



Procedimento

**Gestão de Reclamações e
Denúncias**

30.Nov.2022

Índice de versões

14.Set.2016

Versão inicial.

30.Nov.2022

Revisão do Procedimento por forma a acautelar as novas obrigações em matéria de proteção de denunciantes e de criação de um canal de denúncias interno. O presente Procedimento foi ainda alvo de tradução integral para português, passando a constar uma versão traduzida da mesma enquanto anexo do Procedimento.

I. Âmbito e objeto

1. O presente Procedimento estabelece um conjunto de regras e procedimentos internos que constituem o sistema de receção, processamento, tratamento e posteriores procedimentos a adotar no seguimento de comunicações relativas a reclamações e denúncias nos termos das secções seguintes.
2. O presente Procedimento pretende implementar na OMIClear as obrigações estabelecidas pela Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, no que diz respeito à criação de um canal de denúncias e estatuto de proteção ao denunciante, pelo que para a sua leitura e correta interpretação e adoção, não se dispensa a consulta do referido do diploma legal.

II. Conceito de reclamação

1. Para efeitos de aplicação do presente Procedimento, considera-se uma reclamação qualquer comunicação recebida pela OMIClear dos seus Participantes relativamente a uma conduta ou comportamento relacionado com o desempenho ou o incumprimento da OMIClear.
2. Sem prejuízo do exposto, estabelece-se que:
 - a) As reclamações relativas a qualquer má conduta dos Colaboradores ou Participantes da OMIClear são tratadas de acordo com as regras estabelecidas no Código de Ética e Conduta do Grupo OMI;
 - b) As reclamações relativas à aplicação de sanções pela OMIClear são tratadas de acordo com as regras estabelecidas no Regulamento da OMIClear.

III. Receção e tratamento de reclamações

1. As reclamações podem ser remetidas:
 - a) Através de via postal registada, ao cuidado do *Chief Compliance Officer*, para a morada da sede social da OMIClear; ou
 - b) Através endereço de correio eletrónico compliance@omiclear.pt.
2. No caso de uma reclamação ser indevidamente recebida por algum colaborador, esta deverá ser imediatamente encaminhada ao *Chief Compliance Officer*.
3. Após a receção de uma reclamação, o *Chief Compliance Officer* notifica de imediato o Comité de Auditoria e Cumprimento e o Diretor de Operações e dá início a todos os atos internos adequados à verificação das alegações contidas na reclamação.
4. Os atos internos previstos no número anterior são realizados independentemente dos colaboradores da OMIClear que possam estar envolvidos no assunto da reclamação.
5. Os atos internos previstos no n.º 3 da presente secção podem envolver outros colaboradores da OMIClear ou a assistência profissional externa, conforme apropriado.
6. Concluídos os atos internos previstos no n.º 3 da presente secção, o *Chief Compliance Officer* produz um relatório escrito sobre suas conclusões em relação à reclamação, elaborando recomendações sobre a ação apropriada e/ou uma revisão das políticas/procedimentos, conforme apropriado.

7. O relatório previsto no número anterior é submetido ao Diretor de Operações, para conhecimento, e ao Comité de Auditoria e Cumprimento para aprovação.
8. Após aprovação do Comité de Auditoria e Cumprimento, o *Chief Compliance Officer* responde à reclamação recebida, dando nota da sua (im)procedência e, nos casos aplicáveis, das medidas adotadas ou a adotar para correção da situação.
9. O *Chief Compliance Officer* é responsável por garantir que toda e qualquer reclamação recebida seja gerida de forma justa, razoável, dentro de um prazo adequado à reclamação em causa e de acordo com as regras estabelecidas no presente procedimento.

IV. Recurso da decisão relativa a reclamações

1. O Conselho de Administração da OMIClear é o órgão competente para apreciar qualquer recurso interposto por um reclamante.
2. Recebido o recurso, o *Chief Compliance Officer* deve reencaminhar o mesmo ao secretário do Conselho de Administração da OMIClear, acompanhado do arquivo da reclamação com todas as informações e documentos relacionados com a mesma.

