

**bankinter.**

# **Processo Devida Diligência em Direitos Humanos**

## Índice

1. Contexto.....	3
2. Devida diligência.....	4
I. Áreas envolvidas.....	4
II. Processo de identificação e avaliação dos riscos.....	4
III. Dimensões da devida diligência e ferramentas de mitigação.....	6
IV. Processo de reparação perante efeitos adversos nos direitos humanos.....	9

## Contexto

O Bankinter compromete-se a respeitar e promover os direitos humanos, nos meios onde realiza as suas operações, reconhecidos pela comunidade internacional e estabelecidos nos seguintes acordos:

- A Carta Internacional dos Direitos Humanos das Nações Unidas, que se desenvolve em: a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional sobre os Direitos Cívicos e Políticos e o Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais.
- A Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho, divididos em quatro categorias: a liberdade de associação e a liberdade sindical e o reconhecimento efetivo do direito de negociação coletiva, a eliminação do trabalho forçado ou obrigatório, a abolição do trabalho infantil e a eliminação da discriminação em matéria de emprego e ocupação, e as suas oito convenções fundamentais.
- A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.
- Os Princípios Orientadores sobre as Empresas e os Direitos Humanos das Nações Unidas.
- As diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais.
- O Pacto Mundial das Nações Unidas.
- Os Princípios do Equador.
- Os Princípios da Banca Responsável da Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Ambiente (UNEP FI).

Definindo estes acordos como guias, o banco estabeleceu, em 2018, uma Política de Direitos Humanos que inclui o seu compromisso com o respeito, apoio e proteção dos direitos humanos no desenvolvimento da sua atividade e na sua relação com os grupos de interesse dentro do meio onde realiza as suas operações: trabalhadores, clientes, fornecedores e outros parceiros comerciais; sempre sob o lema da ONU: “proteger, respeitar, resolver”.

## Devida diligência

### I. Áreas envolvidas

Para desenvolver o processo de implementação da Política de Direitos Humanos, o banco desenvolveu um processo de devida diligência no qual participam as áreas diretamente envolvidas na sua gestão:

1. Área de Assessoria Jurídica
2. Área de Cumprimento Normativo
3. Área de Riscos/CRO
4. Área da Banca Digital
5. Área de Pessoas, Comunicação Corporativa e Qualidade
6. Área da Banca de Investimento
7. Área da Relação com Investidores
8. Área da Sustentabilidade
9. Área da Eficiência e Transformação

### II. Processo de identificação e avaliação dos riscos

Com o objetivo de identificar os eventos de violação dos direitos humanos foi utilizada como ponto de partida a lista dos direitos humanos incluídos no Guia de Avaliação e Gestão do Impacto sobre os Direitos Humanos da IFC.

O Bankinter analisou ao longo da sua cadeia de valor e na sua relação com os seus grupos de interesse os possíveis eventos de violação, tendo em conta a sua relação com os princípios um e dois dos Princípios Orientadores do Pacto Mundial, a sua relação com os compromissos estabelecidos na Política de Direitos Humanos do Grupo Bankinter, assim como com os mecanismos de mitigação.

Após está análise, foi identificado um possível risco de violação nestes grupos de interesse:

- trabalhadores
- clientes (diferenciando entre particulares e empresas)
- fornecedores de produtos e serviços
- potenciais clientes
- mulheres
- crianças
- pessoas idosas

- comunidades locais
- trabalhadores migrantes
- trabalhadores contratados por um terceiro
- comunidades indígenas

O facto do Grupo ter operações exclusivamente em países da União Europeia reduz os riscos de impacto direto da sua atividade nos seguintes grupos: mulheres, crianças, trabalhadores migrantes ou comunidades indígenas.

Contudo, devido à própria atividade financeira da entidade, identificam-se como relevantes os grupos de interesse: trabalhadores, clientes, fornecedores e o meio.

No processo de devida diligência foram incluídos os seguintes riscos, quer seja pela atividade direta do banco, quer por possíveis riscos derivados da sua atividade financeira:

- Tráfico de pessoas
- Trabalhos forçados
- Trabalho infantil
- Liberdade de associação
- O direito de negociação coletiva
- Igualdade de remuneração
- Discriminação
- Conciliação familiar
- Direito à privacidade
- Direito a condições de trabalho justas e favoráveis

O Bankinter compromete-se a respeitá-los e a promover o respeito dos mesmos em toda a sua cadeia de valor.

A metodologia aplicada na avaliação e gestão dos riscos, assim como na avaliação e gestão dos potenciais riscos, consiste numa primeira avaliação de cada risco, atribuindo uma pontuação com um critério baseado em duas variáveis:

- Impacto, fatores a considerar:
  - Envolvimento do banco: Direto/Indireto.
  - Gravidade do impacto social ou ambiental.
  - Capacidade de reparação.
- Probabilidade, fatores a considerar:

- Recorrência.
- País no qual se realizam as atividades objeto de análise.
- Setor ou atividade.

