

BBVA

Consumer Finance

Política de Participação de Irregularidades

BBVA Instituição Financeira de Crédito, SA

Política de Participação de Irregularidades

| | |
|--|----|
| 1. Introdução | 3 |
| 2. Objetivo e âmbito de aplicação | 4 |
| 3. Princípios gerais | 5 |
| 4. Medidas de proteção | 6 |
| 4.1 Proteção de denunciantes | 6 |
| 4.2 Proteção de pessoas visadas | 7 |
| 5. Responsabilidade do denunciante | 8 |
| 6. Participação de irregularidades | 9 |
| 6.1 Dever geral | 9 |
| 6.2 Canais | 9 |
| 6.3 Seguimento | 9 |
| 6.4 Registo | 10 |
| 6.5 Monitorização | 11 |
| 7. Deveres de reporte | 12 |
| 8. Outras disposições | 13 |
| 8.1 Confidencialidade | 13 |
| 8.2 Tratamento de dados pessoais | 13 |
| 8.3 Arquivo | 13 |
| 9. Aprovação, revisão e supervisão | 14 |

1. Introdução

As instituições de crédito devem implementar os meios específicos, independentes e autónomos adequados de receção, tratamento e arquivo das participações de irregularidades graves garantindo a confidencialidade da identidade dos denunciantes, dos visados na irregularidade participada e de eventuais terceiros mencionados na participação e impedindo acessos não autorizados.

Neste contexto mostra-se fundamental estabelecer canais de denúncia eficazes, confidenciais e seguros e assegurar uma proteção eficaz dos denunciantes contra atos de retaliação.

A presente Política de Participação de Irregularidades (“Política”) estabelece os princípios, regras e procedimentos adotados pela BBVA Instituição Financeira de Crédito, S.A. (doravante “BBVA IFIC” ou “Sociedade”) no âmbito do processo de receção, análise, tratamento, monitorização, registo e arquivo de participação de irregularidades.

A Política foi elaborada em conformidade com as disposições e normativos aplicáveis, em particular, mas sem limitar, com base nas seguintes fontes:

- Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras aprovado pelo [Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro](#) (RGICSF): regula o acesso à atividade e respetivo exercício por parte das instituições de crédito e das sociedades financeiras e o exercício da supervisão das instituições de crédito e das sociedades financeiras, respetivos poderes e instrumentos de supervisão;
- [Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro](#) (Lei de Proteção de Denunciante) - Transpõe a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União Europeia;
- [Aviso n.º 3/2020, do Banco de Portugal](#) - Regula a cultura organizacional, governo interno, sistema de controlo interno e políticas e práticas remuneratórias das instituições destinatárias;
- [Instrução n.º 18/2020, do Banco de Portugal](#): prevê os reportes a efetuar à autoridade de supervisão competente relativamente às matérias tratadas no Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal;
- [Regulamento \(UE\) n.º 575/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho](#) de 2013: relativo aos requisitos prudenciais para as instituições de crédito e para as empresas de investimento e que altera o Regulamento (UE) n.º 648/2012;
- [Regulamento \(UE\) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril](#) (“RGPD”): relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

A Sociedade, enquanto parte integrante do Grupo BBVA, encontra-se ainda sujeita, no exercício da sua atividade, às diretrizes emitidas pelo Grupo BBVA, que não prejudiquem a execução autónoma e independente da presente Política e tem, ainda, em consideração, as disposições e regras internas previstas no Código de Conduta da Sociedade.

2. Objetivo e âmbito de aplicação

A presente Política tem como objetivo estabelecer os princípios e os procedimentos adotados pela Sociedade no âmbito do processo de receção, análise, tratamento, monitorização, registo e arquivo de participação de infrações ou irregularidades.

A presente Política é aplicável a todos os colaboradores e aos membros dos órgãos sociais da Sociedade.

Podem apresentar uma participação ao abrigo da presente Política os colaboradores da Sociedade e outras pessoas que tenham identificado uma infração ou irregularidade.

A Sociedade garante a proteção dos denunciantes nos termos previstos nesta Política e disponibiliza canais próprios para a participação de irregularidades graves relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna da Sociedade e de indícios sérios de infração aos deveres consagrados no quadro de regulamentação e supervisão aplicável à Sociedade e que seja suscetível de a colocar em situação de desequilíbrio financeiro.

