

PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS

GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA

DEZEMBRO
2024

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. APRESENTAÇÃO DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA	3
3. O SICAM	5
3.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	5
3.2. INSTRUMENTOS DE GESTÃO E CONTROLO INTERNO	6
4. ÁREAS POTENCIALMENTE MAIS EXPOSTAS.....	7
5. MEDIDAS PREVENTIVAS EM VIGOR	8
5.1. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS	8
5.1.1. Código de Ética e de Conduta do GCA (CEC).....	8
5.1.2. Política de Participação de Irregularidades (PPI).....	8
5.1.3. Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de Transações com Partes Relacionadas (PPCI)	9
5.1.4. Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PBC/CFT)	9
5.1.5. Política de Gestão de Risco de Conformidade (PGRC)	9
5.1.6. Política de Gestão do Risco Global (PGRG)	9
5.1.7. Norma Vinculativa do Sistema de Controlo Interno (SCI)	10
5.1.8. Norma de Concessão de Crédito (CCRED).....	10
5.1.9. Política de Subcontratação de Serviços do Grupo CA (PS)	10
5.1.10. Norma Vinculativa de Gestão de Produtos e Serviços (GPROD)	10
5.2. FORMAÇÃO	11
5.3. CANAL PARA A PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES	11
5.4. CONTROLOS	12
6. AVALIAÇÃO DA EXPOSIÇÃO AO RISCO DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS	12
6.1. DIMENSÃO PROBABILIDADE	13
6.2. DIMENSÃO IMPACTO	13
6.3. MATRIZ DE AVALIAÇÃO DE RISCOS	14
6.4. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO.....	14
7. PROCEDIMENTO DE CONTROLO DO PRR E SUA DIVULGAÇÃO.....	15

1. INTRODUÇÃO

A corrupção é um fenómeno transversal a vários sectores da Sociedade, que põe em causa o seu bom funcionamento, nomeadamente no que diz respeito aos seus processos democráticos, desenvolvimento social e económico. De acordo com o previsto no artigo 3.º do – Regime Geral da Prevenção da Corrupção (RGPC): *“entende-se por corrupção e infrações conexas os crimes de corrupção, recebimento e oferta indevidos de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, abuso de poder, prevaricação, tráfico de influência, branqueamento ou fraude na obtenção ou desvio de subsídio, subvenção ou crédito, previstos no Código Penal, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março, na sua redação atual, na Lei n.º 34/87, de 16 de julho, na sua redação atual, no Código de Justiça Militar, aprovado em anexo à Lei n.º 100/2003, de 15 de novembro, na Lei n.º 50/2007, de 31 de agosto, na sua redação atual, na Lei n.º 20/2008, de 21 de abril, na sua redação atual, e no Decreto-Lei n.º 28/84, de 20 de janeiro, na sua redação atual”*.

Com o objetivo de reforçar o combate a este fenómeno, Portugal tem vindo a reforçar as medidas de prevenção da corrupção, nomeadamente através da Estratégia Nacional Anticorrupção 2020- 2024, aprovada na Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2021 de 6 de abril de 2021, e o subsequente Decreto-Lei n.º 109-E/2021, publicado a 9 de dezembro de 2021, que cria o MENAC – Mecanismo Nacional Anticorrupção e o RGPC – Regime Geral da Prevenção da Corrupção.

Estes diplomas legais vieram introduzir um conjunto de medidas anticorrupção a ser implementadas pelas entidades obrigadas, das quais se destacam: (i) a designação de um responsável de Cumprimento Normativo; (ii) a definição de planos de prevenção ou gestão de riscos de Corrupção e Infrações Conexas; (iii) o estabelecimento de canais de denúncia; (iv) a criação de um código de ética e conduta; (v) a conceção de um plano de formação; (vi) a exigência de avaliação prévia do risco de terceiros que ajam em seu nome, fornecedores e clientes.

Em 20 de dezembro de 2021, foi ainda publicado o RGPDI – Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, previsto na Lei n.º 93/2021, com entrada em vigor a 18 de junho de 2022, que transpõe a 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, cujo conteúdo é parte integrante da Estratégia Nacional Anticorrupção.

