

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: 2018	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

## PROCEDIMENTO DE DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES

Função:	Conformidade do grupo
Âmbito de aplicação:	Todas as entidades da Coface
Autor:	Responsável pela Conformidade do Grupo
Validado por:	Diretor de Conformidade do Grupo
1ª data de implementação:	2018
Versão:	V.3
Data da última atualização:	junho de 2023
Nível de confidencialidade:	Documento público

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: 2018	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

## Conteúdo

1. INTRODUÇÃO .....	4
1.1. Âmbito e objetivos.....	4
1.2. Leis e regulamentos.....	4
1.3. Princípios fundamentais .....	5
2. QUEM PODE DENUNCIAR .....	5
3. O QUE RELATAR.....	6
3.1. Situações a comunicar .....	6
3.2. Informações a divulgar.....	6
4. COMO RELATAR.....	7
4.1. Seleção do canal adequado .....	7
A. Canais de comunicação locais, regionais e do grupo .....	7
B. Canais públicos online .....	8
C. O Provedor.....	8
D. Autoridades externas.....	8
4.2. Denúncia anónima .....	9
4.3. Modalidades de recolha.....	9
5. AVALIAÇÃO E INVESTIGAÇÃO .....	10
5.1. Verificações preliminares.....	10
5.2. Tratamento e inquéritos.....	11
A. Encaminhamento para o Fórum de Denúncias .....	11
B. Tratamento pelo Provedor.....	11
5.3. Informações sobre o autor da denúncia .....	12
5.4. Informações sobre as outras pessoas visadas.....	12
6. PROTEÇÃO DOS DENUNCIANTES .....	13
6.1. Compromissos de confidencialidade e imparcialidade .....	13
6.2. Proteção contra qualquer forma de retaliação.....	13
7. CONTROLOS INTERNOS .....	14
8. FORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO .....	15
9. RETENÇÃO DE REGISTOS.....	15
10. PROCEDIMENTO DATA EFETIVA E REVISÃO .....	16
APÊNDICE I - MODELO DE ADENDA ÀS REGRAS DE GRUPO.....	17
APÊNDICE II - INFORMAÇÕES SOBRE OS CANAIS EXTERNOS.....	18

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: <i>2018</i>	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: <i>3</i>

### Controlo de versões

<b>Versão</b>	<b>Data de aprovação</b>	<b>Data de aplicação</b>	<b>Alterações</b>
<i>1.0</i>	<i>2018</i>	<i>2018</i>	<i>Criação de procedimentos.</i>
<i>2.0</i>	<i>julho de 2019</i>	<i>julho de 2019</i>	<i>Modificações do procedimento.</i>
<i>3.0</i>	<i>junho de 2023</i>	<i>junho de 2023</i>	<p><i>Modificações a incluir:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>o Lei n.º 2022-401 de 21 de março de 2022, para melhorar a proteção dos denunciantes de infrações, que altera a lei n.º 2016-1691 de 9 de dezembro de 2016;</i></li> <li><i>o Decreto n.º 2022-1284, de 3 de outubro de 2022, relativo aos procedimentos de recolha e tratamento das indicações de denúncia e que estabelece a lista das autoridades externas.</i></li> </ul>

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: 2018	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

## 1. INTRODUÇÃO

Como empresa regulamentada, a Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur ("Coface") está empenhada em operar de forma ética e em conformidade com as leis/regulamentos aplicáveis. A Coface promove a idoneidade, os padrões de integridade para prevenir quaisquer incidentes ou suspeitas de incidentes e proteger aqueles que denunciam má conduta no decurso das suas atividades.

A Coface e as suas sucursais/subsidiárias (doravante designadas por "Grupo Coface") impõem que as entidades do Grupo apliquem o mesmo nível de processos e proteção contra a denúncia de irregularidades.

Este documento foi apresentado às comissões de trabalhadores e deve ser lido em conjunto com os outros códigos de conduta e diretrizes da Coface, incluindo o Código de Conduta e o Código Anti suborno.

### 1.1. Âmbito e objetivos

1.1.1 O Procedimento de Denúncia diz respeito à comunicação de incidentes suspeitos ou presumidos, por uma pessoa singular (doravante "o denunciante"), de boa-fé e sem compensação financeira direta, sobre uma violação potencial ou atual da lei, do Código de Conduta da Coface e/ou uma ameaça ou um prejuízo para o interesse geral<sup>1</sup> (doravante "denúncia").

1.1.2 As denúncias podem dizer respeito, mas não se limitam, a fraude, corrupção, branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo, violação de sanções internacionais, utilização inadequada dos recursos da empresa, conflito de interesses, abuso de informação privilegiada, infrações às leis da concorrência e antitrust, violação das leis de proteção de dados pessoais ou conduta inadequada em relação aos deveres legais da Coface para com os seus clientes e/ou colaboradores.

