irregularidade	7
6. Funções e Responsabilidades	7
7. Procedimentos de Comunicação de Irregularidades	8
8. Gestão das Comunicações de Irregularidades	9
9. Participação de Irregularidades Graves	10
10. Proteção de Dados, Confidencialidade e Não Retaliação	11
11. Consequências do reporte de irregularidades	12
12. Utilização Abusiva	12
13. Arquivo	12

1. Introdução

1. A Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A., (doravante CEMAH) pauta o exercício das suas atividades pela salvaguarda dos princípios de legalidade, transparência, responsabilidade, integridade, profissionalismo e confidencialidade, no âmbito do relacionamento com qualquer tipo de entidade, interna ou externa.
2. Tendo em vista a garantia destes princípios, a CEMAH desenvolveu um conjunto de mecanismos de prevenção e de gestão de atos irregulares ou desviantes, nomeadamente através da aprovação de um Código de Conduta, bem como através da criação dos procedimentos de receção, gestão e tratamento de comunicações de irregularidades, constantes na presente política.

2. Enquadramento Legal

3. A presente política rege-se, nomeadamente, pelo disposto:
 - a) No Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF);
 - b) Na Diretiva 2013/36/EU do Parlamento e do Conselho, de 26 de junho;
 - c) No Regulamento (EU) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho;
 - d) Nas Orientações EBA/GL/2017/11 sobre governo interno da EBA (*European Banking Authority*);
 - e) No Código das Sociedades Comerciais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/86 de 2 de setembro;
 - f) No Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, bem como Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto;
 - g) No Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, alterado pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2025;
 - a) Na Instrução do Banco de Portugal n.º 18/2020, alterada pela Instrução do Banco de Portugal n.º 4/2025;

3. Objeto da Política

4. A presente política tem por objetivo a definição e a manutenção de políticas e de procedimentos da comunicação da prática de irregularidades no âmbito da CEMAH, permitindo aos seus colaboradores, bem como a qualquer outra pessoa ou entidade externa à instituição, reportar qualquer incumprimento, real ou potencial, das exigências legais, regulamentares e internas.

4. A Quem se Aplica

5. Esta Política é aplicável aos membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, Assessores, Quadros Diretivos, demais Colaboradores da CEMAH (doravante, conjuntamente, «Denunciantes»), incluindo os colocados em regime de outsourcing e estagiários, e, com as devidas adaptações, às pessoas ou entidades externas que pretendam efetuar o reporte de um incumprimento.

5. Conceito de Irregularidade

6. Entende-se por irregularidade, para este efeito, um ato ou omissão, doloso ou negligente, por parte de um colaborador ou membro do órgão de administração ou de fiscalização da CEMAH.
7. O conceito de irregularidade aplica-se às atuações ilícitas e incumprimentos do previsto na legislação ou regulamentação aplicável à Instituição, bem como à violação dos princípios e padrões éticos definidos nas respetivas políticas internas.
8. Constituem irregularidades graves quaisquer situações de incumprimento ou indício de infração a deveres previstos em legislação aplicável relacionada com a administração, organização contabilística e fiscalização interna da instituição de crédito que possa comprometer o seu equilíbrio financeiro ou prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.
9. Excluem-se deste âmbito as reclamações de clientes, relacionadas com o serviço e atendimento público em geral, sujeitas a procedimento próprio, bem como as situações de gestão de conflito de interesses, para as quais se encontra previsto canal de comunicação próprio.

6. Funções e Responsabilidades

10. Os Denunciantes são responsáveis por comunicar qualquer situação efetiva ou com potencial

para resultar numa situação de irregularidade.

11. A Unidade de Conformidade (ou o Conselho Fiscal ou o Conselho de Administração, em sua substituição) é a função à qual compete receber as comunicações de irregularidades apresentadas.
12. Ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal compete a deliberação sobre as medidas a adotar sempre que ocorram situações de incumprimento, conforme a gravidade das ocorrências, nos termos da presente política.
13. Compete ao Conselho Fiscal monitorizar a implementação do procedimento autónomo de participação de irregularidades, apreciando, mais concretamente, a aplicação da política de comunicação de irregularidades, competindo-lhe também analisar os incumprimentos e irregularidades registados, bem como a possibilidade de serem comunicadas eventuais irregularidades por quaisquer pessoas além daquelas vinculadas à própria instituição.