Procurando enquadrar a actuação do Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) com as melhores práticas e políticas de anticorrupção, foi elaborado o presente PPR – Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

2. APRESENTAÇÃO DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA

A história centenária do Grupo Crédito Agrícola (adiante designado por Grupo, Grupo CA ou GCA) é indissociável do seu contributo para a Sociedade e para a economia do país, bem como para a sua coesão territorial. Desde a sua criação em 1911, o Grupo tem sido um pilar da banca cooperativa, continuando a trilhar um caminho de evolução e inovação, conduzido pela sua Visão, Missão e Valores.

Para o Grupo CA, tornar-se uma referência em Sustentabilidade, Resiliência e Portugalidade é algo intrínseco ao seu ADN e aos valores que corporiza. A proposta de valor do Crédito Agrícola é alvo de uma contínua diversificação, através da oferta de um leque de produtos e serviços em que se verifica um pendor crescente da Sustentabilidade. A resiliência do Crédito Agrícola está patente na sua já longa história, de mais de um século, enquanto único Banco cooperativo de dimensão nacional. A vasta presença física em muitos pontos do País (de forma isolada, em muitos casos) e proximidade das populações locais reveste-o também de uma forte Portugalidade.

O Grupo Crédito Agrícola é um Grupo Financeiro Cooperativo, constituído pela Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., pelas Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (suas Associadas), pelas Empresas de Seguros Vida, Não Vida, de Gestão de Activos e Empresas de Serviços Auxiliares, também denominadas de Empresas Participadas, bem como por um Agrupamento Complementar de Empresas, por um fundo de assistência financeira às CCAM (FACAM) e por uma Federação de Cooperativas de Crédito Agrícola Mútuo, a FENACAM.

A Caixa Central e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo são Instituições de Crédito que, atenta a sua natureza jurídica cooperativa, se regem pelo disposto no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), pelo Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo e das Cooperativas de Crédito Agrícola (RJCAM), bem como pelo Código Cooperativo e pelo Código das Sociedades Comerciais. O conjunto da Caixa Central e das suas Caixas Associadas é também denominado, nos termos do previsto no RJCAM, como Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), desempenhando a Caixa Central as funções de Organismo Central que, entre outros, dispõe de poderes de orientação, acompanhamento, fiscalização e supervisão das suas Associadas.

3. O SICAM

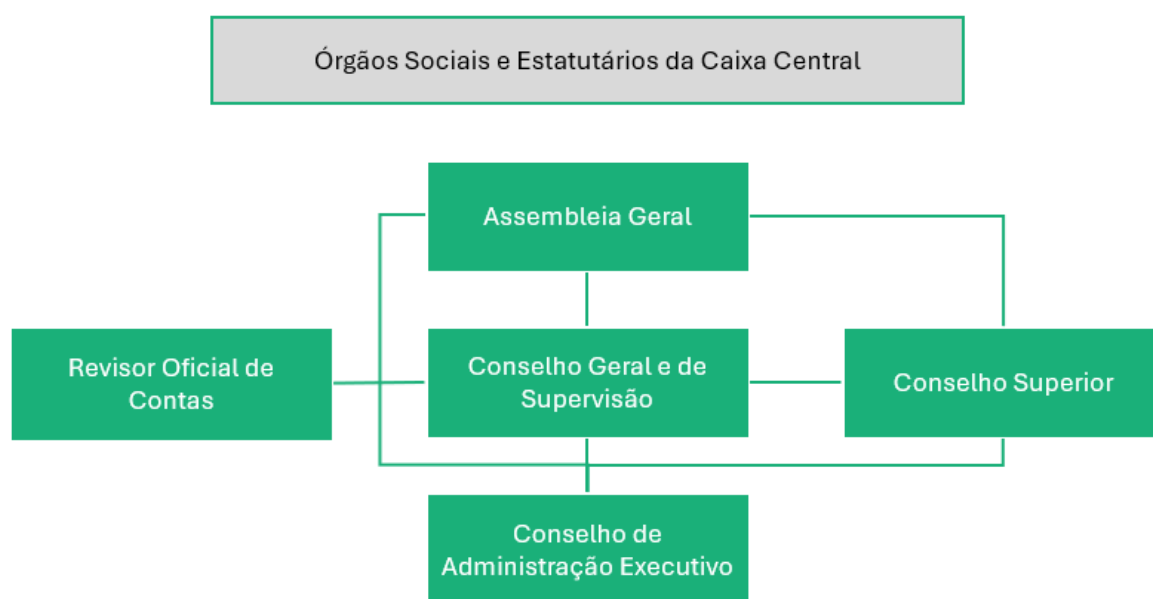
A natureza cooperativa e mutualista do SICAM assenta num mecanismo de solidariedade recíproca e de garantia cruzada, determinando que todas as Associadas, as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, apoiem e garantem a Caixa Central e que a Caixa Central apoia e garante cada uma das suas Associadas que possa, em qualquer momento, estar numa qualquer eventual situação de desequilíbrio. Nos termos das regras constantes do RJCAM, este sistema de solidariedade assenta num mecanismo de garantias cruzadas.