**Impacto x Probabilidade = Gravidade do evento**

Ajustando tanto a probabilidade como o impacto, considerando os controlos (ações de mitigação) estabelecidos pelo banco para obter o risco residual que, com base numa escala de valores, categoriza os riscos em três níveis: alto, médio e baixo.

O resultado desta metodologia é um mapa de riscos que permite à entidade identificar quais são os aspetos significativos relativamente ao potencial risco de violação dos direitos humanos. Este mapa mostra que o facto de desenvolver as suas operações em Espanha, Portugal e Luxemburgo reduz os riscos de impacto direto da atividade do Banco nesta matéria. Contudo, devido à própria atividade da entidade, foram identificados como relevantes os riscos associados às suas operações de investimento e/ou financiamento. É nestas operações que o Banco estabelece e aplica controlos específicos para minimizar o risco residual.

Foi identificado um grupo de indicadores de desempenho para tornar eficazes os controlos de risco. A comunicação desta análise é anual, mas prevê-se que passe a ser trimestral, incluindo-a nas reuniões do Comité de Sustentabilidade como um ponto adicional da ordem de trabalhos.

O mapa dos riscos de violação dos direitos humanos é revisto anualmente pelo Departamento de Sustentabilidade, em conjunto com várias áreas envolvidas, como um exercício de melhoria contínua e para procurar novos mecanismos de mitigação, com o objetivo de minimizar o risco residual. O banco também vai tentar obter os recursos para formar e sensibilizar os seus grupos de interesse, nomeadamente os seus trabalhadores, sobre os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos.

### **III. Dimensões da devida diligência e ferramentas de mitigação**

O banco definiu o processo de devida diligência em quatro dimensões:

#### **1. Gestão de pessoas**

O Grupo não tolera qualquer prática que viole os direitos dos seus trabalhadores, aplicando as mais rigorosas normas em matérias relacionadas com os direitos humanos e estabelecendo políticas e medidas específicas em aspetos como a segurança, a saúde e o bem-estar, a diversidade e a igualdade, a conciliação, a acessibilidade, etc. Algumas das ferramentas de mitigação do banco são: o Código de Ética Profissional, o Sistema de Gestão de Acessibilidade Universal UNE 170001 e o sistema EFR (Empresa familiarmente responsável).

O Código de Ética Profissional (CEP), aplicável a todos os trabalhadores do Grupo, inclui, entre outros, os princípios da não violação dos Direitos Humanos, assim como os mecanismos e os Órgãos de Controlo. Os órgãos competentes para garantir o cumprimento do Código de Ética são o Comité de Prevenção Penal e Ética Profissional, a Divisão de Auditoria Interna, a Direção de Gestão de Pessoas e a Unidade de Cumprimento Normativo e Prevenção do Branqueamento de Capitais.

#### **2. Proteção do cliente**

O grupo procura estabelecer com os seus clientes uma relação equilibrada, transparente e clara, desenvolvendo produtos e serviços orientados para as suas necessidades e circunstâncias, garantindo o cumprimento das normas que regulam o uso dos dados pessoais. Para evitar uma possível violação destes direitos, o banco dispõe do Código de Ética Profissional, além de outras ferramentas, como a formação dos trabalhadores em matéria de gestão responsável e proteção de dados, testes aos clientes sobre conhecimentos financeiros ou a figura do Defensor do Cliente.

#### **3. Gestão responsável da cadeia de valor**

##### **A) Relativamente à sua atividade financeira:**

No âmbito dos Princípios do Equador e nos processos de devida diligência prévios à formalização de acordos de financiamento, investimento ou de qualquer outro tipo, e como base do processo implementado para mitigar os riscos dos direitos humanos, o Grupo compromete-se a avaliar as políticas e

práticas em matéria de Direitos Humanos das contrapartes e a agir de acordo com os princípios estabelecidos na Política de Direitos Humanos.

Para complementar a Política de Direitos Humanos, o Bankinter estabeleceu princípios e políticas com o objetivo de evitar o financiamento e investimento em atividades que possam ser contrárias aos princípios de sustentabilidade do Grupo, e desenvolveu mecanismos de exclusão nas áreas de negócio que têm um grande impacto ambiental, social ou económico, devido aos recursos que consomem, ao capital humano que aplicam ou à controvérsia que geram.

Para a atividade financeira, o grupo dispõe dos [Princípios de Sustentabilidade do Investimento](#), complementados por políticas/orientações setoriais para determinados setores:

- Setor defesa
- Setor agrícola
- Setor energético
- Setor extrativo

Com base na aprovação dos Princípios de Sustentabilidade do Investimento, o Bankinter realiza a análise das operações seguindo protocolos de escrutínio através das instruções setoriais das referidas orientações.

O objetivo é analisar as possíveis violações dos direitos humanos de grupos potencialmente afetados e de outras partes interessadas, tendo em conta o tamanho da empresa, a sua natureza e o contexto.

O cumprimento destes princípios e das políticas setoriais é responsabilidade da Unidade de Riscos e das Unidades de Negócio do Grupo.