1.1.3 O objetivo do Procedimento de Denúncias é que as denúncias sejam levantadas com segurança no Grupo Coface e sejam tratadas adequadamente, para que possam ser tomadas medidas adequadas em tempo útil. Descreve os princípios e diretrizes relevantes para a comunicação e tratamento de incidentes suspeitos ou presumíveis.

### 1.2. Leis e regulamentos

---

<sup>1</sup> O artigo 6.º, n.º I, da lei de 9 de dezembro de 2016, alterada pela lei de 21 de março de 2022 (a seguir designada por "lei Sapin 2 alterada"), acessível em <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000033558528/2023-02-16/>

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: <i>2018</i>	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: <i>3</i>

1.2.1 Os regulamentos franceses e europeus exigem que a Coface crie um mecanismo interno de comunicação de denúncias e implemente um quadro eficiente para incentivar a denúncia de irregularidades.

1.2.2 Por princípio, se os requisitos regulamentares ou legislativos locais entrarem em conflito ou excederem os requisitos definidos neste procedimento, qualquer variação ou derrogação local deve ser documentada utilizando o modelo de adenda no Apêndice I deste procedimento, aplicando-se as normas mais graduadas. A Conformidade do Grupo é responsável pela análise e aprovação do modelo de adenda local.

### 1.3. Princípios fundamentais

1.3.1 Os princípios básicos do procedimento de denúncia de irregularidades são os seguintes

- Os colaboradores da Coface e terceiros podem escolher entre uma série de canais de denúncia para comunicar incidentes presumidos ou suspeitos;
- Os colaboradores da Coface e terceiros que atuem de boa-fé não devem, em circunstância alguma, estar sujeitos a retaliações pela sua denúncia: devem ser protegidos e as suas identidades devem, na medida do possível, permanecer confidenciais;
- Os incidentes suspeitos ou presumivelmente comunicados devem ser verificados da forma adequada e, se forem confirmados, a Coface deve tomar todas as medidas necessárias para identificar as soluções adequadas;
- Os direitos fundamentais de qualquer pessoa implicada nos incidentes suspeitos ou presumivelmente comunicados devem ser respeitados, assegurando simultaneamente a eficácia do processo de denúncia.

## 2. QUEM PODE DENUNCIAR

2.1.1 O processo de comunicação de denúncias descrito neste procedimento é acessível a todas as pessoas cuja relação com a Coface se insere ou se inseriu num quadro profissional<sup>2</sup>. Por conseguinte, pode ser utilizado por todos os colaboradores da Coface (incluindo estagiários, contratantes e subcontratantes, etc.), diretores, gestores, administradores e executivos em todo o Grupo Coface<sup>3</sup> (doravante designados por "colaboradores da Coface").

2.1.2 Pode também ser utilizado por qualquer pessoa externa que tenha entrado em qualquer forma de relação profissional com a Coface<sup>4</sup> (doravante designada por "terceiros da Coface"). Isto também inclui, mas não se limita a clientes, intermediários, fornecedores e respetivos colaboradores, potenciais novos membros, antigos colaboradores, etc.

<sup>2</sup> Art. 7-11º da lei Sapin 2 alterada.

<sup>3</sup> Art. 8.I.A. 1º, 2º e 3º da lei Sapin 2 alterada.

<sup>4</sup> Art. 8.I.A. 4º e 5º da lei Sapin 2 alterada.

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: <i>2018</i>	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: <i>3</i>

2.1.3 Qualquer pessoa disposta a apresentar um relatório que tenha conhecimento pessoal do incidente presumido ou suspeito é encorajada a fazê-lo, mesmo que a informação não tenha sido obtida no decurso das suas atividades profissionais<sup>5</sup>.

2.1.4 Os colaboradores da Coface são encorajados a comunicar quaisquer incidentes suspeitos ou presumidos e são também obrigados a cooperar em qualquer investigação oficial, auditoria ou pedido semelhante. Nenhum colaborador da Coface pode utilizar a sua posição para impedir que outro colaborador da Coface exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações, conforme indicado acima, sem enfrentar potenciais sanções disciplinares e ações penais<sup>6</sup>.

## 3. O QUE RELATAR

### 3.1. Situações a comunicar

3.1.1 Os colaboradores da Coface e terceiros têm a possibilidade de comunicar quaisquer incidentes suspeitos ou presumidos que se qualifiquem como uma denúncia de irregularidades. Isto inclui, mas não se limita a qualquer um dos seguintes:

- Infrações penais ou contraordenacionais relacionadas com a atividade empresarial (por exemplo, branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo, roubo, fraude, suborno e corrupção...);
- Condutas incorretas em matéria de recursos humanos (assédio, intimidação, discriminação no local de trabalho, perigo para a saúde ou segurança de qualquer pessoa, etc.);
- Outras violações do Código de Conduta da Coface ou outra conduta não ética (violação da confidencialidade do cliente, ocultação deliberada de irregularidades, etc.);
- Outras violações da lei ou dos regulamentos (por exemplo, violação da lei de proteção de dados...).