A Caixa Central, na sua qualidade de Organismo Central, assegura a coordenação e representação do SICAM pelo que, nessa sede, é responsável pelo planeamento da actividade do SICAM, pela gestão integrada da liquidez, pela monitorização e controlo global dos riscos, incluindo assegurar o funcionamento do sistema de controlo interno, pela gestão centralizada dos recursos humanos, por reportes de natureza diversa às entidades de supervisão e pela definição e execução dos planos comunicacionais do SICAM.

É também responsável pela definição e promoção da conduta e cultura organizacional transversal a todo o SICAM, cabendo-lhe definir, dimanar e acompanhar a implementação, em todo o SICAM, das principais políticas e normas necessárias à aplicação consistente e harmonizada da legislação e regulamentação aplicáveis, e à consolidação e reflexo dos valores e princípios de actuação adoptados no SICAM.

3.1. Estrutura organizacional

Na sua governação, a Caixa Central adopta o modelo comumente conhecido por “Modelo Germânico”, sendo os seus Órgãos Sociais compostos por um Conselho Geral e de Supervisão, um Revisor Oficial de Contas (ROC) e um Conselho de Administração Executivo, para além de Órgãos Estatutários - Mesa de Assembleia Geral, Conselho Superior e Comissão de Avaliação.



As Caixas de Crédito Agrícola Mútuo intervêm no modelo de governo da Caixa Central através da sua representação nos seus Órgãos Sociais e Estatutários e da participação na Assembleia Geral. As Caixas Agrícolas adoptam o modelo latino reforçado sendo os seus Órgãos Sociais compostos por um Conselho de Administração, um Conselho Fiscal e um ROC, para além de Órgãos Estatutários - Mesa de Assembleia Geral e Comissão de Avaliação.

3.2. Instrumentos de gestão e controlo interno

Os Órgãos de Governo assumem um papel fundamental na implementação e supervisão do funcionamento dos mecanismos de controlo que visam a mitigação dos riscos a que a Caixa Central e as suas Associadas se encontram expostas, nomeadamente os riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

A organização do sistema de gestão do risco do SICAM segue o princípio da segregação de funções, assegurando a plena separação funcional entre as responsabilidades de originação (ou tomada) de risco e as responsabilidades dedicadas à sua gestão e controlo. O princípio referido é operacionalizado em conformidade com o modelo das três linhas de defesa, tanto na vertente da Caixa Central como ao nível das CCAM. A utilização deste modelo tem como objectivo clarificar a distribuição de responsabilidades, garantindo a dissociação entre áreas de negócio e suporte, áreas de gestão e controlo e as de revisão independente, em particular:

