

**POLÍTICA DO CANAL DE DENÚNCIAS**

**ASISA PORTUGAL**

GRUPO | **asisa**

| POLÍTICA DO CANAL DE DENÚNCIAS |             |
|--------------------------------|-------------|
| Número da versão:              | 1           |
| Data de aprovação:             | JULHO 2024  |
| Aprovado por:                  | GRUPO ASISA |
| Estado:                        | EM VIGOR    |

| CONTROLO DE VERSÕES |   |        |
|---------------------|---|--------|
| Data                | Título do documento   | Versão |
| 09 JULHO 2024       | Política do Canal de Denúncias – adoção da política do sistema interno de informação do Grupo ASISA aprovada em Espanha com a sua adaptação às normas legais referentes à proteção dos denunciantes e prevenção e luta contra a corrupção e infrações anexas vigentes no ordenamento jurídico português | 1      |
|                     |   |        |

## Índice

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | Introdução.....  | 4  |
| 2.     | Âmbito de aplicação.....   | 5  |
| 3.     | Responsável pela implementação.....  | 9  |
| 4.     | Responsável pelo sistema interno de denúncias .....  | 9  |
| 4.1.   | Procedimento de Gestão das Denúncias .....   | 10 |
| 5.     | Formulação das denúncias.....  | 11 |
| 6.     | Procedimento de gestão, tratamento, investigação e resolução das denúncias recebidas.....  | 12 |
| 7.     | Principais aspetos associados ao canal de denúncias.....                                   | 13 |
| 7.1.   | Direitos do denunciante sobre as comunicações efetuadas através do canal de denúncias..... | 14 |
| 7.1.1. | Direito à proteção durante a investigação.....   | 14 |
| 7.1.2. | Proibição de represálias .....   | 14 |
| 7.1.3. | Direito de receber informações.....  | 14 |
| 7.1.4. | Disponibilidade de canais de comunicação.....  | 14 |
| 7.1.5. | Direito à limitação do tratamento .....  | 14 |
| 7.1.6. | Anonimato.....   | 15 |
| 7.1.7. | Direito à confidencialidade.....   | 15 |
| 7.1.8. | Direito ao apagamento de dados pessoais.....   | 15 |
| 7.2.   | Direitos do denunciado sobre comunicações efetuadas no canal de denúncias ...              | 16 |
| 7.2.1. | Direito de defesa e presunção de inocência.....  | 16 |
| 7.2.2. | Direito a ser informado .....  | 16 |
| 7.2.3. | Direito à confidencialidade.....   | 16 |
| 7.3.   | Imposição de medidas disciplinares .....   | 17 |
| 7.4.   | Comunicação de denúncias falsas ou de má-fé.....   | 17 |
| 8.     | Comunicação e divulgação.....  | 18 |
| 9.     | Formação .....   | 18 |
| 10.    | Tratamento de Dados Pessoais .....   | 18 |
| 11.    | Conflitos de interesses .....  | 19 |

## 1. Introdução

A presente Política é adotada pela ASISA VIDA SEGUROS, S.A.U., SUCURSAL EM PORTUGAL (doravante apenas “**ASISA PORTUGAL**”) tendo por base a Política já existente e implementada no **GRUPO ASISA** e encontra-se adaptada às normas legais e regulamentares em vigor em Portugal.

O presente documento institui-se como o normativo procedimental orientador do modo de funcionamento do canal interno de denúncias da ASISA PORTUGAL, instrumento facilitador do reporte e formulação de denúncias, bem como auxiliar de apoio aos intervenientes e elucidativo das garantias de proteção do denunciante e do denunciado, enquanto propiciando a respetiva monitorização e supervisão, sendo objeto de aperfeiçoamento e revisão sempre que considerado pertinente.

O Canal de Denúncias Interno está suportado pelo formulário disponibilizado na internet, na página web da ASISA PORTUGAL.

O referido canal foi implementado como elemento-chave e adequado para a supervisão, controlo e prevenção, no âmbito do cumprimento ético e regulamentar, com o objetivo de promover uma cultura de transparência, ética e sem práticas de corrupção, fraude ou infrações administrativas ou penais, de acordo com o disposto na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, “relativa à proteção de denunciadores” e na Lei n.º 78/2021, de 24 de novembro.

Por conseguinte, qualquer pessoa que tenha conhecimento fundamentado de qualquer tipo de ato ou facto que possa ser objeto do canal poderá denunciá-lo através do canal de denúncias acima referido.