A participação pode ter por objeto informações, incluindo suspeitas razoáveis, sobre violações reais ou potenciais, que ocorreram ou que é muito provável que venham a ocorrer na Sociedade e sobre tentativas de ocultação de tais violações.

3. Princípios gerais

A presente Política acolhe os seguintes princípios:

- **ANONIMATO:** a Sociedade assegura a possibilidade de a participação de irregularidades ser efetuada de forma anónima, caso o denunciante assim o entenda;
- **AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA:** a Sociedade assegura que o procedimento interno de participação de irregularidades é independente e autónomo e que o seguimento das participações é efetuado de forma diligente, isenta e imparcial;
- **CONFIDENCIALIDADE:** a Sociedade assegura a confidencialidade de toda e qualquer informação relativa à comunicação de irregularidades, desde o seu conteúdo, à identidade dos denunciantes, dos visados, ou de terceiros mencionados na participação;
- **DIREITO DE DEFESA:** a Sociedade garante a integridade da investigação e dos procedimentos ou os direitos de defesa das pessoas visadas;
- **NÃO RETALIAÇÃO:** a Sociedade reconhece que a comunicação de irregularidades não pode constituir fundamento de retaliação ou de prática discriminatória que cause ou possa causar prejuízos injustificados ao denunciante;
- **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS:** na análise e tratamento das comunicações de irregularidades recebidas, a Sociedade assegura a proteção das informações e dados pessoais de todas as pessoas envolvidas no processo;
- **SEGURANÇA:** Os canais de denúncia interna permitem a apresentação e o seguimento seguros de participações, a fim de garantir a sua exaustividade, integridade e conservação e de impedir o acesso de pessoas não autorizadas.

4. Medidas de proteção

4.1 Proteção de denunciantes¹

A BBVA IFIC assegura a proteção dos denunciantes² de irregularidades que, cumulativamente:

- Atuem de boa-fé;
- Tenham motivos razoáveis para considerar que, atendendo às circunstâncias e às informações de que dispõem no momento da participação, os factos por si denunciados são verdadeiros;
- Tenham motivos razoáveis para crer que as informações comunicadas são abrangidas pelo âmbito de aplicação desta Política.

Estes requisitos constituem salvaguarda essencial contra denúncias de má-fé, levianas ou abusivas, uma vez que garantem que as pessoas que, no momento da participação, deliberadamente e com conhecimento de causa, comunicam informações erradas ou enganosas, não gozam de proteção.

A proteção dos denunciantes inclui a proibição de atos de retaliação, nomeadamente em contexto profissional, tais como:

- Alterações das condições de trabalho, tais como funções, horário, local de trabalho ou retribuição, não promoção do trabalhador ou incumprimento de deveres laborais;
- Suspensão de contrato de trabalho;
- Avaliação negativa de desempenho ou referência negativa para fins de emprego;
- Não conversão de um contrato de trabalho a termo num contrato sem termo, sempre que o trabalhador tivesse expectativas legítimas nessa conversão;
- Não renovação de um contrato de trabalho a termo;
- Despedimento;
- Inclusão numa lista, com base em acordo à escala setorial, que possa levar à impossibilidade de, no futuro, o denunciante encontrar emprego no setor ou indústria em causa;
- Resolução de contrato de fornecimento ou de prestação de serviços.

A proteção dos denunciantes inclui também o direito a proteção jurídica nos termos gerais.

¹ A Direção-Geral da Política de Justiça disponibiliza informação sobre a proteção dos denunciantes e das pessoas visadas no Portal da Justiça, sem prejuízo dos mecanismos próprios do acesso ao direito e aos tribunais

² Incluindo (i) pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial; (ii) terceiro que esteja ligado ao denunciante, designadamente colega de trabalho ou familiar, e possa ser alvo de retaliação num contexto profissional; e (iii) pessoas coletivas ou entidades equiparadas que sejam detidas ou controladas pelo denunciante, para as quais o denunciante trabalhe ou com as quais esteja de alguma forma ligado num contexto profissional

4.2 Proteção de pessoas visadas³

A Sociedade assegura que as pessoas visadas gozam plenamente do direito a um recurso efetivo e a um processo justo, assim como da presunção de inocência e de direitos de defesa, incluindo o direito a serem ouvidas e o direito de acesso ao processo.

Qualquer pessoa que sofra um prejuízo, direta ou indiretamente, em consequência de denúncia ou de divulgação pública de informações inexatas ou enganosas, de forma deliberada e com conhecimento de causa, poderá reclamar o seu ressarcimento, nos termos gerais⁴.