- A primeira linha de defesa (“1LoD”) é constituída pelas unidades de negócio, sendo a assunção de riscos inerente à sua actividade, sublinhando-se a sua responsabilidade pela gestão destes riscos e encontrando-se tal assunção de riscos condicionada pelos limites estabelecidos e em vigor, aplicáveis a cada tipologia de risco. As unidades orgânicas posicionadas na primeira linha são responsáveis pela identificação e gestão dos riscos que emergem do desenvolvimento das suas actividades e que são inerentes à estratégia de negócio do SICAM. Enquanto primeiros responsáveis pelos riscos: (i) estabelecem os objectivos de negócio, incluindo os desvios aos mesmos; (ii) asseguram a adequação de recursos e reforçam a resposta aos riscos, de acordo com as orientações estabelecidas nas políticas e nos limites de gestão dos riscos do Grupo; e (iii) implementam processos e mecanismos de controlo de forma que os principais riscos, decorrentes das suas actividades sejam identificados, controlados e reportados
- A segunda linha de defesa (“2LoD”) é constituída pela função de gestão de riscos e pela função de conformidade. A função de gestão de riscos é assegurada para o SICAM, pela Direcção de Risco Global. Já quanto à Função de Conformidade é assegurada, ao nível da Caixa Central, pela Direcção de Compliance e nas CCAM associadas pelo Compliance Monitor. A actividade da 2ª Linha de Defesa é desenvolvida em articulação com a 1ª Linha de defesa e em duas vertentes distintas: proactiva e reactiva. Ambas as funções contribuem para o desenvolvimento e desempenho globais do sistema de gestão do risco e para a tomada de decisões informada, apoiando as actividades da primeira linha de defesa e a actuação do órgão de administração (funções de gestão e de fiscalização) através de acções de informação e/ou recomendação. Adicionalmente, asseguram, de forma independente e objectiva, a monitorização e o controlo das actividades do Grupo, identificando eventuais desvios face à estratégia, políticas e limites estabelecidos e promovendo (ou determinando) as medidas de reacção a esse desvio. Estas funções são ainda responsáveis por assegurar a existência de políticas e procedimentos de gestão e controlo dos riscos, monitorizar a sua aplicação, identificar as possíveis insuficiências do sistema de

controlo, avaliar a estrutura de controlo e reportar todos os riscos materiais a estas funções. No caso da Caixa Central a Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS) também se enquadra na segunda linha de defesa, a par com as funções de gestão de riscos e de conformidade, atentas as responsabilidades relevantes que lhe estão cometidas em matéria de monitorização e de supervisão das Caixas Agrícolas integradas no SICAM;

- A terceira linha de defesa (3LoD) é assegurada pela Função de Auditoria Interna (FAI), que tem como atribuição a avaliação independente da eficácia e efectividade das políticas, processos e procedimentos que suportam o sistema de controlo interno do SICAM.

CCCAM			CCAM		
Conselho Geral e de Supervisão			Órgão de Fiscalização		
Conselho de Administração Executivo			Órgão de Administração		
1ª Linha de Defesa	2ª Linha de Defesa	3ª Linha de defesa	1ª Linha de Defesa	2ª Linha de Defesa	3ª Linha de defesa
Gestão Operacional Diária	Actividades de monitorização, aconselhamento e controlo	Actividade de verificação independente	Gestão Operacional Diária	Actividades de monitorização, aconselhamento e controlo	Actividade de verificação independente
Unidades de Negócio	Função de Gestão de Riscos (DRG)	Função de Auditoria Interna (DA)	Unidades de Negócio	Unidade de Serviços Comuns da Função de Gestão de Riscos (DRG)	Unidade de Serviços Comuns da Função de Auditoria Interna (DA)
Unidade de Suporte	Função de Compliance (DC)		Unidade de Suporte	Função de Compliance (Compliance Monitor)	
	Função de Acompanhamento e Supervisão (DAS)				

4. ÁREAS POTENCIALMENTE MAIS EXPOSTAS

A oferta do SICAM é consubstanciada numa gama abrangente de produtos e serviços financeiros, que incluem soluções para a gestão do dia-a-dia, financiamento de clientes particulares e empresas, produtos de poupança e investimento, bem como seguros vida e não vida.

A actividade do SICAM desenvolve-se em Portugal, próximo das comunidades locais e regionais, tendo a missão de contribuir para o progresso social e económico das comunidades. O SICAM distingue-se de outros Grupos bancários a operar em Portugal, pois integra instituições bancárias em que:

- o resultado gerado por cada Caixa Associada é distribuído ou reinvestido na própria região;
- os depósitos são sobretudo aplicados no financiamento de projectos na região dos depositantes;
- na sua maioria, os colaboradores são recrutados localmente;
- embora com um enquadramento de Grupo, em regra as decisões são descentralizadas ou resultam de processo interactivo entre a Caixa Central e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Associadas.

A materialização de riscos de corrupção e infracções conexas terá maior probabilidade de ocorrência em processos que possam propiciar a obtenção de um benefício próprio e/ou de uma vantagem, em detrimento dos interesses da instituição e com potenciais prejuízos para esta. Avaliando as actividades inerentes quer à actividade bancária quer à realidade das instituições do SICAM, identificam-se as seguintes que, em abstracto, podem comportar maior risco de exposição ao risco de corrupção e infracções conexas:

- Estabelecimento de Relação Comercial com Clientes;
- Concessão de Crédito a Clientes;
- Contratação ou subcontratação de entidades terceiras;
- Gestão de Conflitos de interesse;
- Recrutamento de colaboradores; e
- Donativos e patrocínios.