3.1.2 O sigilo profissional imposto aos colaboradores da Coface e a terceiros não é aplicável no contexto da denúncia de irregularidades. No entanto, nenhuma denúncia pode levantar os segredos da defesa nacional, médicos, deliberações judiciais, investigação judicial ou o privilégio advogado-cliente<sup>7</sup>.

### 3.2. Informações a divulgar

3.2.1 Os incidentes suspeitos ou presumidos devem ser descritos com a maior exatidão possível. Os colaboradores da Coface ou terceiros devem especificar tão claramente quanto possível os seguintes elementos:

<sup>5</sup> Art. 6.I e 7-1 1º da lei Sapin 2 alterada.

<sup>6</sup> Art. 13.I. da lei Sapin 2 alterada.

<sup>7</sup> Art. 6.II. da lei Sapin 2 alterada.

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: 2018	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

- As circunstâncias em que os factos comunicados foram descobertos;
- Todas as informações conhecidas sobre os factos comunicados;
- Quaisquer documentos ou outros elementos de prova legalmente obtidos para apoiar as alegações;
- As informações necessárias para os contactar em segurança (quando aplicável).

3.2.2 Durante o processo, podem ser solicitadas informações ou documentos adicionais para facilitar futuras investigações.

## 4. COMO RELATAR

### 4.1. Seleção do canal adequado

4.1.1 Os colaboradores da Coface ou terceiros têm à sua disposição vários canais para abordar os seus incidentes suspeitos ou presumidos, consoante o que considerarem mais adequado. Os colaboradores da Coface ou terceiros são convidados a contactar apenas estes diferentes canais, para garantir a eficiência e a confidencialidade.

4.1.2 Cabe ao colaborador da Coface ou a terceiros escolher o canal mais adequado para comunicar incidentes. É da responsabilidade do colaborador da Coface ou de terceiros não divulgar qualquer informação sobre o alerta e as suas consequências fora dos canais de receção abaixo indicados, exceto em caso de interesse legítimo, a fim de garantir a sua confidencialidade e tratamento adequado.

4.1.3 Se o colaborador da Coface contactar primeiro o seu gestor, direto ou indireto, o último deve reencaminhá-lo para o canal adequado, em estrita confidencialidade, se o incidente presumido ou suspeito for suscetível de ser qualificado como uma denúncia. Como parte das suas obrigações profissionais, o gestor também se compromete a não divulgar qualquer informação sobre a denúncia para além dos canais adequados definidos abaixo.

#### A. Canais de comunicação locais, regionais e do grupo

##### i. Gestores de RH (apenas para trabalhadores da Coface)

4.1.4 Todos os colaboradores da Coface podem contactar o seu ponto de contacto de RH designado, a quem podem dirigir os seus incidentes suspeitos ou presumidos. O gestor de RH pode ser contactado verbalmente por telefone, por escrito através de correio eletrónico/correio ou fisicamente nas instalações da Coface<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Art. 10 do decreto n°2022-1284 acessível em:  
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000046357368/2023-02-16/>

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: <i>2018</i>	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

## ii. Responsáveis pela Conformidade (apenas para colaboradores da Coface)

4.1.5 Tal como os gestores de RH, todos os colaboradores da Coface podem contactar o seu ponto de contacto de Conformidade designado, conforme especificado no organograma disponível no WeConnect<sup>9</sup>, a quem podem dirigir os seus incidentes suspeitos ou presumidos. O Responsável pela Conformidade pode ser contactado verbalmente por telefone, por escrito através de correio eletrónico/correio ou fisicamente nas instalações da Coface<sup>10</sup>.

### B. Canais públicos online

4.1.6 A Coface disponibiliza um formulário no seu sítio Web que pode ser preenchido por qualquer colaborador ou terceiro para abordar os seus incidentes suspeitos ou presumidos. Este formulário está acessível no sítio Web público<sup>11</sup>, no mínimo, em inglês e francês e, se especificamente exigido, na língua local, de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis.

4.1.7 Além disso, o endereço de correio eletrónico [whistleblowing@coface.com](mailto:whistleblowing@coface.com) é também disponibilizado aos colaboradores da Coface e a terceiros no sítio Web público para responder às suas preocupações.

### C. O Provedor

4.1.8 O Provedor é um colaborador da Coface encarregado de recolher os incidentes suspeitos ou presumíveis e de tentar resolver as várias situações, com o apoio dos outros departamentos competentes da Coface. Nesta qualidade, o Provedor actua com total independência, fora da sua própria hierarquia. O Provedor tratará o assunto do denunciante de forma estritamente confidencial, se o denunciante assim o solicitar<sup>12</sup>. O Provedor pode ser contactado verbalmente por telefone, por escrito através do seguinte endereço de correio eletrónico: [ombuds@coface.com](mailto:ombuds@coface.com) ou fisicamente na sede da Coface.

