

FAQs - Perguntas frequentes

Sobre a linha de apoio à denúncia de irregularidades (Whistleblowing Helpline) 2

- O que é a linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali? 2
- Porque precisamos de um sistema como a linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali? 2
- Posso reportar utilizado a internet ou o telefone? E se eu não tiver acesso à internet? 2
- Posso reportar de forma anónima? 3

Reporte – Geral 3

- Que tipo de situações devo reportar? 3
- O que NÃO deve ser reportado através deste canal? 3
- Não tenho a certeza se o que observei ou ouvi é uma violação de regulamentação interna ou externa ou envolve uma conduta antiética, mas não me pareceu correto. Que devo fazer? 4
- Se, como Colaborador, tiver conhecimento de uma violação, não devo simplesmente reportá-la à minha/meu responsável direta/o e deixá-la/o resolver o problema? 4
- Porque devo reportar aquilo que sei? O que ganho com isso? 5
- A Gestão de Topo da Companhia quer mesmo que eu comunique os problemas? 5
- Como Colaborador devo preocupar-me com consequências de fazer uma comunicação? ... 5
- E se eu me lembrar de algo importante acerca do incidente depois de submetido o reporte? Ou se a pessoa responsável pela gestão do caso tiver mais questões a colocar-me relativamente ao meu reporte? 5
- O que acontece se, no decurso da investigação, o problema se revelar infundado? 6
- O que acontece se, no decurso da investigação, o problema tiver fundamento? 6
- O que acontece se, após a investigação, não ficar satisfeito com o resultado? 6

Segurança de reporte 7

- Segundo compreendo, qualquer reporte que eu envie a partir de um computador da Companhia gera um "log" de servidor que mostra todos os websites a que o meu computador acedeu. Este log não me identificará como a pessoa que originou o reporte? . 7
- Preocupa-me a possibilidade de a informação que eu fornecer através da linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali acabe por revelar a minha identidade. Como podem garantir-me que isso não acontece? 7
- A opção reporte via telefone da linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali garante também o anonimato? 7
- Como posso identificar-me? 8

Confidencialidade e proteção de dados 8

- Os reportes e dados submetidos são tratados confidencialmente? 8
- Que informação devo incluir no reporte? 8
- Para onde vão estes reportes? Quem pode aceder aos mesmos? 8
- A informação será transferida para o estrangeiro? 9
- Os detalhes do reporte serão partilhados com as pessoas identificadas no mesmo? 9
- Como posso aceder à informação que forneci? 10

FAQs - Perguntas frequentes**Sobre a linha de apoio à denúncia de irregularidades (Whistleblowing Helpline)****O que é a linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali?**

A linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali é a ferramenta de reporte confidencial que ajuda o Grupo Generali a gerir problemas, práticas ou ações relacionadas com a possível violação de regulamentos internos ou externos, incluindo o Código de Conduta do Grupo Generali.

Esta linha de apoio à denúncia de irregularidades é fornecida pela Whispli - <https://generali.whispli.com/speakup>.

A linha de apoio à denúncia de irregularidades permite reportes nas línguas dos países onde o Grupo Generali opera.

Porque precisamos de um sistema como a linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali?

- Criando canais de comunicação aberta podemos promover um ambiente de trabalho positivo e justo.
- Um sistema de reporte eficaz complementará e amplificará os nossos outros esforços para promover uma cultura de integridade e de tomada de decisão ética.
- As pesquisas mostram que as linhas de apoio e formulários *web* geridos externamente são usados frequentemente por Colaboradores e Terceiros e são um meio muito eficaz para uma organização detetar violações de regulamentos e más condutas éticas.

Posso reportar utilizado a internet ou o telefone? E se eu não tiver acesso à internet?

Sim, tem a possibilidade de submeter um reporte confidencial quer via telefone, quer via internet.

FAQs - Perguntas frequentes

Se não tem acesso a um computador com ligação à internet ou se não se sente confortável para usar um computador, pode ligar por telefone para a linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali, que está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Posso reportar de forma anónima?

