

Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses da Payshop

Fevereiro de 2024
Versão 1.0

Informação
Pública

	Responsável	Data
Elaborado por:	Função de <i>Compliance</i> (CPL)	04/01/2024
Verificado por:	Função de Gestão de Riscos (RIO) Direção de <i>Compliance</i> , Risco e Controlo de Informação (CRC)	09/01/2024
Apreciado por:	Conselho Fiscal (CF)	20/02/2024
Aprovado por:	Conselho de Administração (CA)	23/02/2024

Controlo de versões

Versão	Data	Editor	Aprovador	Data entrada em vigor	Observações
1.0	23/02/2024	Direção de <i>Compliance</i> , Risco e Controlo de Informação (CRC)	Conselho de Administração (CA)	23/02/2024	Versão inicial

Índice

1. Introdução	4
1.1 OBJETIVOS E ÂMBITO DA POLÍTICA	5
1.2 RESPONSABILIDADE NO ÂMBITO DA POLÍTICA	5
1.3 DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA	8
1.4 REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA	8
1.5 DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA	8
2. Gestão dos Riscos associados aos Conflitos de Interesses	9
2.1 DEVER DE COMUNICAR SITUAÇÕES DE CONFLITOS DE INTERESSES	9
2.2 REGISTO CENTRALIZADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES	10
2.3 PROCESSO DE GESTÃO DOS RISCOS	11
2.4 CONSEQUÊNCIAS DO INCUMPRIMENTO DA POLÍTICA	11
2.5 MODELO DE GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES EM GERAL	11
2.6 EXEMPLOS DE SITUAÇÕES POTENCIALMENTE GERADORAS DE CONFLITOS DE INTERESSES	17
3. Modelo de gestão de conflitos de interesses dos membros dos Órgãos Sociais, dos Órgãos de Estrutura, dos membros da Direção de Topo e dos Titulares de Funções Essenciais..	19
3.1 EXEMPLOS DE SITUAÇÕES POTENCIALMENTE GERADORAS DE CONFLITOS DE INTERESSES	19
3.2 PROCESSO DE GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES	20
4. Conceitos e Definições	23
5. Referências Legais e Regulamentares	25

1 Introdução

O quadro legal e regulamentar vigente em Portugal inclui entre os deveres de conduta associados à prestação de serviços financeiros, a necessidade de as instituições de pagamento adotarem regras que permitam a prevenção, identificação e a gestão de conflitos de interesses, reais ou potenciais.

Tais regras estabelecem, designadamente, que nas relações com os Clientes e com terceiros, as instituições de pagamento devem proceder com diligência, neutralidade, lealdade e discrição, no respeito consciencioso de todos os Clientes em geral.

Em conformidade, os sistemas de governo adotados pelas instituições de pagamento devem garantir que a respetiva estrutura organizacional assenta numa definição coerente, clara e objetiva das competências e responsabilidades de cada unidade de estrutura, contemplando uma adequada segregação de funções potencialmente conflitantes ou procedimentos alternativos de controlo que evitem ou reduzam ao máximo o risco de ocorrência de conflitos de interesses, quando seja inexequível a total segregação de funções potencialmente conflitantes.

A presente Política foi elaborada em conformidade com os princípios e requisitos constantes do Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, e das Orientações da EBA sobre a governação interna das instituições (EBA/GL/2021/05).

A presente Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses (doravante denominada “Política”) tem como propósito identificar as relações/transações, atividades/serviços, funções ou situações mais suscetíveis de originar conflitos de interesses (lista não exaustiva) e indicar como estes conflitos devem ser evitados ou geridos, garantindo o cumprimento dos princípios do Código de Conduta, bem como os requisitos legais e regulamentares em vigor, incluindo:

- Âmbito e exemplos de conflitos de interesses;
- Medidas preventivas para efeitos da identificação e gestão de conflitos de interesses, em particular deveres de conduta aplicáveis a todos os Colaboradores e procedimentos da sociedade Payshop (Portugal), S.A. (a “Payshop”) relacionados com a gestão apropriada dos conflitos de interesses;
- Medidas de controlo relacionadas com a gestão apropriada de conflitos de interesses e procedimentos aplicáveis ao incumprimento da presente Política;
- Deveres específicos de conduta dos membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura, demais membros da Direção de Topo e Titulares de Funções Essenciais relacionados com uma gestão apropriada dos conflitos de interesses (sem prejuízo de, aos mesmos, se aplicarem igualmente as medidas de prevenção de conflitos de interesses em geral);

- Processo de avaliação inicial e reavaliação da adequação dos membros dos Órgãos Sociais e Titulares de Funções Essenciais destinado a prevenir conflitos de interesses gerados pela acumulação de funções;
- Deveres dos Membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura, demais membros da Direção de Topo e Titulares de Funções Essenciais na tomada de decisão em caso de interesses conflitantes.

1.1 OBJETIVOS E ÂMBITO DA POLÍTICA

Assim, seguindo os princípios legais e regulamentares aplicáveis, a Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses tem como principais objetivos:

- Assegurar uma adequada segregação de funções e o estabelecimento de barreiras à circulação de informação (por exemplo, através da separação física de certos segmentos de atividade ou unidades de estrutura da Payshop).
- Criar procedimentos alternativos de controlo que evitem ou reduzam ao máximo o risco de ocorrência de conflitos de interesses, mesmo quando se assuma que é inexecutável a total segregação de funções potencialmente conflitantes.
- Identificar, avaliar, gerir e mitigar os conflitos de interesses reais e potenciais entre os interesses da instituição e os interesses privados dos membros dos Órgãos Sociais e Órgãos de Estrutura e demais Colaboradores (incluindo os interesses dos seus familiares diretos) que possam influenciar negativamente o desempenho das suas funções e responsabilidades.

O modelo de gestão de conflitos de interesses vertido na presente Política regula as relações e operações entre a Payshop e os seus Clientes, os membros dos seus Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura e os seus Colaboradores (incluindo familiares diretos), os seus Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros, os seus titulares de participação qualificada e outras partes relacionadas. Este Modelo deve ser integralmente cumprido e respeitado por todos os destinatários desta Política nos termos aqui previstos.

