



POLÍTICA

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Ref: POL/DC/2025/001/V01

Entrada em Vigor: 28/02/2025

Classificação de Segurança: **PÚBLICO**

CONTEÚDO

1	Disposições Gerais	3
1.1	Objectivo e Âmbito	3
1.2	Enquadramento Legal, Regulamentar e Normativo	4
1.3	Conceitos e Abreviaturas	4
1.3.1	Abreviaturas	4
1.3.2	Conceitos	4
1.4	Revogação de Normativo	5
1.5	Responsabilidades	5
1.5.1	Conselho Fiscal (CF)	6
1.5.2	Conselho de Administração	6
1.5.3	Comissão de Auditoria e Controlo Interno (CACI)	7
1.5.4	Comissão Executiva do Conselho de Administração (CECA)	7
1.5.5	Órgãos de Estrutura do Banco	7
1.5.6	Direcção de Auditoria e Inspecção (DAI)	7
1.5.7	Direcção de Compliance (DC)	7
1.5.8	Direcção de Capital Humano (DCH)	8
1.6	Omissões	8
1.7	Não cumprimento	8
1.8	Contactos	8
2	Conteúdos Regulamentados	9
2.1	Canal de Denúncias	9
2.2	Princípios e Medidas de Protecção	9
2.2.1	Dever de Comunicação	9
2.2.2	Confidencialidade e Protecção de Dados	9
2.2.3	Anonimato	9
2.2.4	Salvaguarda e Não Retaliação	10
2.2.5	Denúncia Caluniosa	10
2.2.6	Boa-fé	10
2.3	Irregularidades Susceptíveis de Comunicação	10
2.4	Identificação dos Canais	11
2.5	Processo de Comunicação	11
2.5.1	Comunicação	11
2.5.2	Análise da Comunicação e Investigação Especializada	12
2.5.3	Conclusão de investigação e medidas	12
2.6	Formação e Sensibilização	12

2.7 Tratamento da Informação / Privacidade de Dados 13

2.8 Gestão de Arquivo Documental 13

2.9 Comunicação ao Banco Nacional de Angola 14

2.10 Excepções 14

Controlo Documental..... 15

Propriedades do Documento 15

Controlo de versões**Erro! Marcador não definido.**

1 DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1 OBJECTIVO E ÂMBITO

O quadro legal e regulamentar vigente na República de Angola, em linha com as melhores práticas sobre governação interna das instituições financeiras, exige que estas implementem meios específicos, independentes e autónomos para a recepção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades relacionadas com a sua administração, organização contabilística e fiscalização interna, bem como de indícios de infracções a deveres que impendem sobre as referidas instituições. Estes meios deverão ser proporcionais à natureza, dimensão e complexidade das actividades desenvolvidas pela instituição.

Para o efeito, o Banco Fomento de Angola (doravante designado por “BFA” ou “Banco”) disponibiliza um canal para a denúncia de irregularidades (doravante Canal de Denúncias através do qual deverão ser efectuadas denúncias, de forma independente, autónoma, segura, confidencial e imparcial. Este canal possibilita que o autor da comunicação seja contactado, mantendo o anonimato, visando a obtenção de informações relevantes para o apuramento dos factos.

A presente Política de Denúncias (doravante denominada “Política de Comunicação de Irregularidades” ou “Política”) tem como propósito definir os procedimentos de recepção, tratamento e arquivo de comunicações de prática de irregularidades recebidas pelo BFA através do Canal de Denúncias, em matérias relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna do Banco.

Encontram-se igualmente abrangidas pela presente Política, irregularidades ou indícios da violação dos valores ou padrões éticos definidos no Código de Conduta do Banco, bem como quaisquer violações ao disposto em Políticas e Manuais do Banco, comunicadas através do Canal de Denúncias.

O Modelo de Governação Corporativa do BFA, S.A., pauta-se por princípios estruturais de conduta e melhores práticas nacionais e internacionais visando a robustez do seu Sistema de Controlo Interno e por honrar com os interesses dos accionistas, órgãos sociais, colaboradores, reguladores/supervisores, clientes e público em geral.