Pode optar por reportar pessoalmente ou de forma anónima.

Contudo, nas jurisdições onde os reportes anónimos são permitidos, o Grupo acredita que a investigação de qualquer reporte será mais eficaz se a identidade da pessoa que submete o reporte for conhecida. O Grupo está comprometido com a proteção da identidade do denunciante.

Reporte – Geral

Que tipo de situações devo reportar?

A linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali foi desenhada para que os Colaboradores e Terceiros possam reportar qualquer prática ou conduta que considerem, em boa-fé, inapropriadas ou inconsistentes com a Lei, com o Código de Conduta ou com outras políticas internas.

Os reportes devem ser adequadamente detalhados na descrição das circunstâncias do problema ou da violação.

O que NÃO deve ser reportado através deste canal?

Não utilize esta linha de apoio à denúncia de irregularidades / formulário *web* para reportar eventos que apresentem uma ameaça imediata à vida ou propriedade. Reportes recebidos por este serviço poderão não receber uma resposta imediata. Se necessita de ajuda de emergência, por favor contacte as autoridades locais.

FAQs - Perguntas frequentes

Os pedidos de informação comercial ou reclamações de Clientes não devem ser submetidos através desta ferramenta se estiverem relacionados com os produtos ou serviços que lhes são fornecidos pelas empresas do Grupo, uma vez que têm de ser geridos de acordo com procedimentos específicos (consulte, por favor, o *website* da Companhia ou a documentação de suporte ao seu contrato).

Além disso, os Colaboradores não devem submeter por esta ferramenta reportes que estejam relacionados com a insatisfação com a sua avaliação de desempenho/progresso de carreira, exceto se estiverem relacionados com uma violação. Não devem também ser submetidos por esta ferramenta reportes relacionados com aspetos da vida pessoal dos nossos Colaboradores ou situações que não estejam relacionados com as suas atividades de trabalho.

Não tenho a certeza se o que observei ou ouvi é uma violação de regulamentação interna ou externa ou envolve uma conduta antiética, mas não me pareceu correto. Que devo fazer?

Pode perguntar ao *Compliance Officer* da Companhia ou submeter um reporte através da linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali.

Se, como Colaborador, tiver conhecimento de uma violação, não devo simplesmente reportá-la à minha/meu responsável direta/o e deixá-la/o resolver o problema?

Pode reportar qualquer problema à sua/seu responsável direta/o ou à função de Recursos Humanos. Contudo, podem existir circunstâncias em que não se sinta confortável em comunicar o problema desta forma (por exemplo, se houver um conflito de interesses).

Se, por qualquer razão, não se sentir à vontade para partilhar a sua preocupação com a sua/seu responsável direta/o ou com a função de Recursos Humanos, ou se considerar que a preocupação é significativa ou que não foi devidamente gerida, deve contactar o seu *Compliance Officer* ou a Função de *Compliance* do Grupo.

Os *Compliance Officers*, enquanto pessoas responsáveis por uma função de controlo independente, asseguram a gestão dos reportes e das investigações relacionadas de

FAQs - Perguntas frequentes

forma profissional e em conformidade com as disposições dos requisitos internos e externos.

É fundamental que qualquer informação relevante seja rapidamente submetida às pessoas mais próximas da origem do problema: a sua investigação e poder de reparação são, na maioria dos casos, mais eficazes e podem investigar e propor a adoção das medidas adequadas em tempo útil. Este princípio foi estabelecido para promover uma cultura de boa comunicação e de responsabilidade social das empresas.

Porque devo reportar aquilo que sei? O que ganho com isso?

Todos temos o direito a trabalhar num ambiente positivo e com esse direito vem a responsabilidade de agir de forma correta e ética no local de trabalho, bem como na relação com Terceiros.

Por isso, devemos ter o direito e o dever de comunicar às pessoas certas se alguém não está a agir de forma correta. As más condutas podem ameaçar a reputação do Grupo do Grupo, colocando em risco o nosso negócio e a nossa relação com *stakeholders*.

A Gestão de Topo da Companhia quer mesmo que eu comunique os problemas?