Através do Canal de Denúncias, qualquer pessoa relacionada com a ASISA PORTUGAL poderá informar sobre:

- I. Qualquer facto, indício, irregularidade, risco ou conhecimento de possíveis crimes e/ou infrações regulamentares na sua área e operacionalidade, bem como violações às normas e regulamentos do sector ou ao regulamento deontológico.
- II. Qualquer ação contrária às políticas, protocolos, procedimentos e códigos internos que tenham sido instaurados em matéria de *compliance*.
- III. Qualquer indício, suspeita ou evidência de comportamento antiético, discriminatório, contrário à igualdade das pessoas e **possível assédio laboral e/ou sexual**.

- IV. Qualquer operação suspeita, incidente ou risco em matéria de “Prevenção do Branqueamento de Capitais e financiamento do terrorismo”, fraude, corrupção ou existência de conflitos de interesses.
- V. **Todas as outras ações ou omissões** que possam constituir uma **infração penal ou administrativa** grave ou muito grave, ou qualquer violação **do restante ordenamento jurídico**.
- VI. Qualquer desconformidade com o Código de Conduta da ASISA PORTUGAL.

Por outro lado, as comunicações relativas à proteção de dados deverão, em todo o caso, ser enviadas para o endereço de email [dpoasisa@asisa.pt](mailto:dpoasisa@asisa.pt). **Se for um cliente, as queixas e reclamações devem ser endereçadas ao Apoio ao Cliente ASISA, através do envio de um e-mail para o endereço [reclamacoes@asisa.pt](mailto:reclamacoes@asisa.pt).**

O Canal de Denúncias é um meio confidencial e seguro para que os funcionários, clientes, fornecedores e qualquer outra parte interessada possam denunciar qualquer atividade suspeita ou ilegal na empresa sem receio de represálias, dado que foi desenhado e estabelecido de forma segura. O Canal garante a confidencialidade da identidade dos informadores e de qualquer terceiro mencionado na comunicação, bem como as ações realizadas na gestão e tratamento das comunicações, tendo em conta, em todo o caso, as normas e regulamentos de proteção de dados e impedindo o acesso a pessoal não autorizado.

Por último, o sistema apenas permite a apresentação de comunicações por escrito e está conforme o que dispõe o art.º 10.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

## 2. Âmbito de aplicação

A presente política, com as devidas adaptações em função da localização geográfica, aplica-se a:

| ENTIDADE  | NIPC      |
|---|-----------|
| LAVINIA, SOCIEDAD COOPERATIVA.                              | F08440539 |
| ASISA ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL DE SEGUROS, S.A. | A08169294 |
| ASISA VIDA SEGUROS, S.A.U.                                  | A87425070 |
| HLA LAVINIA SALUD, S.L.U.                                   | B87316139 |
| INMO ASISA, S.L.U.  | B87281119 |

