

FORTALEZA SEGUROS

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

PL- GAI-GRC/008/2023

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

PL – GAI-GRC/008/2023

APROVADO EM:

22.12.2023

REVISTO EM:

28.11.2024

Índice

I.	INTRODUÇÃO	3
II.	OBJECTIVO E ÂMBITO	3
III.	ÓRGÃO DE ESTRUTURA RESPONSÁVEL.....	3
IV.	ENQUAGRAMENTO LEGAL E NORMATIVOS INTERNOS.....	3
V.	CONCEITO, ABREVIATURA E NOMENCLATURA	4
VI.	PRINCÍPIOS	5
VII.	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES	7
VIII.	TRATAMENTO DE DENÚNCIAS	8
IX.	REPORTE.....	9
X.	HISTÓRICO DE REVISÃO E ALTERAÇÃO	9
XI.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	10

1. INTRODUÇÃO

A Fortaleza Seguros possui mecanismos para a Comunicação de Irregularidades disponível para Colaboradores, Segurados, Parceiros Estratégicos e público em geral. Com esta importante ferramenta é possível reportar qualquer acto suspeito de fraude de forma sigilosa e simples.

Todas as denúncias devem ser efectuadas de boa-fé. A utilização deliberada e sem fundamento dos canais de comunicação disponíveis pode constituir infracção de natureza diversa, incluindo disciplinar, civil ou criminal.

2. OBJECTIVO E ÂMBITO

A presente Política de Comunicação de Irregularidades, define as linhas orientadoras que garantam os meios adequados para a comunicação e tratamento das denúncias, bem como a salvaguarda da confidencialidade das informações transmitidas e da identidade do autor da denúncia.

Assim, nos termos do n.º 3 do artigo 5º do Aviso n.º 3/21, de 06 de Dezembro, a FRT criou um canal específico, independente e confidencial que internamente assegura, de forma adequada, a recepção, o tratamento e o arquivo das denúncias relacionadas com eventuais violações à Lei n.º 18/22, de 07 de Julho, à Lei n.º 05/20, de 27 de Janeiro, à Lei n.º 11/24 de 4 de Julho e irregularidades relacionadas com a integridade ou reputação da Fortaleza Seguros.

3. ÓRGÃO DE ESTRUTURA RESPONSÁVEL

O GAI é o Órgão responsável na FORTALEZA Seguros pela permanente actualização da presente Política.

4. ENQUAGRAMENTO LEGAL E NORMATIVOS INTERNOS

Consideram-se relevantes para a presente Política os seguintes diplomas legais:

- a. Lei n.º 18/22, de 07 de Julho - Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora e toda regulamentação complementar emitidas pela ARSEG;
- b. Lei n.º 05/20, de 27 de Janeiro, Lei de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento ao Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa.

- c. Lei n.º 11/24 de 4 de Julho que altera a Lei n.º 5/20, de 27 de Janeiro – Lei de prevenção e combate ao branqueamento de capitais do financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa
- d. Aviso n.º 3/21, de 06 de Dezembro, estabelece as Regras sobre Implementação Efectiva das Obrigações Previstas na Lei n.º 05/20, de 27 de Janeiro.

5. CONCEITO, ABREVIATURA E NOMENCLATURA

Apresenta-se de seguida os conceitos e abreviaturas usadas ao longo da presente Política:

- FRT: Fortaleza Segura – Companhia de Seguros, S.A
- GAI: Gabinete de Auditoria Interna;
- GRC: Gabinete de Risco e Compliance.

Comunicação de Irregularidades: considera-se toda a comunicação (denúncia) feita por colaboradores da FRT ou terceiros de actos e omissões que visem colocar em risco a reputação da FRT, destacando-se as seguintes:

- a) Práticas ou actos de gestão, no domínio da Administração, Contabilidade, e Fiscalização interna da FRT, que apresentem indícios sérios de infracções e incumprimento de deveres previstos na lei, regulamentos, estatutos e demais normativos aplicáveis, em vigor;
- b) Danos reputacionais para a FRT de quaisquer práticas que evidenciem fraudes, ou eventuais violações à legislação, à regulamentação e as políticas, procedimentos e controlos internamente definidos em matéria de prevenção ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa;
- c) Situações susceptíveis de colocar a FRT em situação de desequilíbrio financeiro, causando danos no património dos clientes, dos accionistas e da própria FRT.
- d) A prestação de informação não adequada ou incompleta ao Cliente, relativa á diferenciação e às características de produtos e serviços, assim como o incumprimento das normas internas e externas relativas á sua comercialização.
- e) Quaisquer prácticas que evidenciem comportamento indesejado, nomeadamente baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego

ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

- f) Todo o acto que contrarie gravemente o Regulamento Interno e o Código de Ética e Conduta em vigor na FRT, a Política de Prevenção, Detecção e Reporte de Fraudes e outros normativos em vigor.