A presente Política tem como objectivo:

- Estabelecer um sistema para a recepção, tratamento e arquivo de comunicação;
- Definir as responsabilidades e modelo de governação correspondente, estabelecendo princípios orientadores de actuação bem como, directrizes para o enquadramento da tipologia das irregularidades comunicadas;
- Garantir a transparência e anonimato, caso solicitado, no tratamento das denúncias internas e externas;
- Assegurar a protecção do BFA, accionistas, clientes/fornecedores e seus colaboradores contra práticas ilegais que lesem os seus interesses;
- Desencorajar actividades e conduta adversa às melhores práticas comerciais e de conduta que directa e/ou indirectamente possam impactar os interesses do Banco, relações do Banco com os seus clientes e fornecedores e, ainda, a dos seus colaboradores;
- Encorajar e possibilitar aos seus colaboradores, clientes e fornecedores, o acesso a um serviço independente e confidencial, permitindo o anonimato do denunciante;
- Garantir, nomeadamente, a confidencialidade das participações recebidas e a protecção dos dados pessoais do denunciante e do suspeito da prática da infracção, nos termos da Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras e Protecção de Dados Pessoais.

A presente Política pauta-se no escrupuloso cumprimento da Legislação nacional e boas práticas internacionais e aplica-se a todos os colaboradores do BFA.

A comunicação de irregularidades poderá ser efectuada por membros dos Órgãos Sociais, pessoas que exercem funções de controlo, colaboradores, accionistas ou qualquer terceiro que tenha uma relação comercial, de negócio ou de parceria com o BFA, suas filiais e participadas, designadamente na qualidade de prestador de serviços ou de fornecedor.

1.2 ENQUADRAMENTO LEGAL, REGULAMENTAR E NORMATIVO

O presente documento endereça a seguinte Legislação, Regulamentação e Normas:

Tabela 1— Referências, Legislação, Regulamentação e Normas endereçadas

NOME
Lei n.º 14/21 de 19 de Maio - Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras
Lei n.º 38/20 de 11 de Novembro - Código Penal Angolano
Lei n.º 05/20 de 27 de Janeiro - Lei de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento ao Terrorismo, e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa
Lei n.º 22/11 de 17 de Junho - Lei da Protecção de Dados Pessoais
Aviso n.º 02/2024 de 22 de Março - Regras de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo
Aviso n.º 1/22 de 28 de Janeiro - Código do Governo Societário das Instituições Financeiras
Regulamento n.º 1/15 de 15 de Maio - Agentes de Intermediação
Aviso n.º 12/20 de 18 de Junho - Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros

Na tabela 2 - Normativos Internos relevantes são listados as Normas internas relevantes para o tema regulamentado no presente documento:

Tabela 2— Normativos Internos relevantes

NOME
Código de Conduta
Política de Prevenção ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Sanções
Política de Identificação, Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses e Transacções com Partes Relacionadas
Regulamento sobre Segurança, Saúde e Higiene no Trabalho

1.3 CONCEITOS E ABREVIATURAS

Detalha-se em seguida os principais termos utilizados na presente Política:

1.3.1 ABREVIATURAS

- Não Aplicável

1.3.2 CONCEITOS

- **Boa-fé** – Quando o colaborador, cliente ou fornecedor acredita que a comunicação feita é pertinente, não visando ganhos pessoais ou quaisquer outros tipos de benefícios e pauta-se pelos elevados padrões éticos e de integridade.
- **Branqueamento de Capitais** – Conforme definido na Política de Prevenção e Combate ao BCFT e PADM;

