

# **FINANCIERA**

---

*El Corte Inglés*



**FAQ's**

**Canal Abierto**  
**#asuacondutainteressa**

# Índice

- **01.**  
Canal abierto 01
- **02.**  
Denúncia - Geral 03
- **03.**  
Segurança e confidencialidade das denúncias 06
- **04.**  
Dicas e boas práticas 07

# Canal Abierto

## ► 1.1. O que é o Canal Abierto?

O Canal Abierto é o meio pelo qual a Financiera El Corte Inglés, E.F.C. S.A. (doravante “Financiera” ou a “Empresa”), e as entidades dentro do seu perímetro, Financiera El Corte Inglés, S.F.C., S.A., localizadas em Portugal (doravante “Financeira”), têm de comunicar qualquer conduta que envolva uma violação do Código Geral de Conduta ou que possa envolver infrações penais ou administrativas graves ou muito graves. ou violações da legislação da União Europeia para a Empresa.

## ► 1.2. Quais são as suas características?

As principais características do Canal Abierto são as seguintes:

- Política de Portas Abertas: qualquer funcionário, fornecedor, cliente ou terceiro que se relacione com a Financiera ou com a sua subsidiária em Portugal pode aceder a este canal.
- A plataforma de acesso ao Canal Abierto é gerida por um fornecedor externo (NAVEX), e as comunicações serão geridas pelas equipas internas correspondentes.
- A proibição estrita de retaliação ou qualquer tipo de consequência negativa por ter apresentado uma queixa, exceto a adoção de medidas disciplinares adequadas quando a investigação interna determinar que a queixa foi de má-fé.

## ► 1.3. Porque é necessário o Canal Abierto?

- A Financiera lançou o Canal Abierto com o objetivo de detetar e agir sobre comportamentos que violem o Código Geral de Conduta ou sejam contrários à nossa cultura, favorecendo um ambiente em que as pessoas possam falar claramente e ser verdadeiramente ouvidas. Além disso, alargou este canal à Financeira enquanto empresa sob o seu perímetro e sujeita à sua supervisão.

- Por outro lado, as normas legais aplicáveis à Financiera e às suas subsidiárias exigem que estas disponham de canais de informação específicos para reportar práticas contabilísticas ou de auditoria inadequadas, controlo interno ou influência inadequada sobre auditores externos, bem como infrações aos regulamentos sobre a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.
- Da mesma forma, um sistema de comunicação eficaz reforça nosso compromisso com a promoção de uma cultura ética e honesta, com a qual a Financiera e sua subsidiária estão firmemente comprometidas.

# Denúncia - Geral

## ► 2.1. Como posso ter acesso ao canal?

O Canal Abierto oferece a possibilidade de comunicar de forma confidencial ou anónima através da plataforma online. Acesso através do site <https://feci.ethicspoint.com> Este canal pode ser utilizado para apresentar denúncias tanto contra a Financiera como contra a sua subsidiária em Portugal. Depois de aceder à plataforma online, identifique a empresa a que corresponde a reclamação.

## ► 2.2. Que tipo de situações devo denunciar?

Através do Canal Abierto, podem ser denunciadas condutas contrárias à regulamentação aplicável ou ao Código Geral de Conduta. Reclamações ou consultas comerciais não podem ser enviadas através do Canal Abierto, que deve ser canalizado através dos meios já existentes em ambas as empresas.

## ► 2.3. Que informações me devem ser solicitadas quando comunico uma irregularidade?

Ao aceder ao Canal Abierto, é necessário fornecer os seus dados pessoais e de contacto, a menos que deseje denunciar anonimamente. Terá também de identificar a unidade onde ocorreram os eventos e a data em que estes ocorreram. É também importante que identifique as pessoas envolvidas como sendo as pessoas responsáveis ou as testemunhas dos eventos. Quanto mais informações fornecer, mais fácil será investigar e resolver os factos.

## ► 2.4. Porque razão devo comunicar o que sei?

A Financiera promove a ética, a responsabilidade e a transparência, e transfere estes valores para as entidades sob o seu perímetro, promovendo, através de iniciativas como o Canal Abierto, um ambiente em que se faça um discurso claro, que será fundamental na deteção e prevenção de condutas lesivas para os seus colaboradores, clientes e outros terceiros. bem como para si mesmo.