O disposto nesta Política relativamente à confidencialidade da identidade do denunciante é também aplicável à identidade das pessoas visadas.

³ A Direção-Geral da Política de Justiça disponibiliza informação sobre a proteção dos denunciantes e das pessoas visadas no Portal da Justiça, sem prejuízo dos mecanismos próprios do acesso ao direito e aos tribunais

⁴ As pessoas referidas na nota 2 respondem solidariamente com o denunciante pelos danos causados pela denúncia ou pela divulgação pública feita em violação dos requisitos legais e consagrados nesta Política

5. Responsabilidade do denunciante

A comunicação ou divulgação pública de informações falsas e a denúncia ou a divulgação pública de uma infração, com violação dos requisitos legais e previstos na Política podem constituir fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal do denunciante.

6. Participação de irregularidades

6.1 Dever geral

As pessoas que, por virtude das funções que exerçam na Sociedade, nomeadamente no âmbito de funções de controlo interno, tomem conhecimento de qualquer irregularidade grave têm o dever de a participar nos termos previstos nesta Política.

6.2 Canais

A participação de irregularidades pode ser efetuada por escrito, verbalmente ou em reunião, através dos seguintes canais:

- Por escrito, através de envio de correio postal ou eletrónico para os seguintes endereços:
 - Endereço de correio eletrónico: comunicar_irregularidades.group@bbvacf.pt⁵
 - Endereço postal: A/C Presidente do Conselho Fiscal, Av. D. João II, nº 35 F/G/H, 2º piso – Edifício Infante - Parque das Nações - 1990-083 Lisboa.
- Telefonicamente, através do contacto direto com a Função de Conformidade para o número 217 985 766 ou com Talento e Cultura para o número 217 985 786.
- Através do Canal de Denúncia Corporativo disponível em <https://www.bkms-system.com/bbva>

Independentemente do modo de comunicação, e caso o denunciante assim o pretenda, a participação de irregularidades pode ser efetuada anonimamente. Nestes casos, o denunciante pode requerer que a informação constante da participação seja transmitida, de forma anónima, a todos os intervenientes da Sociedade no processo.

O colaborador que, por qualquer razão, receba uma comunicação abrangida pela presente Política deve remetê-la, com a maior brevidade, para o endereço de correio eletrónico acima referido.

6.3 Seguimento

Uma vez recebida uma participação por escrito, o denunciante, que não tenha optado pelo anonimato, é notificado, no prazo de 7 (sete) dias, da sua receção e informado dos requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade de denúncia externa, quando aplicável (Anexo 2).

No seguimento da participação, o Conselho Fiscal⁶, pratica os atos internos adequados para aferir da existência de fundamentos suficientes para dar início à investigação.

⁵ Este endereço de correio eletrónico é reencaminhado e gerido pelos Responsáveis da Função de Conformidade e de Talento e Cultura.

⁶ Com o apoio da Função de Conformidade ou, no caso de participações relacionadas com a Função de Conformidade, com o apoio de Talento e Cultura, assegurando a ausência de conflitos de interesse no desempenho deste apoio.

Quando se conclua pela manifesta irrelevância ou falta de provas ou indícios, as denúncias devem ser arquivadas. O arquivamento pode fundar-se, designadamente, nas seguintes situações:

- A infração denunciada é de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante;
- A denúncia é repetida e não contém novos elementos de facto ou de direito que justifiquem um seguimento diferente do que foi dado relativamente à primeira denúncia; ou
- A denúncia é anónima e dela não se retiram indícios de infração.

Nos casos em que a participação não tenha sido efetuada anonimamente e se considere que existem indícios suficientes para desencadear a abertura de um inquérito interno, o denunciante pode ser ouvido internamente, caso se considere relevante para o apuramento dos factos. De igual modo, o visado da participação também pode ser ouvido ou pode requerer uma audiência para exercer o meio de defesa que considere necessário.

Sempre que as participações digam respeito a um colaborador da Sociedade, as irregularidades participadas são transmitidas ao nível hierárquico superior dos visados na participação, caso esta transmissão não coloque em causa as finalidades do procedimento de irregularidades e, se for caso disso, à respetiva autoridade de supervisão competente.

Todas as participações são registadas nos termos do ponto seguinte, analisadas e, uma vez terminado o processo de investigação, objeto de um relatório, devidamente fundamentado, do qual consta o seguimento dado à participação, nomeadamente qual o resultado e quais as medidas a adotar ou uma justificação relativamente à não adoção de medidas ou arquivamento.