1.2 RESPONSABILIDADE NO ÂMBITO DA POLÍTICA

O Conselho de Administração da Payshop tem as seguintes responsabilidades no âmbito da presente política:

- Aprovar e rever a Política, garantindo o seu alinhamento com a estratégia de negócio, os objetivos, a cultura e os valores da Payshop, bem como com a regulamentação e com as recomendações das entidades reguladoras em matéria de conflitos de interesses.

- Assegurar a implementação de um processo de identificação e gestão de conflitos de interesses que seja eficaz na prevenção ou mitigação de riscos de conflitos de interesses e conforme com os princípios orientadores da Política.
- Definir e aprovar o modelo de governo interno e a estrutura organizativa tendo presente a prevenção de situações de conflitos de interesses que possam influenciar negativamente a gestão sã e prudente da Payshop.
- Supervisionar a aplicação e a eficácia da Política, sem prejuízo das competências do Conselho Fiscal, designadamente assegurando que o sistema de controlo interno tem mecanismos e controlos adequados e eficazes para permitir uma tempestiva prevenção ou identificação e gestão de conflitos de interesses.
- Assegurar às funções de controlo, responsáveis por monitorizar a aplicação e eficácia da Política, os meios necessários para desempenharem com eficácia e independência as suas atribuições.
- Agir com diligência, lealdade e neutralidade nas relações mantidas com terceiros, e assegurar que são adotados procedimentos internos isentos, transparentes e auditáveis, nomeadamente quando esteja em causa a contratação de serviços e a aquisição e alienação de ativos.
- Analisar os resultados das ações de monitorização, de processos de avaliação da Política ou quaisquer outros riscos ou situações relativas a conflitos de interesses que lhe sejam reportados pelas funções de controlo interno, adotando as medidas corretivas necessárias sempre que essas medidas não tenham ainda sido adotadas pelos órgãos de gestão.
- Assegurar que a Política é objeto de revisões periódicas e que é divulgada internamente a todos os colaboradores e no sítio da internet da Payshop.
- Promover uma cultura de prevenção de situações de conflitos de interesses e de responsabilização (“*accountability*”) de todos os Colaboradores pela mitigação dessas situações, particularmente aquelas em que os seus interesses financeiros, profissionais, pessoais e políticos possam estar envolvidos.
- Informar o Conselho Fiscal e a Função de *Compliance* sobre situações de conflitos de interesses suscetíveis de afetar materialmente a Payshop, seja por incumprimento de requisitos legais ou regulamentares, seja reputacionalmente.

Adotar as medidas corretivas necessárias para corrigir as deficiências identificadas pelas funções de controlo interno, auditores externos ou autoridades de supervisão relativas a riscos ou situações de conflitos de interesses.

Ao Conselho Fiscal compete:

- Apreciar previamente a Política, assim como qualquer alteração à mesma, discutindo-a com as funções de controlo interno.
- Fiscalizar a implementação dos objetivos estratégicos, da estratégia de risco e do governo interno da Payshop (incluindo a separação de funções, linhas de reporte interno e prevenção de conflitos de interesses) e, pelo menos anualmente, avaliar a sua eficácia.

A Função de *Compliance* é responsável por:

- Participar na definição dos procedimentos e dos normativos internos da Payshop em matéria de conflitos de interesses e acompanhar a sua implementação e aplicação efetiva.
- Recomendar alterações à Política sempre que entender que a mesma se encontra desalinhada com as políticas ou a estratégia de gestão de risco de *compliance* da Payshop ou sempre que verifique que esta está desatualizada face aos requisitos legais ou às recomendações de Entidades Reguladoras, garantindo a sua prévia submissão ao processo de *sign-off*.
- Recomendar alterações ao modelo de gestão de conflitos de interesses implementado quando entenda que este não assegura a tutela dos interesses confiados à Payshop e não resolve adequadamente os conflitos que possam vir a ocorrer.
- Assessorar e propor ao Conselho de Administração da Payshop a adoção de medidas, manuais de procedimentos ou controlos necessários para uma efetiva implementação e monitorização do disposto na presente Política.
- Promover a adoção de um modelo de gestão de conflitos de interesses que seja adaptado à complexidade e realidade operativa da Payshop, mas sempre alinhado com o disposto na presente Política.
- Aconselhar o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal no exercício das suas responsabilidades de supervisão e fiscalização da implementação da Política adotada pela Payshop.
- Responder a quaisquer dúvidas ou questões de interpretação da presente Política que lhe sejam colocadas pelos respetivos Destinatários, bem como promover, em articulação com a Direção de Recursos Humanos ou área orgânica equivalente na estrutura, a realização de ações de formação profissional de reflexão e sensibilização sobre conflitos de interesses dirigidas aos Destinatários da Política.

1.3 DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA

A presente Política aplica-se, de forma genérica,¹ à Payshop, e, em particular, (i) aos membros dos Órgãos Sociais da Payshop (designadamente, aos membros da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração do Conselho Fiscal, ao Revisor Oficial de Contas e seu representante e ao Secretário da Sociedade); (ii) aos membros de qualquer outro Órgão de Estrutura; (iii) aos Titulares de Funções Essenciais; (iv) aos demais membros da Direção de Topo e (v) aos demais Colaboradores da Payshop (independentemente do seu vínculo contratual e posição hierárquica), nos termos previstos no presente documento.

Sempre que qualquer dos Destinatários delegue ou confira poderes ao abrigo dos normativos aplicáveis da Payshop, todos aqueles que exerçam tais poderes delegados ou de atuação em nome da Payshop devem exercer os mesmos em cumprimento da presente Política.

A presente Política deve ainda constituir uma referência para os fornecedores, prestadores de serviços, incluindo Agentes, e parceiros da Payshop no seu relacionamento com este, nos termos que sejam em cada caso contratualizados.

1.4 REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

A revisão da presente Política deve ser promovida, no máximo, a cada dois anos, pela Direção de *Compliance*, Risco e Controlo de Informação (CRC) da Payshop, por forma a garantir que se mantém atual e apropriada ao cumprimento do seu propósito e que se encontra adequada ao contexto interno e externo da Payshop.

Sempre que se afigure necessária, a atualização da Política poderá ocorrer de forma intercalar, nomeadamente por força da entrada em vigor de novos requisitos legais.

Quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com a presente Política deverão ser colocadas à Direção de *Compliance*, Risco e Controlo de Informação (CRC) da Payshop, preferencialmente através do e-mail: compliance@payshop.pt.

1.5 DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A versão atualizada da Política é integralmente comunicada e disponibilizada em permanência aos seus Destinatários (vide secção 1.3 Destinatários da Política), na intranet da Payshop e publicada no sítio da Internet da Payshop.

¹ A aplicação concreta das disposições da Política aos destinatários deverá ser aferida em função dos destinatários identificados em cada capítulo da Política.

2 Gestão dos Riscos associados aos Conflitos de Interesses

A gestão de riscos de conflitos de interesses deve basear-se no modelo de gestão de riscos constante da Política Geral de Controlo Interno e Gestão do Risco da Payshop, com as necessárias adaptações.

Por conseguinte, a abordagem que deverá ser seguida pela Payshop é a que está sintetizada na Figura 1.

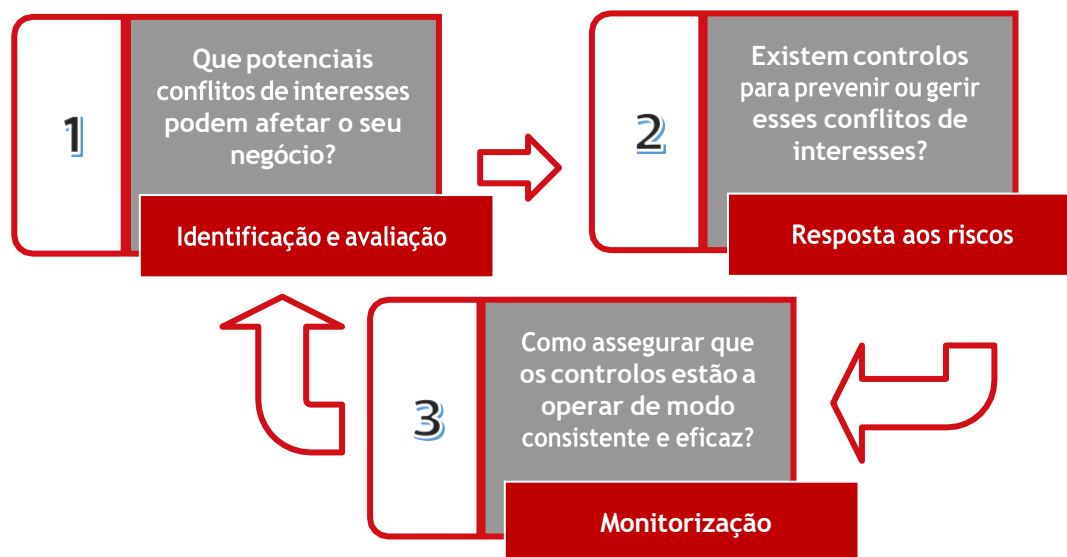


Figura 1- Abordagem à gestão de riscos de conflitos de interesses.

A Payshop deverá definir e implementar um modelo de gestão de riscos associados aos conflitos de interesses adaptado à respetiva realidade operativa e à complexidade da sua estrutura. O modelo adotado deverá permitir que a Payshop tome decisões sobre a aceitação ou não de determinados conflitos de interesses.

A identificação de conflitos de interesses é a etapa inicial no funcionamento do processo de gestão do risco associado aos conflitos de interesses na Payshop.

2.1 DEVER DE COMUNICAR SITUAÇÕES DE CONFLITOS DE INTERESSES

Os Colaboradores (incluindo os Titulares de Funções Essenciais) e os membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura da Payshop devem comunicar previamente quaisquer situações que possam originar conflitos de interesses ou, quando tal não for exequível, comunicar imediatamente quaisquer situações de conflitos de interesses ocorridas.

Em particular, a aceitação de um cargo ou função a exercer em acumulação com o cargo exercido na instituição deve ser sempre precedida de uma comunicação à Função de *Compliance* nos termos do parágrafo seguinte.

Todas as situações deverão ser comunicadas à Função de *Compliance* da Payshop, preferencialmente através do e-mail compliance@payshop.pt.

Os conflitos de interesses ao nível do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e demais Órgãos Sociais, bem como ao nível dos Órgãos de Estrutura, devem ser comunicados com a antecedência adequada ao Presidente do órgão respetivo, utilizando o formulário disponível, e analisados, decididos e geridos pelo Órgão. Caso o conflito de interesses respeite ao Presidente do Órgão, o mesmo informará o Secretário da Sociedade ou do Órgão – ou, caso não exista, todos os demais membros do Órgão –, sendo substituído, se tal se revelar necessário para prevenir ou gerir o conflito em causa, nos termos das regras internas de cada Órgão.

O Secretário da Sociedade ou do respetivo Órgão – ou, caso não exista, um dos restantes membros do Órgão em causa) remete posteriormente à Função de *Compliance* a comunicação de conflitos de interesses efetuada ao nível dos Órgãos Sociais e Órgãos de Estrutura, de modo a que fique assegurado o registo desses conflitos.

A comunicação do conflito à Função de *Compliance* deverá ter um conteúdo mínimo das informações a transmitir para efeitos de avaliação da existência de situações de conflitos de interesses, atuais ou potenciais, que permita a avaliação da sua materialidade, a ponderação da sua relevância e a consequente adoção de medidas de gestão/mitigação, incluindo:

1. Descrição da situação que tenha originado o conflito de interesses ou que o possa vir a originar;
2. Indicação dos intervenientes em causa (caso aplicável);
3. Indicação da transação em causa (caso aplicável);
4. Indicação das possíveis consequências em causa (caso aplicável);
5. Documentação de suporte (caso aplicável).

Após ter procedido à análise da situação, a Função de *Compliance* emite parecer, que inclui a avaliação descrita no ponto 2.3. Processo de Gestão dos Riscos e que poderá conter recomendações para mitigar os conflitos de interesses identificados.