V. Conceito de denúncia

1. Para efeitos do presente Procedimento, considera-se uma denúncia a comunicação efetuada por um denunciante relativamente a infrações cometidas, que estejam a ser cometidas ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como as tentativas de ocultação de tais infrações relacionadas com violações à lei, a normas contidas em quaisquer documentos internos ou regulamentos, recomendações, diretrizes ou orientações aplicáveis à OMIClear, independentemente de tais infrações sejam cometidas através de atos ou omissões.
2. Consideram-se infrações comunicáveis ao abrigo do presente Procedimento as previstas no artigo 2.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, nomeadamente, mas não limitadas, as que se relacionem com:
 - a) Contratação pública;
 - b) Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
 - c) Segurança e conformidade dos produtos;
 - d) Segurança dos transportes;
 - e) Proteção do ambiente;
 - f) Proteção contra radiações e segurança nuclear;
 - g) Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
 - h) Saúde pública;
 - i) Defesa do consumidor;
 - j) Proteção da privacidade e os dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;
 - k) Qualquer matéria contabilística e financeira, incluindo atos ou omissões lesivas dos interesses financeiros da União Europeia;

- l) Regras do mercado interno, incluindo as regras de concorrência e auxílios estatais, bem como as regras de fiscalidade societária;
- m) Criminalidade violenta, especialmente violenta e altamente organizada.

VI. Conceito de denunciante

1. Nos termos do artigo 5.º da referida Lei n.º 93/2021 e para efeitos da aplicação do presente Procedimento, é considerada como denunciante a pessoa singular que denuncie ou divulgue uma infração com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional, nomeadamente:
 - a) Os trabalhadores da OMIClear;
 - b) Os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores da OMIClear, bem como quaisquer pessoas que atuem sob a sua supervisão e direção;
 - c) Os titulares de participações sociais e as pessoas pertencentes aos órgãos de sociais da OMIClear;
 - d) Voluntários e estagiários da OMIClear, independentemente de serem remunerados ou não remunerados.
2. Não obsta à consideração de pessoa singular como denunciante a circunstância de a denúncia ou de a divulgação pública 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.

VII. Proteção do denunciante

1. O denunciante beneficia da proteção conferida pela Lei n.º 93/2021, quando, de boa-fé e tendo fundamento sério para crer que as informações são, no momento da denúncia ou da divulgação pública, verdadeiras, denuncie ou divulgue publicamente uma infração, através dos meios de denuncia disponibilizados, de acordo com a precedência legalmente prevista no respetivo artigo 7.º.
2. A proteção conferida é extensível, com as devidas adaptações, a:
 - a) Pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial, incluindo representantes sindicais ou representantes dos trabalhadores;
 - 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.
3. Os denunciantes têm direito, nos termos gerais, a proteção jurídica e podem beneficiar de medidas para proteção de testemunhas em processo penal. Os denunciantes gozam de todas as garantias de acesso aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos.

4. A denúncia ou a divulgação pública de uma infração, feita de acordo com os requisitos impostos pela Lei n.º 93/2021, não constitui, por si, fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal do denunciante. O denunciante que denuncie ou divulgue publicamente uma infração de acordo com os requisitos legalmente impostos:
 - a) Não responde pela violação de eventuais restrições à comunicação ou divulgação de informações constantes da denúncia ou da divulgação pública, sem prejuízo do n.º 3 do artigo 3.º da referida Lei;
 - b) Não é responsável pela obtenção ou acesso às informações que motivam a denúncia ou a divulgação pública, exceto nos casos em que a obtenção ou acesso às informações constitua crime.
5. O disposto anteriormente não prejudica a eventual responsabilidade dos denunciadores por atos ou omissões não relacionados com a denúncia ou a divulgação pública, ou que não sejam necessários à denúncia ou à divulgação pública de uma infração nos termos da referida Lei.

VIII. Receção e tratamento de denúncias

1. As denúncias são apresentadas verbalmente ou por escrito, por qualquer denunciante, assim qualificado nos termos da secção VI, ou anonimamente, de uma das seguintes maneiras:
 - a) Via telefónica, através do número +351 211 163 447;
 - b) Via postal registada, ao cuidado do *Chief Compliance Officer*, para a morada da sede social da OMIClear; ou
 - c) Endereço de correio eletrónico canaldenuncias@omiclear.pt, ao cuidado do *Chief Compliance Officer*.
2. Às denúncias apresentadas nos termos do número anterior é garantida a exaustividade, integridade e conservação da denúncia, a confidencialidade da identidade do(s) denunciante(s) e de qualquer terceiro mencionado na denúncia, bem como o impedimento de acesso de pessoas não autorizadas.
3. As denúncias apresentadas verbalmente, através de linha telefónica com gravação são registadas, obtido o consentimento do denunciante, mediante:
 - a) Gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável; ou
 - b) Transcrição completa e exata da comunicação.
4. A pedido do denunciante, a denúncia verbal pode ser apresentada através de reunião presencial especialmente convocada para o efeito, sendo feito, obtido o consentimento do denunciante, o registo da reunião mediante:
 - a) Gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável; ou
 - b) Ata fidedigna.
5. Ao denunciante é permitido ver, retificar e aprovar a transcrição ou ata da comunicação ou da reunião, assinando-a.
6. Recebida a denúncia, o *Chief Compliance Officer*:
 - a) Notifica o denunciante, no prazo de sete dias, da receção da denúncia e informa-o, de forma clara e acessível, dos requisitos, autoridades competentes, forma e admissibilidade da denúncia externa, nos termos previstos na Lei n.º 93/2021;

