



POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DAS IRREGULARIDADES

Junho | 2025
Versão 04

ÍNDICE

1.	APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO	ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.
2.	HISTÓRICO	2
3.	INTRODUÇÃO	3
3.1.	SUMÁRIO	3
3.2.	OBJECTIVOS	3
3.3.	ÂMBITO	3
3.4.	ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR.....	3
4.	CONCEITOS	4
5.	CONFLITOS DE INTERESSES	5
6.	PROTECÇÃO E CONFIDENCIALIDADE DO DENUNCIANTE	6
7.	DENÚNCIAS ANÓNIMAS	7
8.	CANAIS DE APRESENTAÇÃO DA DENÚNCIA	8
9.	REGISTO DA DENÚNCIA	9
10.	APRECIAÇÃO DA DENÚNCIA	10
11.	RECUSA DE DENÚNCIA	11
12.	INVESTIGAÇÃO DA DENÚNCIA	12
13.	PRAZO E RESOLUÇÃO DA DENÚNCIA.....	13
14.	RELATÓRIO DE INVESTIGAÇÃO	14
15.	RESOLUÇÃO DA DENÚNCIA	15
16.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16

1. | HISTÓRICO

Versão	Título	Alterações desde a última Versão	Data	Aprovado
01	Política de Gestão de Denúncias	N/A	12.08.2021	Conselho de Administração
02	Política de Gestão de Denúncias	- Inclusão das alterações resultantes das exigências do Aviso N.º 01/22 – Código Societário das Instituições Financeiras Bancárias, nomeadamente as remissões ao Aviso n.º 10/21	17.03.2022	Conselho de Administração
03	Política de Gestão de Denúncias	- Revisão geral da Política sem alteração do conteúdo.	27.02.2023	Conselho de Administração
04	Política de Gestão de Denúncias	- Revisão geral e adequação ao Aviso de Regras de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo; - Alteração do nome da Política para “Política de Comunicação das Irregularidades.	19.06.2025	Conselho de Administração

2. | INTRODUÇÃO

2.1. | SUMÁRIO

A Política de Gestão de Denúncias, tem como finalidade estabelecer as principais linhas orientadoras e de atuação para análise e gestão das denúncias recebidas, de maneira a garantir que todos os Colaboradores do Banco YETU, SA (Banco YETU) conheçam e apliquem adequadamente as diretrizes vigentes no presente documento e consigam aplicá-las no seu dia-dia, em conformidade com o previsto no artigo 37.º do Aviso 2/2024 de 22 de Março.

As reclamações de Clientes não se enquadram no âmbito desta política, sendo objecto de regulação e tratamento a Política de Gestão de Reclamações.

2.2. | OBJECTIVOS

Esta política tem como objectivo estabelecer um conjunto de regras e princípios relativos a recepção, registo e tratamento de comunicações de irregularidades, em conformidade com princípios legais, regulamentares e internos aplicáveis.

2.3. | ÂMBITO

A presente Política aplica-se a todos os Colaboradores do Banco YETU, devendo ser garantido pelos responsáveis das Unidades de Negócio (U.N) a disseminação da mesma junto dos Colaboradores adstritos às respectivas U.N.

Cabe a Direcção de Organização e Qualidade (DOQ) garantir a publicação e divulgação desta Política.

Sendo a iniciativa para a actualização e revisão do responsável da política, sem prejuízo de haver iniciativa por parte do Gabinete de *Compliance* (GCO), da Comissão Executiva (CE) e/ou do Conselho de Administração (CA), sempre que se julgue necessário.

2.4. | ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR

A Política de Gestão de Denúncias está alinhada com as disposições legais e regulamentares a que o Banco está obrigado, nomeadamente:

- Lei n.º 05/2020 – 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 07/2015 – Lei Geral do Trabalho.
- Aviso n.º 02/2024 – Regras de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.
- Aviso nº 01/2022 - Código do Governo Societário das Instituições Financeiras Bancárias.