Quando a participação não for anónima, são comunicadas ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à participação e a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 3 (três) meses a contar da data da sua receção.

O denunciante poderá, a qualquer momento, solicitar que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada à participação no prazo de 15 (quinze) dias após a respetiva conclusão.

6.4 Registo

Compete à Função de Conformidade, em articulação com o Conselho Fiscal, manter um registo organizado das participações apresentadas numa base de dados própria, obrigando-se ainda a manter um arquivo próprio de cada participação, em papel ou noutra suporte digital duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação e inclua, pelo menos, os seguintes elementos:

- Referência interna atribuída à participação;
- Data da receção da participação;
- Descrição sumária dos factos participados e análise da participação, incluindo o respetivo enquadramento jurídico;
- Descrição sumária das diligências para averiguação da factualidade participada;
- Se o processo se encontra pendente ou finalizado;
- Resultado da investigação;
- Data de envio de resposta ao denunciante, sempre que a participação não seja anónima;

- Descrição das medidas adotadas ou a adotar em resultado da participação ou fundamentação para a não adoção de quaisquer medidas.

6.5 Monitorização

A Função de Conformidade, em articulação com o Conselho Fiscal, é responsável pela monitorização da implementação das normas e procedimentos previstos na presente Política.

7. Deveres de reporte

As participações de irregularidades a que alude o artigo 116.º-AA do RGICSF são objeto de reporte ao Banco de Portugal nos termos do artigo 35º, n.º 3 e n.º 4 do Aviso n.º 3/2020 e do artigo 8.º da Instrução n.º 18/2020.

O Relatório anual previsto no n.º 7 do artigo 116.º-AA do RGICSF⁷ deve conter:

- Uma descrição dos meios de receção, tratamento e arquivo das participações de irregularidades instituídos na Sociedade;
- Indicação, para cada participação recebida no período de referência, dos seguintes elementos:
 - Referência interna atribuída à participação;
 - Data da receção da participação;
 - Descrição sumária dos factos participados e análise da participação, incluindo o respetivo enquadramento jurídico;
 - Descrição sumária das diligências para averiguação da factualidade participada;
 - Se o processo se encontra pendente ou finalizado;
 - Resultado da investigação;
 - Data de envio de resposta ao denunciante, sempre que a participação não seja anónima;
 - Descrição das medidas adotadas ou a adotar em resultado da participação ou fundamentação para a não adoção de quaisquer medidas;
- Indicação do número total de participações recebidas no período de referência.

⁷ Relatório elaborado com referência a 30 de novembro de cada ano e enviado ao Banco de Portugal até ao dia 31 de dezembro desse ano.

8. Outras disposições

8.1 Confidencialidade

A identidade do denunciante, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, têm natureza confidencial e são de acesso restrito às pessoas responsáveis por receber ou dar seguimento a participações e a quem tiver recebido informações sobre as mesmas, ainda que não responsável ou incompetente para a sua receção e tratamento.

A identidade do denunciante só é divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial. A divulgação da informação é precedida de comunicação escrita ao denunciante indicando os motivos da divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados.

8.2 Tratamento de dados pessoais

O tratamento de dados pessoais efetuado com fundamento na presente Política é realizado de acordo com o RGPD e demais legislação aplicável. Os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento de uma participação específica não devem ser recolhidos ou, se inadvertidamente tiverem sido recolhidos, devem ser apagados, sem demora indevida.

8.3 Arquivo

Todas as participações de irregularidades apresentadas, bem como os relatórios individuais e os relatórios anuais de reporte são conservados em suporte físico e/ou digital por um período mínimo de 5 (cinco) anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à participação.

As participações apresentadas verbalmente, através de linha telefónica ou presencialmente, são registadas, obtido o consentimento do denunciante, mediante:

- Gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável; ou
- Transcrição completa e exata da comunicação que deverá ser aprovada e assinada pelo denunciante.

9. Aprovação, revisão e supervisão

A presente Política, aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade, é divulgada em normativo interno e está permanentemente disponível e acessível.

A Política é divulgada ao público através da respetiva disponibilização em www.bbvacf.pt.

Com uma periodicidade mínima anual, ou sempre que ocorra qualquer evento que o justifique, a Função de Conformidade procederá à sua revisão e submeterá aos órgãos sociais as atualizações ou modificações que em cada momento se considerem necessárias ou oportunas. A Função de Conformidade participa, ainda, na definição dos demais procedimentos que desenvolvem a Política.

