

POLÍTICA DO CANAL DE DENÚNCIA

Luanda, 2024

 **SUPER**
seguros

Viver Seguro, Futuro Garantido.

Benfica

ÍNDICE

1. Objectivo-----	3
2. Âmbito-----	3
3. Documentos de Referência-----	3
4. Definições e Sigla-----	3
5. Implementação da Política-----	4
5.1. Responsabilidades-----	4
6. Directrizes-----	5
7. Canais de Atendimento-----	7
7.1. Apuração dos Factos-----	7
7.2. Recebimento e tratamento de denúncias-----	9
7.3. Arquivamento das denúncias-----	9
8. Revisão Periódica dos Canais de Denúncia-----	9
9. Treinamento e Revisão da Política-----	10
10. Entrada em vigor-----	10

1. Objectivo

O Canal de Denúncias da SUPER SEGUROS doravante «SUPER» tem como objetivo servir como uma ferramenta de combate às irregularidades, do ponto de vista legal, ético e regulamentar, sempre na busca de uma actuação íntegra por parte da empresa, dos colaboradores, dos parceiros em suas relações mútuas ou com os terceiros.

Através de um Canal de fácil e seguro acesso, todos os interessados poderão apresentar relatos sobre condutas indevidas da empresa e de seus colaboradores, bem como de terceiros na condição de representantes e de terceiros nas suas relações com a empresa.

Às informações recebidas é assegurada sigilo absoluto e a não retaliação do denunciante.

2. Âmbito

A presente política define os princípios e procedimentos no âmbito do processo de recepção, tratamento e arquivo de participações de irregularidades.

Este Canal será instrumento fundamental para a ciência do responsável da área de Compliance de condutas potencialmente ofensivas aos princípios de integridade adoptados pela SUPER e nos termos da legislação em vigor aplicável.

O Canal será disponibilizado e será aplicável a todas as áreas da SUPER.

3. Documentos de Referência

- Código de Conduta da SUPER SEGUROS,SA;
- Regulamento Interno;
- Política de BC/FT/P;
- Manuais Procedimentais das diversas direcções;
- Política de Compliance;
- Política de Prevenção à Fraude;
- Política Anticorrupção;
- Outros.

4. Definições e Siglas

- **Ética:** É um conjunto de atitudes e valores positivos aplicados no ambiente de trabalho. A ética no ambiente de trabalho e na condução das ações e atividades profissionais é de fundamental importância para o cumprimento dos objetivos da empresa e para o bom funcionamento das atividades e das relações de trabalho entre os profissionais.

- Denúncia: Fazer uma denúncia é dar informação sobre algum fato relacionado a conduta que esteja em desconformidade com as leis, com o Código de Ética e Conduta e demais políticas.
- Compliance: significa agir em conformidade ou em cumprimento das normas e procedimentos estabelecidos no Código de Ética e Conduta e demais políticas com este relacionado.
- Resposta conclusiva: É aquela que põe fim ao fluxo de investigação da denúncia. A resposta conclusiva não necessariamente atenderá a expectativa do denunciante, mas tem caráter definitivo e final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto.
- Resposta intermediária: É oferecida na impossibilidade de encerrar o processo de investigação da denúncia no prazo estabelecido de 30 (trinta), dias. Serve também para monitoramento ou para solicitação de informações adicionais necessárias ao correcto encerramento da denúncia.

5. Implementação da Política

5.1. Responsabilidades

Conselho de Administração

Dar o suporte necessário para o funcionamento eficiente do Canal de Denúncias.

Directores

- Apoiar a investigação e o tratamento de todas as denúncias, fornecendo as ferramentas adequadas à solução do problema apresentado;
- Garantir a conduta de não retaliação;
- Incentivar os profissionais, sob sua gestão, à utilização do canal para melhoria da integridade.

Compliance Officer

- Orientar, divulgar praticar a Política do Canal de Denúncias, adotando a conduta de não retaliação;
- Conduzir o processo investigatório;
- Manter sigilo das informações do canal;
- Dar tratamento e feedback adequado as denúncias recebidas em cada canal, actuando de forma imparcial;
- Elaborar o relatório anual com a consolidação das denúncias.

Colaboradores

Orientar, divulgar e praticar a Política do Canal de Denúncias, adoptando a conduta de não retaliação;

Incentivar a cultura da utilização do canal para melhoria da integridade da SUPER.

Público Geral

Utilizar o Canal de Denúncias de maneira ética e objetiva.

6. Directrizes

A SUPER incentiva todos os seus profissionais, parceiros e interessados a participarem do monitoramento de seu Programa de Compliance e adopta todas as medidas necessárias para garantir a protecção dos denunciantes de boa-fé.

Além disso, a empresa preza pela absoluta lisura das apurações dos fatos reportados ao Canal de Denúncias, que deverão ser geridos e investigados segundo as directrizes descritas nesta e nas demais Políticas de Compliance aplicáveis.