3.1 CONCEITOS

Cliente	Pessoa jurídica, singular ou colectiva, que subscreva um contrato com o Banco.
Colaborador	Aquele que tem com o Banco Yetu uma relação de trabalho e que atua em nome deste, independentemente da natureza do vínculo laboral.
Denúncia	Participação ao Banco de informações sobre actos ou factos irregulares que possam originar informações distorcidas ao mercado, aos investidores, aos proprietários, aos Clientes ou Credores, relacionadas com o incumprimento dos Princípios, Valores, Normas de Ética e Conduta, Conflitos de Interesse, Controlo Interno, e demais Políticas regulamentadas no Banco YETU.
Irregularidades	Todo acto ilegal ou inapropriado, comportamental ou factual, como por exemplo a Fraude. A fraude pode ser cometida para benefício próprio ou de outrem, ou em prejuízo da Organização, sendo que pode ser realizada tanto por pessoas externas, como por pessoas da mesma Organização.
Engano	Acto ou efeito de enganar, uso de qualquer astúcia, falácia ou manobra, que procure induzir em erro uma determinada pessoa, com intenção de causar um dano patrimonial.
Denunciante	Pessoa singular ou representante de uma pessoa colectiva que se assume como autor (a) da denúncia.
Denunciado	Órgão ou Colaborador do Banco YETU a quem foi o alvo da Denúncia.
Terceiros	Pessoas ou interlocutores que intervenham num processo de assistência em nome ou a favor de Cliente devidamente credenciados para o efeito.
IF	Instituição Financeira.
OIF	Outras Instituições Financeiras.
Responsável pela investigação	Pessoa indicada pela Comissão Executiva para proceder a investigação da denúncia.

4. | CONFLITOS DE INTERESSE

O Banco actua em conformidade com a lei, regulamentos e boas práticas do mercado, preservando os preceitos que regem as suas atividades.

Os Membros do Conselho de Administração (CA) e Colaboradores, devem tomar as suas decisões e ações visando o interesse da instituição, evitando potenciais conflitos de interesse.

Tais conflitos podem afetar julgamentos e decisões dos Membros do Conselho de Administração e Colaboradores, podendo consequentemente ameaçar a reputação e negócios do Banco YETU.

Todas as situações de conflitos de interesse existentes ou suspeitos devem ser comunicadas ao *Compliance Officer*.

5. | PROTECÇÃO E CONFIDENCIALIDADE DO DENUNCIANTE

O Banco YETU garante a protecção contra qualquer medida discriminatória, derivada da apresentação de denúncia, que possa ser adoptada contra a pessoa que realiza uma denúncia de boa-fé e dentro dos parâmetros desta Política.

As investigações serão realizadas sob absoluta confidencialidade, sendo permitida somente a divulgação daqueles dados necessários para realizar as acções de investigação que esta requer, e é preservado o princípio da proibição de retaliação em relação aos Colaboradores, que cooperem na investigação.

O princípio da confidencialidade deve ser mantido durante todo o processo de investigação, e os seus resultados também se entendem como confidenciais, e só podem ser conhecidos pelo Presidente do Conselho da Administração (PCA) e pelo Presidente da Comissão Executiva (PCE), sob pena de serem responsabilizados individualmente todos os que tiverem contacto com o processo e que não cumpram com as normas de sigilo.

Caso a denúncia envolva ou implique directa ou indirectamente o *Compliance Officer* e/ou Membros do Conselho da Administração, o denunciante deve endereçar a denúncia ao Conselho Fiscal do Banco YETU, que tomará as devidas providências para realizar a investigação.

6. | DENÚNCIAS ANÓNIMAS

O tratamento de denúncias anónimas é uma actividade de extrema relevância, e a garantia do anonimato ou da possibilidade de reserva de identidade do manifestante é um pré-requisito para a operação de qualquer canal de denúncia, sendo que somente a partir dessa condição, o Colaborador sentir-se-á seguro para efectuar a denúncia e não sofrer qualquer retaliação.

Neste sentido, cabe ao responsável pelo tratamento da denúncia efectuar o acompanhamento desses casos, devendo prezar sempre por dois aspectos necessários: o anonimato e o sigilo.