5. MEDIDAS PREVENTIVAS EM VIGOR

Além do modelo de gestão de riscos assente nas 3 Linhas de defesa, o PPR do SICAM beneficia de um conjunto de mecanismos que contribuem não só para a prevenção, como também para a identificação de eventuais situações de corrupção. Podemos organizar estes mecanismos nas seguintes categorias:

- Políticas e procedimentos;
- Formação;
- Canal para a Participação de Irregularidades; e
- Controlos.

5.1. Políticas e procedimentos

5.1.1. Código de Ética e de Conduta do GCA (CEC)

Este código ocupa um papel central da definição da cultura organizacional do Grupo Crédito Agrícola, estabelecendo os valores e os princípios éticos e deontológicos fundamentais que regem a sua actividade, bem como as normas de conduta profissional responsável e prudente que devem ser observadas por todos os seus Colaboradores no desempenho das respectivas funções. Possibilita uma visão abrangente no que diz respeito aos deveres gerais de conduta do GCA, especificando a quem se aplica, quem é responsável pela sua divulgação e por garantir a sua correcta aplicação. Adicionalmente apresenta uma listagem de situações exemplo do que são considerados comportamentos aceitáveis e não aceitáveis para cada um dos artigos do Código.

5.1.2. Política de Participação de Irregularidades (PPI)

A PPI apresenta: i) os canais que deverão ser utilizados para a comunicação de irregularidades; ii) o detalhe do tratamento dado a irregularidades que consubstanciem uma Irregularidade grave; e, iii) os princípios subjacentes às participações recebidas (i.e. anonimato, confidencialidade e não retaliação). Encontram-se adicionalmente previstos na PPI os prazos de comunicação com os denunciadores, sendo que estes se encontram em linha com o preconizado na legislação em vigor.

5.1.3. Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de Transações com Partes Relacionadas (PPCI)

A PPCI institui as regras de prevenção, comunicação e sanação de conflitos de interesses e de identificação e análise de transacções com partes relacionadas. Estabelece procedimentos a seguir pelos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização (MOAF) antes de começarem a exercer determinadas actividades e/ou cargos sociais, a fim de assegurar que o seu exercício não gere conflitos de interesses. Adicionalmente identifica as relações, serviços, actividades e operações das Instituições sujeitas à presente Política que possam suscitar conflitos de interesses.

A PPCI menciona ainda de que forma devem ser comunicadas eventuais situações identificadas e as principais responsabilidades dos órgãos responsáveis pela sua análise.

5.1.4. Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PBC/CFT)

A política de PBC/CFT tem como propósito definir os princípios chave e formalizar o modelo operacional do sistema de prevenção de BC/FT, conforme o disposto na Lei n.º 83/2017 e no Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2022, garantindo a clara definição de objectivos e a concretização dos deveres preventivos gerais a observar pelo Grupo, bem como a descrição do modelo de governação, com a indicação das principais funções e responsabilidades. A política descreve os mecanismos para identificação e avaliação do risco de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (BC/FT) a que a Instituição está exposta destacando-se, entre outros aspectos, as medidas de *due diligence* aplicadas, *standard* ou reforçadas, consoante o risco identificado. Releva-se ainda a pesquisa de “Adverse Media” que engloba entre outras tipologias de crime, as de corrupção e infracções conexas.

5.1.5. Política de Gestão de Risco de Conformidade (PGRC)

A PGRC estabelece os princípios, regras e procedimentos que devem ser seguidos na gestão do risco de Conformidade no âmbito do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo, considerando o regime regulatório vigente e as melhores práticas internacionalmente reconhecidas. Neste quadro, estabelece metodologias, poderes, atribuições e modelo funcional de relacionamento para todas as etapas do ciclo de gestão do risco de Conformidade, desde a identificação dos riscos passando pela sua avaliação, monitorização, controlo e reporte.