- b) Efetua uma apreciação preliminar sobre a coerência e verosimilhança da comunicação e sobre a existência de indícios suficientes e razoáveis para a promoção de um Processo de Averiguação sobre a infração comunicada.
- 7. Sempre que seja conhecida a identidade do denunciante, o mesmo poderá ser contactado, de forma a serem clarificados aspetos da comunicação que sejam considerados incompletos, insuficientes ou equívocos e apuradas, completadas ou esclarecidas informações consideradas relevantes para a apreciação preliminar, salvo em casos de pedido expresso em contrário do denunciante ou em casos em que haja motivos razoáveis para crer que o contacto pode comprometer a proteção do denunciante.
- 8. A apreciação preliminar prevista na alínea b) do n.º 6 da presente secção deve basear-se nas informações obtidas do denunciante e sobre a mesma deve ser elaborado um relatório (“Relatório Preliminar”) pelo *Chief Compliance Officer* em que sejam ponderados os seguintes fatores:
 - a) O tipo de infração;
 - b) A plausibilidade do conteúdo da comunicação;
 - c) A aparência de infração da situação identificada;
 - d) A viabilidade prática de um eventual Processo de Averiguação, com identificação de potenciais obstáculos ou condicionantes relevantes;
 - e) A identificação de quaisquer pessoas que possam estar envolvidas ou ter conhecimento de factos relevantes para a apreciação da infração comunicada, tendo em vista a futura realização de diligências de averiguação.
- 9. O Relatório Preliminar deve ser concluído em prazo não superior a 20 dias desde a data da receção da denúncia e disponibilizado, de imediato, ao Comité de Auditoria e Cumprimento.
- 10. O Comité de Auditoria e Cumprimento procede à análise e discussão do Relatório Preliminar, bem como da respetiva documentação de apoio, aprovando, fundamentadamente, no prazo máximo de 10 dias desde a disponibilização do Relatório Preliminar:
 - a) O prosseguimento de diligências internas para identificação da infração em causa (“Processo de Averiguação”) e o prazo máximo para a conclusão do Processo de Averiguação, o qual, salvo casos justificados, não deve exceder os 30 dias desde a data da decisão do Comité de Auditoria e Cumprimento que o instaure;
 - b) A rejeição da comunicação;
 - c) A proposta ao Conselho de Administração de aprovação de medidas corretivas destinadas à sanção da infração em causa (“Medidas de Sanação”) e o prazo máximo para implementação das mesmas, caso se decida pela desnecessidade de instauração de um Processo de Averiguação, por o Relatório Preliminar permitir a completa e fundamentada identificação da infração.
- 11. O *Chief Compliance Officer* deve informar, por escrito e no prazo máximo de cinco dias, o denunciante, da decisão do Comité de Auditoria e Cumprimento, salvo se a divulgação de tal informação possa contender com o cumprimento de obrigações legais ou ordens legítimas das autoridades.