2.2 REGISTO CENTRALIZADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES

A Função de *Compliance* da Payshop procede à manutenção e atualização regular de um registo centralizado de todas as situações de conflitos de interesses que lhe foram comunicadas ou que foram por si identificadas, bem como das análises realizadas e de todas as decisões adotadas, o qual inclui igualmente os conflitos de interesses ao nível dos Órgãos Sociais e Órgãos de Estrutura.

As medidas implementadas ou a implementar para gerir ou mitigar o conflito de interesses identificado e aceite, são documentadas e acompanhadas de forma contínua.

Os conflitos de interesses que persistem são objeto de registo, nessa qualidade, por forma a permitir a sua monitorização e avaliação contínua, por parte da Função de *Compliance*.

2.3 PROCESSO DE GESTÃO DOS RISCOS

A gestão de riscos de conflitos de interesses deve basear-se no modelo de gestão de riscos constante da Política Geral de Controlo Interno e Gestão do Risco da Payshop, com as necessárias adaptações.

2.4 CONSEQUÊNCIAS DO INCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

A presente Política prevê a obrigação de os colaboradores abrangidos evitarem situações que possam dar origem a conflitos de interesses.

A Payshop prossegue uma política de tolerância zero em relação a qualquer conduta que constitua um incumprimento das regras em matéria de conflitos de interesses, ainda que praticada a título negligente, pelo que o incumprimento da Política bem como de quaisquer normativos internos que a concretizem pelos Colaboradores ou membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura poderá ser objeto de instauração de procedimento disciplinar, sem prejuízo da eventual responsabilidade criminal a que haja lugar.

Em especial, devem os Colaboradores e membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura ter presente que a omissão do dever de comunicação prévia de situações de conflitos de interesses, o incumprimento do dever de se abster de intervir, decidir ou participar em decisão em situação de conflito de interesses ou o facto de solicitarem ou aceitarem, para si ou para terceiro consigo relacionado, vantagem patrimonial ou não patrimonial decorrente do incumprimento das disposições previstas na presente Política, constitui falta grave para efeitos disciplinares.

Adicionalmente, sempre que o incumprimento da Política envolva um fornecedor, prestador de serviços, agentes, promotores, entre outros - a Payshop deverá procurar, nos termos gerais do Direito ou das disposições contratuais existentes, procurar resolver ou denunciar o contrato, obter compensação financeira ou adotar outra medida que em concreto se revele mais apropriada.

2.5 Modelo de gestão de conflitos de interesses em geral

Considera-se que existe conflito de interesses sempre que o exercício imparcial e objetivo das funções por parte da Payshop, dos seus Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura ou dos seus Colaboradores se encontre comprometido por motivos de interesse económico, financeiro, pessoal, familiar, afetivo, profissional, político ou por qualquer outro motivo de comunhão de interesses atual ou passado.

Considera-se também conflito de interesse qualquer situação em que se possa, com razoabilidade, suspeitar seriamente da imparcialidade de determinada conduta ou decisão da Payshop, dos seus Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura ou dos seus Colaboradores.

Tipologia geral dos conflitos de interesses

Os conflitos de interesses abrangidos pela presente Política incluem os conflitos de interesses reais, potenciais (ou seja, razoavelmente previsíveis) ou presumidos (ou seja, que possam ter repercussões na perceção do público, afetando negativamente a reputação da Payshop).

A Política abrange igualmente conflitos de interesses institucionais e conflitos de interesses pessoais (ou seja, relativos aos Colaboradores - incluindo os Titulares de Funções Essenciais e membros da Direção de Topo - ou a membros dos Órgãos Sociais ou dos Órgãos de Estrutura):

- Os conflitos de interesses institucionais referem-se a possíveis interesses conflitantes das diversas atividades e funções no seio da Payshop, com especial enfoque nos conflitos de interesses que envolvam Clientes.
- Os conflitos de interesses pessoais referem-se aos interesses privados (de cariz económico, familiar, afetivo, profissional, político ou outros) dos Colaboradores e membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura, que possam influenciar negativamente o desempenho imparcial e objetivo das suas funções e responsabilidades.

Importa igualmente distinguir os conflitos de interesses persistentes e os conflitos de interesses de carácter pontual. Os primeiros, pela sua natureza, necessitam de ser permanentemente geridos e mitigados; os segundos dizem respeito a um evento único, podendo ser geridos e mitigados com recurso a uma só medida.

Gestão de conflitos de interesses

Os Colaboradores devem evitar situações que possam dar origem a conflitos de interesses. No entanto, a existência de um conflito de interesses não significa, necessariamente, que as relações/transações, atividades/serviços, funções ou situações que suscitaram o conflito não possam ser consideradas como aptas a serem realizadas. Só não será esse o caso se o conflito de interesses representar um risco material e se não for possível evitá-lo, mitigá-lo de forma adequada, ou geri-lo.

De seguida, é elencado um conjunto exemplificativo de medidas para gerir e mitigar conflitos de interesses institucionais ou conflitos de interesses respeitantes aos colaboradores.

2.5.1 Medidas de prevenção a adotar pela Payshop

O Conselho de Administração e todos os Colaboradores com funções de Direção de Topo devem, na medida do aplicável, e atentas as suas responsabilidades e capacidade decisória, promover e/ou adotar as medidas de prevenção de conflitos de interesses que a seguir se elencam.

2.5.1.1 Separação de funções potencialmente conflitantes

- Adotar procedimentos internos que assegurem uma adequada segregação de funções, confiando a pessoas diferentes as atividades suscetíveis de gerar conflitos de interesses e as responsabilidades de supervisão e controlo referentes a essas atividades, segregando nomeadamente as funções de autorização, execução, registo e respetivo controlo, e fiscalizando o respetivo cumprimento. Quando não for exequível a segregação de funções potencialmente conflitantes, designadamente devido à reduzida dimensão da atividade desenvolvida, a Payshop adota procedimentos alternativos de controlo que procurem evitar ou reduzir o risco da ocorrência de conflitos de interesses.
- Promover a implementação do “*four eyes principle*”² como técnica de controlo de risco de conflito de interesses, designadamente através da criação de automatismos e mecanismos de aprovação, em *back-office*, que assegurem um controlo adicional à atividade realizada em *front-office* ao nível dos processos, dos procedimentos e dos controlos da produção documental.