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>INMO SANTA ISABEL, S.A.</b>                                     | A87653523          |
| <b>CLINICA NTRA. SRA. DEL ROSARIO ALBACETE GRUPO HLA, S.L.U.</b>   | B02575793          |
| <b>CLÍNICA VISTAHERMOSA GRUPO HLA, S.L.U.</b>                      | B54933270          |
| <b>TRAUMATOLOGIA VISTAHERMOSA, S.L.</b>                            | B54333224          |
| <b>OFTALMOLOGIA VISTAHERMOSA, S.L.</b>                             | B53685806          |
| <b>UNIDAD DE REPRODUCCION ASISTIDA, S.L.</b>                       | B54373691          |
| <b>UNIDAD DE REPRODUCCIÓN HISPANO MEXICANA, S.R.L. DE C.V.</b>     | URH150618GL8       |
| <b>UNIDAD DE REPRODUCCIÓN MANAGUA, S.A.</b>                        | MG00-22-<br>005753 |
| <b>CENTRO DE FERTILIZACIÓN IN VITRO DE ASTURIAS (CEFIVA), S.L.</b> | B33127812          |
| <b>HOSPITAL&amp;HEALTH PRODUCTS, S.L.</b>                          | B54675699          |
| <b>CLÍNICA GRAN ALACANT, S.L.</b>                                  | B53981676          |
| <b>HOSPITAL SAN CARLOS DE DENIA GRUPO HLA, S.L.U.</b>              | B54933262          |
| <b>HOSPITAL MEDITERRANEO GRUPO HLA, S.A.U.</b>                     | A04177093          |
| <b>POLICLINICA DEL PONIENTE, S.L.U.</b>                            | B04182374          |
| <b>HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA SALUD GRUPO HLA, S.L.U.</b>       | B72214331          |
| <b>HOSPITAL INMACULADA GRUPO HLA, S.L.U.</b>                       | B19612910          |
| <b>CLINICA LOS NARANJOS GRUPO HLA, S.L.U.</b>                      | B21561568          |
| <b>CLINICA PERPETUO SOCORRO DE LÉRIDA GRUPO HLA, S.L.U.</b>        | B25813262          |
| <b>OFTALMOLOGIA VISTAHERMOSA, S.L.</b>                             | B53685806          |
| <b>HOSPITAL MONCLOA GRUPO HLA, S.A.U.</b>                          | A80386451          |
| <b>RESONA, S.A.U.</b>  | A78795952          |
| <b>HOSPITAL EL ANGEL GRUPO HLA, S.A.U.</b>                         | B93478782          |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>CLINICA BELEN GRUPO HLA, S.L.U.</b>                 | B73904302    |
| <b>HOSPITAL LA VEGA GRUPO HLA, S.L.U.</b>              | B73923120    |
| <b>CLINICA SANTA ISABEL GRUPO HLA, S.A.</b>            | A90286139    |
| <b>CLINICA MONTPELLIER GRUPO HLA, S.A.U.</b>           | A50523554    |
| <b>LABORATORIO CLINICA MONTPELLIER, S.L.U.</b>         | B50991587    |
| <b>EXPLOTACIONES DE CONSULTAS Y DESPACHOS, S.A.</b>    | A50202910    |
| <b>HOSPITAL JEREZ PUERTA DEL SUR GRUPO HLA, S.A.U.</b> | A08169120    |
| <b>CENTROS E INSTALACIONES ASISTENCIALES, S.A.U.</b>   | A21037122    |
| <b>CENTRO MÉDICO LA SALUD GRUPO HLA, S.L.U.</b>        | B11323896    |
| <b>CENTRO MÉDICO TARRAGONA, S.A.</b>                   | A43051309    |
| <b>CENTRO MÉDICO RADIOLÓGICO TARRAGONA, S.L.</b>       | B43326594    |
| <b>ENIAX, SPA</b>                                      | 76.546.342-4 |
| <b>ENIAXCARE, UE, LDA, SPA</b>                         | 516781391    |
| <b>CLINICA BONANOVA GRUPO HLA, S.L.U.</b>              | B88103189    |
| <b>SERMANRESO, S.L.</b>                                | B11757465    |
| <b>RESIDENCIA ABIERTA SANLUCAR BARRAMEDA, S.L.</b>     | B72035041    |
| <b>OTOAUDIO INTEGRAL, S.L.</b>                         | B87590253    |
| <b>OTOAURICAL, S.L.</b>                                | B88641683    |
| <b>ALCUNEZA, S.A.</b>                                  | A19005149    |
| <b>ASISA DENTAL, S.A.U.</b>                            | A85403814    |
| <b>DENTAL DOT LAB, S.L.U.</b>                          | B87772406    |
| <b>CLINICA ASISA MILANO, S.R.L.</b>                    | 9540230969   |
| <b>ASISA CARE SERVICIOS Y DISTRIBUCIÓN, S.L.</b>       | B87923710    |