6. PRINCÍPIOS

I. Confidencialidade e Protecção de dados

- a. A FRT assegura a confidencialidade do Denunciante, bem como o conteúdo das denúncias, a qual se deve manter do conhecimento apenas do GAI e GRC e das pessoas encarregues da investigação, estando proibida a sua divulgação a terceiros, e não podendo a denúncia ser revelada, em nenhum caso, ao Denunciado.
- b. Na tramitação, tendo em vista o início dum processo de averiguações, cabe ao GAI e ao GRC assegurar que os documentos enviados não incluem elementos de identificação ou susceptíveis de identificação do Denunciante e/ou do Denunciado, salvo nos casos em que o conhecimento desses elementos seja indispensável para a prossecução das averiguações.
- c. Sempre que o processo de averiguações determine como adequada a comunicação da alegada irregularidade a uma entidade competente externa (PGR, ARSEG, UIF, CMC) a vinculação da confidencialidade referida poderá ser afastada, no estrito limite das necessidades inerentes à completa investigação dos factos, se considerar não estar disponível outro meio de prova susceptível de suprir a intervenção do Denunciante.
- d. É responsabilidade do GAI e GRC definir todos os procedimentos internos que considere pertinentes para assegurar a confidencialidade dos Denunciantes, nomeadamente:
 - 1. Assegurar o acesso restrito ao endereço electrónico e ao conteúdo das denúncias;
 - 2. Limitar o mínimo de pessoas na intervenção dos procedimentos de averiguação previstos na presente Política, informando-as sempre da sua obrigação de manter a reserva total sobre os mesmos.

3. Assegurar que as informações que partilhe no âmbito do tratamento das comunicações não incluem elementos de identificação ou susceptíveis de identificar quem comunica ou quem é alvo da comunicação, salvo se tal conhecimento for indispensável para a prossecução das averiguações.

II. Boa-fé e Comunicações Anónimas

- a. Todas as comunicações de irregularidades devem ser efectuadas de boa-fé, devendo ter um nível suficiente de certeza que confira um grau suficiente de razoabilidade à promoção de uma investigação, devendo indicar os respectivos fundamentos;
- b. A utilização deliberada e sem fundamento dos canais de comunicação disponível pode constituir infracção de natureza diversa, incluindo disciplinar, civil ou criminal.
- c. São admitidas comunicações anónimas.

III. Responsabilidade por convivência

Todo o colaborador da FRT que, tendo tomado conhecimento ou vivenciado alguma situação que constitua grave violação às leis e aos Normativos Internos, e não as comunicar, é tido como conivente e será responsabilizado na medida da sua responsabilidade.

IV. Garantia e Protecção do Denunciante

- a. A FORTALEZA Seguros garante protecção ao denunciante de boa-fé, e abstém-se de quaisquer ameaças ou actos hostis e, em particular, de quaisquer práticas laborais desfavoráveis ou discriminatórias contra quem efectue denúncias ao abrigo da presente Política, não podendo tais denúncias, por si só, servir de fundamento para a promoção de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal relativamente ao autor da denúncia.
- b. A protecção do denunciante referida na alínea anterior, não abrange situações em que, no decurso das investigações, se venha a descobrir que o denunciante, agiu nos seguintes modos:
 1. Estava envolvido nas irregularidades objecto da denúncia;

2. Ajuizamento de má-fé;
 3. Cometeu, ele próprio, qualquer tipo de irregularidade não relacionada com a irregularidade objecto de denúncia e que não tenha sido anteriormente identificada;
 4. Cometeu a violação de deveres profissionais que implique ou possa implicar a aplicação de medidas disciplinares.
- c. O Canal de Denúncias representa uma ferramenta estratégica para a materialização da cultura de comunicação de Irregularidades e todos os colaboradores são incentivados a fazerem denúncias de boa-fé.

7. COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

- i. As comunicações efectuadas podem ser anónimas e não carecem de comprovativo.
- ii. Caso o denunciante considere oportuno, podem ser identificadas e juntas provas ou informações que digam respeito a infracções já consumadas, que estejam a ser executadas ou que, à luz dos elementos disponíveis, se possa prever com probabilidade significativa que venham a ser praticadas, por forma a facilitar a identificação do facto.
- iii. As comunicações de irregularidades podem ser feitas pelos seguintes canais:
 - Telefone: 923 165 165
 - e-mail: canaldedenuncias@fortalezaseguros.ao
- iv. Sempre que não perturbe a eficácia das diligências, o autor da comunicação será notificado da recepção e seguimento da sua participação.
- v. Todas as participações recebidas são analisadas, sendo preparado um relatório fundamentado, que deve conter as medidas adoptadas ou a justificação para a não adopção de quaisquer medidas.

8. TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

- i. Compete ao Gabinete de Auditoria Interna (GAI), a gestão e controlo do processo de a recepção, registo, análise/investigação e reporte de denúncias, respeitando os padrões de sigilo e confidencialidade requerido nestes processos.
- ii. Todas as comunicações sobre irregularidades registadas e respectivas medidas de resolução, abrangidas pelo âmbito de aplicação da presente Política são efectuadas pelo GAI.
- iii. Todas as diligências de averiguação dos factos/actos denunciados deverão resultar na elaboração de um reporte com o enquadramento dos factos aferidos, descrição das principais causas dos mesmos e, sempre aplicável, na emissão de recomendações para mitigação ou correcção das causas identificadas.
- iv. O reporte acima referido deverá ser endereçado ao Conselho de Administração para apreciação e decisão das medidas a serem aplicadas.
- v. Compete ao GAI, no âmbito das deliberações emitidas pelo Conselho de Administração, assegurar o acompanhamento do processo de implementação.
- vi. O registo das denúncias no mapa de controlo deverá contemplar os seguintes dados:
 - a. Número identificativo da denúncia;
 - b. Data da recepção;
 - c. Breve descrição da natureza da denúncia;
 - d. Descrição das diligências internas efectuadas de averiguação do facto participado;
 - e. Descrição dos factos apurados e os meios de prova usados para tal;
 - f. Enunciação da qualificação jurídica dos factos e das consequências jurídicas dos mesmos;
 - g. Descrição das sanções a serem aplicadas, ou as razões por que não serão aplicadas quaisquer sanções.

9. REPORTE

O Gabinete de Auditoria e Controlo Interno garante o reporte trimestral sobre a caracterização das denúncias registadas, bem como as diligências/medidas tomadas ao Comité de Controlo Interno e à Comissão de Auditoria.

10. HISTÓRICO DE REVISÃO E ALTERAÇÃO

A Presente Política será objecto de revisão anual. Quaisquer alterações que se afigurem adequadas à melhoria da mesma, deverão ser propostas pelo 1.º Responsável do Gabinete de Controlo Interno e submetidas à aprovação do Órgão competente.

1.1 Histórico de Actualizações

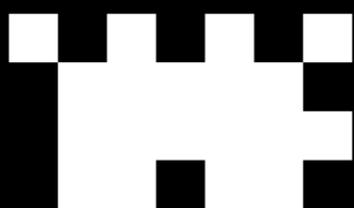
Versão	Descrição da Alteração	Data de aprovação
V1	Inclusão: Dever de Reporte sobre as denúncias recebidas e o seu tratamento à ARSEG, nos termos n.11 do Art. 31º.	28.11.2024

1.2 Documentos Revogados

Referência	Descrição do Motivo	Data de aprovação
N/A	N/A	N/A

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Referência	Descrição	Data de aprovação
Nº1/FRT/2021	Código de Ética e Conduta	26-07-2021
Nº2/FRT/2021	Política de Prevenção e Detecção de Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e a Proliferação de Armas de Destruição em Massa	Dezembro-2021
Nº1/FRT/2022	Política de Compliance	22-02-2022
PL - GPS DSI/004/2023	Política de Gestão de Informação	30-06-2023
PL-GJC/002/2023	Política de Prevenção, Detecção e Reporte de Fraudes	01-06-2023
MO-GRC/002/2024	Manual de Compliance	17-07-2024
PL-GRC/017/2024	Política Contra Corrupção e Suborno	06-11-2024
PL-GRC/016/2024	Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses	06-11-2024
PL-GRC/018/2024	Política de Transparência e Divulgação de Informação	06-11-2024



FORTALEZA SEGUROS