

Sistema e Política de Tratamento de Denúncias de Infrações

Termos e Condições

2^a Versão

Vila Nova de Famalicão, 1 de setembro de 2025



Fama | CORRETORES
SEGUROS

Sistema e Política de Tratamento de Denúncias de Infrações

Artigo 8.º, n.º 1, do regime geral de proteção de denunciantes de infrações aprovado pela Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, e al.) x), n.º 1, da parte II do anexo da Diretiva (UE) 2019/1937, de 23 de outubro de 2019.

Artigo 1.º

Objeto

O presente Sistema e Política de Tratamento de Denúncias de Infrações tem por objeto estabelecer, nos termos e por força do previsto no n.º 1 do artigo 8.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que aprovou o regime geral de proteção de denunciantes de infrações, em conjugação com o disposto na alínea x), n.º 1, parte II.A, do anexo da 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 (Diretiva *Whistleblower*), os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro da apresentação de denúncias de infrações relacionadas, direta ou indiretamente, com a atividade de distribuição de seguros exercida por Fama Corretores de Seguros Lda. (adiante designado por Corretor de Seguros), quer as mesmas sejam apresentadas pelos trabalhadores e colaboradores do Corretor de Seguros, seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quer ainda por qualquer pessoa que manifeste legítimo interesse na denúncia.

Artigo 2.º

Articulação com a Legislação Aplicável

O disposto no presente Sistema e Política de Tratamento de Denúncias de Infrações não prejudica os regimes de proteção de denunciantes previstos nos atos setoriais específicos da União Europeia referidos na parte II do anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, ou nos atos legislativos de execução, transposição ou que deem cumprimento a tais atos, nomeadamente na Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros, e regime jurídico da distribuição de seguros (RJDS) aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, em especial, no respeitante à divulgação pública da infração ou ao canal de denúncia externa de infrações disponibilizado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e de

Fundos de Pensões (ASF) ao abrigo do artigo 72.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, conjugado com o artigo 71.º do RJDS, através do endereço de correio eletrónico denuncias@ASF.com.pt, por meio do qual qualquer pessoa que tenha conhecimento de factos, provas ou informações relativos a infrações à legislação aplicável à atividade supervisionada pode apresentar participações.

Artigo 3.º

Objeto e Conteúdo da Denúncia

A denúncia apresentada através do canal interno disponibilizado pelo Corretor de Seguros pode ter por objeto infrações cometidas, que estejam a ser cometidas ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como tentativas de ocultação de tais infrações.

Artigo 4.º

Denunciante

1. A pessoa singular que denuncie através do canal interno disponibilizado pelo Corretor de Seguros uma infração com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional, independentemente da natureza desta atividade e do setor em que é exercida, desde que relacionada, direta ou indiretamente com a atividade do Corretor de Seguros, é considerada denunciante.
2. Para efeitos do número anterior, podem ser considerados denunciantes, nomeadamente:
 - a) Os trabalhadores do setor privado, social ou público;
 - b) Os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores, bem como quaisquer pessoas que atuem sob a sua supervisão e direção;
 - c) Os titulares de participações sociais e as pessoas pertencentes a órgãos de administração ou de gestão ou a órgãos fiscais ou de supervisão de pessoas coletivas, incluindo membros não executivos;
 - d) Voluntários e estagiários, remunerados ou não remunerados.
3. Não obsta à consideração de pessoa singular como denunciante a circunstância de a denúncia de uma infração ter por fundamento informações obtidas numa relação profissional entretanto

cessada, bem como durante o processo de recrutamento ou durante outra fase de negociação pré-contratual de uma relação profissional constituída ou não constituída.