|  |                      |
|--|----------------------|
| <b>ASISA DENTAL SERVICIOS ODONTOLÓGICOS LTDA</b>           | 28622836/0001-<br>47 |
| <b>DENTALHUB, S.L.U.</b>                                   | B88079579            |
| <b>ASISA CARE PORTUGAL UNIPESSOAL LDA</b>                  | 515480304            |
| <b>ASISA VIDA SEGUROS, S.A.U., SUCURSAL EM PORTUGAL</b>    | 980606268            |
| <b>ASISA DIGITAL SOLUTIONS, S.L.U.</b>                     | B86652823            |
| <b>TRANSMURAL BIOTECH, S.L.</b>                            | B65084675            |
| <b>ASISA INTERNACIONAL BRASIL, SAUDE LTDA</b>              | 25546231/0001-<br>26 |
| <b>HLA SERVICES ASISTENCIA INTEGRAL DE SALUD, S.L.</b>     | B87897567            |
| <b>ASUMAN SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS, S.A.</b>             | A84395839            |
| <b>NUCLEOPET, S.L.</b>                                     | B85244648            |
| <b>TECNOLOGIA INFORMACION CARE HEALTH CONSULTING, S.L.</b> | B54558382            |
| <b>LINKING SERVICES CALL CENTER, S.L.</b>                  | B88194576            |
| <b>GESTETIC 2019, S.L.U.</b>                               | B88375829            |
| <b>EIKON NOVOPRO, S.L.</b>                                 | B98835812            |
| <b>CLÍNICA LONDRES, S.L.</b>                               | B87983797            |
| <b>ASISA INTERNACIONAL SALUD, S.L.U.</b>                   | B87471355            |
| <b>ASISA INTERNACIONAL SALUD, S.L.U. (SUCURSAL DMCC)</b>   | 469860               |
| <b>TRUE SMILE WORKS DENTAL NETWORK, L.L.C.</b>             | 814322               |
| <b>BIOPAT BIOPATOLOGIA MOLECULAR, S.L.</b>                 | B60939915            |
| <b>SANATORIO MEDICO QUIRURGICO CRISTO REY, S.A.</b>        | A23008808            |
| <b>ADE ITALIA, S.R.L.</b>                                  | 05694020966          |
| <b>ASYAS, PROMOCIONES SANITARIAS, S.A.</b>                 | A84365303            |



Doravante, todas elas designadas, em conjunto, como **GRUPO ASISA**.

A presente política é aplicável e deve ser conhecida por todos os membros da ASISA PORTUGAL, independentemente:

- Da modalidade contratual que regula a sua relação jurídica.
- Da posição ou cargo ocupado pelo membro.

O presente documento é vinculativo e aplicável a todos os membros do **GRUPO ASISA**, bem como às entidades em que o **GRUPO ASISA** participa ou tem controlo de gestão. De igual forma, vinculará também os membros de outras entidades e organizações ligadas ao **GRUPO ASISA** por uma relação de domínio ou cuja gestão seja da responsabilidade do **GRUPO ASISA**.

### 3. Responsável pela implementação

O Representante Legal da **ASISA PORTUGAL** é o responsável pela implementação do Sistema Denúncias.

### 4. Responsável pelo sistema interno de denúncias

Em Portugal, é designado como responsável pela gestão do Canal interno de Denúncias o Departamento de *Human Resources & Office Management*, a quem competirá a receção, o registo, a análise preliminar e o seguimento das comunicações de indícios de irregularidades formuladas no Canal de Denúncias, nos termos e condições previstas no presente normativo procedimental.

Competir-lhe-á, ainda, a prática de outros atos que, no âmbito das suas atribuições, com aquelas atividades estejam relacionados, designadamente, o reencaminhamento dos factos comunicados que serão objeto de análise técnica pelos departamentos competentes da ASISA PORTUGAL, em matéria de análise de risco, planeamento de ações de controlo, integração em processos de fiscalização em curso, ou de abertura de processos de apuramento de responsabilidades financeiras ou remessa para outras entidades (administrativas, de investigação ou judiciais).

O responsável pelo sistema irá desempenhar as suas funções de forma independente e autónoma em relação aos restantes órgãos da entidade ou organismos, sem receber instruções de qualquer tipo e dispondendo de todos os meios pessoais e materiais necessários para as realizar.

#### **4.1. Procedimento de Gestão das Denúncias**

Todas as denúncias serão respondidas e resolvidas com a maior brevidade possível, respeitando os prazos legalmente estabelecidos. Em caso algum serão fornecidas informações a terceiros, salvo nos casos em que as autoridades o exijam.

O autor da denúncia receberá um aviso de receção da mesma, no prazo máximo de **sete (7) dias** a contar da sua receção, salvo quando o próprio denunciante solicitar expressamente o contrário ou quando o órgão responsável pela investigação considerar que tal acusação pode comprometer a proteção da identidade do denunciante.

Além disso, até ao **prazo máximo de 3 (três) meses** a contar do recebimento da sua Denúncia, a ASISA PORTUGAL informará o denunciante acerca das ações realizadas no acompanhamento da denúncia, das medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e os resultados ou medidas adotadas para abordar o problema levantado, bem como os motivos da escolha desse acompanhamento.

A qualquer momento, o Denunciante pode pedir que a ASISA PORTUGAL lhe comunique o resultado da análise efetuada à denúncia no prazo de **15 (quinze) dias** após a respetiva conclusão.