### D. Autoridades externas

4.1.9 As preocupações também podem ser levantadas pelos colaboradores da Coface ou por terceiros diretamente às autoridades externas, tais como a Agência Francesa Anticorrupção (Agence Française Anti-corruption) ou quaisquer outras autoridades externas, dependendo do assunto, conforme descrito no Anexo II.

<sup>9</sup> [Conformidade \(coface.com\)](https://coface.com)

<sup>10</sup> Art. 10 do Decreto n° 2022-1284.

<sup>11</sup> Ligação a acrescentar.

<sup>12</sup> [Tudo o que deve saber sobre o Provedor \(coface.com\)](https://coface.com)



Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: 2018	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

## 4.2. Denúncia anónima

4.2.1 Os colaboradores da Coface e terceiros podem fazer um alerta anónimo por escrito, se preferirem, uma vez que a Coface prefere recebê-los do que não comunicar quaisquer preocupações.

4.2.2 Uma denúncia é considerada anónima quando o denunciante se recusou expressamente a fornecer informações sobre a sua identidade (ou seja, assinalando a caixa "Sim, gostaria de permanecer anónimo" no formulário acessível no sítio Web público da Coface) ou quando não foi fornecida qualquer identidade (ou seja, quando é recebida uma carta/e-mail sem qualquer informação sobre o remetente).

4.2.3 No entanto, a Coface desencoraja este tipo de comunicação pelas seguintes razões:

- A Coface está firmemente empenhada em proteger os denunciantes ao abrigo deste procedimento, razão pela qual não deve haver qualquer razão para apresentar uma denúncia anónima;
- As investigações subsequentes podem ser obstruídas se os investigadores não puderem entrar em contacto com a pessoa que suscita os incidentes presumidos ou suspeitos para obter esclarecimentos ou solicitar mais informações;
- Em determinadas jurisdições, a Coface pode não conseguir investigar incidentes presumidos ou suspeitos que tenham sido comunicados anonimamente;
- Os colaboradores da Coface ou terceiros que denunciem denúncias comunicadas anonimamente renunciam ao "direito à informação" dos denunciantes: não pode ser dado um aviso de receção ou feedback sobre as medidas tomadas para gerir a indicação<sup>13</sup>.

## 4.3. Modalidades de recolha

4.3.1 Para denúncias comunicadas por um colaborador da Coface a um gestor de RH ou a um responsável de Compliance, a empresa compromete-se a recolher a informação na língua utilizada pela entidade em que a denúncia é feita ou, no mínimo, em inglês.

4.3.2 No caso de denúncias de terceiros utilizando o Formulário de Denúncia Online no sítio Web da Coface ou o endereço de correio genérico, a Coface compromete-se a recolher o relatório de denúncia em todas as línguas.

4.3.3 Quando comunicada ao Provedor, a Coface compromete-se a recolher as denúncias em inglês ou francês.

<sup>13</sup> Art. 7-1 (4) da lei Sapin 2 alterada.

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: <i>2018</i>	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

4.3.4 A fim de garantir o acompanhamento e a exatidão, todas as denúncias verbais devem ser transcritas por escrito pelo primeiro canal contactado. O autor da denúncia terá a oportunidade de verificar, corrigir e aprovar a transcrição da conversa<sup>14</sup>.

4.3.5 O autor da denúncia tem ainda a possibilidade de verificar e corrigir a sua indicação, desde que o faça por escrito.

## 5. AVALIAÇÃO E INVESTIGAÇÃO

### 5.1. Verificações preliminares

5.1.1 As modalidades resumidas a seguir são descritas em pormenor no Procedimento Operacional Normalizado para a Recolha e Tratamento de Denúncias, que pode ser consultado pela pessoa responsável pela recolha de denúncias.

5.1.2 A indicação e o incidente presumido ou suspeito devem ser tratados com a máxima confidencialidade por todas as pessoas responsáveis ou que tenham conhecimento do que foi comunicado.

5.1.3 Cada alerta é avaliado individualmente pelo canal adequado, contactado em primeiro lugar, para determinar se está relacionado com irregularidades abrangidas pelo presente procedimento e se a pessoa que o levantou tinha capacidade para o fazer.

5.1.4 Se a conclusão das verificações preliminares for positiva - a não ser que isso comprometa a confidencialidade da identidade do colaborador da Coface ou do terceiro<sup>15</sup> ou se este tiver renunciado expressamente a este direito (como no caso da denúncia anónima)<sup>16</sup> - o colaborador da Coface ou o terceiro que tiver apresentado a indicação recebe um aviso de receção no prazo de sete (7) dias úteis a contar da data da indicação<sup>17</sup>. A decisão é documentada num registo de denúncias pela pessoa responsável pela recolha de denúncias.