2.5.1.2 Estabelecimento de barreiras ao livre acesso à informação

- Adotar, implementar e respeitar restrições vigentes no acesso à informação, através de barreiras físicas, informáticas e procedimentais (regras em matéria de segurança física, lógica e de privacidade, assim como de acessos e *passwords*), destinadas a garantir a proteção de informação confidencial contra utilizações não autorizadas, intencionais ou negligentes.
- Promover a separação de áreas conflitantes, de forma a evitar o acesso indevido a informação sensível e/ou maior proteção contra eventual intervenção indevida, designadamente evitando a partilha do mesmo espaço (ou seja, sem barreiras físicas) entre Unidades de Estrutura com acesso a informação sensível ou entre as funções de controlo e as áreas que estão sujeitas à sua monitorização.
- Adotar medidas para garantir que o arquivo da documentação e demais suportes da informação se encontram devidamente organizados e sistematizados, garantindo que o acesso à mesma e respetivo manuseamento apenas é realizado por quem esteja autorizado para o efeito.

2.5.1.3 Modelos de incentivos/remuneração

- Adotar políticas de remuneração e de avaliação para todos os Colaboradores que contemplem medidas destinadas a evitar conflitos de interesses, especialmente no caso de Colaboradores

² O *four-eyes principle* implica que determinadas atividades, operações ou decisões devem ter a intervenção de pelo menos 2 pessoas.

que tenham contacto direto ou indireto com Clientes no âmbito da comercialização de serviços de pagamento.

- Fazer depender o cumprimento de objetivos e o recebimento de incentivos por parte dos Colaboradores do cumprimento de regras e princípios de conduta vigentes, pelo que o desrespeito dos procedimentos ou más práticas devem constituir fatores de exclusão ou penalização na atribuição de incentivos ou remuneração variável.

2.5.1.4 Transparência e lealdade para com o Cliente

Quando não for possível evitar a ocorrência de uma situação de conflito de interesses, existindo o risco de os interesses do(s) Cliente(s) serem prejudicados, tal terá de ser prontamente resolvido de forma justa e diligente, informando o(s) Cliente(s), por escrito e previamente à prestação do serviço, da fonte e/ou da natureza dos interesses que podem prejudicar a atuação da Payshop perante o Cliente.

2.5.2 Condutas a adotar pelos Colaboradores

A generalidade dos Colaboradores (incluindo os Titulares de Funções Essenciais e os membros da Direção de Topo) e os membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura devem adotar uma conduta que conduza à prevenção de conflitos de interesses na prestação dos serviços de pagamento, na medida do aplicável, atentas as suas competências ou funções.

2.5.2.1 Deveres gerais de conduta e princípios orientadores

- Atuar com os mais elevados padrões de honestidade, lealdade, integridade, imparcialidade e independência na execução das suas funções, na tomada de decisões e no relacionamento com Clientes, Fornecedores, Prestadores de Serviços, Consultores, Parceiros ou outros *Stakeholders* (acionistas, reguladores, concorrentes, auditores, etc.).
- Abster-se de atuar, tomar ou participar em decisões sempre que os seus interesses pessoais (privados), afetivos, familiares ou de partes relacionadas possam conflitar com os interesses da Payshop, dos Clientes ou de quaisquer terceiros, ou, prudentemente, comunicar hierarquicamente sobre os factos que podem constituir ou gerar um conflito, descrevendo a natureza e extensão do(s) interesse(s) em causa, com a antecedência adequada.

2.5.2.2 Deveres de conduta na relação com os Clientes

- Proceder, nas relações com os Clientes, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição, transparência e respeito, consciente dos interesses que lhes estão confiados, assegurando a absoluta independência dos interesses da Payshop face aos dos Clientes.
- Executar as instruções dadas pelos Clientes, bem como os serviços por eles solicitados, de acordo com as suas intenções expressas e em respeito absoluto pelos seus interesses.
- Assegurar a prestação de informação completa, verdadeira, atual, clara, tempestiva e precisa sobre as características dos produtos, aplicações e serviços oferecidos, incluindo o respetivo preço e outros encargos a suportar pelos Clientes, a remuneração dos fundos recebidos e os potenciais riscos inerentes ao produto.
- Assegurar que são prestados aos Clientes todos os esclarecimentos e informações para uma tomada de decisão consciente, fundamentada e esclarecida, designadamente não omitindo a existência de riscos potenciais, bem como dos respetivos impactos financeiros.
- Quando não for possível obstar à ocorrência de conflitos de interesses na relação com os Clientes, deverá haver lugar a comunicação prévia da situação à Função de *Compliance* da Payshop, atuando de acordo com as indicações desta, ou, não sendo exequível, procurando resolver os conflitos de forma equitativa, reportando a situação logo que possível.

2.5.2.3 Proibição de exercício de influência inadequada

- Abster-se de recomendar ou tentar influenciar indevidamente a decisão do Cliente com o único propósito de cumprir objetivos comerciais ou de receber um incentivo/remuneração.
- Não incentivar a contratação de produtos ou serviços com o único fim de gerar comissões ou receitas para a Payshop.
- Não aceitar, em benefício próprio ou de terceiros, gratificações, remunerações, comissões, pagamentos, favores ou outro modo de proveitos por decorrência das suas funções ou posição hierárquica, devendo as mesmas ser recusadas e devolvidas;
- Não aceitar, em benefício próprio ou de terceiros, prendas, convites ou benefícios semelhantes, exceto se tais ofertas não excederem os limites considerados razoáveis pelos usos sociais (isto é, se o respetivo valor não for superior a 150 euros e não houver indícios de intenções menos claras ou do objetivo de afetar a sua imparcialidade relativamente ao ofertante) e forem concedidas por ocasião de situações festivas ou lúdicas, devendo quaisquer ofertas ser reportadas aos respetivos superiores hierárquicos e à Função de *Compliance*, sem prejuízo de procedimentos operacionais que venham a ser aprovados nesta matéria.

- Sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior, todas e quaisquer ofertas e outros benefícios ou recompensas deverão ser imediatamente comunicadas à Função de *Compliance* para análise, decisão quanto à forma de atuação e correspondente registo.
- Quando sejam recebidas pelos Colaboradores ofertas que lhes estão vedadas e que não possam ser recusadas de imediato, deverá ser contactada a Função de *Compliance* da Payshop, a qual indicará ao Colaborador quais os procedimentos a adotar em face das circunstâncias concretas da oferta em causa. Os bens recebidos deverão reverter para o inventário da Payshop, e, quando tal não seja possível (por exemplo, pela sua perecibilidade), deverá a Função de *Compliance* indicar o destino dos bens, podendo esta decisão ser precedida de consulta ao Conselho Fiscal.

2.5.2.4 Proibição de realização de transações próprias

- Não intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam directa ou indirectamente interessado o próprio ou Terceiro(s) Consigo Relacionado(s), bem como dar cumprimento às regras e procedimentos implementados pela Payshop que visem assegurar a não intervenção em tais operações.

2.5.2.5 Regras quanto à acumulação de funções ou novas ocupações por Colaboradores³

- Abster-se de exercer quaisquer outras atividades profissionais fora da Payshop, sejam elas académicas, científicas ou outras, remuneradas ou não, sempre que ponham em causa o cumprimento dos seus deveres funcionais e profissionais na Payshop ou gerem conflito de interesses ou não sem antes, assegurar o dever de comunicação aos Recursos Humanos, nos termos melhor descritos adiante.
- Abster-se de desempenhar funções extraprofissionais que colidam ou interfiram com a atividade da Payshop, ou que afetem negativamente a sua reputação.
- Comunicar previamente aos Recursos Humanos da Payshop o pretendido exercício de atividades externas, para verificação da eventual existência de conflito de interesses ou de eventuais incompatibilidades, nomeadamente de natureza e horário, nos termos das regras internas. Os Colaboradores podem colaborar com instituições académicas, podendo, nomeadamente, dedicar-se a investigação, proferir conferências, redigir livros ou artigos de natureza técnico-científica ou desenvolver outras atividades do mesmo teor. Caso as atividades tenham por objeto matéria que se relacione com a Payshop, com a atividade das instituições de pagamento ou com as suas atribuições funcionais, o respetivo desempenho deve ser precedido de

³ Os membros dos Órgãos Sociais, dos Órgãos de Estrutura e os Titulares de Funções Essenciais estão adicionalmente sujeitos às regras do capítulo 4 *infra*.

autorização da Payshop e as atividades deverão ser desenvolvidas a título pessoal, de acordo com os procedimentos internos que vierem a ser aplicáveis.

- Comportar-se com integridade e discrição em caso de negociações com vista a futura ocupação profissional fora da Payshop, informando os Recursos Humanos desta sociedade sempre que tal seja suscetível de gerar conflito de interesses ou constituir abuso da sua posição funcional na Payshop.
- Em caso de dúvidas quanto à existência de conflitos de interesses em determinada situação concreta que esteja no âmbito da presente Política (designadamente acumulação de funções), os Colaboradores devem solicitar parecer prévio à Função de *Compliance*.

2.5.2.6 Proibição de aceitação de mandatos

- Não aceitar mandato que envolva a representação de terceiros, Clientes ou não, em negociações e contactos com a Payshop, nem aceitar mandato que seja atribuído por Clientes sem prévia autorização do Conselho de Administração da Payshop.

2.6 Exemplos de situações potencialmente geradoras de conflitos de interesses

Assinalam-se algumas situações potencialmente geradoras de um maior risco de ocorrência de conflitos de interesses:

- A existência de interesses privados de Colaboradores (ou de partes relacionadas) que possam impedir o Colaborador de desempenhar as suas funções ou tomar decisões com imparcialidade e objetividade, ou que possam levá-lo a aproveitar o acesso a informação que lhe é concedida, no âmbito das funções desempenhadas na Payshop, para fins não profissionais e/ou que não sejam do interesse do titular dos dados (por exemplo, Cliente e/ou colaborador).
- A concessão de mandatos ou procurações por Clientes a Colaboradores.
- Existência, atual ou num passado recente (últimos dois anos), de relações pessoais, profissionais ou de interesse económico com Clientes, fornecedores, prestadores de serviços, consultores ou parceiros da Payshop que possam impedir o Colaborador, membro do Órgão Social ou Órgão de Estrutura de desempenhar as suas funções ou de tomar decisões com imparcialidade e objetividade.
- Acumulação de diferentes empregos (situação atual ou nos últimos dois anos).
- A oferta pelos CTT, na Rede de Lojas, de uma diversidade de produtos e serviços (próprios e de terceiros) substitutos dos da Payshop, nomeadamente serviços de pagamento.

- A aceitação ou a oferta de presentes ou outro tipo de benefícios (entendendo-se por benefício qualquer vantagem patrimonial ou não patrimonial) que possam influenciar negativamente o comportamento do Colaborador na prestação de determinado serviço.
- A nomeação (atual ou ocorrida nos últimos dois anos) ou Relação Pessoal Estreita com o nomeado, para um cargo com influência política elevada que crie um conflito entre os deveres da pessoa na qualidade de titular desse cargo político face aos interesses da Payshop. Considera-se que um cargo poderá ter uma influência política elevada se a pessoa em causa se qualificar como Pessoa Politicamente Exposta.

3 Modelo de gestão de conflitos de interesses dos membros dos Órgãos Sociais, dos Órgãos de Estrutura, dos membros da Direção de Topo e dos Titulares de Funções Essenciais

3.1 EXEMPLOS DE SITUAÇÕES POTENCIALMENTE GERADORAS DE CONFLITOS DE INTERESSES

Os membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura, membros da Direção de Topo e os Titulares de Funções Essenciais devem ser capazes de tomar decisões corretas, objetivas, transparentes e independentes, ou seja, agir com independência de espírito que lhes permita avaliar e criticar efetivamente as decisões a tomar e, quando necessário, fiscalizá-las e monitorizá-las.

A independência de espírito pode ser afetada por conflitos de interesses reais, potenciais ou presumidos, podendo advir de eventuais interesses institucionais ou pessoais.

Os referidos interesses pessoais podem resultar de qualquer potencial vantagem, direta ou indireta, para o próprio ou parte relacionada, incluindo sociedade em que tenha interesses ou desempenhe cargos.