7. Procedimentos de Comunicação de Irregularidades

14. Sempre que seja identificada uma situação de irregularidade, ainda que não existam provas concretas, esta deve ser comunicada à Unidade de Conformidade, com a maior brevidade possível e preferencialmente por escrito.
15. As comunicações por escrito deverão ser efetuadas através de plataforma própria para o efeito, cujo acesso pode ser feito através da intranet ou através do site institucional, caso se trate de uma denúncia efetuada, por parte de terceiros sem vínculo com a CEMAH.
16. Quando o objeto de denúncia estiver associado a um elemento da Conformidade ou por qualquer outro motivo que se considere relevante, um colaborador pretenda que a comunicação não seja direcionada para a respetiva Unidade, poderá preencher o impresso disponível na intranet, para o efeito, remetendo-o por correio interno ao Conselho de Administração ou Conselho Fiscal.
17. Não obstante a existência dos referidos canais preferenciais para reporte de irregularidades, a CEMAH assegura sempre a análise e tratamento das comunicações que sejam recebidas por outras vias.
18. Quando uma comunicação de irregularidade seja efetuada diretamente ao Conselho Fiscal ou Conselho de Administração e seja considerado desadequado o envolvimento da Unidade de Conformidade (nomeadamente quando a denúncia recaia sobre a mesma ou por qualquer outro motivo), as diligências que lhe competiam são asseguradas pelo órgão que recebeu a comunicação, podendo este solicitar apoio técnico e operacional internamente, quando

necessário e desde que o mesmo não comprometa a isenção do processo.

19. Quando o conteúdo de uma comunicação de irregularidade envolva um membro do Conselho de Administração ou Conselho Fiscal, o respetivo órgão é excluído do processo, sendo as competências que lhe estão atribuídas asseguradas pelo outro.

20. As comunicações de irregularidades podem ser anónimas ou identificadas e devem:

- a) Identificar a comunicação como confidencial e adotar um formato que permita garantir a sua confidencialidade até à receção pelo devido destinatário, quando se tratar de uma comunicação feita por correio;
- b) Conter uma descrição dos factos relevantes para a apreciação da irregularidade comunicada.
- c) Se a comunicação não for feita anonimamente e o denunciante não pretenda que as informações sejam transmitidas com a sua identificação aos intervenientes da Instituição no processo deverá indicá-lo expressamente.

21. É mantido um registo das comunicações de irregularidades, no qual devem constar:

- a) Número identificativo da comunicação;
- b) Data de receção;
- c) Modo de transmissão;
- d) Descrição da natureza da comunicação;
- e) Medidas mitigadoras adotadas;
- f) Estado do processo (pendente ou concluído).

22. A Conformidade assegura o envio ao denunciante de confirmação da receção da comunicação, no prazo máximo de sete dias a contar da data de receção da mesma, com exceção os casos em que o reporte seja efetuado via correio interno, sem qualquer identificação, impossibilitando o contacto.

8. Gestão das Comunicações de Irregularidades

23. Após a receção de uma comunicação de irregularidade, a Unidade de Conformidade procede à análise casuística da situação, aferindo a efetiva existência de fundamentos suficientes para a realização de uma investigação, incluindo o contacto com o autor da comunicação, para solicitação de esclarecimentos adicionais, se necessário.

24. Com base nessa análise, a Conformidade elabora um relatório de exposição da situação e

remete ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal.

- 25.O Conselho de Administração procede a uma análise própria da situação e com base no relatório da Conformidade e em toda a informação de que dispõe, define as medidas mitigadoras consideradas adequadas ou, se aplicável, com uma justificação para a não adoção de quaisquer medidas e submete ao Conselho Fiscal para apreciação.
- 26.A Conformidade responde ao colaborador ou pessoa ou entidade externa denunciante no prazo máximo de 30 dias após o envio do aviso de receção referido no parágrafo 22, bem como ao Superior Hierárquico do visado na denúncia, caso esta transmissão não coloque em causa as finalidades do procedimento de participação de irregularidades e, se for caso disso, ao Banco de Portugal.
- 27.A CEMAH compromete-se a concluir o procedimento de análise da denúncia num prazo razoável, que não deverá exceder três meses contados da data da sua receção. Este prazo poderá ser prorrogado, mediante fundamentação adequada, sempre que a complexidade do caso ou circunstâncias excecionais assim o justifiquem, garantindo-se a devida comunicação ao denunciante sobre a extensão do prazo.
- 28.A Conformidade acompanha a implementação das respetivas medidas e reporta ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal o ponto de situação.