Artigo 5.º

Características do Canal de Denúncia Interna

1. O canal de denúncia interna disponibilizado pelo Corretor de Seguros permite a apresentação e o seguimento seguros de denúncias, a fim de garantir a exaustividade, integridade e conservação da denúncia, a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciantes e a confidencialidade da identidade de terceiros mencionados na denúncia, e de impedir o acesso de pessoas não autorizadas.
2. O canal de denúncia interna disponibilizado pelo Corretor de Seguros é operado internamente, para efeitos de receção e seguimento de denúncias, por pessoas ou serviços designados para o efeito – o Responsável pelo Tratamento das Denúncias (RTD) –, sem prejuízo de poder ser operado externamente, se aplicável, para efeitos de receção de denúncias.
3. Nas situações previstas no número anterior, o Corretor de Seguros garante a independência, a imparcialidade, a confidencialidade, a proteção de dados, o sigilo e a ausência de conflitos de interesses no desempenho das funções.
4. Cabe ao RTD – que detém formação específica para efeitos de tratamento de denúncias:
 - a) Prestar a todas as pessoas interessadas informações sobre os procedimentos de denúncia, garantindo a confidencialidade do aconselhamento e da identidade das pessoas;
 - b) Receber e dar seguimento às denúncias;
 - c) Prestar informações fundamentadas ao denunciante sobre as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e solicitar informações adicionais, se necessário.

Artigo 6.º

Forma e Admissibilidade da Denúncia Interna

1. O canal de denúncia interna disponibilizado pelo Corretor de Seguros apenas permite a apresentação de denúncias, por escrito, anónimas ou com identificação do denunciante.
2. Na circunstância em que o denunciante manifeste interesse em apresentar uma denúncia verbalmente deverá ser informado e aconselhado a apresentá-la por escrito, através do canal

identificado no artigo 11.º, sob pena da eventualidade de não receção e não seguimento da denúncia interna.

Artigo 7.º

Seguimento da Denúncia Interna

1. O Corretor de Seguros notifica – se e na medida, em que o denunciante tenha identificado um meio de contacto –, no prazo de sete dias, através do seu RTD, o denunciante da receção da denúncia e informa-o, de forma clara e acessível, dos requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade da denúncia externa, sem prejuízo da referida na cláusula 2.ª, nos termos do disposto nos artigos 8.º e 9.º.
2. No seguimento da denúncia, o Corretor de Seguros pratica, através do RTD, os atos internos adequados à verificação das alegações aí contidas e, se for caso disso, à cessação da infração denunciada, inclusive através da abertura de um inquérito interno ou da comunicação a autoridade competente para investigação da infração.
3. O Corretor de Seguros comunica ao denunciante – se e na medida, em que este tenha identificado um meio de contacto – as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação, no prazo máximo de três meses a contar da data da receção da denúncia.
4. O denunciante pode requerer, a qualquer momento, que o Corretor de Seguros lhe comunique – se e na medida em que o denunciante tenha identificado um meio de contacto – o resultado da análise efetuada à denúncia no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão.

Artigo 8.º

Admissibilidade da Denúncia Externa

O denunciante só pode recorrer a canais de denúncia externa quando:

- a) Tenha motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno pelo Corretor de Seguros ou que existe risco de retaliação;
- b) Tenha inicialmente apresentado uma denúncia interna junto do Corretor de Seguros sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia no prazo de três meses a contar da receção da denúncia; ou

- c) A infração constitua crime ou contraordenação punível com coima superior a € 50.000.

Artigo 9.º

Autoridades Competentes e Forma da Denúncia Externa

1. As denúncias externas são apresentadas às autoridades que, de acordo com as suas atribuições e competências, devam ou possam conhecer da matéria em causa na denúncia, incluindo:
 - a) O Ministério Público;
 - b) Os órgãos de polícia criminal;
 - c) O Banco de Portugal;
 - d) As autoridades administrativas independentes, que inclui a ASF;
 - e) Os institutos públicos;
 - f) As inspeções-gerais e entidades equiparadas e outros serviços centrais da administração direta do Estado dotados de autonomia administrativa;
 - g) As autarquias locais; e
 - h) As associações públicas.
2. Quando seja apresentada a autoridade incompetente, a denúncia é remetida oficiosamente à autoridade competente, disso se devendo notificar o denunciante, sendo que, neste caso, considera-se como data da receção da denúncia a data em que a autoridade competente a recebeu.
3. 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.
4. 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 – que inclui a ASF – ou das autoridades policiais e fiscalizadoras, quanto à contraordenação.
5. Os canais de denúncia externa permitem a apresentação de denúncias por escrito e ou verbalmente, anónimas ou com identificação do denunciante.
6. Os canais de denúncia externa permitem a apresentação de denúncia verbal por telefone ou

através de outros sistemas de mensagem de voz e, a pedido do denunciante, em reunião presencial.