Poderão ser efetuadas as comunicações e/ou contatos considerados oportunos com o Denunciante e solicitadas informações adicionais sempre que se considere necessário.

Às pessoas envolvidas nas Denúncias recebidas pela ASISA PORTUGAL assistirá o direito de serem informadas sobre as ações ou omissões a elas atribuídas e de serem ouvidas a qualquer momento, no tempo e na forma considerados adequados para garantir a condução adequada da investigação.

Será garantida a confidencialidade da identidade dos Denunciantes e das pessoas envolvidas na Denúncia, nas Denúncias recebidas e nos fatos e dados contidos no processo, inclusive no caso de Denúncias recebidas através de canais que não façam parte do Sistema Interno de Denúncias.

Quando as denúncias recebidas e as verificações e investigações realizadas revelarem indícios razoáveis de que os fatos podem constituir crime, o Responsável encaminhará as informações

ao Ministério Público. Se os interesses financeiros da UE forem afetados, informará também ao Ministério Público Europeu.

O Responsável deverá prover pela manutenção e atualização do Registo de Denúncias da ASISA PORTUGAL, que poderá ser de formato digital, que incluirá todas as Denúncias recebidas, as investigações internas realizadas e a resolução de cada uma delas. O Responsável adotará as medidas necessárias para garantir a confidencialidade de todos os dados contidos nesse Registo.

O referido registo das denúncias recebidas será conservado pelo período mínimo de 5 (cinco) anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.

Para este efeito, os trabalhadores designados para operar o canal de denuncia deverão efetuar um arquivo e manter um registo atualizado de todas as denúncias recebidas, donde conste:

- Número ou referência de identificação da denúncia
- Data de receção
- Descrição sintética da situação comunicada
- Medidas adotadas em resultado da comunicação (descrição dos atos de investigação)
- Estado do assunto (em análise, arquivado, encaminhado)
- Se originou processo judicial ou administrativo

A ASISA PORTUGAL garante que não exercerá quaisquer represálias contra quem, de boa-fé, e de acordo com os parâmetros legalmente estabelecidos, denunciar condutas ou a suspeita de condutas contrárias à lei e/ou aos regulamentos internos. Por outro lado, a utilização indevida do Canal, que consista na denúncia de factos ou ações manifestamente falsas, pode ser motivo de sanção de acordo com o Sistema Disciplinar da ASISA PORTUGAL. De igual modo, a não comunicação ou denúncia de condutas ou a suspeita de condutas que violem a Lei e/ou os regulamentos internos pode ser motivo de sanção de acordo com o Sistema Disciplinar.

## **5. Formulação das denúncias**

As denúncias deverão ser realizadas exclusivamente na página de internet da ASISA PORTUGAL em <https://www.asisa.pt/pt/complaint-channel>, dando-se cumprimento ao disposto no ponto 4 do manual de procedimentos do canal de denúncias.

## 6. Procedimento de gestão, tratamento, investigação e resolução das denúncias recebidas.

O **GRUPO ASISA** dispõe de um procedimento de gestão, tratamento, investigação e resolução das denúncias recebidas, traduzindo-se no esquema do procedimento abaixo, o qual se encontra adaptado à ASISA PORTUGAL:

### FASE DE GESTÃO:

| Atuação                | Quem é responsável por a realizar?  |  |
|------------------------|---|--|
| Receção da comunicação | RESPONSÁVEL PELA GESTÃO<br><i>Human Resources &amp; Office Management</i> |  |
| Registo da comunicação |   |  |
| Análise da comunicação |   |  |
| Proposta de rejeição   | Proposta de admissão  | RESPONSÁVEL PELO SISTEMA<br><i>Human Resources &amp; Office Management</i> |
| Arquivo                | Assunto diferente   |  |

### FASE DE TRATAMENTO E INVESTIGAÇÃO:

| Atuação                            | Quem é responsável por a realizar?   |
|------------------------------------|--|
| Avaliação da proposta              | RESPONSÁVEL PELO SISTEMA<br><i>Human Resources &amp; Office Management</i> |
| Admissão de proposta               |  |
| Elaboração do processo de abertura |  |
| Investigação dos factos            |  |
| Proposta de medidas                |  |

### FASE DE RESOLUÇÃO:

| Atuação                        | Quem é responsável por a realizar?             |
|--------------------------------|--|
| Receção da proposta de medidas | <i>Human Resources &amp; Office Management</i> |
| Tomada de decisão              |  |

|  |  |
|--|--|
| Aplicação da decisão                       |  |
| Notificação ao denunciante e ao denunciado | RESPONSÁVEL PELO SISTEMA<br><i>Human Resources &amp; Office<br/>Management</i> |