Anexo 1. Glossário

Denunciantes: os colaboradores da Sociedade, incluindo prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores; titulares de participações sociais e membros dos órgãos sociais) e outras pessoas que tenham identificado uma irregularidade.

Infração ou **Irregularidade:** eventos graves relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna da Sociedade e indícios sérios de infrações a deveres previstos no RGICSF e no Regulamento (UE) n.º 575/2013, bem como as que integram o âmbito de aplicação da Lei de Proteção de Denunciantes.⁸

Retaliação: o ato ou omissão motivado por uma participação interna, externa ou divulgação pública que, direta ou indiretamente, cause ou possa causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais

Pessoa visada: uma pessoa singular ou coletiva referida na participação ou na divulgação pública como autora da infração ou que a esta seja associada;

⁸ Designadamente, os atos ou omissões contrários a regras constantes dos atos da União Europeia referidos no anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, a normas nacionais que executem, transponham ou deem cumprimento a tais atos ou a quaisquer outras normas constantes de atos legislativos de execução ou transposição dos mesmos, incluindo as que prevejam crimes ou contraordenações, referentes aos domínios de:

- i) Contratação pública;
- ii) Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- iii) Segurança e conformidade dos produtos;
- iv) Segurança dos transportes;
- v) Proteção do ambiente;
- vi) Proteção contra radiações e segurança nuclear;
- vii) Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
- viii) Saúde pública;
- ix) Defesa do consumidor;
- x) Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação.

Anexo 2. Canais externos

Requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade de denúncia externa e divulgação pública, nos termos da Lei de Proteção de Denunciantes (artigos 7.º, 12.º e 14.º)

Admissibilidade

A participação de irregularidade deve ser apresentada através dos meios internos disponíveis. Apenas é admissível o recurso a canais de denúncia externos quando:

- Existam motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno ou que existe o risco de retaliação;
- O denunciante tenha inicialmente apresentado uma denúncia interna sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia nos prazos e termos legalmente previstos;
- A infração constitua crime ou contraordenação punível com coima superior a 50 000 (euros).

Autoridades competentes

As denúncias externas são apresentadas às autoridades competentes em função da matéria, incluindo:

- Ministério Público;
- Órgãos de polícia criminal;
- Banco de Portugal;
- Autoridades administrativas independentes;
- Institutos públicos;
- Inspeções-gerais e entidades equiparadas e outros serviços centrais da administração direta do Estado dotados de autonomia administrativa;
- Autarquias locais;
- Associações públicas.

Quando seja apresentada a autoridade incompetente, a denúncia é remetida oficiosamente à autoridade competente. Nos casos em que não exista autoridade competente para conhecer da denúncia ou nos casos em que a denúncia vise uma autoridade competente, deve a mesma ser dirigida ao Mecanismo Nacional Anticorrupção e, sendo esta a autoridade visada, ao Ministério Público, que procede ao seu seguimento, designadamente através da abertura de inquérito sempre que os factos descritos na denúncia constituam crime.

Se a infração respeitar a crime ou a contraordenação, as denúncias externas podem sempre ser apresentadas através dos canais de denúncia externa do Ministério Público ou dos órgãos de polícia criminal, quanto ao crime, e das autoridades administrativas competentes ou das autoridades policiais e fiscalizadoras, quanto à contraordenação.

Forma⁹

Os canais de denúncia externa permitem a apresentação de denúncias:

- Por escrito e ou verbalmente (por telefone ou através de outros sistemas de mensagem de voz) e, a pedido do denunciante, em reunião presencial;
- Anónimas ou com identificação do denunciante.

As denúncias são arquivadas, não havendo lugar ao respetivo seguimento, quando as autoridades competentes, mediante decisão fundamentada a notificar ao denunciante, considerem que:

- A infração denunciada é de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante;
- A denúncia é repetida e não contém novos elementos de facto ou de direito que justifiquem um seguimento diferente do que foi dado relativamente à primeira denúncia; ou
- A denúncia é anónima e dela não se retiram indícios de infração.

Divulgação pública

A violação do disposto no artigo 7.º, n.º 3 da Lei de Proteção de Denunciantes, constitui fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal do denunciante.

⁹ As autoridades competentes divulgam nos respetivos sítios de Internet, em secção separada, facilmente identificável e acessível todas as informações necessárias à apresentação de denúncias