## ► **2.5. Para onde vão estas notificações? Quem pode ter acesso a elas?**

As comunicações enviadas diretamente através do Canal Abierto acessam um servidor seguro da EthicsPoint (NAVEX) que não faz parte do site da Empresa.

Estas comunicações são acedidas por pessoas especialmente designadas para a sua receção e análise, de forma a remeter a sua gestão e investigação para a equipa competente na Financeira, ou na sua filial em Portugal – Financeira – de acordo com o tipo de infração em causa ou a entidade em que ocorreu o incidente reportado. Todas as pessoas que tenham conhecimento das comunicações efetuadas através do Canal Abierto são obrigadas a manter sigilo profissional relativamente à identidade da pessoa que comunica.

## ► **2.6. Preciso de fornecer provas da situação que pretendo relatar?**

Apesar de não ser um requisito obrigatório, se tiver documentos, imagens, vídeos ou qualquer outra informação relacionada com a situação que vai relatar através do Canal Abierto, poderá incluí-la e será de grande ajuda para a sua gestão e investigação.

## ► **2.7. Como é tratada a minha notificação depois de eu a ter enviado? Quais são os próximos passos?**

Depois de comunicar a situação através da plataforma online, esta será registada no servidor seguro da EthicsPoint (NAVEX) e, dependendo da categoria da violação que selecionou, será recebida pela equipa adequada da Financiera para gestão e investigação, ou da Financeira.

Posteriormente, caso a equipa responsável pela sua gestão e investigação necessite de mais informações sobre a situação que denunciou, receberá uma mensagem através da plataforma online em que a sua reclamação foi registada.

Para responder, você poderá aceder utilizando o seu nome de usuário e senha. A qualquer momento, através desta plataforma, poderá aceder e verificar o estado da notificação, bem como fornecer novos dados. Este será o meio de comunicação com a equipa responsável pela sua gestão e investigação.

Recomendamos que aceda à plataforma com frequência e verifique o estado da sua notificação, pois é o único meio de comunicação com a equipa responsável pela investigação. Você também poderá ver o resultado do caso.

## ► **2.8. Quanto tempo demorará a fase de investigação?**

A duração da investigação das comunicações dependerá da violação comunicada, bem como dos detalhes que forneceu na situação por si relatada. Caso a equipa designada para a gestão e investigação considere necessário obter informações adicionais, entrará em contacto consigo através da plataforma online do Canal Abierto.

## ► **2.9. Devo preocupar-me com represálias por ter denunciado através do Canal Abierto?**

A Financiera não tolera qualquer tipo de represálias ou ameaças contra pessoas que, de boa-fé, acedem ao Canal Abierto para denunciar um facto de que tenham conhecimento. Caso se verifique que um trabalhador não cumpriu este compromisso, ficará sujeito às medidas disciplinares correspondentes, tanto na Financiera como na sua filial portuguesa.

## ► **2.10. Durante quanto tempo poderei aceder à minha notificação através da plataforma online do Canal Abierto? Se a minha notificação estiver fechada, ainda poderei aceder à mesma?**

Poderá aceder à sua notificação até que esta seja encerrada pela equipa designada para a sua gestão e investigação.

## ► **2.11. Serei informado sobre o resultado da investigação? Como?**

Ao aceder à plataforma online Canal Abierto com o seu nome de utilizador e palavra-passe, poderá visualizar as atualizações que ocorreram e o estado do processamento da sua comunicação. Em qualquer caso, por se tratar de informação confidencial, não receberá detalhes da decisão tomada relativamente à situação que denunciou, nem sobre as eventuais medidas disciplinares que, caso existam, tenham sido decididas adotar.

# Segurança e confidencialidade das denúncias

- **3.1. Sempre que denunciamos uma situação a partir de um computador da Financiera, ou da sua subsidiária, gera um log que é arquivado nos servidores da Financiera. Posso ser identificado como a pessoa que relatou a situação?**

O sistema do Canal Abierto, através do website da EthicsPoint, não gera nem mantém quaisquer registos de ligação interna com endereços IP, pelo que não estará disponível qualquer informação que ligue o seu computador ao Canal Abierto. Lembre-se que você também pode aceder o Canal Abierto através de outro computador que esteja fora da rede Financiera usando o endereço do site do Canal Abierto.