- **Canal de Denúncia** - trata-se de um Canal anónimo, implementado pelo BFA, que possibilita a comunicação de irregularidades. Trata-se do principal meio de comunicação de irregularidades relevantes;
- **Colaborador** – Para efeitos da presente Política entende-se por colaborador os (i) Os membros dos órgãos sociais - Mesa da Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal; (ii) Pessoas singulares que se encontrem vinculadas através de um contrato de trabalho ou de prestação de serviços (consultores) com o BFA.
- **Denúncia** - Acto de comunicar a ocorrência de um crime, infracção ou irregularidade proporcionando informações que possam levar à investigação e eventual responsabilização dos envolvidos. Pode ser feita por qualquer pessoa que tenha conhecimento dos factos.
- **Denunciante de Irregularidade** – Pessoa que tem suspeita justificada relativa a qualquer acção (enumerada no presente documento) ou perigo iminente para a sua ocorrência e efective a sua suspeição com a formalização da comunicação de irregularidades.
- **Denúncia Caluniosa** – Acusação falsa feita por alguém contra outra pessoa, sabendo que é falsa, feita de forma consciente e deliberada, com o objectivo de prejudicar a pessoa acusada. Comunicação de Irregularidades – acto legítimo praticado por colaborador, cliente ou fornecedor ou qualquer pessoa que tenha contacto com os serviços do BFA, para comunicar uma suposta acção que viole e incumpra com normas legais ou normas internas, fraudes ou erros nos controlos internos, nas actividades de contabilidade e auditoria, nos contratos com parceiros e/ou associados; ou seja; nas situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às actividades do BFA.
- **Fraude** – Comportamentos, atitudes ou actividades ilícitas e de má-fé realizadas por agentes externos (fraude externa) ou por colaboradores ou grupo de colaboradores (fraude interna), conscientes e intencionais, com o objectivo de obter benefício ou vantagem indevida, injusta ou ilegal, para si ou para terceiros.
- **Gratificações (Presentes, Brindes, Entretenimentos ou Outras Vantagens)** – Conforme definido na Política de Identificação, Prevenção, Gestão Conflito de Interesses e Transacções com Partes Relacionadas.
- **Irregularidade Grave** – A violação de regras relativas à administração do Banco, à organização contabilística, à auditoria, ao sistema de controlo interno e à fiscalização de instituições financeiras bancárias ou qualquer ilícito de natureza criminal.
- **Retaliação** – Qualquer tipo de represália contra um colaborador, Cliente ou Fornecedor que tenha denunciado possíveis irregularidades, podendo incluir ameaça à posição de emprego do Colaborador, suspensão ou rescisão da relação contratual com o BFA, prática de assédio, discriminação, ou outras formas de retaliação. Remeter para a definição prevista na Política de Prevenção e combate a Corrupção e outros Crimes.

1.4 REVOGAÇÃO DE NORMATIVO

A presente Política revoga os seguintes normativos:

- Política de Comunicação de Irregularidades – POL/DC/005/V01 – 09/09/2022.

1.5 RESPONSABILIDADES

A presente Política traduz-se nas seguintes responsabilidades dos intervenientes:

1.5.1 CONSELHO FISCAL (CF)

Compete ao Conselho Fiscal:

- Coordenar e gerir o Canal de Denúncias, receber e analisar as comunicações apresentadas neste âmbito e propor as acções de seguimento que considerar adequadas;
- Solicitar o apoio à estrutura interna criada para este efeito, na análise e tratamento das denúncias, sempre que necessário;
- Acompanhar estatisticamente as denúncias materiais;
- Deliberar sobre a contratação de peritos ou de assessores, internos ou externos, no âmbito da sua estrutura de apoio;
- Registrar por escrito todas as comunicações recebidas e diligências que tenham sido efetuadas e o resultado das mesmas;
- Monitorizar e fiscalizar a independência, confidencialidade e demais requisitos definidos na presente Política;
- Estar disponível para prestação de informação tempestiva, no âmbito de trabalhos de auditoria promovidos pelo auditor interno ou auditor externo do BFA;
- Comunicar ao Ministério Público todas as irregularidades e situações de que tenha conhecimento e que constituam crime;
- Elaborar e disponibilizar reportes redigidos de forma clara, concisa e esclarecedora, para permitir aos interlocutores uma correcta compreensão dos factos e das conclusões identificadas;
- Assegurar o cumprimento da presente Política e do princípio de confidencialidade e a salvaguarda do dever de sigilo, independentemente do assunto, sobre os denunciantes bem como sobre os destinatários das comunicações;
- Pautar-se por uma posição de carácter independente, com o objectivo de avaliar e acompanhar as questões que envolvem os aspectos e valores éticos e de conduta do BFA, a fim de auxiliar, quando se aplique, as decisões do órgão de administração sobre estas matérias;
- Elaborar um relatório anual, contendo a descrição do canal de denúncias, indicação sumária das comunicações recebidas e do respectivo processamento, bem como as medidas adoptadas ou da justificação para a não adopção medidas;
- Garantir a adequabilidade das normas internas implementadas afectas à gestão do tratamento de denúncias dos clientes, fornecedores e colaboradores e, propor à Comissão Executiva do Conselho de Administração (CECA) a adopção de procedimentos mais exigentes, sempre que as circunstâncias o recomendem.
- Avaliar e discutir os casos denunciados e propor acções de mitigação para os riscos emergentes associados às denúncias, e submeter à CECA os relatórios elaborados na sequência das denúncias analisadas, e recomendações/procedimentos que deverão ser observados, sempre que da avaliação efectuada resultem aspectos cuja deliberação requeira a intervenção e decisão da CECA;
- Promover a legitimação, disseminação, respeito, formação, cumprimento, revisão e melhorias do Código de Conduta do BFA, da presente Política, e em particular da política anticorrupção, com relação aos seus aspectos éticos, de modo a assegurar a sua eficácia e efectividade.