O Canal de Denúncias terá como objeto quaisquer denúncias de fatos ou condutas que potencialmente desrespeitem as leis, a ética, as políticas de Compliance da empresa e seus demais regulamentos internos. Em especial, serão objeto do Canal de Denúncias os atos de:

- a. Conflito de interesse;
- b. Danos ao meio ambiente;
- c. Falsificação de documentos;
- d. Atentatórios a livre concorrência;
- e. Ilícitos junto ao poder público;
- f. Furtos, roubos, apropriação indébita;
- g. Sabotagem ou destruição;
- h. Suborno e corrupção;
- i. Violação à concorrência;
- j. Condutas de violência ou assédio (moral, físico ou sexual) e discriminação;
- k. Condutas que violem as normas trabalhistas, segurança, ambientais, tributárias, financeiras ou contábeis.

I. Outras violações ao Código de Ética e Conduta.

Podem ser denunciados os colaboradores da empresa (incluindo o Compliance Officer), tal como os acionistas, directores, seja qual for sua posição hierárquica, seus parceiros comerciais (contratantes ou contratados) agentes externos públicos ou privados que, em suas relações com a SUPER, incorrerem nos actos vedados no Programa de Compliance ou na legislação, ou ainda qualquer terceiro que cometer o ato de desconformidade agindo em nome da empresa.

Não compõem objeto deste canal de denúncias as reclamações ou sugestões enviadas por clientes ou parceiros que não constituam desconformidades legais ou regulamentares. O canal tem finalidade específica e é vinculado ao programa de monitoramento de Compliance da SUPER.

Ademais, reclamações pessoais não correlacionadas aos princípios desta política, questões remuneratórias ou de melhorias na infraestrutura de trabalho ou no atendimento aos clientes, por exemplo, deverão ser redirecionadas aos canais institucionais adequados.

No Canal de Denúncias haverá a proteção da identidade e integridade do denunciante, sendo que sempre garantida a opção do anonimato.

O denunciante que optar por se identificar terá a completa proteção por parte de seus superiores hierárquicos e, em especial, pelo Compliance Officer.

As denúncias feitas de boa-fé não serão fator negativo em futuras avaliações de desempenho ou progressões de carreira, qualquer que seja o resultado das apurações.

São vedadas as denúncias feitas de má-fé, falseadas ou levantadas por motivos pessoais, torpes e escusos. A motivação da denúncia deverá ser sempre baseada no Código de Ética e Conduta da SUPER e nas políticas de Compliance.

Em respeito a diversidade foram disponibilizados vários meios de comunicação para alcance de todos colaboradores e público geral.

Não compõem objeto deste canal de denúncias as reclamações ou sugestões enviadas por clientes ou parceiros que não constituam desconformidades legais ou regulamentares. O canal tem finalidade específica e é vinculado ao programa de monitoramento de Compliance da SUPER.

Ademais, reclamações pessoais não correlacionadas aos princípios desta política, questões remuneratórias ou de melhorias na infraestrutura de trabalho ou no atendimento aos clientes, por exemplo, deverão ser redirecionadas aos canais institucionais adequados.

7. Canais de Atendimento

Com o objetivo encorajar as denúncias de irregularidades, a SUPER dispõe de três modalidades de acesso ao Canal de Denúncias, no intuito de que todas as eventuais desconformidades com as normas legais, éticas e regulamentares possam ser reportadas imediatamente ao Compliance Officer para as devidas providências. São eles:

Canal	Acesso	Responsável pela recepção
Telefone	Através de ligação anônima, se desejada, gravadas e encaminhadas para a análise do Compliance Officer: xxxxxxxxxxxxxxxx.	Compliance Officer
Site	Preenchimento de formulário no site da SUPER	Compliance Officer
Endereço eletrônico	A ser encaminhado, de forma anônima ou não, ao endereço: canaldedenuncia@superseguros.co.ao	Compliance Officer
Correspondência	Estrada Nacional 100, Benfica, Edifício Benfica II, -B, 1 Andar, n.º 1,2 e 3, Luanda-Angola.	Compliance Officer
Presencialmente	Dirigindo-se ao Compliance Officer	Compliance Officer

Independentemente do meio adotado para a realização da denúncia, seu recebimento, gestão e conclusão observarão o Código de Ética e Conduta da SUPER, bem como as demais normas de Compliance da empresa, especialmente as diretrizes acima descritas.

O profissional pode realizar manifestação anônima ou identificada. Como é do

conhecimento de todos, na opção pelo anonimato não é obrigatório o registro de nome ou telefone de contato.

A confidencialidade sobre a autoria e conteúdo da denúncia será mantida na maior extensão possível, de acordo com a necessidade de condução de investigação adequada.

No decurso de qualquer investigação, a PERFIL, se considerar necessário, poderá dividir a informação com terceiros envolvidos, para o prosseguimento apropriado do processo investigativo.

Os profissionais poderão utilizar um ou mais canais para o encaminhamento de suas denúncias. Esta Política estabelece as etapas e informações necessárias para que se possa promover a denúncia sem que haja necessidade de acompanhamento ou orientação do supervisor ou gestor.