No âmbito do investimento, o Bankinter dispõe de [uma Política de Exclusão da Bankinter Gestión de Activos](#), com o objetivo de evitar o investimento em empresas que realizem atividades que possam ser contrárias aos princípios de sustentabilidade do Grupo, que pretende liderar, juntamente com os seus clientes, uma transição para um desenvolvimento sustentável. A Gestora desenvolve uma política de exclusão orientada para evitar o investimento em empresas cujo negócio esteja total ou parcialmente associado ao conjunto das denominadas "atividades controversas" dos setores:

- Entretenimento para adultos
- Setor defesa
- Setor agrícola
- Setor extrativo

Por outro lado, a política exclui o investimento em empresas sobre as quais existam provas de que não respeitam ou apoiam os direitos humanos fundamentais, seguindo a Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, empresas que não respeitem ou apoiem os direitos do trabalho no geral e, em particular, os direitos sobre trabalho infantil, discriminação e trabalhos forçados, adotando como princípios as Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho (OIT), assim como empresas nas quais existam provas de trabalho infantil ou trabalhos forçados de acordo com o definido nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Outras das ferramentas de mitigação de que dispõe são a formação dos trabalhadores da área de riscos na aplicação de critérios ESG nas operações de financiamento e investimento, a avaliação das políticas e processos de controlo pela auditoria interna e a formação de trabalhadores na Prevenção do branqueamento de capitais.

#### **B) Relativamente à cadeia de abastecimento:**

O Grupo estabelece, no Código de Conduta dos Fornecedores, alguns princípios de atuação que devem ser respeitados pelos fornecedores, entendidos como qualquer pessoa singular ou coletiva que forneça bens, serviços ou recursos ao Grupo.

O Código inclui o seu compromisso com os 10 princípios universalmente aceites nas áreas de direitos humanos, trabalho, ambiente e anticorrupção do Pacto Global das Nações Unidas, assim como a sua responsabilidade de garantir que os seus próprios fornecedores e subcontratados estão sujeitos a princípios de atuação equivalentes aos deste Código.

Além disso, o banco tem um processo de homologação ESG de fornecedores, segundo o qual é dada uma classificação aos mesmos através da resposta a um questionário que inclui aspetos ambientais, sociais e de governação. Esta classificação é tida em conta pelo Departamento de Compras no processo de seleção e adjudicação dos contratos. Outras das ferramentas de mitigação do banco são o processo de compras responsáveis, que inclui o processo de homologação ESG de fornecedores e a formação de fornecedores em matéria de Direitos Humanos e Empresa.

#### **4. Proteção do meio social e dos grupos vulneráveis.**

O Grupo realiza iniciativas de ação social, que procuram responder a necessidades e expectativas do meio onde desenvolve a sua atividade, estabelecendo parcerias estratégicas com entidades do terceiro setor e garantindo que estas respeitam o correto desempenho social e ambiental, em

linha com os princípios do Grupo, através de referências de organizações solventes.

A principal ferramenta do banco para garantir a proteção do meio e dos grupos vulneráveis é a Estratégia Ação Social, que inclui as suas causas sociais, como a integração financeira, o empreendedorismo social e a educação ou a promoção da integração da sustentabilidade na estratégia e na gestão das empresas.

Outras das ferramentas do banco para a proteção do meio são os programas de inclusão financeira, a certificação dos Sistemas de Gestão da Acessibilidade, a formação orientada para as pessoas com deficiência e o protocolo de atendimento a pessoas idosas.

#### **IV. Processo de reparação perante efeitos adversos nos direitos humanos:**

Para reparar eventuais danos que possam ocorrer apesar dos controlos e mecanismos de mitigação estabelecidos, a empresa disponibiliza canais para que as pessoas afetadas comuniquem à entidade as atividades ou comportamentos que possam estar a violar os direitos humanos.

## **I. Mecanismos de reclamação:**

### **A) Canal de denúncia confidencial para colaboradores**

O Grupo dispõe de um canal interno de denúncia para que os seus colaboradores comuniquem qualquer irregularidade ou infração de que tenham conhecimento.

### **C) Canal de denúncia confidencial para fornecedores**

No portal de fornecedores encontra-se disponível o canal de denúncias para comunicar qualquer comportamento irregular detetado pelo Fornecedor nas suas relações com os trabalhadores do Grupo.

### **D) Serviços de atendimento ao cliente e Defensor do cliente**

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para enviar as queixas ou reclamações sobre as operações e os serviços bancários e financeiros derivadas da relação com a entidade. Estes serviços atuam com independência de critério, aplicando as normas de proteção dos clientes, reguladores e melhores práticas, e estão separados dos serviços comerciais.

## **II. Mecanismos de reparação ou restauração:**

Caso tenha existido algum dano devido à violação de direitos humanos no meio social, o banco estabelece sistemas de compensação (económica ou não económica) para os grupos afetados, assim como sistemas de restauração ou reparação do meio afetado.

Também é realizada uma inspeção da qual podem resultar modificações aos mecanismos de mitigação, com o objetivo de os tornar mais eficazes.

## **III. Comunicação:**

O Bankinter revê e comunica anualmente o seu processo de devida diligência em matéria de direitos humanos na sua Web Corporativa e no Estado de Informações Não Financeiras, na seção sobre Direitos Humanos.