5.1.6. Política de Gestão do Risco Global (PGRG)

A PGRG estabelece e formaliza os conceitos, os princípios orientadores, o modelo de governação (ou gestão) de risco, bem como os principais elementos e processos do quadro de gestão do risco global do Grupo. Pretende, ainda, definir o funcionamento do sistema de gestão do risco do Grupo, incluindo o seu modelo organizacional e documental, as dimensões de cultura de risco e

conduta, assim como, o quadro geral da infraestrutura de suporte à gestão do risco.

5.1.7. Norma Vinculativa do Sistema de Controlo Interno (SCI)

A norma do SCI divulga o conjunto de princípios, estratégias, sistemas, processos, políticas e procedimentos definidos pela Caixa Central, com o objectivo de garantir a sustentabilidade da instituição no médio e longo prazo e o exercício prudente da sua actividade.

5.1.8. Norma de Concessão de Crédito (CCRED)

A CCRED estabelece os princípios orientadores, boas práticas e processos de carácter transversal em matéria de concessão de crédito no SICAM. Destacam-se os princípios de “Segregação de funções”, “Independência e Imparcialidade dos Órgãos de Decisão” e “Prevenção de Conflitos de Interesse”.

5.1.9. Política de Subcontratação de Serviços do Grupo CA (PS)

A PS define os princípios, as responsabilidades e os processos em matéria de subcontratação aplicáveis no Grupo CA. Inclui mecanismos de pré e pós contratação, nomeadamente de análise de risco dos potenciais prestadores de serviço, assim como acompanhamento dos contratos (incluindo a elaboração do estudo de viabilidade, requisitos do serviço, verificação de autorizações, celebração do contrato, o registo, a execução do mesmo, os planos de contingência e as estratégias de saída). É importante relevar que os fornecedores são sujeitos a uma avaliação do seu risco de BC/FT, bem como a confirmação se se trata de parte relacionada, aspecto que dita um processo de aprovação diferenciado, com intervenção da Função de Conformidade, Função de Gestão de Riscos e Órgãos de Administração e Fiscalização.

5.1.10. Norma Vinculativa de Gestão de Produtos e Serviços (GPROD)

A GPROD define as actividades de criação, aprovação e gestão da carteira de produtos e serviços disponíveis para a comercialização no SICAM, incluindo o desenvolvimento de novos mercados, produtos e serviços, bem como alterações em produtos já existentes. Define ainda o modelo de governo da aprovação quer de novos produtos/serviços, quer de alterações a produtos/serviços já existentes, preconizando a intervenção da Função de conformidade e da Função de Gestão de Riscos Global.

5.2. Formação

Através da Direcção Central de Recursos Humanos da Caixa Central, em concreto do seu Centro de Formação credenciado, são disponibilizadas um conjunto de formações obrigatórias a todos os colaboradores do SICAM. As formações são essenciais para garantir que os colaboradores conhecem, compreendem e cumprem as políticas e procedimentos, no âmbito da sua actividade. De entre as formações regulares que são disponibilizadas destacamos as seguintes:

- Código de Ética e Conduta do Grupo
- Código de Ética e Conduta do Grupo – Dilemas Éticos
- Participação de Irregularidades
- Prevenção de Conflitos de Interesses
- Prevenção do Branqueamento de Capitais e combate ao Financiamento do Terrorismo
- Sistema de Controlo Interno e Gestão de Riscos
- Fraude Interna
- Fraude Externa

5.3. Canal para a Participação de Irregularidades

Preconizado na Política de Participação de Irregularidades do Grupo Credito Agrícola em vigor, as Participações podem ser efectuadas, anonimamente ou não, através do canal de comunicação autónomo, independente e específico, utilizando a caixa de texto disponível no sítio da internet do Crédito Agrícola, que pode ser acedida em <https://www.creditoagricola.pt/Institucional/Participacao-de-Irregularidades> conforme a imagem seguinte:

O Grupo CA	Produtos e Serviços	Políticas
A nossa História	CA Digital	Política de Reclamações
Empresas Participadas	Contas	Política de Sustentabilidade
Lista de Caixas Agrícolas	Cartões de Crédito	Política de Tratamento - Seguros
Prémios	Crédito Habitação	Política de Participação Irregularidades
Código de Ética e Conduta	Crédito Pessoal	Política Prevenção Branqueamento Capitais
Patrocínios	Poupanças	Política Prevenção Conflitos de Interesses
Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo	Fundos de Investimento	Política Selecção e Designação (ROC/SROC)
Resolução Litígios em Linha (RLL)	Seguros	
Provedoria do Cliente		
Livro de Reclamações		

A escolha da opção assinalada permite aceder directamente à caixa de texto na qual pode ser feita qualquer comunicação de factos ou circunstâncias que o denunciante entenda, não sendo exigidos outros passos, para além do envio da participação. As participações podem também ser efectuadas, anonimamente ou não, através do envio de mensagem de correio electrónico para o endereço pi@creditoagricola.pt.