Todos os conflitos de interesses atuais ou potenciais ao nível do Conselho de Administração, sejam de natureza individual ou coletiva, para além de devidamente documentados, são debatidos, decididos e geridos pelo Conselho de Administração, após parecer prévio do Conselho Fiscal.

São indicados abaixo áreas e exemplos de situações potencialmente geradoras de um maior risco de ocorrência de conflitos de interesses neste âmbito específico:

- A acumulação de funções ou ocupações para além da Payshop, potencialmente limitadora da disponibilidade e geradora de conflitos de interesses.
- A aceitação de um cargo ou função a exercer em acumulação com o cargo exercido na instituição.
- A apreciação e decisão de operações próprias e a existência de interesses dos membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura, demais membros da Direção de Topo e Titulares de Funções Essenciais (interesses próprios ou de partes relacionadas) que possam impedir o desempenho de funções com imparcialidade.

3.2 PROCESSO DE GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

3.2.1 Condutas a adotar pelos membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura, demais membros da Direção de Topo e Titulares de Funções Essenciais

Os membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura, demais membros da Direção de Topo e os Titulares de Funções Essenciais da Payshop devem adotar condutas de prevenção de conflitos de interesses no exercício das respectivas funções e na tomada de decisões em linha com os seguintes padrões que a seguir se descrevem, na medida do aplicável e atentas as suas competências ou funções.

3.2.2 Deveres gerais de conduta e princípios orientadores

- Pautar a atuação pelos mais elevados padrões de ética e de lealdade, atuando no interesse de uma gestão sã e prudente da Payshop, da salvaguarda dos direitos e valores patrimoniais dos Clientes à guarda da Payshop e prevenindo situações suscetíveis de prejudicar a idoneidade, independência e imparcialidade.
- Observar deveres de diligência e cuidado, designadamente assegurando a disponibilidade e dedicação devida às funções desempenhadas, obtendo a informação adequada ao exercício de funções e ao desempenho com elevado profissionalismo e competência.
- Tomar decisões de acordo com as regras internas, normativos legais e regulamentares aplicáveis, as boas práticas de mercado, e observando princípios de independência, idoneidade, imparcialidade, objetividade e prossecução do interesse da Payshop e demais *stakeholders*, conforme aplicável.
- Ter em conta os interesses de longo prazo dos acionistas e ponderar os interesses dos demais *stakeholders*, designadamente, Colaboradores e Clientes, , assim como ter em vista a salvaguarda da estabilidade do sistema financeiro.
- Atuar profissionalmente de forma consentânea com o interesse da Payshop, nos termos das regras internas aplicáveis, prevalecendo tais interesses sobre os interesses pessoais, familiares ou de partes relacionadas.

3.2.3 Regras quanto à independência e acumulação de funções/ocupações no que respeita aos membros dos Órgãos Sociais e Titulares de Funções Essenciais

- Dar cumprimento aos critérios/requisitos de independência, disponibilidade e prevenção de conflitos de interesses (em particular a acumulação de funções), de acordo com a Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e dos Titulares de Funções Essenciais (“Política de Seleção”) em vigor.

- Consagrar tempo suficiente ao exercício das respetivas funções, abstendo-se de acumular um número de cargos e outros compromissos profissionais ou pessoais que, pela sua natureza, magnitude e complexidade comprometam o tempo dedicado ao exercício do cargo na Payshop.

3.2.4 Gestão de conflitos de interesses relativos a Órgãos Sociais e Titulares de Funções Essenciais

Sem prejuízo das normas legais e regulamentares aplicáveis e das regras sobre reavaliação da adequação nos termos da Política de Seleção, em caso de verificação de um conflito de interesses, nos termos descritos na secção 3.1. da presente Política, sempre que um Membro dos Órgãos Sociais ou Titular de Funções Essenciais, no exercício das suas funções, seja chamado a participar em processo ou decisão de gestão em que se verifique um conflito de interesses:

- deve informar, por escrito, os restantes membros do Órgão que integra ou, no caso do Revisor Oficial de Contas, o Conselho Fiscal, ou no caso de Titulares de Funções Essenciais, o Conselho de Administração ou o membro do Conselho de Administração ao qual reportem hierarquicamente, descrevendo sumariamente a natureza e extensão do(s) interesse(s) em causa, e abstendo-se de participar na reunião/discussão e/ou votação de quaisquer assuntos ou propostas relativos ao(s) mesmo(s);
- deve informar, por escrito, os restantes membros do Órgão que integra, caso a ocupação profissional de familiar (tal como definido no conceito de “parte relacionada”) seja suscetível de originar um conflito de interesses, devendo o Revisor Oficial de Contas, se for o caso, informar o Conselho Fiscal. No caso dos Titulares de Funções Essenciais, estes devem informar o Conselho de Administração ou o membro do Conselho de Administração ao qual reportem hierarquicamente.

Após a cessação de funções na Payshop, os membros executivos do Conselho de Administração devem continuar a evitar e/ou mitigar qualquer conflito de interesses resultante de qualquer nova atividade, seja a título particular ou profissional.

O desempenho de funções docentes, de atividades científicas ou de outra natureza, em conformidade com as normas legais aplicáveis, não pode interferir negativamente com as obrigações do membro dos Órgãos Sociais ou dos Titulares de Função Essenciais ou gerar conflitos de interesses.

Em caso de dúvidas quanto à existência de conflitos de interesses ou incompatibilidades entre as funções desempenhadas na Payshop e outras atividades, os membros dos Órgãos Sociais e os Titulares de Funções Essenciais devem solicitar parecer prévio à Comissão de Seleção

3.2.5 Gestão de conflitos de interesses relativos a membros dos Órgãos de Estrutura e demais membros da Direção de Topo

Para além do cumprimento das regras decorrentes do Código de Conduta, da Política de Seleção e da demais regulamentação interna da Payshop, os membros dos Órgãos de Estrutura e demais membros da Direção de Topo não incluídos nas secções anteriores estão impedidos de participar na discussão e de exercer o direito de voto em assuntos a deliberar por aqueles Órgãos de Estrutura ou de tomar decisões no âmbito de assuntos em que tenham, por conta própria ou de terceiro, um interesse em conflito com o da Payshop, nos termos descritos na presente Política.