Sem dúvida que sim. De facto, **precisa** que comunique. Você pode ter o conhecimento inicial de uma atividade que possa ser causa de preocupação. A sua comunicação pode minimizar o potencial impacto negativo na Companhia, nos Colaboradores e em Terceiros.

Como Colaborador, devo preocupar-me com as consequências de fazer uma comunicação?

O Grupo proíbe estritamente retaliações contra qualquer Colaborador que submeta um reporte em boa-fé, independentemente de quem o reporte envolva.

E se eu me lembrar de algo importante acerca do incidente depois de submetido o reporte? Ou se a pessoa responsável pela gestão do caso tiver mais questões a colocar-me relativamente ao meu reporte?

Quando submete um reporte na linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali é-lhe pedido para escolher um utilizador e uma palavra-passe para criar a sua

FAQs - Perguntas frequentes

caixa de entrada Whispli. Pode regressar à sua caixa de entrada Whispli de novo e aceder ao reporte original para adicionar mais detalhes ou responder a questões colocadas pelo *Compliance Officer* responsável pela gestão do caso ou ainda complementar com novas informações que possam ajudar a resolver problemas em aberto. Sugerimos fortemente que regresse ao *website* nos prazos que forem especificados para responder a possíveis perguntas. Se optar por submeter um reporte anónimo, pode entrar numa comunicação anónima com o *Compliance Officer*.

O que acontece se, no decurso da investigação, o problema se revelar infundado?

Se o reporte se revelar infundado ou injustificado, o *Compliance Officer* competente rejeitará o reporte e informará o denunciante. Toda a documentação relacionada com qualquer reporte será apenas retida pelo tempo estritamente necessário.

O que acontece se, no decurso da investigação, o problema tiver fundamento?

Se o reporte tiver fundamento, o *Compliance Officer* competente proporá ações de remediação a serem implementadas e avaliará se é apropriado avançar com medidas disciplinares, tendo em conta a lei e a regulamentação interna. O CEO ou o Órgão de Administração tomarão a decisão final.

Toda a documentação relacionada com qualquer reporte será retida apenas pelo tempo necessário.

O que acontece se, após a investigação, não ficar satisfeito com o resultado?

Se, por qualquer razão, não ficar satisfeito com o resultado da investigação, contacte, por favor, o *Compliance Officer* competente.

Tenha em mente que, se estiver na União Europeia, pode contactar a autoridade nacional competente. Neste caso, consulte o *website* da Generali local para obter mais informações.

FAQs - Perguntas frequentes

Segurança de reporte

Segundo compreendo, qualquer reporte que eu envie a partir de um computador da Companhia gera um "log" de servidor que mostra todos os *websites* a que o meu computador acedeu. Este log não me identificará como a pessoa que originou o reporte?

O sistema da linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali não gera ou mantém qualquer registo de ligações com endereços IP, por isso não está disponível qualquer informação que relacione o seu computador com a linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali. Uma encriptação AES256 de alta qualidade é utilizada para proteger os seus dados. O seu endereço IP é sempre eliminado e nunca é armazenado nos nossos servidores ou registos.

A função de *Compliance* solicitou ao IT que não rastreasse qualquer ligação à Linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali realizada a partir de VPNs internas. De qualquer forma, se, ainda assim, não se sentir confortável para fazer um reporte a partir do seu computador da Companhia, tem a opção de usar um dispositivo pessoal fora do nosso ambiente de trabalho (por exemplo: um computador localizado num internet café, em casa de um amigo, etc.) para aceder *ao website* seguro da linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali.

Preocupa-me a possibilidade de a informação que eu fornecer através da linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali acabe por revelar a minha identidade. Como podem garantir-me que isso não acontece?

O sistema da linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali foi desenhado por forma a proteger o anonimato. No entanto, se desejar manter o anonimato - na qualidade de denunciante – pode decidir não revelar a sua identidade.

A opção reporte via telefone da linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali garante também o anonimato?