## 7. Principais aspetos associados ao canal de denúncias

O Canal de Denúncias é um dos eixos do sistema de conformidade e prevenção regulamentares implementado no **GRUPO ASISA**. Este canal foi dotado das mais altas exigências de diligência na matéria e das correspondentes garantias:

- **Confidencialidade e Anonimato:** A confidencialidade das comunicações recebidas através do Canal de Denúncias (bem como dos restantes meios de comunicação) é o seu pilar fundamental, garantindo, em todo o caso, a confidencialidade acerca da identidade do informador e das informações facultadas, das pessoas afetadas e dos terceiros mencionados nas mesmas, salvo quando exigido pelas autoridades judiciais de acordo com o disposto nas Leis e com todas as salvaguardas nelas estabelecidas. Caso o recetor da comunicação seja uma pessoa diferente dos responsáveis pelo Canal, este tem a obrigação de manter a comunicação como confidencial e de a transmitir imediatamente a tais responsáveis.
- **Proteção de dados:** O Canal e a respetiva gestão foram configurados sob os princípios da proteção da informação e do cumprimento das medidas de proteção de dados pessoais, de acordo com as normas e regulamentos aplicáveis nesta matéria.
- **Proteção do denunciante/comunicante:** A ASISA PORTUGAL não poderá exercer quaisquer represálias, conforme previsto nas normas e regulamentos, contra quem, de boa-fé, e de acordo com os parâmetros legalmente estabelecidos, denunciar o incumprimento das condutas ou a suspeita de condutas contrárias à Lei e/ou aos regulamentos internos, salvo nos casos em que as normas e regulamentos determinarem o contrário.
- **Registo:** O Canal dispõe de um mecanismo de conservação em formato digital das comunicações/denúncias efetuadas para salvaguardar o seu tratamento, gestão e não alteração, de forma independente, das informações facultadas por este meio.
- **Proteção das pessoas afetadas pelas comunicações:** A ASISA PORTUGAL garante o respeito pelo direito à presunção de inocência, à defesa, à audição e à honra das pessoas

investigadas e/ou afetadas pela comunicação, bem como à informação sobre as ações ou omissões que lhes sejam atribuídas.

- **Profissionalismo e Experiência:** O Canal é gerido por profissionais independentes e com rigor ético, garantindo um tratamento, gestão e análise adequados das comunicações/denúncias e respetiva análise, bem como para preservar tanto os direitos do denunciante como do denunciado devido a factos infundados ou sem o princípio da boa-fé.

## 7.1. Direitos do denunciante sobre as comunicações efetuadas através do canal de denúncias.

### **7.1.1. Direito à proteção durante a investigação**

A ASISA PORTUGAL garante o direito à **proteção do informador** durante a investigação, embora, quando o informador tornar público o conteúdo da denúncia, só poderá usufruir das medidas de proteção se primeiro tiver feito a denúncia através do canal de denúncias.

### **7.1.2. Proibição de represálias**

A ASISA PORTUGAL garante que **não exercerá quaisquer represálias** contra quem, de boa-fé, e de acordo com os parâmetros legalmente estabelecidos, denunciar condutas ou a suspeita de condutas contrárias à lei e/ou aos regulamentos internos.

### **7.1.3. Direito de receber informações**

O denunciante será **informado**, por escrito, **durante o ciclo de vida da denúncia** e nas diferentes fases do procedimento.

### **7.1.4. Disponibilidade de canais de comunicação**

O denunciante tem à sua disposição o *link* do website disponibilizado pela ASISA PORTUGAL.

### **7.1.5. Direito à limitação do tratamento**

Durante o processo de formulação da denúncia, **não serão solicitados ao denunciante quaisquer dados que não sejam estritamente necessários** para tratar a denúncia e, posteriormente, não poderão ser solicitados ou conservados dados que não sejam estritamente necessários para a investigação.

As informações facultadas não poderão ser utilizadas para fins diferentes da investigação.

Caso uma denúncia contenha informações sobre sigilo industrial ou comercial ou outras informações que possam afetar os interesses comerciais, económicos, estratégicos ou de segurança do **GRUPO ASISA** ou de terceiros envolvidos, estas deverão ser utilizadas para o estritamente necessário no processo de investigação da denúncia, não podendo ser divulgadas ou partilhadas para fins diferentes da mesma.