As irregularidades poderão ainda ser participadas, directamente, ao Órgão de Fiscalização, através de uma das seguintes formas:

- a) Comunicação escrita a ele dirigida ou a ele entregue, em mão, por via postal, por via de correio electrónico ou por qualquer outro meio idóneo que permita a comunicação de mensagens escritas;
- b) Verbalmente, por via telefónica, por mensagem de voz ou presencialmente;
- c) Em reunião, quando seja solicitado pelo Participante.

As Participações de Irregularidades são recebidas, registadas e tratadas, em sede de saneamento e apreciação prévia, pela Direcção de Compliance da Caixa Central, sendo o registo efectuado em base de dados própria.

5.4. Controlos

No âmbito da prevenção do crime financeiro, no qual se inclui a corrupção, é importante mencionar que o grupo tem um conjunto de sistemas que monitorizam as transacções dos clientes, sinalizando as que podem revestir de potencial crime financeiro. Atendendo à definição dos crimes de corrupção e infracções conexas, na relação comercial do SICAM com o sector empresarial do Estado e seus agentes, é importante indicar que o modelo de atribuição de risco BC/FT atribui risco elevado aos clientes com categoria de Pessoa Politicamente Exposta (PEP), passando a incluir estes clientes ou entidades relacionadas com os mesmos, num processo Diligência Reforçada, seja no momento de estabelecimento da relação de negócio, seja ao longo da manutenção dessa relação.

A Direcção de Compliance efectua regularmente testes de monitorização sobre a realização das formações, para garantir que as mesmas são efectivamente ministradas aos colaboradores do SICAM.

Por fim, a função de conformidade é chamada a intervir num conjunto de processos como, por exemplo, aprovação de novos produtos e serviços, processo de contratação e subcontratação de entidades, processo de concessão de crédito a clientes de risco BC/FT elevado, tendo de avaliar as contrapartes ou clientes na dimensão de crime financeiro, na qual a corrupção se insere.

6. AVALIAÇÃO DA EXPOSIÇÃO AO RISCO DE CORRUPÇÃO E INFRACÇÕES CONEXAS

Na metodologia para avaliação o grau de exposição ao risco de corrupção e infracções conexas, foi realizada uma análise das actividades identificadas como potencialmente mais expostas ao risco, levando em linha de conta os mecanismos de prevenção já descritos, identificando-se uma potencial probabilidade de ocorrência de um evento relacionado com o risco de corrupção e infracções conexas e o seu potencial impacto.

O risco é assim definido como a combinação destas duas dimensões: probabilidade e impacto. A avaliação apresentada neste capítulo é realizada tendo em conta estas dimensões.

6.1. Dimensão Probabilidade

A probabilidade representa o potencial de ocorrência de um evento, num determinado horizonte temporal. Associa-se principalmente a existência de histórico de ocorrências relacionadas com o risco em análise e medidas preventivas implementadas para mitigar esse mesmo potencial de ocorrência. A probabilidade é classificada de acordo com a tabela seguinte:

	Baixa	Média-Baixa	Média-Alta	Alta
PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA	A materialização do risco de incumprimento do normativo não é provável que ocorra no horizonte de 1 ano.	A materialização do risco de incumprimento do normativo é pouco provável que ocorra, embora possa ocorrer pelo menos uma vez por ano.	A materialização do risco de incumprimento do normativo pode ocorrer pelo menos 2 vezes por ano	A materialização do risco de incumprimento do normativo é provável que ocorra pelo menos 4 vezes por ano.
	Existem normativos que regulam a actividade, definindo claramente as regras, os procedimentos e os comportamentos a adoptar.	Existem normativos que regulam a actividade, definindo claramente as regras, os procedimentos e os comportamentos a adoptar.	Existem normativos que regulam a actividade, definindo de forma insuficiente as regras, os procedimentos e os comportamentos a adoptar.	Não existem normativos que regulam a actividade, não existindo a definição de regras, procedimentos ou comportamentos a adoptar.
	Menos de 1 ocorrência por ano	1 ocorrência por ano	2 ocorrências por ano	4 ocorrências por ano