1.5.2 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Compete ao Conselho de Administração:

- Definir, formalizar, implementar e periodicamente rever a presente Política;
- Avaliar e aprovar, sob proposta da CECA, a contratação e renovação/extinção de vínculo contratual com o consultor externo em matéria do Canal de Denúncias, e consequente parecer favorável do Conselho Fiscal;
- Supervisionar e assegurar a integridade, independência e eficiência das políticas e procedimentos do Canal de Denúncias.

1.5.3 COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO INTERNO (CACI)

Compete à Comissão de Auditoria e Controlo Interno:

- Acompanhar e avaliar periodicamente a eficácia da presente política e demais controlos internos implementados;
- Propor o robustecimento de controlos implementados bem como, traçar recomendações de melhorias.

1.5.4 COMISSÃO EXECUTIVA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CECA)

Compete à Comissão Executiva do Conselho de Administração:

- Implementar a correcta segregação de responsabilidades e assegurar a existência de estruturas e meios adequados para identificação, tratamento, e reporte de denúncias bem como a gestão do Canal de Denúncias;
- Garantir a definição, aprovação e implementação de normas internas afectas às Direcções intervenientes designadamente de processos relacionados com as denúncias, na sua identificação, prevenção, tratamento e reporte;
- Acompanhar o grau de cumprimento da presente política e garantir a adequada implementação, cumprimento e controlos implementados;
- Decidir, no que for da competência da CECA, sobre medidas a adoptar nos processos de denúncias reportadas e avaliar as medidas propostas, em articulação com o Conselho Fiscal;
- Implementar uma cultura ética.

1.5.5 ÓRGÃOS DE ESTRUTURA DO BANCO

- No âmbito das responsabilidades atribuídas aos Órgãos de Estrutura (“Órgão” ou “Direcção”) do BFA, definidas no seu manual ou regulamento de estrutura orgânica e funcional, devem, no âmbito da presente Política, sempre que lhes for solicitado apoio ou intervenção, prestar as necessárias informações e tomar as diligências que lhes forem solicitadas, de forma tempestiva, clara e completa, obrigando-se a manter o sigilo e reserva sobre a informação partilhada.

1.5.6 DIRECÇÃO DE AUDITORIA E INSPECÇÃO (DAI)

- Não afastando as responsabilidades atribuídas ao órgão nos termos do Manual de Estrutura Orgânica (MEO) e nos termos das normas emitidas pelas entidades Reguladoras/ Supervisoras, é atribuída à Direcção de Auditoria e Inspecção a responsabilidade de avaliar o cumprimento da presente Política no âmbito das suas avaliações periódicas, em função do plano anual de auditoria aprovado, reportando à Comissão Executiva do Conselho de Administração e à Comissão de Auditoria e Controlo Interno os resultados dessa avaliação e propondo eventuais medidas para melhoria da mesma, assegurando que o órgão de administração possa realizar a supervisão da integridade, independência e eficiência das políticas e procedimentos do Canal de Denúncias da Instituição.

1.5.7 DIRECÇÃO DE COMPLIANCE (DC)

- Sem prejuízo das responsabilidades atribuídas ao órgão na [Política de Compliance](#), na [Política de Prevenção de Corrupção](#), nos termos do Manual de Estrutura Orgânica (MEO) e nos termos das normas emitidas pelas entidades Reguladoras/ Supervisoras, é atribuída à Direcção de Compliance a responsabilidade de monitorizar o cumprimento da presente Política no âmbito da sua actividade de controlo, manter um registo de todas as situações denunciadas e o arquivo adequado, de acesso reservado e pelo período definido regulamentar, a documentação e relatórios fundamentados que venham a ser elaborados na sequência das denúncias efetuadas através do Canal de Denúncias.