5.1.5 Se as verificações preliminares indicarem que a preocupação não tem fundamento ou que não se trata de uma questão a ser tratada no âmbito do presente procedimento, pode ser encerrada nesta fase. Esta decisão deve ser documentada num registo de denúncias pela pessoa responsável pela recolha de denúncias, sendo a pessoa que levantou a indicação informada em conformidade. Esta notificação deve ser enviada no prazo de sete (7) dias úteis a contar da data da indicação, pois serve de aviso de receção e precisa o encerramento do processo e o seu fundamento.

<sup>14</sup> Art. 6.II. 3º do Decreto nº 2022-1284.

<sup>15</sup> Art. 10.I. do Decreto nº 2022-1284.

<sup>16</sup> Art. 7-1 (4) da lei Sapin 2 alterada

<sup>17</sup> Art. 10.I. do Decreto nº 2022-1284.

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: <i>2018</i>	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: <i>3</i>

## 5.2. Tratamento e inquéritos

5.2.1 O tratamento da indicação depende do canal de recolha inicialmente escolhido pelo autor da denúncia.

### A. Encaminhamento para o Fórum de Denúncias

5.2.2 O autor da denúncia contactou inicialmente o seu diretor de RH, o seu responsável pela conformidade ou um canal público.

5.2.3 Neste caso, o primeiro canal contactado encaminha o caso, quer esteja encerrado após as verificações preliminares ou não, para o Fórum de Denúncias.

5.2.4 O Fórum de Denúncias é composto por uma equipa de peritos: o Secretário-Geral do Grupo e os Diretores de Conformidade e de Recursos Humanos do Grupo, que possuem os conhecimentos e a objetividade necessários para determinar qual a equipa/função especificamente designada para conduzir futuras investigações.

5.2.5 O caso é atribuído à equipa/função mais adequada para investigar, consoante o assunto em causa.

5.2.6 A equipa/função responsável especificamente designada conduzirá uma investigação e determinará a veracidade dos factos alegados, com base em elementos factuais concretos recolhidos durante estas investigações. Nesse sentido, a equipa/função designada realizará entrevistas a colaboradores da Coface ou a terceiros, testemunhas ou alegados autores e efetuará análises de documentos, etc. Os resultados e conclusões da investigação devem ser formalizados num relatório que será transmitido ao Fórum de Denúncias.

5.2.7 No caso de as investigações conduzidas provarem que os factos alegados são corretos, o Fórum de Denúncias determina coletivamente todas as medidas necessárias para corrigir as práticas inadequadas (incluindo a gestão das consequências) num prazo razoável.

### B. Tratamento pelo Provedor

5.2.8 Quando o denunciante tiver contactado inicialmente o Provedor da Coface, este determina qual a equipa/função especificamente designada que irá conduzir investigações futuras, para além das já conduzidas pelo Provedor.

5.2.9 O Provedor e/ou a equipa/função especificamente designada responsável conduzirá uma investigação e determinará a veracidade dos factos alegados, com base em elementos factuais concretos recolhidos durante estas investigações. Nesse sentido, o Provedor e/ou a equipa/função designada conduzirão entrevistas com os

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: 2018	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

colaboradores da Coface ou terceiros, testemunhas ou alegados autores e efectuarão análises de documentos, etc. Os resultados e as conclusões da investigação devem ser formalizados num relatório ao Provedor.

5.2.10 Nos casos em que as investigações conduzidas provem que os factos alegados são corretos, o Provedor determina - se necessário - as medidas corretivas necessárias com os diretores em causa para corrigir as práticas inadequadas (incluindo a gestão das consequências) num prazo razoável.

5.2.11 As investigações levadas a cabo pelo Provedor e/ou pela equipa/função especificamente designada, tal como acima referido, só são realizadas com o acordo prévio do autor da denúncia e são levadas a cabo no mais estrito respeito pela confidencialidade, em particular no que diz respeito à identidade do autor da denúncia em todas as fases do processo.

### 5.3. Informações sobre o autor da denúncia

5.3.1 O autor da denúncia tem direito à informação durante toda a gestão da sua denúncia. Em primeiro lugar, tal como mencionado acima<sup>18</sup>, para garantir que a Coface recebeu o alerta sobre o incidente suspeito ou presumivelmente comunicado e que o está a tratar, o autor da denúncia recebe um aviso de receção no prazo de sete (7) dias úteis após o alerta. O aviso de receção especifica os passos seguintes e o calendário previsto para o denunciante.

5.3.2 Como segunda etapa, a Coface fornecerá um feedback por escrito<sup>19</sup>, na medida do legalmente possível, ao denunciante no prazo de três (3) meses após o aviso de receção do alerta ou, se ocorrer, entretanto, no encerramento do caso. Este feedback inclui informações sobre as medidas tomadas para avaliar a exatidão das alegações, sobre as conclusões das investigações e, se aplicável, sobre as medidas tomadas para remediar a denúncia comunicada, bem como a justificação das medidas tomadas<sup>20</sup>.