7. As denúncias são arquivadas, não havendo lugar ao respetivo seguimento, quando as autoridades competentes, mediante decisão fundamentada a notificar ao denunciante, considerem que:
 - a) A infração denunciada é de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante;
 - b) 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
 - c) A denúncia é anónima e dela não se retiram indícios de infração.

Artigo 10.º

Confidencialidade

1. A identidade do denunciante, tal como da ou das pessoas que na denúncia sejam referidas como autoras da infração ou que a esta sejam associadas, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, têm natureza confidencial e são de acesso restrito às pessoas responsáveis (RTD) por receber ou dar seguimento a denúncias.
2. A obrigação de confidencialidade referida no número anterior estende-se a quem tiver recebido informações sobre denúncias, ainda que não responsável ou incompetente para a sua receção e tratamento.
3. A identidade do denunciante só é divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial.
4. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a divulgação da informação é precedida de comunicação escrita ao denunciante – se e na medida em que este tenha identificado um meio de contacto – indicando os motivos da divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados.

Artigo 11.º

Contactos para Efeitos de Apresentação de Denúncia Interna de Infrações

O Corretor de Seguros coloca à disposição dos denunciantes os seguintes meios para apresentação de denúncias:

- a) Carta: Fama Corretores de Seguros, Lda. – Denúncias de Infrações, com o seguinte endereço postal: Avenida Marechal Humberto Delgado, n.º 18, 4760-012 Vila Nova de Famalicão;

- b) E-Mail: denuncias@famacorretores.pt;
- c) Telefone: 252 317 440 (dias úteis, das 9h00 às 12h45 e das 13h45 às 17h30);
- d) Formulário Online: Através do preenchimento do formulário disponível em www.famacorretores.pt.

Artigo 12.º

Proteção da Pessoa Visada

O regime previsto no presente Sistema e Política de Tratamento de Denúncias de Infrações não prejudica quaisquer direitos ou garantias processuais reconhecidas, nos termos da lei, às pessoas que na denúncia sejam referidas como autoras da infração ou que a esta sejam associadas, designadamente a presunção da inocência e as garantias de defesa do processo penal.

Artigo 13.º

Conservação de Denúncias

O Corretor de Seguros mantém um registo das denúncias recebidas e conserva-as, pelo menos, durante o período de cinco anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.

Artigo 14.º

Proibição de Retaliação

1. É proibido ao Corretor de Seguros praticar atos de retaliação contra o denunciante.
2. Considera-se ato de retaliação o ato ou omissão que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e motivado por uma denúncia interna, cause ou possa causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais.
3. As ameaças e as tentativas dos atos e omissões referidos no número anterior são igualmente havidas como atos de retaliação.
4. Aquele que praticar um ato de retaliação indemniza o denunciante pelos danos causados.
5. Independentemente da responsabilidade civil a que haja lugar, o denunciante pode requerer as providências adequadas às circunstâncias do caso, com o fim de evitar a verificação ou a expansão dos danos.

6. O disposto nos números anteriores é correspondentemente aplicável a:

- a) Pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial;
- b) Terceiro que esteja ligado ao denunciante, designadamente colega de trabalho ou familiar, e possa ser alvo de retaliação num contexto profissional; e
- c) 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.

Artigo 15.º

Política Antifraude

O Corretor de Seguros cumpre as políticas de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros que as empresas de seguros com que colabora têm implementadas, e prestará aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

Artigo 16.º

Tratamento de Dados Pessoais

1. O tratamento, com recurso ou não a meios informáticos, dos dados pessoais dos denunciantes é efetuado em estrita observância, não somente em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais adotada pelo Corretor de Seguros, bem como das normas legais aplicáveis, em especial com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)], na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional do RGPD, na Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto, que aprova as regras relativas ao tratamento de dados pessoais para efeitos de prevenção, deteção, investigação ou repressão de infrações penais ou de execução de sanções penais, e das regras de segurança, de caráter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta e representa.