Quaisquer dados que sejam excessivos ou irrelevantes para a investigação de uma denúncia, ou que tenham sido recolhidos acidentalmente, serão imediatamente eliminados.

#### **7.1.6. Anonimato**

Caso o comunicante não queira manter o **anonimato**, facultará dados pessoais a este respeito. Devido ao assunto sobre o qual se prevê que possam surgir eventuais comunicações, **é recomendado a todos os comunicantes que as comunicações não sejam anónimas para uma melhor investigação dos factos e circunstâncias nelas contidos, bem como um tratamento adequado das mesmas.**

#### **7.1.7. Direito à confidencialidade**

A identidade do denunciante será **confidencial**, não podendo ser revelada sem o seu consentimento expresso a ninguém que não seja o pessoal competente para receber e gerir reclamações, com as exceções<sup>1</sup> estabelecidas pela legislação da UE ou pelas normas e regulamentos espanhóis no contexto das investigações realizadas pelas autoridades ou no decurso de processos judiciais.

#### **7.1.8. Direito ao apagamento de dados pessoais**

No prazo de três meses após a introdução dos dados, estes deverão ser **apagados do sistema de denúncias**, salvo se a finalidade for a conservação para comprovar o funcionamento do modelo de prevenção da prática de crimes da pessoa coletiva, ou se os dados servirem de base a processos judiciais ou investigações por parte das autoridades competentes.

---

<sup>1</sup> A identidade do denunciante e quaisquer outras informações previstas no ponto 1 só poderão ser divulgadas quando constituírem uma obrigação necessária e razoável imposta pela legislação da União ou portuguesa no contexto de uma investigação realizada pelas autoridades portuguesas ou no âmbito de um processo judicial, em particular para salvaguardar o direito de defesa da pessoa afetada.

## 7.2. Direitos do denunciado sobre comunicações efetuadas no canal de denúncias

### 7.2.1. Direito de defesa e presunção de inocência

Durante o ciclo de vida da denúncia, a ASISA PORTUGAL garantirá os **direitos de defesa e de presunção de inocência** das pessoas afetadas pelas comunicações e não imporá qualquer medida sancionatória ou legal, consoante o caso, até que se verifique a veracidade dos factos denunciados, se reúnam as respetivas provas e se conclua pela existência de um ato criminoso ou contrário aos princípios e valores éticos estabelecidos no **GRUPO ASISA** e em concreto na ASISA PORTUGAL.

O denunciado terá direito a uma investigação baseada na **análise objetiva** das provas recolhidas, garantindo uma **investigação eficaz e transparente**.

### 7.2.2. Direito a ser informado

Em particular, o denunciado será **informado do processo de investigação** que estiver a decorrer, para que possa exercer o seu direito de defesa e alegar tudo o que lhe permita provar a sua inocência.

Nos casos em que as informações do processo de investigação representem um risco significativo para a capacidade de investigar de forma eficaz, a comunicação ao denunciado poderá ser adiada enquanto esse risco existir. O objetivo é evitar a destruição ou alteração de provas pelo denunciado.

### 7.2.3. Direito à confidencialidade

As informações facultadas ao denunciado devem ser prestadas de forma a proteger a **confidencialidade** do denunciante, não podendo a identidade do denunciante ser revelada sem o seu consentimento expresso a ninguém que não seja o pessoal competente para receber e gerir reclamações, com as exceções<sup>2</sup> estabelecidas pela legislação da UE ou portuguesa no contexto das investigações realizadas pelas autoridades ou no decurso de processos judiciais.

---

<sup>2</sup> A identidade do denunciante e quaisquer outras informações previstas no ponto 1 só poderão ser divulgadas quando constituírem uma obrigação necessária e razoável imposta pela legislação da União ou portuguesa no contexto de uma investigação realizada pelas autoridades portuguesas ou no âmbito de um processo judicial, em particular para salvaguardar o direito de defesa da pessoa afetada.



### 7.3. Imposição de medidas disciplinares

Se, na resolução da investigação, se comprovar de forma credível que os factos investigados são verdadeiros e estão ligados a condutas irregulares ou ilícitas, o denunciado poderá ser sancionado de acordo com o sistema disciplinar da ASISA PORTUGAL, o Acordo Coletivo de Trabalho em vigor, bem como a legislação laboral e as demais obrigações civis e comerciais que o membro da equipa do **GRUPO ASISA**, o pessoal da direção ou o membro do órgão de administração possam ter contraído.