IX. Processo de Averiguação

1. O Processo de Averiguação é conduzido pelo *Chief Compliance Officer* e supervisionado pelo Comité de Auditoria e Cumprimento.
2. Atendendo ao objeto, complexidade ou gravidade da infração comunicada, podem ser contratados auditores externos ou consultores jurídicos, como estrutura de apoio à condução do Processo de Averiguação.
3. As entidades que atuam como suporte externo à condução dos Processos de Averiguação guardam segredo dos factos e informações de que tenham conhecimento por causa, ou no âmbito, do Processo de Averiguação, cumprindo as disposições do presente Procedimento.
4. No âmbito do Processo de Averiguação e da apreciação da infração em causa, o *Chief Compliance Officer* deve ter em conta eventuais situações de conflito de interesses por parte do denunciante ou das pessoas que colaborem com o Processo de Averiguação.
5. Para efeitos do número anterior, considera-se em situação de conflito de interesses a pessoa que se encontre em circunstâncias de diminuição ou afetação da sua isenção ou imparcialidade de atuação, análise ou decisão, nomeadamente em virtude (i) da pessoa e/ou matéria objeto do Processo de Averiguação ou (ii) de as pessoas em causa, ou o seu cônjuge, algum parente ou afim em linha reta ou até ao 2.º grau da linha colateral, bem como qualquer pessoa com quem viva em união de facto e/ou em economia comum poderem vir a obter qualquer benefício ou sofrer uma desvantagem, ainda que imaterial, em resultado do desfecho do Processo de Averiguação.
6. O Processo de Averiguação pode incluir a realização das seguintes diligências por parte do *Chief Compliance Officer* ou do Comité de Auditoria e Cumprimento, quando assim se revele necessário:
 - a) Recolha de documentos ou informações;
 - b) Realização de entrevistas a pessoas consideradas relevantes para o apuramento dos factos em apreço;
 - c) Condução de auditorias internas ou externas;
 - d) Elaboração de um relatório final (“Relatório Final”) com:
 - i. A descrição das diligências efetuadas;
 - ii. Uma exposição dos fatos relevantes e respetiva apreciação crítica;
 - iii. A identificação das normas legais, contabilísticas ou regulamentares aplicáveis; e
 - iv. As conclusões alcançadas;
 - e) Outras diligências que se apresentem adequadas e proporcionais à gravidade da infração sob averiguação.

X. Relatório Final

1. Compete ao *Chief Compliance Officer* elaborar uma proposta de Relatório Final e de adoção de eventuais Medidas de Sanação.
2. O Relatório Final deve ser aprovado pelo Comité de Auditoria e Cumprimento em prazo não superior a dois meses após a discussão do Relatório Preliminar.

3. O prazo previsto no número anterior pode ser alargado por deliberação da Comité de Auditoria e Cumprimento, sob proposta do *Chief Compliance Officer*, sempre que a complexidade do caso ou a morosidade das diligências a efetuar o justifiquem.

XI. Medidas de Sanação

1. Se as conclusões do Relatório Final o justificarem, o Comité de Auditoria e Cumprimento deve, ainda, propor a aprovação pelo Conselho de Administração de Medidas de Sanação.
2. As Medidas de Sanação podem incluir, nomeadamente:
 - a) A aprovação de alterações aos procedimentos, regras ou métodos de gestão de riscos, de controlo interno, de auditoria interna ou de outras políticas da Sociedade;
 - b) A introdução ou divulgação, consoante aplicável, de retificações ou ajustamentos a documentos ou informações;
 - c) A comunicação às entidades administrativas e/ou autoridades competentes;
 - d) A propositura de processo judicial;
 - e) A propositura de processo disciplinar;
 - f) A suspensão ou cessação de relações contratuais;
 - g) A suspensão ou destituição do exercício de funções como membro de órgão social da OMIClear.

XII. Notificação ao Denunciante

1. No prazo máximo de três meses a contar da receção da denúncia, o *Chief Compliance Officer* informa o denunciante, por escrito, sobre as medidas adotadas ou previstas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação, salvo se a divulgação de tal informação possa contender com o cumprimento de obrigações legais ou ordens legítimas das autoridades.
2. Na comunicação prevista no número anterior, deve ter-se em conta os deveres de sigilo que incidam sobre a sociedade, os direitos e interesses legítimos dos seus trabalhadores, prestadores de serviços, membros de órgãos sociais e acionistas e de terceiros.
3. O denunciante pode requerer, a qualquer momento, que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada à denúncia por si efetuada no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão.

XIII. Apresentação de denúncia externa ou divulgação pública

O denunciante goza da faculdade de apresentar denúncia externa ou de recorrer à divulgação pública de uma infração, nos termos previstos no artigo 12.º da Lei n.º 93/2021.

XIV. Confidencialidade

1. A identidade do denunciante, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, têm natureza confidencial e são de acesso restrito ao *Chief*

Compliance Officer, só podendo ser divulgadas em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial.

2. Sem prejuízo do disposto em outras disposições legais aplicáveis ao caso concreto, a divulgação da informação é precedida de comunicação escrita ao denunciante, indicando os motivos da divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados.
3. A obrigação de confidencialidade referida estende-se, ainda, a quem tiver recebido informações sobre denúncias, ainda que não responsável ou incompetente para a sua receção e tratamento.

XV. Tratamento de dados pessoais

1. O tratamento de dados pessoais observa o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679, e 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.
2. Os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados, devendo ser imediatamente apagados.