5.3.3 Por último, o autor da denúncia é informado por escrito do encerramento do processo, sempre que este ocorra.

### 5.4. Informações sobre as outras pessoas visadas

5.4.1 Para efeitos deste procedimento, as "outras pessoas visadas" incluem todas as pessoas cujos dados pessoais são tratados durante as investigações de denúncia (por exemplo, o alegado autor, as testemunhas, etc.)<sup>21</sup>.

<sup>18</sup> Ver ponto 5.1.4 do procedimento.

<sup>19</sup> Art. 4.III. do decreto n°2022-1284.

<sup>20</sup> Art. 10-1.II. da lei Sapin 2 alterada.

<sup>21</sup> [8.1 das directrizes para o processamento de dados pessoais para a implementação de um sistema de alerta profissional publicado em 18 de julho<sup>th</sup> 2019, pelo Regulador Francês de Privacidade de Dados.](#)

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: <i>2018</i>	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

5.4.2 De acordo com a lei<sup>22</sup>, as outras pessoas visadas devem ser informadas sobre as alegações formalizadas pelo denunciante num prazo razoável, que não exceda um mês, bem como sobre a forma de exercerem os seus direitos de acesso e correção. No entanto, essa informação pode ser adiada<sup>23</sup> quando possa comprometer seriamente as necessidades da investigação (por exemplo, se houver risco de destruição de provas e desde que a confidencialidade sobre a identidade do denunciante e os pormenores das alegações sejam sempre protegidos).

## 6. PROTEÇÃO DOS DENUNCIANTES<sup>24</sup>

### 6.1. Compromissos de confidencialidade e imparcialidade

6.1.1 A Coface compromete-se a assegurar que todas as indicações são recebidas, encaminhadas, processadas e arquivadas de forma imparcial e confidencial.

6.1.2 Imparcialidade significa que cada situação será tratada sem preconceitos, com total objetividade e por pessoas que não têm qualquer ligação direta ou indireta com a situação relatada, a fim de evitar situações de conflito de interesses.

6.1.3 A confidencialidade é garantida, em primeiro lugar, pelo facto de a identidade dos denunciante ser tratada de forma confidencial, desde a receção da denúncia até ao final do período de retenção de dados. Todos os colaboradores da Coface envolvidos no processo de recolha e tratamento de alertas recebem formação<sup>25</sup> e comprometem-se pessoalmente a manter uma confidencialidade rigorosa sobre o conteúdo de qualquer denúncia, de acordo com a legislação aplicável.

6.1.4 As informações sobre o denunciante só podem ser divulgadas com o consentimento expresso do denunciante<sup>26</sup> - a menos que as informações sejam divulgadas às autoridades judiciais - a investigadores autorizados, na medida do necessário para efetuar as investigações. Deve ser dada especial atenção ao direito das pessoas implicadas a serem ouvidas.

### 6.2. Proteção contra qualquer forma de retaliação

6.2.1 Qualquer colaborador da Coface ou terceiro que comunique uma irregularidade ou uma suspeita de irregularidade, desde que o faça de boa fé e em conformidade com as disposições do presente procedimento, deve ser protegido contra quaisquer atos de retaliação, quer os factos comunicados sejam ou não

<sup>22</sup> Art. 14 do RGPD.

<sup>23</sup> Art. 14-5-b) do RGPD.

<sup>24</sup> Todas as proteções concedidas pela Coface são alargadas aos facilitadores, aos indivíduos e às entidades ligadas ao colaborador da Coface ou a terceiros no âmbito das suas atividades profissionais, tal como definido no artigo 6-1 da lei Sapin 2 alterada.

<sup>25</sup> Art. 11 do Decreto n° 2022-1284.

<sup>26</sup> Art. 9.I. da lei Sapin 2 alterada.

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: 2018	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

comprovadamente corretos. Por outro lado, a Coface reserva-se o direito de impor sanções disciplinares por qualquer abuso do sistema, caracterizado por uma denúncia caluniosa feita de má-fé.

6.2.2 Para efeitos do presente procedimento, as "retaliações" são definidas como qualquer ação ou ameaça de ação que prejudique injustamente o colaborador da Coface ou terceiros devido à sua denúncia, incluindo indiretamente. Isto inclui<sup>27</sup>, mas não se limita a cessação da relação comercial (suspensão, despedimento, demissão, rescisão de contrato...), recusa de progressão na carreira, transferência imposta ou alterações nas condições de trabalho anteriores, medidas disciplinares, tratamento desvantajoso e danos à reputação. Além disso, todas as medidas ilegais, como assédio, discriminação, tratamento injusto, etc., são igualmente proibidas.