- Denúncia anónima - aquela em que o denunciante não revela a sua identidade, em geral, por receio de se expor e sofrer alguma represália.
- Denúncia sigilosa - a identidade do denunciante pode ser verificada, sendo a informação de carácter reservado, a documentação preservada e garantida, e a confidencialidade sobre quem apresentou a denúncia durante e após todo o processo de apuração interna.

As denúncias anónimas podem não permitir a apuração completa dos factos, seja pela ineficiência de dados, seja pela não apresentação de provas sobre o facto alegado.

7. | CANAIS DE APRESENTAÇÃO DA DENÚNCIA

A denúncia deve ser feita logo que o Colaborador tome conhecimento do facto considerado irregular, garantindo que o responsável pela gestão das denúncias possa actuar de forma rápida e eficaz, evitando situações de maior impacto para o Banco YETU, seus Colaboradores e Clientes.

As denúncias de factos, condutas ou circunstâncias que possam constituir práticas irregulares devem ser apresentadas por escrito (com a descrição clara dos factos e as respectivas datas em que ocorreram para que não surjam dúvidas durante a apreciação da informação).

As denúncias, apenas devem ser direccionadas para os seguintes canais:

1. Carta confidencial, dirigida ao *Compliance Officer*;
2. Carta confidencial/ *e-mail*, dirigido ao Conselho fiscal, caso a denúncia envolva ou implique directa ou indirectamente o *Compliance Officer* e/ou Membros do Conselho de Administração;
3. Formulário de denúncia disponível no *site* institucional - www.bancoyetu.ao;
4. *E-mail* confidencial, dirigido ao endereço: denuncia@bancoyetu.ao.

8. | REGISTO DA DENÚNCIA

A denúncia recebida deve ser registada, independentemente de vir a ser investigada ou não, contendo, entre outras, as seguintes informações:

1. O número de ordem;
2. A data, hora, natureza da denúncia e as pessoas envolvidas;
3. A descrição e número de documentos anexos; e
4. O estado actual da situação.

9. | APRECIÇÃO DA DENÚNCIA

Todas as denúncias recebidas são analisadas de forma independente, confidencial e sem represálias durante todo o processo de investigação.

O *Compliance Officer* deve avaliar se a denúncia e as informações recebidas possuem mérito para serem abordadas (recolhendo o máximo de informação que permita realizar a averiguação e/ou, excepcionalmente, interagir com a fonte emissora da denúncia para recolher maior detalhe, à exceção das Denúncias anónimas, dando um apropriado e oportuno curso à investigação).

Concluída a primeira averiguação, o *Compliance Officer* informa a recomendação em reunião específica com a Comissão Executiva, a qual decide ou não sobre a realização de uma investigação.

Para dar início ao processo de investigação da denúncia (analisar, registar e investigar todos os factos reportados, para apurar a veracidade dos factos), a Comissão Executiva indica o responsável pela mesma, que agirá sob a sua autoridade e mandato, ou sob mandato de outro órgão do Banco, a quem for delegada esta competência.

Se a denúncia for pertinente, pode ser delegada a prossecução da Investigação, a um Colaborador idóneo. O Colaborador designado deve investigar, resolver, elaborar e entregar o relatório da pesquisa ao Órgão competente do Banco YETU. Em caso de impossibilidade de obter informação suficiente para dar curso à investigação, a denúncia deve ser arquivada e incorporada no registo estatístico de denúncias.

10. | RECUSA DE DENÚNCIA

O Banco reserva-se ao direito de não responder a denúncia, informando ao denunciante de forma fundamentada, sempre que:

- Sejam omissos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- As denúncias sejam apresentadas pelo mesmo denunciante, em relação a mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pelo Banco YETU;
- A denúncia não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como injurioso.

Serão arquivadas, as denúncias que carecerem de fundamento factual e legal, ou cuja matéria de denúncia seja indecifrável.

11. | INVESTIGAÇÃO DA DENÚNCIA

A investigação de uma denúncia deve observar os seguintes requisitos:

- Tipificar, quantificar e controlar os antecedentes;
- Definir os meios de prova necessários para certificar a denúncia;
- Comprovar a realidade da informação;
- Definir o impacto e os responsáveis da irregularidade.

Recolhida a informação e concluída a investigação, o responsável pela investigação deve preparar o Relatório.