6.2. Dimensão Impacto

Para esta dimensão consideram-se os seguintes factores de avaliação:

- Sanções aplicáveis ao incumprimento de obrigações legais/regulamentares, considerando o montante de potenciais coimas;
- Histórico de contraordenações, multas ou processos judiciais identificados quer por supervisores, quer por autoridades competentes;
- Percepção da Direcção de Compliance sobre os impactos potenciais ao nível de prejuízos financeiros e danos para a imagem e reputação do SICAM, de um evento relacionado com a corrupção e infracções conexas

O impacto é classificado de acordo com a seguinte tabela:

	Baixa	Média-Baixa	Média-Alta	Alta
IMPACTO	Perdas financeiras inferiores a 0,05% dos Fundos Próprios ¹ .	Impacto financeiro igual ou superior a 0,05% dos fundos próprios e inferior a 0,13%.	Impacto financeiro igual ou superior a 0,13% dos fundos próprios e inferior a 0,25%.	Impacto financeiro superior ou igual a 0,25% dos fundos próprios.
	Sem dano na reputação.	Dano na reputação leve ou moderado.	Dano na reputação de elevada repercussão.	Dano na reputação de elevada repercussão.

6.3. Matriz de avaliação de riscos

A avaliação do Risco à atividade resulta da combinação de ambas as variáveis (probabilidade de ocorrência X impacto), conforme a seguinte tabela:

		PROBABILIDADE			
		Baixa	Média-Baixa	Média-Alta	Alta
IMPACTO	Alto	Médio-Baixo	Médio-Alto	Alto	Alto
	Médio-Alto	Médio-Baixo	Médio-Alto	Médio-Alto	Alto
	Médio-Baixo	Baixo	Médio-Baixo	Médio-Alto	Médio-Alto
	Baixo	Baixo	Baixo	Médio-Baixo	Médio-Baixo

6.4. Resultados da avaliação

Em cada uma das actividades foram identificados os riscos associados e as medidas de mitigação que concorrem para reduzir a sua exposição. Na avaliação foi também tida em linha de conta o histórico disponível de participações de irregularidades, o peso que o Estado e Sector Público têm na carteira de clientes do SICAM, o facto de algumas actividades, no caso de ocorrência de um evento, poderem gerar maior impacto, não só de prejuízo financeiro como também danos à imagem e reputação do SICAM. A tabela seguinte apresenta a classificação dos riscos:

Actividade	Probabilidade de Ocorrência	Severidade do Impacto	Classificação da exposição ao risco de Corrupção e infracções conexas
Estabelecimento de Relação Comercial com Clientes	Baixo	Baixo	Baixo
Concessão de Crédito a Clientes	Baixo	Médio-Baixo	Baixo
Contratação ou subcontratação de entidades terceiras	Baixo	Médio-Baixo	Baixo
Gestão de Conflitos de interesse	Baixo	Médio-Baixo	Baixo
Recrutamento de colaboradores	Baixo	Baixo	Baixo
Donativos e patrocínios	Baixo	Médio-Baixo	Baixo

7. PROCEDIMENTO DE CONTROLO DO PRR E SUA DIVULGAÇÃO

A execução do PPR está sujeita a controlo, efectuado nos seguintes termos:

- a) elaboração, no mês de Outubro, de relatório de avaliação intercalar nas situações identificadas de risco elevado ou máximo;
- b) elaboração, no mês de Abril do ano seguinte a que respeita a execução, de relatório de avaliação anual, contendo nomeadamente a quantificação do grau de implementação das medidas preventivas e correctivas identificadas, bem como a previsão da sua plena implementação.

O PPR é revisto a cada três anos, ou sempre que se opere uma alteração justifique a revisão do mesmo, e disponibilizado a todos os colaboradores do SICAM, através da publicação na intranet do Grupo, bem como ao público em geral através da publicação no sítio de internet do Crédito Agrícola.