Sim. Ser-lhe-á pedido que forneça a mesma informação que forneceria num reporte feito via formulário *web* e um entrevistador irá inserir as suas respostas no *website* da

FAQs - Perguntas frequentes

linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali. Às comunicações via telefone serão aplicadas as mesmas medidas de segurança aplicadas às comunicações realizadas via formulário *web*.

Como posso identificar-me?

Existe uma secção no formulário web para preencher com a sua identificação.

Se ligar para a linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo Generali, pode divulgar a sua identidade ao entrevistador.

Confidencialidade e proteção de dados

Os reportes e dados submetidos são tratados confidencialmente?

Sim, seja qual for o canal de comunicação que use, os seus reportes, o seu possível seguimento, assim como os seus dados e os dados dos indivíduos envolvidos serão sempre tratados confidencialmente e manuseados com a máxima discrição, de acordo com a Política de Proteção de Dados do Grupo Generali e com a legislação de proteção de dados aplicável.

Consulte, por favor, a **Informação de Privacidade** sobre Denúncias do Grupo Generali.

Que informação devo incluir no reporte?

Deve apenas submeter a informação necessária para a realização de uma investigação sobre os problemas apresentados. Por exemplo, não deve submeter informação sobre a vida privada de um indivíduo ou dados sensíveis (incluindo detalhes da sua saúde ou vida sexual) a menos que seja estritamente necessário e se relacione diretamente com o problema levantado. Deve também evitar submeter informação sobre indivíduos que não estão relacionados com o problema levantado.

Para onde vão estes reportes? Quem pode aceder aos mesmos?

Os reportes são introduzidos diretamente no servidor seguro do prestador de serviço (Whispli) para prevenir qualquer eventual violação de segurança.

FAQs - Perguntas frequentes

A informação pode apenas ser revista e usada por pessoas que necessitem de a ela aceder para realizar o seu trabalho, de acordo com o **Processo de Gestão de Preocupações Reportadas** do Grupo Generali ou quando requerido por lei. Estas pessoas incluem os *Compliance Officers* e as pessoas de outras funções, apenas se for necessário para a gestão adequada dos casos, da Assicurazioni Generali S.p.A. ou das suas Companhias controladas.

A informação poderá ser armazenada pela Whispli, Assicurazioni Generali S.p.A. e por empresas do Grupo Generali.

Em todos os casos, o reporte será manuseado confidencialmente e em cumprimento com o processo de gestão de preocupações reportadas do Grupo Generali, cujos detalhes estão disponíveis na secção dedicada ao **Processo de Gestão de Preocupações Reportadas** do Grupo Generali.

A informação será transferida para o estrangeiro?

Poderá ser necessário partilhar detalhes do reporte dentro do Grupo Generali e/ou com os seus consultores profissionais localizados no estrangeiro. Se tal ocorrer, será sempre em conformidade com a legislação de proteção de dados e a Assicurazioni Generali S.p.A. e as Companhias do Grupo tomarão medidas apropriadas para assegurar a confidencialidade dos dados.

Os detalhes do reporte serão partilhados com as pessoas identificadas no mesmo?

Para investigar de forma justa uma preocupação comunicada, é, muitas vezes, necessário informar a pessoa acusada para que esta possa responder à denúncia.

Todas as ações razoáveis serão realizadas no sentido de proteger a sua identidade. Serão tomadas todas as medidas razoáveis para proteger a sua identidade, em conformidade com qualquer autorização fornecida e com a legislação aplicável.

FAQs - Perguntas frequentes

Como posso aceder à informação que forneci?

Quando submete um reporte, ser-lhe-á fornecido um PIN único e ser-lhe-á pedido que introduza uma palavra-passe. Poderá usar essas credenciais para rever e completar os detalhes do reporte.

Pode exercer o seu direito de acesso aos seus dados ou, em certas circunstâncias, pedir que os dados sejam modificados ou apagados, fazendo *login* no sistema ou telefonando para linha de apoio à denúncia de irregularidades do Grupo General e submeter um pedido para o efeito. O seu pedido será encaminhado para o *Compliance Officer* competente no Grupo Generali que lhe fornecerá os detalhes de contacto da pessoa que estará a gerir o seu pedido.