Todas as denúncias devem ser baseadas em fatos, evitando suposições. Devem conter o máximo de informações possíveis, de forma que o Comitê de Compliance, e quaisquer outras pessoas designadas para investigar a denúncia, tenham condições de identificar adequadamente a natureza e a extensão das alegações quanto à conduta denunciada e conduzir o processo de investigação de maneira completa.

Se uma denúncia não puder ter encaminhamento ou prosseguimento por falta de provisão de informações, o Gestor de Compliance poderá encerrar fundamentadamente o processo.

Portanto, é imprescindível que o relato ou denúncia seja o mais claro possível, com a apresentação de todas as evidências existentes sobre o fato apurado. Sempre que possível, é importante incluir data, horário, localização da ocorrência.

Todas as denúncias, com exceção daquelas que envolverem o membro responsável pelo tratamento, serão revistas pelo (a) segundo (a) designado (a) do recebimento de denúncias, integrante do Comitê de Compliance, e serão investigadas de acordo com os procedimentos descritos nesta política.

7.1. Apuração de Factos e Sanções

As denúncias formuladas através dos canais oferecidos, obterão uma resposta (conclusiva e/ou intermediária) fundamentada pelo Compliance Officer, seja pela procedência ou improcedência das alegações ou, preliminarmente, pela impertinência com relação ao Programa de Compliance.

Também as demais desconformidades que se tornarem de conhecimento do Compliance Officer, por outros meios como a realização da auditoria de Compliance, serão apuradas com fundamento no procedimento abaixo descrito.

Durante todo o procedimento e após a sua conclusão, os documentos permanecerão sigilosos, independentemente da opção do denunciante por sua identificação. O sigilo visa proteger a identidade e a integridade do denunciado. Somente o responsável pela área de Compliance, terão acesso ao processo.

O denunciante, por sua vez, receberá o número do registro da denúncia por ele formulada a fim de acompanhá-la no site da empresa, onde constarão apenas os andamentos processuais e informações gerais sobre o processo.

7.2. Recebimento e tratamento de denúncias

Diante da recepção de uma denúncia, o responsável pelo tratamento determinará se a informação apresentada é suficiente para garantir uma investigação. Serão observados, factos pontuais, dados, documentos e clareza nas informações prestadas.

O responsável da área de Compliance irá informar confidencialmente ao colaborador que apresentou a denúncia, caso a mesma tenha identidade conhecida, que a denúncia foi recebida e, na extensão apropriada, lhe informará o nome e contacto para informações do investigador designado para a investigação da conduta denunciada.

Se a investigação confirmar que houve um descumprimento das normas estabelecidas pelo Código de Ética e Conduta, políticas e procedimentos de Compliance, leis ou regulamentos internos, a SUPER providenciará ação correctiva que poderá incluir desde acção disciplinar até rescisão do contrato de trabalho, bem como qualquer outra acção correctiva que considere apropriada.

Trimestralmente será divulgado através de comunicação interna, os resultados das investigações bem como as medidas administrativas ou corretivas, para prover a transparência da integridade do sistema.

7.3. Arquivamento das denúncias

O processo de investigação será documentado e arquivado em regime de sigilo. Os processos de investigação relacionados às questões financeiras terão seus registros feitos pelo Sector financeiro, sempre que possível, e após conclusão do caso será encaminhado ao responsável para arquivamento com as demais denúncias.

Serão mantidos em arquivo original todas as denúncias com registro da sua recepção, investigação e resolução. Este e todos os documentos obtidos ou criados em conexão com qualquer investigação serão armazenados durante cinco (5) anos.

O acesso aos registros e a qualquer material relacionado com as investigações, será limitado àqueles indivíduos da SUPER que tenham necessidade de tomar conhecimento e aos investigadores, advogados e/ou contadores externos que devam tomar conhecimento das informações, para que possam auxiliar a SUPER no processo de investigação.

8. Revisão Periódica dos Canais de Denúncias

A revisão do canal de denúncia pelo responsável deverá ser diária. O relatório com as ocorrências ou a ausência delas deverá ser remetido a área competente, mensalmente, até o décimo dia do mês subsequente. Os relatórios serão armazenados pelo responsável, por período de 5 anos.

9. Treinamento e Revisão da Política

A política deste canal de denúncias será objecto de treinamentos internos de Compliance adaptados segundo o público-alvo presente às sessões. Se fará a reciclagem destes treinamentos sempre que necessário e especialmente durante eventos de maior exposição da empresa ou após alterações substanciais nas políticas de Compliance. Adicionalmente, esta política deverá ser disponibilizada fisicamente ou no site da SUPER em página de fácil acesso.

Anualmente esta política será analisada e se necessário revisada levando em consideração as denúncias realizadas e suas apurações, em um contínuo aprimoramento das condutas de integridade da empresa.

10. Entrada em Vigor

A presente política entra em vigor na data de sua publicação, após aprovação do Conselho de Administração da SUPER SEGUROS.

Elaborado por: Gabinete de Compliance	Aprovado por: Conselho de Administração	Revisão Gabinete de Compliance
Data: 05-2024	Data: 06-2024	Data: 06-2025