2. Os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados, sendo imediatamente apagados.

Artigo 17.º

Divulgação da Política de Tratamento de Denúncias de Infrações

O Corretor de Seguros, que assume a sua aprovação, implementação, monitorização de forma adequada e reflexo nos documentos relevantes inerentes ao exercício da atividade de distribuição de seguros, assegura, de igual modo, a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Sistema e Política de Tratamento de Denúncias de Infrações, nomeadamente os contactos para efeitos de apresentação de denúncias e respetivo formulário, em suporte físico ou eletrónico, conforme modelo em anexo, de modo a garantir o seu conhecimento e cumprimento, a qual se encontra permanentemente disponível e acessível, quer em meio de divulgação interno, quer em meio de divulgação ao público, designadamente através da respetiva disponibilização no sítio da Internet ou, não dispondo deste, mediante afixação no(s) seu(s) estabelecimento(s), bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro.

Anexo I



FORMULÁRIO DE DENÚNCIA

Nome (facultativo): _____ (1)

Número do documento de identificação (facultativo): _____ (2)

Morada (facultativo): _____ (3)

Código postal (facultativo): _____ | Localidade (facultativo): _____

Telefone (facultativo): _____ | Telemóvel (facultativo): _____

E-Mail: _____ (4)

Assunto: _____

Em que área de atividade se insere o ato que pretende denunciar: _____ (5)

Mensagem (Descrição objetiva dos factos de que tem conhecimento com o maior detalhe possível, incluindo locais, pessoas e empresas envolvidas (suspeitos/pessoas que na denúncia sejam referidas como autoras da infração ou que a esta sejam associadas) e modo de atuar):

_____ (6)

Elementos adicionais (facultativo): _____ (7)

Local (facultativo): _____, Data: _____ (8)

Assinatura (facultativo): _____ (9)

Ao submeter este formulário, reconheço que a Fama Corretores de Seguros Lda., enquanto Responsável pelo Tratamento da Denúncia, irá utilizar os meus dados pessoais de acordo com as opções expressas no mesmo e nos termos da sua Política de Privacidade e Proteção de dados Pessoais.

ANOTAÇÕES:

(1) Opcional. Indicar o nome completo do denunciante.

(2) Opcional. Indicar o número do documento de identificação do denunciante.

(3) Opcional. Indicar os dados de contacto do denunciante.

Sede Av. Marechal Humberto Delgado, N° 18 4760-012 V. N. Famalicão T. 252 317 440 E. geral@famacorretores.pt www.famacorretores.pt

Mediador de seguros inscrito em 03/06/2025 na ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a Categoria de Corretores de Seguros sob o nº 625590784/3, com a autorização para o Ramo Vida e Não Vida, verificável em www.asf.com.pt | Membro APROSE nº 1184, verificável em www.aprose.pt.



(4) Opcional. No entanto, se o denunciante pretender estar em condições de seguir a denúncia deverá indicar, no mínimo, uma forma de contacto, designadamente o e-mail.

(5) Indicar a área de atividade do ato que se pretende denunciar:

- a. Contratação pública;
- b. Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- c. Seguros e distribuição de seguros;
- d. Segurança e conformidade dos produtos;
- e. Segurança dos transportes;
- f. Proteção do ambiente;
- g. Proteção contra radiações e segurança nuclear;
- h. Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
- i. Saúde pública;
- j. Defesa do consumidor;
- k. Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;
- l. Ato ou omissão contrário e lesivo dos interesses financeiros da União Europeia;
- m. Ato ou omissão contrário às regras do mercado interno, incluindo as regras de concorrência e auxílios estatais, bem como as regras de fiscalidade societária;
- n. Criminalidade violenta, especialmente violenta e altamente organizada, bem como criminalidade organizada e económico-financeira;
- o. Outros.

(6) Descrição dos factos que motivaram a denúncia, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram.

(7) Opcional. Indicação dos elementos adicionais que o denunciante considere necessários para a gestão da sua denúncia.

(8) Local (facultativo) e data da reclamação.

(9) Opcional. Assinatura.