XVI. Proibição de retaliação contra o denunciante

1. É proibido praticar atos de retaliação contra o denunciante, nomeadamente todo e qualquer ato ou omissão que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e motivado por uma denúncia interna, externa ou divulgação pública, cause ou possa causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais.
2. Presumem-se motivados por denúncia interna, externa ou divulgação pública, até prova em contrário, os atos previstos no artigo 21.º da Lei n.º 93/2021.

XVII. Conservação de reclamações e denúncias

1. A OMIClear mantém, junto do Departamento de *Compliance*, um registo das reclamações e das denúncias recebidas, conservando-as pelo prazo mínimo de cinco anos.
2. O prazo referido anteriormente pode ser estendido caso se verifique a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à reclamação ou denúncia.

XVIII. Língua

1. O presente Procedimento foi elaborado na língua portuguesa e traduzido para a língua inglesa, conforme Anexo I ao presente Procedimento, do qual faz parte integrante.
2. Em caso de discrepância entre a tradução e a versão portuguesa, prevalece a versão portuguesa.

XIX. Aprovação e revisão

1. O presente Procedimento foi aprovado pelo Conselho de Administração e é objeto de revisão sempre que necessário.
2. A fim de avaliar a eficácia das disposições nela contida, o presente Procedimento deve ser objeto de avaliação pelo *Chief Internal Audit* a cada três anos.

Anexo I

Whistleblowing and Complaints Management's Procedure

I. Purpose and scope

1. This Procedure establishes a set of internal rules and procedures that constitute the system of reception, processing, treatment, and subsequent procedures to be adopted following the communications regarding complaints and the whistleblowing, under the terms of the following sections.
2. The present Procedure intends to implement in OMIClear the obligations established by the Law n.º 93/2021, of the 20th of December, and for the correct interpretation and adoption of this Procedure, the consultation of the mentioned Law is not waived.

II. Complaint's definition

1. For the purposes of this Procedure, any communication received by OMIClear from its Participants regarding the conduct or behavior related to the performance or non-compliance of OMIClear is considered a complaint.
2. Notwithstanding the foregoing, it is established that:
 - a. Complaints regarding any misconduct by OMIClear's Employees or Participants are dealt with in accordance with the rules established in the OMI Group's Code of Ethics and Conduct;
 - b. Complaints regarding the application of sanctions by OMIClear are dealt with in accordance with the rules established in the OMIClear Rulebook.

III. Reception and handling of complaints

1. Complaints can be sent:
 - a. By registered post, for the care of the Chief Compliance Officer, to the address of the registered office of OMIClear; or
 - b. Through the email address compliance@omiclear.pt.
2. If a complaint is improperly received by an employee of OMIClear, it must be immediately forwarded to the Chief Compliance Officer.
3. Upon receipt of a complaint, the Chief Compliance Officer immediately notifies the Audit and Compliance Committee and the Chief Operating Officer and initiates all appropriate internal actions to verify the allegations contained in the complaint.
4. The internal acts provided for in the previous number are carried out independently of the OMIClear employees who may be involved in the subject of the complaint.
5. The internal acts provided for in the number 3 of this section may involve other OMIClear's employees or external professional assistance, as appropriate.

6. Upon completion of the internal acts provided for in the number 3 of this section, the Chief Compliance Officer produces a written report on its findings in relation to the complaint, making recommendations on appropriate action and/or a review of policies/procedures, as appropriate.
7. The report provided for in the previous number is submitted to the Director of Operations, for knowledge, and to the Audit and Compliance Committee for approval.
8. After the approval by the Audit and Compliance Committee, the Chief Compliance Officer notifies the Participant about the measures adopted or to be adopted to correct the situation.
9. The Chief Compliance Officer is responsible for ensuring that all complaints received are handled in a fair and reasonable manner, within a period appropriate to the complaint in question and in accordance with the rules established in this procedure.

IV. Appeal of the decision on complaints

1. OMIClear's Board of Directors is the competent body to consider any appeal lodged by a claimant.
2. Upon receipt of the appeal, the Chief Compliance Officer must forward it to the secretary of the Board of Directors of OMIClear, accompanied by the complaint file with all the information and documents related to it.

