



Close to Customers, A.C.E.

CANAIS DE REPORTE DE PREOCUPAÇÕES

Código de Conduta

For internal purposes only

Sumário do Documento

Título	Canais de Reporte de Preocupações
Aprovado Por	Conselho de Administração Close to Customers, A.C.E.
Data	2022-10-27

Controlo de Versões

Versão	Data de Emissão	Código do Documento	Motivo para emissão / alteração
1	2022-10-27	<i>n/a</i>	Criação de um canal de denúncias e adoção de uma política de proteção de denunciantes de infrações, conforme previsto na legislação.

INDICE

1	Introdução	4
2	Que temas reportar e quais os canais de reporte disponíveis?.....	5
3	O que não deve ser comunicado pelos canais de reporte de preocupações do Close to Customers?	7
4	Quem pode utilizar os canais de reporte de preocupações?	8
5	De que modo são tratados os reportes de preocupações?.....	9
6	Estou protegido se reportar uma preocupação?	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 internos e externos, a reportar as suas preocupações.
- Para esse efeito, o Close to Customers disponibiliza vários canais de reporte de preocupações 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 interna e externa
- Denunciar más condutas e irregularidades
- Proteger quem reporta preocupações de boa fé
- Utilizar canais de reporte de preocupações (*whistleblowing mechanisms*)

2 Que temas reportar e quais os canais de reporte disponíveis?

- O Close to Customers disponibiliza **diversos canais de reporte de preocupações** 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 de preocupações.
- Estes canais destinam-se ao reporte de preocupações 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 internos e externos**.
- Para reporte deste tipo de situações devem ser utilizados os seguintes **canais de reporte de preocupações** de condutas incorretas:

Compliance Officer Local

- **Pessoalmente:** Av^a 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

Helpline do Compliance do Grupo Generali

- **Web (Formulário de Reporte online):** generalihelpline.ethicspoint.com,
 - **Por telefone (grátis):** Número disponível na Helpline, para cada país onde o Grupo opera
- Os reportes de preocupações 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**.

2 Que temas reportar e quais os canais de reporte disponíveis?

O que é a HELPLINE do Grupo?



- A Helpline é a Linha de Ajuda de Compliance do Grupo Generali para reporte de preocupações relacionadas com práticas ou condutas consideradas, de boa fé, inadequadas ou inconsistentes com a **Lei**, o **Código de Conduta do Close to Customers** e os **Regulamentos internos e externos**
- 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 preocupações de **situações diversas devem ser utilizados outros canais** disponibilizados pelo Close to Customers.

Como pode ser usada a HELPLINE?

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



Reporte por Formulário <i>online</i>	Reporte por Telefone (grátis)	Seguir evolução de Reporte
<p>Reporte de preocupações nas várias línguas dos países onde o Grupo Generali opera.</p> <p>Formulário online (preencher: país do reporte, país da irregularidade; empresa do Grupo alvo de reporte).</p>	<p>Número dedicado a cada país (PT: 800-800-128) e inclusão de pin (PT: 855-657-8023) correspondente ao 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 de preocupação pode ser acompanhado na HELPLINE através do preenchimento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • chave (ID) do reporte • password atribuída* <p><i>* Na data da realização do reporte de preocupação.</i></p>



Assista no YouTube ao vídeo sobre o funcionamento da HELPLINE do Grupo Generali.

Clique no botão lateral para assistir
(nas definições seleciona as legendas em português)

3 O que não deve ser comunicado pelos canais de reporte de preocupações do Close to Customers?

Os **canais de reporte de preocupações** 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 internos e externos**.

Para essas situações **estão disponíveis outros canais** 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**.



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 de preocupações?

- Deve reportar preocupações relacionadas com condutas incorretas e práticas irregulares, comportamentos não éticos ou violações da Lei, do Código de Conduta do Close to Customers ou de Regulamentação interna e externa **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 de preocupações?

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

Confidencialidade

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

Independência

Todos os reportes de preocupação 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 reportar uma preocupação?

- 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 reportar preocupações para denúncia de violação de regras, práticas não éticas e não conformes com os nossos elevados padrões está a **beneficiar** toda a **sociedade** no geral.

Proteger quem reporta de boa fé

- Promover **ambiente seguro para comunicar de forma franca e honesta**, apresentar questões e reportar preocupações sem medo.
- **Proteger o Colaborador ou outros que, em boa fé, reportem preocupações de 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 preocupações de condutas incorretas, durante e após a investigação, para garantir **tratar-se de um processo justo e seguro**.

Utilização indevida dos canais de reporte

- **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 preocupação (denunciante) para **obter vantagem pessoal** ou simplesmente para **caluniar ou difamar alguém** (denunciado).