Toda a denúncia, cujo autor se identifique é objecto de análise e decisão, devendo ser produzido um Relatório com a maior brevidade possível, que não deve exceder os 10 dias úteis.

As denúncias, cujo autor não se identifique podem não ser objecto de análise e decisão por falta de elementos suficientes para serem investigados.

Nos casos em que, em razão da matéria seja necessário instaurar um processo disciplinar, após a investigação, a denúncia é imediatamente remetida à entidade competente para o efeito.

Considerando a consistência dos factos e respectivos indícios, a pedido da Comissão Executiva, a Direcção de Desenvolvimento de Pessoas (DDP) pode verificar se há fundamento ou não, para a instauração de uma medida disciplinar.

12. | PRAZO E RESOLUÇÃO DA DENÚNCIA

O Responsável pela investigação analisa a situação detalhadamente devendo agir no prazo máximo de 15 dias, excepto em situações complexas, em que seja necessário um período superior para investigação.

Após a validação da Comissão Executiva, são notificados e informados sobre a decisão os Colaboradores que incumpriram, e os responsáveis pelas áreas intervenientes no processo.

Quando se provar a culpa de um ou mais Colaboradores na infracção, e a mesma resulte no despedimento por razões graves, o Banco YETU pode comunicar, nos termos do processo instaurado ao Colaborador, a ocorrência ao Banco Nacional de Angola (BNA), à Outras Instituições Financeiras (OIF) e às Autoridades Criminais, podendo prosseguir com um processo crime.

13. | RELATÓRIO DE INVESTIGAÇÃO

A equipa de denúncia, elabora o Relatório da investigação com os antecedentes apurados, com detalhes razoáveis e com uma relação clara dos factos. Este Relatório, entre outros antecedentes, deve descrever:

- A denúncia recebida;
- Os procedimentos utilizados para investigar;
- Os resultados documentados da investigação;
- As medidas correctivas recomendadas.

O Responsável pela investigação pode requerer apoio à auditoria interna, aos Directores e outros restantes Colaboradores, para investigar e resolver a denúncia, mantendo sempre a confidencialidade.

Adicionalmente, o Responsável pela investigação pode, se achar necessário, requerer com a prévia aprovação da Comissão Executiva, a contratação de auditores externos, assessores ou outros peritos externos para auxiliar na investigação e análise dos resultados. Nestes casos, os custos envolvidos na investigação das denúncias, serão imputados ao orçamento da área sobre a qual recai a denúncia.

Da apreciação da matéria denunciada, pode resultar:

- O arquivo da participação ou denúncia, quando se entende que não há lugar a procedimento disciplinar;
- A instauração de um inquérito, se houver vagado rumor ou indícios insuficientes de infracção disciplinar ou desconhecidos os seus autores;
- A proposta superior de instauração de processo disciplinar, se for manifesta a existência de infracção disciplinar e conhecido o seu autor.

14. | RESOLUÇÃO DA DENÚNCIA

Após rever o relatório da investigação, a Comissão Executiva deve orientar a aplicação das sanções disciplinares correspondentes e instruir junto da Unidade de Estrutura competente uma medida correctiva.

Se a denúncia recebida e o relatório final da investigação determinarem ou concluírem que a situação informada configura uma infracção disciplinar, a pedido da Comissão Executiva, o Responsável do Gabinete Jurídico (GJU) deve assessorar e tomar todas as acções pertinentes com objectivo de resguardar os interesses do Banco.

15. | DISPOSIÇÕES FINAIS

1. A manutenção e actualização da Política de Gestão de Denúncias é da responsabilidade do Gabinete de *Compliance* (GCO) ou seja, compete a este Gabinete realizar quaisquer propostas para alteração e actualização que se revelem necessárias e apresentar ao Administrador do Pelouro e posteriormente ao Conselho de Administração.
2. A Política deve ser anualmente revista pelo Gabinete de *Compliance*, tomando designadamente em consideração os contributos e propostas de melhoria sugeridos.
3. É responsabilidade do Conselho de Administração a aprovação desta Política antes da sua publicação;

--/--

Esta Política entra em vigor na data da sua publicação.

Luanda, 23 de Junho de 2025