V. Whistleblowing's definition

1. For the purposes of this Procedure, whistleblowing is considered to be the communication made by a whistleblower regarding infringements committed, which are being committed or whose commission can reasonably be foreseen, as well as attempts to conceal such infringements related to violations of the law, the rules contained in any internal documents or regulations, recommendations or guidelines applicable to OMIClear, regardless of whether such infractions are committed through acts or omissions.
2. The communicable offenses under this Procedure are the ones provided in article 2 of Law n.º. 93/2021, of the 20th of December, namely, but not limited to, those relating to:
 - a. Public contracting;
 - b. Financial services, products and markets and prevention of money laundering and terrorist financing;
 - c. Product safety and compliance;
 - d. Transport security;
 - e. Protection of the environment;
 - f. Radiation protection and nuclear safety;
 - g. Food and animal food safety, animal health and animal welfare;
 - h. Public health;
 - i. Consumer protection;
 - j. Protection of privacy and personal data and security of the network and information systems;

- k. Any accounting and financial matters, including acts or omissions harmful to the European Union's financial interests;
- l. Internal market rules, including competition and state aid rules, as well as corporate tax rules;
- m. Violent crime, especially violent and highly organized crime.

VI. Whistleblower's definition

1. Pursuant to article 5 of the Law n.º 93/2021 and for the purposes of this Procedure, it is considered a whistleblower the natural person who discloses an offense based on information obtained in the context of his professional activity, namely:
 - a. OMIClear's workers;
 - b. OMIClear's service providers, contractors, subcontractors and suppliers, as well as any persons acting under their supervision and direction;
 - c. OMIClear's shareholders and any member of the Board of Directors or members of any other social body of the Company;
 - d. OMIClear's volunteers and interns, regardless of whether they are paid or unpaid.
2. It is also considered a whistleblowing the complaint or public disclosure of an offense based on information obtained in a professional relationship that has ended, as well as during the recruitment process or during another phase of pre- contractual relationship of a constituted or unincorporated professional relationship.

VII. Whistleblower's protection measures

1. The whistleblower benefits from the protection provided by Law n.º 93/2021, when he denounces or publicly discloses, in good faith and having serious grounds to believe that the information is true at the time of the whistleblowing or public disclosure, an infringement through the means of denunciation made available in accordance with the rule of precedence provided for in the article 7 of the abovementioned Law.
2. The protection conferred is extendable, with the necessary adaptations, to:
 - a. Any natural person who assists the whistleblower in the whistleblowing procedure and whose assistance must be confidential, including union representatives or workers' representatives;
 - b. Any third party who is linked to the whistleblower, namely a co-worker or family member, and may be retaliated against in a professional context; and
 - c. Any legal person or similar entities that are owned or controlled by the whistleblower, for which the whistleblower works or with which he is somehow connected in a professional context.
3. Whistleblowers are entitled, in general terms, to legal protection and may benefit from measures to protect witnesses in criminal proceedings. Whistleblowers also enjoy all guarantees of access to the courts to defend their legally protected rights and interests.

4. The denunciation or public disclosure of an infraction, made in accordance with the requirements imposed by Law n.º 93/2021, does not, in itself, constitute grounds for disciplinary, civil, administrative or criminal liability of the whistleblower. A whistleblower who publicly reports or discloses an infringement in accordance with legally imposed requirements:
 - a. It is not liable for the violation of any restrictions on the communication or disclosure of information contained in the denunciation or public disclosure, without prejudice to paragraph 3 of article 3 of the aforementioned Law;
 - b. Is not responsible for obtaining or accessing information that motivates the complaint or public disclosure, except in cases where obtaining or accessing information constitutes a crime.
5. The foregoing does not affect any liability of the complainants for acts or omissions unrelated to the complaint or public disclosure, or which are not necessary for the denunciation or public disclosure of an infraction under the terms of said Law.

VIII. Whistleblowing reception and handling

1. The whistleblowing may be presented orally or in writing, by any whistleblower, so qualified under the terms of section IV, or anonymously, in one of the following ways:
 - a. By telephone, through the number +351 211 163 447;
 - b. Registered post, for the care of the Chief Compliance Officer, to the address of the registered office of OMIClear; or
 - c. Email address canaldenuncias@omiclear.pt, for the attention of the Chief Compliance Officer.
2. To all the whistleblowing submitted under the terms of the previous number OMIClear's guarantee the completeness, integrity and preservation of the whistleblowing, the confidentiality of the identity of the whistleblower(s) and of any third party mentioned in the communication, as well as the impediment of access to persons not authorized.
3. The whistleblowing submitted orally, via a recorded telephone line, are registered, with the consent of the whistleblower, by means of:
 - a. Recording of the communication on a durable and retrievable medium; or
 - b. Complete and accurate transcript of the communication.
4. At the request of the whistleblower, the verbal denunciation can be presented through a face-to-face meeting specially convened for this purpose, being made, after obtaining the whistleblower's consent, the recording of the meeting by means of:
 - a. Recording of the communication on a durable and retrievable medium; or
 - b. Trustworthy minutes.
5. The whistleblower is allowed to see, rectify and approve the transcript or minutes of the communication or meeting, signing it.
6. Upon receipt of the communication, the Chief Compliance Officer:
 - a. Notifies the whistleblower, within seven days, of the receipt of the complaint and informs him, in a clear and accessible way, of the requirements, competent