A ASISA PORTUGAL também poderá dar conhecimento dos factos à polícia, ao Ministério Público ou às autoridades judiciais competentes, se o considerar necessário.

Caso o denunciado seja um terceiro com o qual não se mantenha uma relação laboral (fornecedor, agente comercial ou parceiro de negócios), as sanções aplicáveis limitar-se-ão ao âmbito comercial (limitação de ações, rescisão unilateral do contrato por parte da ASISA PORTUGAL), sem prejuízo da comunicação às autoridades judiciais competentes acima referidas.

### 7.4. Comunicação de denúncias falsas ou de má-fé

O canal de denúncias da ASISA PORTUGAL deve ser utilizado de forma responsável e adequada.

A comunicação de factos falsos, com uma atitude maliciosa e desonesta, representa uma violação da boa-fé que deve reger as relações de trabalho dentro do **GRUPO ASISA** e das entidades que o compõem, podendo dar origem a medidas disciplinares nos termos do Acordo Coletivo de Trabalho em vigor.

Se, após a devida análise, se puder concluir que os factos denunciados são manifestamente falsos e que a denúncia foi apresentada com atitude maliciosa e de má-fé:

- (i) a denúncia será arquivada, documentando os motivos que levaram ao arquivamento do processo, encerrando o trabalho de investigação;
- (ii) essa circunstância será transmitida ao responsável pelos RH para que, em coordenação com o órgão de conformidade do **GRUPO ASISA**, sejam propostas medidas disciplinares nos termos do Acordo Coletivo de Trabalho em vigor e;
- (iii) a proposta de sanção será comunicada por escrito ao órgão de administração ou de governo, que decidirá a ação disciplinar a aplicar ao denunciante de má-fé.

## **8. Comunicação e divulgação**

Para que a presente política, bem como o Canal, cumpram as finalidades para as quais foram implementados, é necessário proceder à comunicação e divulgação dos mesmos, para que qualquer membro do GRUPO ASISA ou das empresas que a comparam, bem como os seus fornecedores, colaboradores ou assessores externos e, em geral, qualquer pessoa ou empresa que tenha envolvimento direto ou indireto com o Grupo ou alguma das suas empresas em particular, tenha o devido conhecimento do sistema de informação interno.

Assim, com o objetivo de assegurar a devida comunicação e divulgação, este documento será divulgado genericamente e a quem o solicitar.

Por último, pela importância deste documento e do procedimento de denúncias que o integra, assim como por questões de transparência, a ASISA PORTUGAL disponibiliza esta política na sua página de internet, na pestana de acesso ao Canal de Denúncias.

## **9. Formação**

O Órgão Responsável pelo Sistema Interno de Denúncias, juntamente com o Departamento de Formação da Área de Recursos Humanos, planejará periodicamente formações específicas sobre o canal de denúncias e regulamentação subjacente bem como ações de reforço sobre sua existência e finalidade.

## **10. Tratamento de Dados Pessoais**

O tratamento de dados pessoais é feito em observância do disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679, e na Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto.

Os dados pessoais tratados no âmbito das denúncias serão apenas os necessários para efetuar as investigações em conformidade com a presente política. Durante o processo de investigação, não serão solicitados ao denunciante quaisquer dados que não sejam estritamente necessários para tratar a denúncia.

Os dados pessoais que não sejam necessários para a finalidade acima descrita e os dados que detenham a condição de “especiais” serão imediatamente eliminados do sistema.

Uma vez finalizadas as investigações, os dados pessoais poderão ser conservados, de forma anonimizada, para efeitos de comprovar o bom funcionamento do sistema interno de denúncias. O prazo máximo de conservação é de 10 anos.

### **11. Conflitos de interesses**

Para os efeitos da presente Política, considerar-se-á uma situação de conflito de interesses quando a denúncia se refira ao Responsável pelo Sistema Interno de Denúncias ou a pessoas que, dentro da organização, estejam sob a sua dependência hierárquica.

Nesses casos, a denúncia será imediatamente encaminhada a um denominado “Responsável Suplente” que será designado pela organização para garantir a imparcialidade e a independência do processo.

O Responsável Suplente terá plena autoridade para investigar e resolver tais denúncias, seguindo os mesmos princípios e procedimentos estabelecidos nesta Política.

A identidade do Responsável Suplente será comunicada a todos os colaboradores e partes interessadas.