- Compete em especial à Direcção de Compliance:
 - Divulgar de forma apropriada o Canal de Denúncias, o incumprimento regulatório, condutas inapropriadas que atentem contra os princípios e padrões éticos;
 - Participar de forma activa no processo de análise e tratamento de denúncias, prestando apoio técnico ao Conselho Fiscal na análise das denúncias sempre que solicitado.

1.5.8 DIRECÇÃO DE CAPITAL HUMANO (DCH)

- Para além das responsabilidades definidas no Manual de Estrutura Orgânica do Órgão, e nas políticas de gestão dos recursos humanos e de formação, a Direcção de Capital Humano tem as seguintes responsabilidades:
 - Realizar acções de formação e de sensibilização, e, promover junto da Academia BFA a adequação de conteúdos formativos;
 - Instaurar medidas disciplinares que se imponham na sequência das averiguações das denúncias e deliberações tomadas pelos Órgãos competentes.

1.6 OMISSÕES

Os casos de omissão de regulamentação deverão ser endereçados a Direcção de Compliance previamente à adopção de quaisquer medidas.

1.7 NÃO CUMPRIMENTO

A violação do estabelecido no presente documento será objecto de análise por parte de Direcção de Compliance e, sempre que se justifique, da Direcção de Auditoria e Inspecção. Todas as violações identificadas deverão ser transmitidas a Direcção de Compliance, de acordo com o estabelecido em Normativo Interno.

1.8 CONTACTOS

Questões relacionadas com este documento devem ser endereçadas a Direcção de Compliance:

- compliance.regulatorio@bfa.ao

2 CONTEÚDOS REGULAMENTADOS

2.1 CANAL DE DENÚNCIAS

Sempre que uma das pessoas abrangidas pela presente Política tenha conhecimento de uma irregularidade, deverá comunicá-la através do Canal de Denúncias.

Este Canal disponibiliza um conjunto de serviços para operacionalização do Canal de Denúncias nomeadamente um número de telefone (hotline), um endereço electrónico (e-mail) e uma estrutura de reporte via web (hotlink) que estarão disponíveis 24 horas por dia, para receber as denúncias e comunicações efectuadas, assegurando, ainda:

- A confidencialidade, anonimato e protecção de dados de todas as pessoas envolvidas nas comunicações efectuadas;
- O registo e arquivo das comunicações recebidas pelo BFA.

2.2 PRINCÍPIOS E MEDIDAS DE PROTECÇÃO

2.2.1 DEVER DE COMUNICAÇÃO

Perante a existência de qualquer situação passível de constituir uma irregularidade grave, nos termos identificados no presente documento no ponto 2.3, os colaboradores, membros dos órgãos sociais, bem como todas as pessoas que, em virtude das suas funções, prestem quaisquer tipos de serviços ao BFA, têm o dever de comunicar toda e qualquer situação de irregularidade de que tenham conhecimento.

2.2.2 CONFIDENCIALIDADE E PROTECÇÃO DE DADOS.

O BFA assegura a confidencialidade e a protecção dos dados relativos às denúncias, nomeadamente, os dados do denunciante, denunciado ou terceiro visado na comunicação, em estrito respeito da Lei de Protecção de Dados Pessoais. O conteúdo, dados e informações relativos à comunicação é restrito e vedado a todos os colaboradores e terceiros não envolvidos no processo de análise e tratamento da mesma, sendo apenas divulgadas ao Conselho Fiscal, responsável pelo seu tratamento. Só assim não será, caso se entenda que em resultado do processo de investigação seja necessária à sua divulgação, nomeadamente quando existam obrigações legais e regulamentares que assim o exijam (ex. salvaguarda dos direitos de privacidade e de defesa dos visados na denúncia no âmbito de processos judiciais ou, casos em que os dados pessoais em causa se mostram relevantes para o cumprimento do dever de comunicação ou tratamento das situações comunicadas).

Neste contexto poderão ser transmitidos às autoridades de supervisão ou judiciárias os dados pessoais recolhidos.