- authorities, form and admissibility of the external whistleblowing, under the terms provided for in Law n.º 93/2021;
- b. Conducts a preliminary assessment of the consistency and verisimilitude of the communication and of the existence of sufficient and reasonable evidence for the promotion of an Investigation Process on the reported infringement.
7. Whenever the identity of the whistleblower is known, he may be contacted to clarify aspects of the communication that are considered incomplete, insufficient, or equivocal and to ascertain, complete or clarify information considered relevant for the preliminary assessment, except in cases that the whistleblower expressly request the contrary or in cases where there are reasonable grounds to believe that the contact may compromise the whistleblower's protection.
 8. The preliminary assessment provided for in subparagraph b) of paragraph 6 of this section must be based on the information obtained from the whistleblower and the Chief Compliance Officer must prepare a report ("Preliminary Report") in which the following factors should be considered:
 - a. The type of infringement;
 - b. The plausibility of the communication's content;
 - c. The appearance of a violation of the identified situation;
 - d. The practical feasibility of an eventual Investigation Process, with the identification of potential obstacles or relevant constraints;
 - e. The identification of any persons who may be involved or who may have knowledge of facts relevant to the assessment of the reported infraction, with a view to carrying out further investigation procedures.
 9. The Preliminary Report must be completed within a period not exceeding 20 days from the date of receipt of the whistleblowing and immediately made available to the Audit and Compliance Committee.
 10. The Audit and Compliance Committee analyzes and discusses the Preliminary Report, as well as the respective supporting documentation, approving, on grounds, within a maximum period of 10 days from the availability of the Preliminary Report:
 - a. The continuation of internal steps to identify the infraction in question ("Investigation Process") and the maximum period for the conclusion of the Investigation Process, which, except in justified cases, must not exceed 30 days from the date of date of the decision of the Audit and Compliance Committee that establishes it;
 - b. The rejection of the whistleblowing;
 - c. The proposal to the Board of Directors for the approval of corrective measures aimed at remedying the infringement in question ("Remedy Measures") and the maximum period for their implementation, if it decides that it is unnecessary to initiate an Investigation Process, for the Preliminary Report allows for the complete and substantiated identification of the infraction.
 11. The Chief Compliance Officer must inform the whistleblower, in writing and within a maximum period of five days, about the Audit and Compliance Committee's decision, unless the

disclosure of such information may conflict with the fulfillment of legal obligations or legitimate orders from the authorities.

IX. Investigation Process

1. The Inquiry Process is conducted by the Chief Compliance Officer and supervised by the Audit and Compliance Committee.
2. Given the object, complexity or seriousness of the reported violation, external auditors or legal advisors may be used, as a support structure for conducting the Investigation Process.
3. The entities that act as external support for the conduction of the Investigation Processes keep the facts and information of which they have knowledge because of, or within the scope, of the Investigation Process, in compliance with the provisions of this Procedure.
4. Within the scope of the Investigation Process and the assessment of the infringement in question, the Chief Compliance Officer must consider possible situations of conflict of interest on the part of the whistleblower or persons who collaborate with the Investigation Process.
5. For the purposes of the previous number, a person who finds himself in circumstances of diminishing or affecting his exemption or impartiality of action, analysis or decision is considered to be in a situation of conflict of interest, namely due to (i) the person and/ or matter object of the Investigation Process or (ii) of the persons concerned, or their spouse, any relative or similar in a direct line or up to the 2nd degree of the collateral line, as well as any person with whom they live in a union of fact and/or common economy may obtain any benefit or suffer a disadvantage, even if immaterial, as a result of the outcome of the Investigation Process.
6. The Investigation Process may include the performance of the following steps by the Chief Compliance Officer or the Audit and Compliance Committee, when deemed necessary:
 - a. Collection of documents or information;
 - b. Conducting interviews with people considered relevant for the investigation of the facts in question;
 - c. Conducting internal or external audits;
 - d. Preparation of a final report (“Final Report”) with:
 - i. A description of the steps taken;
 - ii. An exposition of the relevant facts and respective critical appraisal;
 - iii. Identification of applicable legal, accounting or regulatory standards; and
 - iv. The conclusions reached;
 - e. Other measures that are appropriate and proportionate to the seriousness of the infraction under investigation.