6.2.3 Qualquer forma de retaliação é considerada uma violação dos requisitos de lealdade e de ética profissional do Código de Conduta. Nesse caso, podem ser aplicadas sanções disciplinares e instaurados processos penais. Se o autor da denúncia considerar que foi vítima de retaliação ou tiver boas razões para acreditar que o foi, tem o direito de apresentar queixa aos Diretores de Recursos Humanos ou de Conformidade do Grupo.

6.2.4 Além disso, no caso de serem tomadas medidas disciplinares contra o denunciante que não estejam relacionadas com a denúncia, o Diretor de Recursos Humanos garante que essas medidas disciplinares não têm qualquer relação com a denúncia apresentada, não podem ser consideradas medidas de retaliação e são devidamente fundamentadas.

6.2.5 No caso de um processo judicial do autor da denúncia contra medidas de retaliação, o ónus da prova recairá sobre a parte acusada para demonstrar que as medidas em causa não foram motivadas pela comunicação de incidentes presumidos ou suspeitos<sup>28</sup>.

6.2.6 Na União Europeia, o autor da denúncia está igualmente protegido pelos tribunais contra qualquer ação civil contra si com base na sua comunicação<sup>29</sup>. O autor de uma denúncia também não é penalmente responsável se remover, desviar ou ocultar documentos ou qualquer outro suporte que contenha informações de que tenha conhecimento legal e que comunique nas condições mencionadas no presente procedimento<sup>30</sup>.

## 7. CONTROLOS INTERNOS

<sup>27</sup> Art. 10-1.II. da lei Sapin 2 alterada.

<sup>28</sup> Art. 10-1.III. da lei Sapin 2 alterada.

<sup>29</sup> Art. 10-1.I. da lei Sapin 2 alterada e o artigo 21.º da Diretiva (UE) 2019/1937.

<sup>30</sup> Art. 122-9 do Código Penal francês

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: 2018	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

A Coface implementa controlos adequados para garantir que o mecanismo de denúncia de irregularidades é eficaz e eficiente. Os controlos de nível 1 e 2 devem ser realizados de forma contínua para garantir a recolha e o tratamento adequados das denúncias apresentadas. Periodicamente, a qualidade do sistema também é revista pela auditoria interna, como um controlo de nível 3, tais controlos são sempre operados com proteção da confidencialidade, conforme detalhado acima.

## 8. FORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A formação é um elemento-chave da consciencialização ética e contribui para promover uma forte cultura de Compliance. De acordo com o Programa de Formação de RH e as leis e regulamentos aplicáveis, todos os colaboradores da Coface recebem uma formação obrigatória global regular sobre o Código de Conduta da Coface e o Programa Anti Suborno, que inclui o mecanismo de denúncia de irregularidades. Todos os novos colaboradores da Coface recebem esta formação no prazo de 30 dias após a sua atribuição.

Além disso, qualquer colaborador da Coface responsável pelo processo de recolha e tratamento de denúncias deve consultar o Procedimento Operacional Normalizado de Recolha e Tratamento de Denúncias e deve ser sujeito a sessões de formação específicas<sup>31</sup>, tendo em conta a sua posição, missão ou conhecimentos.

De um modo mais geral, o sistema de comunicação de denúncias é objeto de uma comunicação anual na Coface, na qual os colaboradores da Coface são recordados das regras atuais do grupo e dos canais de comunicação. Os gestores da Coface recebem comunicações sobre o sistema de escalonamento.

Foram implementados indicadores-chave de desempenho específicos relativamente à denúncia de irregularidades e são apresentados cinco vezes por ano à gestão de topo da Coface através do Comité de Risco e Conformidade do Grupo Coface (CRGCC) e ao Comité de Risco do Conselho de Administração.

## 9. RETENÇÃO DE REGISTOS

Todos os registos relacionados com denúncias devem ser conservados de acordo com as leis e regulamentos locais aplicáveis e devem ser facilmente recuperáveis. No entanto, no contexto de denúncias, todos os arquivos são anonimizados assim que o conhecimento da identidade do colaborador da Coface ou de terceiros, deixa de ser estritamente necessário.

Como requisito mínimo de cinco (5) anos, os seguintes registos devem ser conservados em formato eletrónico ou em papel:

- o Registos relativos à documentação, informações sobre os incidentes presumidos ou suspeitos divulgados aos canais adequados;

<sup>31</sup> Art. 11 do Decreto n° 2022-1284.

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: 2018	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

- Registos relativos ao tratamento das indicações e às medidas corretivas tomadas pelo Fórum de Denúncias;
- Registos relativos a formações e comunicações.

A Coface é responsável pelo tratamento e proteção dos dados recolhidos no contexto das investigações de denúncia de irregularidades.

## 10. PROCEDIMENTO DATA EFETIVA E REVISÃO

Estas Regras do Grupo são efetivas a partir de dezembro de 2023. Este procedimento deve ser revisto e aprovado, pelo menos de dois em dois anos, pelo Diretor de Conformidade do Grupo e quaisquer alterações materiais devem ser apresentadas ao Secretário-Geral do Grupo. Este procedimento é distribuído a todos os funcionários envolvidos. O procedimento também é disponibilizado no WeConnect e no sítio Web da Coface.