2.2.3 ANONIMATO

É protegida a identidade do denunciante, quando solicitado o anonimato, considerando que as comunicações anónimas são permitidas e aceites. Entretanto, realça-se que, optando-se pelo anonimato, torna-se mais difícil o processo de investigação da comunicação, e por esse motivo o Banco encoraja os denunciantes a identificarem-se para que as denúncias possam ser devidamente investigadas.

2.2.4 SALVAGUARDA E NÃO RETALIAÇÃO

As denúncias, nos termos da presente Política, não podem, por si só, constituir fundamento para a instauração de procedimentos disciplinares, civis, criminais contra o autor da denúncia, excepto se as mesmas forem deliberadamente caluniosas e de má-fé. De igual modo, em nenhuma circunstância pode a comunicação ser fundamento para a prática de acções discriminatórias, ameaças, actos hostis ou práticas laborais desfavoráveis ou discriminatórias.

No caso de o denunciante sentir esse comportamento, deve reportar imediatamente ao Canal de Denúncias, para que sejam tomadas as devidas diligências.

2.2.5 DENÚNCIA CALUNIOSA

O denunciante que fizer denúncia maliciosa, mal-intencionada e/ou dolosa, e após inquérito/investigação se concluir que as mesmas foram caluniosas, poderá ser considerada infracção de natureza diversa, e consequentemente ser despoletada uma medida disciplinar, civil ou criminal contra o denunciante.

2.2.6 BOA-FÉ

O denunciante deverá sempre agir de boa-fé e ter um nível suficiente de certeza sobre a denúncia, indicar os respectivos fundamentos e permitir que, a comunicação confira um grau de razoabilidade para a promoção de uma investigação.

Se uma comunicação for feita de boa-fé, mas não confirmado por investigação, nenhuma acção será tomada contra o denunciante.

2.3 IRREGULARIDADES SUSCEPTÍVEIS DE COMUNICAÇÃO

Considerando que com a presente Política pretende descrever o mais alto padrão de ética, integridade, veracidade, responsabilidade e a manutenção de uma cultura de honestidade, dignidade e respeito, opondo-se a acções e comportamentos que podem ser inconsistentes com os valores do BFA, abaixo são identificados a título exemplificativo os comportamentos incoerentes com os padrões salvaguardados e que poderão ser alvo de comunicação:

- Fraude interna e externa;
- Corrupção e outras infracções criminais;
- Suspeição de transacções susceptíveis de consubstanciar a prática de crime de branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo, proliferação de armas ou violação de medidas restritivas (Sanções Internacionais);
- Solicitação de gratificações e/ou outros incentivos;
- Discriminação, racismo e/ou bullying;
- Assédio;
- Abuso de Autoridade;
- Manipulação de informações e/ou dados;
- Divulgação não autorizada de informação confidencial;
- Abuso de acesso a informação privilegiada e/ou dados;
- Quebra de segredo/sigilo Bancário;
- Gestão indevida e/ou negligente;
- Danos e/ou roubo e ou uso negligente de património/bens do BFA;
- Perigo de Segurança e Higiene ou comprometimento da saúde ou segurança de alguém;

- Incumprimento de obrigações legais e profissionais;
- Outras condutas inapropriadas associadas ao incumprimento de políticas e procedimentos internos do BFA e com impacto negativo ou potencial impacto à reputação do BFA.

2.4 IDENTIFICAÇÃO DOS CANAIS

De modo a garantir a transparência e segurança, o BFA coloca à disposição dos seus colaboradores, Clientes/Fornecedores, Parceiros e interessados, os seguintes canais de comunicação:

- Telefone: (+244) 931 053 771 (chamadas pagas de acordo com o serviço nacional);
- E-mail: bfa.denuncias@bfa.ao;
- Plataforma online: bfa@bfa.ao ou via QR Code



O canal de denúncias está disponível 24h (vinte e quatro horas) por dia, todos os dias do ano, e é objecto de divulgação via portal interno (Intranet) do Banco e via site do Banco.

O reporte via telefone em português tem operadores disponíveis durante o horário laboral, sendo que fora deste horário a chamada será retornada num serviço de call back (i.e. retorno de chamada), sendo pedido ao denunciante que indique um número de telefone para ser contactado posteriormente).