X. Final Report

1. The Chief Compliance Officer must prepare a proposal for a Final Report and the adoption of any Remedial Measures.
2. The Final Report must be approved by the Audit and Compliance Committee within a period not exceeding two months after the discussion of the Preliminary Report.

3. The period provided for in the previous number may be extended by deliberation of the Audit and Compliance Committee, on a proposal from the Chief Compliance Officer, whenever the complexity of the case or the length of the steps to be carried out justify it.

XI. Healing Measures

1. If the conclusions of the Final Report so justify, the Audit and Compliance Committee must also propose the approval of Remedial Measures to the Board of Directors.
2. Remedy Measures may include, namely:
 - a. Approval of changes to procedures, rules or methods of risk management, internal control, internal audit or other Company policies;
 - b. The introduction or disclosure, as applicable, of corrections or adjustments to documents or information;
 - c. Communication to administrative entities and/or competent authorities;
 - d. The filing of legal proceedings;
 - e. The filing of disciplinary proceedings;
 - f. The suspension or termination of contractual relationships;
 - g. Suspension or dismissal from the exercise of functions as a member of the governing body of OMIClear.

XII. Whistleblower's Notification

1. Within a maximum period of three months from the receipt of the whistleblowing, the Chief Compliance Officer notifies the whistleblower, in writing, of the measures adopted or planned to follow up the communication, unless the disclosure of such information may contend with the fulfillment of legal obligations or legitimate orders from the authorities.
2. In the communication foreseen in the previous number, the duties of secrecy that affect the company, the rights and legitimate interests of its employees, service providers, members of governing bodies and shareholders and third parties must be considered.
3. The whistleblower may request, at any time, that the result of the analysis carried out on his communication to be communicated to him within 15 days after the respective conclusion.

XIII. External whistleblowing and public disclosure

The whistleblower has the power to do an externally whistleblowing or to resort to public disclosure of an infraction, under the terms provided in article 12 of the Law n.º 93/2021.

XIV. Confidentiality

1. The identity of the whistleblower, as well as the information that, directly or indirectly, allows the deduction of his/her identity, are confidential and are of restricted access to the Chief Compliance Officer, and may only be disclosed as a result of a legal obligation or a court decision.

2. Without prejudice to the provisions of other legal provisions applicable to the specific case, the disclosure of information is preceded by a written communication to the whistleblower, indicating the reasons for disclosing the confidential data in question, unless the provision of this information jeopardizes investigations or legal proceedings related.
3. The aforementioned obligation of confidentiality also extends to anyone who has received information about complaints, even if they are not responsible or incompetent for their reception and treatment.

XV. Personal data

1. The processing of personal data complies with the provisions of the General Data Protection Regulation, approved by Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council, of 27 April 2016, and in Law n.º. 58/2019, of 8th of August, which ensures the implementation, in the national legal system, of Regulation (EU) 2016/679, and in Law no. for the purpose of preventing, detecting, investigating, or prosecuting criminal offenses or enforcing criminal sanctions.
2. Personal data that are clearly not relevant to the handling of the complaint are not kept and must be immediately deleted.

XVI. Prohibition of retaliation against the whistleblower

1. It is prohibited to carry out retaliatory acts against the whistleblower, namely all acts or omissions that, directly or indirectly, occurring in a professional context and motivated by an internal or external whistleblowing or public disclosure, cause or may cause the whistleblower, in a way unjustified, property or non-property damage.
2. Acts provided for in article 21 of Law n.º 93/2021 are presumed motivated by internal or external whistleblowing or public disclosure, until proven otherwise.

XVII. Retention of complaints and whistleblowing

1. OMIClear maintains, with the Compliance Department, a register of complaints and whistleblowing received, keeping them for a minimum period of five years.
2. The period referred to above may be extended if judicial or administrative proceedings relating to the claim or denunciation are pending.

XVIII. Language

1. This policy is prepared in Portuguese and translated into English, according to Annex I to this Procedure, of which it forms an integral part.
2. In case of any discrepancy between the translation and the Portuguese version, the Portuguese version should prevail.

XIX. Approval and review

1. This Procedure was approved by the Board of Directors and is subject to revision whenever necessary.
2. To assess the effectiveness of the provisions contained therein, this Procedure must be evaluated by the Chief Internal Audit, at least, every three years.