- **3.2. As comunicações através do Canal Abierto são seguras?**

O Canal Abierto é gerido no site da EthicsPoint e não armazena nenhum registo de conexão interna com o endereço IP. Desta forma, nenhuma informação será capaz de ligar o seu computador ao Canal Abierto.

# Dicas e boas práticas

## ► 4.1. Confidencialidade ou anonimato?

Nas comunicações confidenciais, apenas fornece a sua identidade às pessoas especialmente designadas pelo fornecedor terceiro para receber a sua notificação (através do portal online), bem como às pessoas da Financiera e da sua subsidiária encarregadas da sua gestão e investigação, dependendo do tipo de violação em questão e do local em que ocorreu. A sua identidade pode ser divulgada a terceiros quando tiver previamente dado o seu consentimento para o fazer como parte da investigação interna que está a ser realizada.

Por outro lado, se a denúncia for anónima, podemos não ter dados suficientes para realizar uma investigação completa, pelo que é importante que, nesse caso, forneça o máximo de informação possível sobre a situação ou comportamento que está a denunciar. Lembramos que você poderá acessar a plataforma para verificar se há mensagens solicitando informações adicionais que ajudarão na investigação interna.

## ► 4.2. Estou ciente de que algumas pessoas estão envolvidas em condutas pouco éticas, mas isso não me afeta. Por que me devo me preocupar em comunicar isso?

A Financiera e sua subsidiária estão firmemente comprometidas com uma cultura ética e honesta e, portanto, promovem um ambiente de trabalho positivo em que a ética, a responsabilidade e a transparência nos negócios prevalecem. Para defender estes princípios, é essencial que colabore, comunicando quaisquer situações de que tenha conhecimento na Financiera e na sua subsidiária e que lhe pareçam contrárias aos regulamentos internos e/ou à legislação em vigor. A denúncia deste tipo de situação é essencial na deteção e prevenção de condutas que possam ser prejudiciais não só à Financiera e à sua subsidiária, mas também aos colaboradores, clientes ou outros terceiros com quem a Empresa interaja. Ao simples sinal de suspeita, denuncie.

► **4.3. Não tenho a certeza se o que observei ou ouvi constitui uma violação dos regulamentos internos ou envolve uma conduta pouco ética, mas a verdade é que não o considero muito adequado. O que devo fazer?**

Denunciar. Ao aceder ao Canal Abierto encontrará um formulário a preencher que o ajudará a preparar e apresentar a sua denúncia. É preferível comunicar uma situação que se revele inofensiva, em vez de permitir que potenciais comportamentos inadequados não sejam controlados porque não tem a certeza se o foram.

► **4.4. O que acontece se me lembrar de algo importante sobre o incidente depois de o ter relatado? E se a entidade quiser fazer-me perguntas adicionais sobre a situação relatada?**

Ao submeter uma denúncia através do site do Canal, receberá um nome de utilizador único e ser-lhe-á pedido que defina uma palavra-passe, que o ajudará a voltar a aceder à notificação original que submeteu no Canal Abierto, caso considere necessário adicionar detalhes ou responder às perguntas que lhe foram colocadas por uma pessoa da equipa de investigação.

► **4.5. A minha notificação é acompanhada de forma tão segura como foi inicialmente notificada?**

Todas as comunicações que ocorrem através do Canal Abierto têm o mesmo grau de confidencialidade que a notificação inicial. Da mesma forma, no caso de ter preferido comunicar anonimamente, todas as comunicações que ocorram através do Canal Abierto serão protegidas pelo anonimato, salvo indicação em contrário.

► **4.6. Caso não tenha acesso à Internet, posso comunicar uma situação?**

Pode denunciar uma situação através do Canal Abierto através de qualquer computador que tenha acesso à Internet. Caso não tenha acesso a um computador, poderá apresentar a sua comunicação através de uma reunião marcada com as equipas correspondentes. Escreva-nos para [financeira.eci@financeiraelcorteingles.com.pt](mailto:financeira.eci@financeiraelcorteingles.com.pt)

► Se a sua reclamação corresponder à Financeira El Corte Inglés, S.F.C., S.A., escreva-nos para [financiera.eci@financieraelcorteingles.com.pt](mailto:financiera.eci@financieraelcorteingles.com.pt)

**FINANCIERA**  
El Corte Inglés