2.5 PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

O BFA incentiva a todos os colaboradores, clientes/fornecedores reais ou potenciais a denunciar qualquer irregularidade assim que exista qualquer suspeita e/ou indícios de que ocorreu ou irá ocorrer e que, pode afectar de forma adversa o BFA, clientes/fornecedores reais ou potenciais, público em geral.

Ressalva-se que, a rápida detecção de irregularidades permite activar o processo de avaliação de potenciais riscos existentes, afastando assim o prolongamento ou agravação de determinadas situações.

As denúncias serão recebidas pelo Conselho Fiscal, que as deverá registar por escrito.

2.5.1 COMUNICAÇÃO

As denúncias podem ou não ser anónimas, cabendo ao denunciante a decisão de se identificar, caso considere oportuno.

Ao realizar a comunicação importa garantir que a informação a prestar se enquadra no âmbito das irregularidades determinadas no presente documento. Adicionalmente importa prestar o máximo de informação possível sobre a irregularidade verificada, em curso, ou em que exista suspeita/probabilidade significativa de que venha a ocorrer, inclusive apresentando elementos de prova, quando oportuno e possível.

2.5.1.1 COMUNICAÇÃO VIA TELEFONE

O denunciante deve falar de forma audível para que a informação recolhida seja a mais completa possível. Tanto quanto possível, devem ser fornecidos ao operador, detalhes descritivos relacionados com as situações específicas da comunicação, como por exemplo, o acesso à informação, frequência e duração da irregularidade, continuação da prática, provas, testemunhas, entre outros.

2.5.1.2 COMUNICAÇÃO VIA PLATAFORMA ONLINE OU E-MAIL

O denunciante deve ser claro, preciso e consistente na completude da comunicação e dela deve constar a seguinte informação:

- Identificação do denunciante (caso não solicite anonimato): (i) Nome completo e contacto telefónico; (ii) número de identificação pessoal ou Número de Colaborador;
- Identificação do denunciado, nomeadamente: (i) Nome (ii) contacto telefónico (iii) Posição (iv) Morada (v) Número de Colaborador (se aplicável) e, (vi) Número de conta (se aplicável).
- Narração da comunicação efectuada, enfatizando (i) as matérias de incumprimento (ii) acontecimentos (iii) data da tomada de conhecimento dos factos suspeitos/alvo de comunicação e (iv) caso existam, indicar testemunhas e/ou envolvimento de outras pessoas.
- O denunciante ao efectuar uma comunicação é atribuído um número de referência para o acompanhamento do processo.

Pode ser contratada uma entidade externa independente para proceder imparcialmente assegurar o funcionamento técnico do Canal de Denúncia.

2.5.2 ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO ESPECIALIZADA

O Conselho Fiscal é o Órgão que efectua a avaliação das comunicações efectuadas e essa avaliação tem na sua base os seguintes critérios e/ou acções:

- Se a denúncia apresenta suspeita fundamentada, a mesma dá origem a um processo de investigação especializado;
- Para cada comunicação considerada fundamentada deverá ser elaborado relatório fundamentado, com as conclusões e medidas adoptar ou a justificação e fundamentação para a não adopção de medidas, incluindo, quando se aplique, a participação às autoridades externas competentes;
- Se a comunicação não apresenta suspeita fundamentada, a comunicação é arquivada;
- Nos casos em que a comunicação não seja anónima deve ser comunicado ao denunciante, em prazo razoável, a conclusão do processo sem que tal exija que se comunique o respectivo resultado.

Se for identificado que a comunicação não se configura como uma matéria de análise no âmbito da presente Política, a comunicação será remetida para a área responsável pela avaliação e tratamento da matéria denunciada.

2.5.3 CONCLUSÃO DE INVESTIGAÇÃO E MEDIDAS

Com o processo de investigação e caso fique provado que existiu efectivamente incumprimento das normas legais e/ou internas, serão aplicadas medidas de remediação e/ou disciplinares, em conformidade com as respectivas políticas e procedimentos em vigor, considerando a gravidade da situação em causa.