9. Participação de Irregularidades Graves

- 29.A CEMAH institui os meios específicos, independentes e autónomos adequados de receção, tratamento e arquivo das participações de irregularidades graves relacionadas com a sua administração, organização contabilística e fiscalização interna.
- 30.Compete designadamente às funções de controlo sempre que tomem conhecimento de qualquer irregularidade grave ou indícios de infração a deveres previstos em legislação aplicável relacionada com a administração, organização contabilística e fiscalização interna da instituição de crédito que possa comprometer o seu equilíbrio financeiro ou prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo participar a situação ao Conselho Fiscal.
- 31.No seguimento da comunicação efetuada no número anterior é preparado, pelo Conselho Fiscal, um relatório fundamentado, que conterá as medidas adotadas ou a enumeração das razões que justificaram a não adoção de quaisquer medidas.
- 32.A CEMAH apresenta um relatório anual ao Banco de Portugal com o conteúdo mínimo estabelecido na Instrução do Banco de Portugal n.º 18/2020, alterada pela Instrução do Banco

de Portugal n.º 4/2025.

10. Proteção de Dados, Confidencialidade e Não Retaliação

- 33.A informação comunicada ao abrigo das regras de comunicação de irregularidades só será utilizada para as finalidades previstas na presente Política.
- 34.É garantido o tratamento confidencial das comunicações de irregularidades, não obstante o cumprimento das obrigações legais e regulamentares, por todos os intervenientes na gestão da comunicação de irregularidades nomeadamente através de:
- a) Restrição do seu teor ao conhecimento da Conformidade, do Conselho Fiscal, quando aplicável, do Conselho de Administração e do Superior Hierárquico do visado na denúncia;
 - b) Ocultação dos dados pessoais para efeitos de registo em atas e auditorias;
 - c) Arquivo físico da documentação em local fechado à chave;
 - d) Arquivo digital da documentação protegido por password.
- 35.Contudo, a confidencialidade não impede que o denunciante seja contactado no sentido de disponibilizar informações adicionais relevantes para o apuramento dos factos.
- 36.A CEMAH assume o compromisso de não demitir, ameaçar, suspender, reprimir, assediar, reter ou suspender pagamentos de salários e/ou benefícios ou tomar qualquer medida de retaliação contra quem seja responsável por uma comunicação de irregularidade ou forneça informação ou apoio no âmbito da investigação de comunicações de irregularidades comunicadas por outrem.
- 37.A CEMAH compromete-se a proteger os indivíduos que tenham sido acusados de serem responsáveis por situações de irregularidade de quaisquer efeitos negativos, caso não sejam encontradas provas que justifiquem a tomada de medidas contra estes. Caso sejam efetivamente tomadas medidas, a CEMAH assegura que os efeitos negativos não vão além do objetivo que as medidas tomadas visam cumprir.
- 38.A CEMAH garante a proteção dos dados de carácter pessoal relativos, quer à pessoa que comunica as infrações, quer a qualquer pessoa singular que, alegadamente, seja responsável por uma infração, nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados – Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, bem como Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

11. Consequências do reporte de irregularidades

39. Os colaboradores da CEMAH encontram-se vinculados às diretrizes previstas no normativo interno da Instituição, com vista à garantia da sua total conformidade normativa, bem como à manutenção de uma cultura organizacional assente em elevados padrões de ética e conduta.

40. Quando seja identificada uma situação efetiva de irregularidade, a mesma é considerada uma infração disciplinar, ficando o colaborador visado sujeito ao respetivo processo e consequente pena adequada e proporcional, nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal que possa ter lugar.

12. Utilização Abusiva

41. Os denunciantes que utilizarem de forma abusiva ou de má-fé os procedimentos dispostos nesta política, efetuando denúncias sem fundamentos, ficam sujeitos, no caso dos colaboradores, a processos disciplinares e procedimentos judiciais, se a sua conduta o justificar.

13. Arquivo

42. É da competência da Unidade de Conformidade assegurar o arquivo de toda a documentação relevante, em suporte digital e físico, por um prazo de pelo menos 7 anos, e a sua disponibilização atempada ao Banco de Portugal sempre que lhe for solicitado