Os membros dos Órgãos de Estrutura estão ainda obrigados a informar prontamente e por escrito os seus pares em caso de verificação de um conflito de interesses, descrevendo a natureza e extensão do(s) interesse(s) em causa, com a antecedência adequada.

Os demais membros da Direção de Topo estão obrigados a informar prontamente e por escrito o membro do Conselho de Administração ao qual reportem hierarquicamente em caso de verificação de um conflito de interesses, descrevendo igualmente a natureza e extensão do(s) interesse(s) em causa, com a antecedência adequada.

3.2.6 Estabelecimento de parcerias, contratação de fornecedores e demais prestadores de serviços

Os membros dos Órgãos Sociais e dos Órgãos de Estrutura, demais membros da Direção de Topo e os Titulares de Funções Essenciais da Payshop que, no âmbito das suas funções, sejam chamados a intervir em procedimentos de contratação de fornecedores ou prestadores de serviços (designadamente no processo de avaliação de propostas e tomada de decisão) ou no estabelecimento de parcerias de negócio, e que se encontrem condicionados por eventual conflito de interesses, deverão informar prontamente e por escrito os restantes membros daqueles órgãos ou, no caso dos demais membros da Direção de Topo e dos Titulares de Funções Essenciais, o Conselho Fiscal e, em simultâneo, abster-se de ter qualquer intervenção no processo.

Considera-se existir uma situação de conflito de interesses quando as pessoas singulares ou coletivas envolvidas no processo de seleção ou contratação tenham tido nos últimos dois anos algum tipo de relação societária ou laboral com o próprio ou com parte relacionada.

4 Conceitos e Definições

Terminologia usada ao longo deste documento:

- Conflito de interesses – qualquer situação em que se possa, com razoabilidade, suspeitar seriamente da imparcialidade de determinada conduta ou decisão de uma Entidade, dos seus Órgãos Sociais, e dos Órgãos de Estrutura ou dos seus colaboradores, ou sempre que o exercício imparcial e objetivo das funções por aqueles se encontre comprometido por motivos de interesse económico, financeiro, pessoal, familiar, afetivo, profissional, político ou por qualquer outro motivo de comunhão de interesses atual ou passado.
- Direção de topo – as pessoas singulares que exercem funções executivas na Payshop e que são diretamente responsáveis perante o órgão de administração pela gestão corrente da mesma;
- Função de Compliance – a Unidade de Estrutura da Payshop designada como responsável por assegurar internamente o controlo do cumprimento das obrigações legais e regulamentares a que a Entidade está sujeita, nos termos previstos no RGICSF, RJSPME e no Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020.
- Órgão de Estrutura – inclui a Comissão de Seleção e as Comissões Internas ou Comitês potencialmente criados pelo Conselho de Administração da Payshop.
- Pessoa Politicamente Exposta (PEP) – pessoa singular que desempenha, ou desempenhou nos últimos doze meses, em qualquer país ou jurisdição, funções públicas proeminentes de nível superior nos termos previstos na alínea cc) no n.º 1 do artigo 2.º da Lei 83/2017, de 18 de agosto, na sua redação atual. A título meramente exemplificativo, o conceito de PEP abrange chefes de Estado, chefes de Governo e membros do Governo (ministros, secretários e subsecretários de Estado ou equiparados), deputados, membros dos órgãos de governo próprio de regiões autónomas, presidentes e vereadores com funções executivas de câmaras municipais, membros de órgãos de administração e fiscalização de bancos centrais, incluindo o Banco Central Europeu, membros de órgãos de administração e de fiscalização de institutos públicos, fundações públicas, estabelecimentos públicos e entidades administrativas independentes e membros dos órgãos executivos de direção de partidos políticos.
- Parte relacionada – terceiros com os quais o Colaborador, membro do Órgão Social ou Órgão de Estrutura, demais membros da Direção de Topo e Titulares de Funções Essenciais tenha uma relação atual ou ocorrida nos últimos dois anos, designadamente familiar, afetiva, societária ou laboral, incluindo-se o cônjuge ou pessoa que com ele viva em união de facto, parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos que uns ou outros, direta ou indiretamente, dominem.

- Titulares de Funções Essenciais - titulares de cargos que, não pertencendo aos órgãos de administração ou fiscalização, exerçam funções que lhes confiram influência significativa na gestão da Payshop, designadamente, os responsáveis pelas Funções de *Compliance*, Auditoria Interna, Função de Gestão de Riscos, o responsável pelo controlo do cumprimento do quadro normativo em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo (*AML Officer*), e os colaboradores designados para cumprimento do disposto na alínea d) do número 4 do artigo 50.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020.

5 Referências Legais e Regulamentares

- Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro - estabelece as condições de acesso e de exercício de atividade das instituições de crédito e sociedades financeiras, refletindo, em larga medida, as Diretivas comunitárias nesta matéria. Em particular, o artigo 85.º define as regras sobre crédito a membros dos órgãos sociais e o artigo 86.º impede os membros do órgão de administração, diretores, e outros empregados, os consultores e os mandatários das instituições de crédito de intervirem na apreciação e decisão de operações em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, seus cônjuges, ou pessoas com quem vivam em união de facto, parentes ou afins em 1.º grau, ou sociedades ou outros entes coletivos que uns ou outros direta ou indiretamente dominem. O artigo 109.º estabelece as regras sobre crédito a detentores de participações qualificadas.
- Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica aprovado pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro - regula o acesso à atividade das instituições de pagamento e a prestação de serviços de pagamento.
- Orientações da Autoridade Bancária Europeia (EBA) sobre governação interna das instituições (EBA/GL/2021/05) – especificam os sistemas, processos e mecanismos de governo interno que as instituições de crédito e as empresas de investimento devem aplicar em conformidade com o artigo 74.º, n.º 1, da Diretiva 2013/36/EU, a fim de assegurar a gestão sã e prudente da instituição.
- Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal - regulamenta os sistemas de governo e controlo interno e define os padrões mínimos em que deve assentar a cultura organizacional das entidades sujeitas à supervisão do Banco de Portugal.
- DL n.º 262/86, de 02 de setembro - Código das Sociedades Comerciais (na sua redação atualmente em vigor).