## APÊNDICES

- **APÊNDICE I - Modelo de adenda ao procedimento**
- **APÊNDICE II - Informações sobre os canais externos**



Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: <i>2018</i>	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: <i>3</i>

## APÊNDICE I - MODELO DE ADENDA ÀS REGRAS DE GRUPO

Data de publicação da adenda:

Número da versão da adenda:

<b>País/Região</b>	
<b>Coface Entidades jurídicas abrangidas pela presente adenda</b>	
<b>Ramo de atividade abrangido pela presente adenda</b>	
<b>Nome do contacto, cargo e equipa</b>	

<b>Secção de regras do grupo afetado</b>	
<b>Regras de Grupo Secção Ref:</b>	
<b>Regras de grupo Título da secção:</b>	
<b>Desvio, Derrogação?</b>	
<b>Alteração das regras do grupo</b>	
<b>Motivo da alteração das regras do grupo</b>	
Indicar o título, a ligação e os pormenores do regulamento ou da lei que exige a presente adenda.  Especificar, por exemplo, a cláusula, o número do parágrafo ou da página, etc. Acrescentar quaisquer outras informações pertinentes (se for caso disso), por exemplo, pareceres jurídicos ou referências adicionais para efeitos de auditoria e referência completa.	

<b>Tipo de alterações</b>	<b>Definição</b>
Desvio	Deve ser elaborada uma variante quando as leis e regulamentos locais são mais rigorosos do que as Regras do Grupo.
Derrogação	Deve ser elaborada uma derrogação quando as leis e regulamentos locais estiverem em conflito com as Regras do Grupo.

Nome do procedimento: <i>Procedimento de denúncia de irregularidades</i>	1ª data de aplicação: 2018	Data da última atualização: <i>junho de 2023</i>
Função: <i>Conformidade do grupo</i>		Versão: 3

## APÊNDICE II - INFORMAÇÕES SOBRE OS CANAIS EXTERNOS

Embora seja sempre recomendado fazer uma comunicação interna, para que a situação possa ser tratada adequadamente, tanto os funcionários da Coface como terceiros podem utilizar diretamente os canais externos<sup>32</sup>.

Em França, os alertas éticos externos podem ser dirigidos a diferentes autoridades, dependendo da natureza da situação comunicada<sup>33</sup>. As autoridades externas incluem, mas não se limitam a:

Assunto	Autoridade	Contacto
Violações da probidade, alegações de corrupção	Agência Francesa Anticorrupção (AFA)	<a href="https://agence-antir Corruption.gouv.fr">Faire un signalement   Agence française anticorruption (agence-francaise-anticorruption.gouv.fr)</a>
Serviços, produtos e mercados financeiros Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo	Autoridade Francesa de Controlo Prudencial e Resolução (ACPR).	<a href="https://acpr.banque-france.fr/controler/signaler-lacpr-un-manquement-ou-une-infraction">https://acpr.banque-france.fr/controler/signaler-lacpr-un-manquement-ou-une-infraction</a>
Segurança e conformidade dos produtos, proteção dos consumidores	Direção-Geral da Concorrência, do Consumo e da Repressão da Fraude (DGCCRF)	<a href="#">SignalConso, um serviço público para os consumidores</a>
Proteção da privacidade e dos dados pessoais, segurança das redes e dos sistemas de informação	Comissão Nacional de Informática e Liberdades (CNIL)	<a href="https://www.cnil.fr/fr/lanceurs-dalerte-adresser-une-alerte-la-cnil">https://www.cnil.fr/fr/lanceurs-dalerte-adresser-une-alerte-la-cnil</a>
Relações individuais e coletivas de trabalho, condições de trabalho	Inspeção do direito do trabalho francês	<a href="#">Em que casos recorrer ao inspetor do trabalho?   Service-public.fr</a>
Discriminações	Defensor dos direitos humanos francês	<a href="https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/lanceurs-dalerte">https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/lanceurs-dalerte</a>

O trabalhador da Coface ou um terceiro pode também fazer uma indicação diretamente às autoridades judiciais<sup>34</sup>.

Todas as garantias associadas a uma denúncia externa são especificadas no decreto.

<sup>32</sup> Art. 8 do Decreto n.º 2022-1284.

<sup>33</sup> A lista de autoridades é fornecida no anexo do Decreto n.º 2022-1284, de 3 de outubro de 2022, relativo aos procedimentos de recolha e tratamento de incidentes suspeitos ou presumidos e que estabelece a lista de autoridades externas instituída pela Lei n.º 2022-401, de 21 de março de 2022, destinada a melhorar a proteção dos denunciantes.

<sup>34</sup> Art. 8.II da lei Sapin 2 alterada.