2.6 FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

O Banco promove uma cultura de transparência e, para o efeito, incentiva o uso do Canal de Denúncias promove acções de formação e de sensibilização, com enfoque para a observância do determinado na presente Política. Neste sentido, os Colaboradores devem receber, no mínimo anualmente, uma formação adequada sobre o tema, a qual poderá ser integrada numa formação geral sobre denúncias ou outros temas relacionados.

2.7 TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO / PRIVACIDADE DE DADOS

O BFA, por forma a garantir a utilização devida da informação prestada pelo denunciante, cumpre com as normas legais sobre o tratamento dos dados dos denunciantes:

- **Confidencialidade:** Toda a informação e elementos recolhidos no âmbito da denúncia não pode ser divulgada a terceiros ou por alguma forma, directa ou indirecta, ser utilizada em proveito próprio ou para benefício de terceiros. Nesses termos, no âmbito das funções exercidas e acesso a informação privilegiada/confidencial, os Colaboradores devem salvaguardar a informação e não a divulgar ou utilizar para fins diversos do normal exercício da respectiva responsabilidade;
- **Destruição Documental:** Os Colaboradores intervenientes no processo de tratamento e/ou averiguação da comunicação têm o dever de - quando substituídos digitalmente e/ou garantidas as regras do arquivo físico - destruir todos os documentos que não sejam necessários e, impedir que os mesmos sejam utilizados de forma indevida ou acedidos por terceiros.
- **Classificação da informação:** Toda a informação, respectiva à denúncia e actividades decorrentes, deve ser classificada nos moldes do determinado no Regulamento de Classificação de Informação, designada como confidencial.

O manuseamento dos documentos respectivos a processos de denúncias, deve ser realizado de modo a impedir o acesso indevido a terceiros, devendo os documentos ser guardados em local seguro e apropriado, nos moldes do determinado pelo Banco no Regulamento de Segurança Física.

2.8 GESTÃO DE ARQUIVO DOCUMENTAL

Todas as participações devem ser devidamente registadas, devendo constar os seguintes elementos:

- Identificação da denúncia;
- Data de recepção;
- Plataforma pela qual a denúncia foi recebida;
- Identificação do autor da denúncia (ou se optou pelo anonimato);
- Identificação do denunciado;
- Resumo da situação denunciada;
- Estado do assunto (encerrado ou pendente);
- Medidas adoptadas ou justificação para não adopção de medidas;
- Outras informações consideradas relevantes.

Conservação de documentos - as denúncias, bem como os respectivos relatórios que venham a ser elaborados, devem ser arquivados e conservados em suporte duradouro, próprio, que permita a reprodução integral e inalterada da informação, com a seguinte periodicidade:

- Denúncias genéricas: por um período de 5 (cinco) anos;
- Denúncias de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa, por um período de 10 (dez) anos.

A presente responsabilidade, no âmbito do processo de terceirização de serviços a uma consultora externa independente, não afasta o cumprimento escrupuloso do período legalmente prescrito.

2.9 COMUNICAÇÃO AO BANCO NACIONAL DE ANGOLA

O BFA deve submeter ao Banco Nacional de Angola, numa base anual, um relatório que contenha a descrição dos procedimentos internos para registo, análise, tratamento e arquivo de denúncias. Deste relatório deverá também constar uma indicação sumária das denúncias recebidas e respectivo processamento.

2.10 EXCEPÇÕES

Não se aplica, no âmbito da presente Política as reclamações dos Clientes sobre produtos e serviços do Banco e reclamações de Colaboradores, devendo as mesmas seguirem para o canal específico de reclamações e gestão de capital humano, definido em regulamentação específica do Banco.

CONTROLO DOCUMENTAL

PROPRIEDADES DO DOCUMENTO

Tabela 4— Propriedades do Documento

PROPRIEDADES DO DOCUMENTO					
Nome	Política Comunicação de Irregularidades				
Tipo	Política	Classificação	PÚBLICO		
ID	760				
Versão	01/2025	Referência Catálogo	POL/DC/2025/001/V01	Referência SG	2025-30-BFA CA
Autor	Direcção de Compliance	Aprovador	Conselho da Administração		
Data de Publicação	28/02/2025	Data de Revisão	28/02/2026		
Proprietário do Documento	Direcção de Compliance.				
Audiência	Colaboradores do Banco				
Disponibilização	Este documento encontra-se disponível e actualizado na Intranet e na Internet, através do site do Banco.				