

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

Junho de 2024
Versão 6.0



Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

	Responsável	Data
Elaborado por:	Função de <i>Compliance</i>	01/03/2024
Verificado por:	Direção de <i>Compliance</i> , Risco e Controlo de Informação (CRC) Secretária da Sociedade e Direção Jurídica (SSJ)	23/04/2024
Aprovado por:	Conselho Fiscal (CF)	24/04/2024
Aprovado por:	Conselho de Administração (CA)	28/06/2024

Controlo de versões

Versão	Data	Editor	Aprovador	Data de entrada em vigor	Observações
1.0	07/12/2016	Direção de Organização, Meios e Processos	CE e CA	07/12/2016	Versão Inicial.
2.0	02/05/2019	Direção de Organização, Meios e Processos	CA	02/05/2019	Alteração do canal disponibilizado para a comunicação de irregularidades.
3.0	02/11/2021	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral	CA	15/11/2021	Revisão Anual e Atualização do documento em conformidade com o disposto do aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal.
4.0	28/02/2022	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral	CA	15/03/2022	Inserção do período de conservação das comunicações efetuadas e dos relatórios a que elas deem lugar pelo prazo de sete anos em matéria de BCFT.
5.0	30/05/2022	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria-Geral	CA	15/06/2022	Atualização face à entrada em vigor da Lei n.º 93/2021 de 20 de dezembro que estabelece o regime geral de proteção de denunciadores de infrações.
6.0	28/06/2024	Direção de <i>Compliance</i> , Risco e Controlo de Informação (CRC)	CA	29/06/2024	Atualização da Política passando a ser aplicável apenas à Payshop, devido à mudança do Grupo Banco CTT para o Grupo CTT.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

Índice

1. Introdução	4
1.1. OBJETIVOS E ÂMBITO DA POLÍTICA	5
1.2. RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA POLÍTICA.....	5
1.3. DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA	6
1.4. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA	7
1.5. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA	7
2. Modelo de Comunicação de Irregularidades	8
2.1. ENQUADRAMENTO	8
2.2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES.....	8
2.3. IRREGULARIDADES ABRANGIDAS.....	10
2.4. PROCESSO DE RECEÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES	11
2.5. TRAMITAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES	12
2.6. CONSERVAÇÃO DOS REGISTOS E DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES	14
2.7. REPORTE.....	14
2.8. OUTROS DEVERES DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES.....	15
2.9. DADOS PESSOAIS E CONSERVAÇÃO DE DADOS	16
3. Conceitos e Definições.....	17
4. Referências Legais e Regulamentares	18

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

1. Introdução

O quadro legal e regulamentar vigente em Portugal, em linha com as Orientações da Autoridade Bancária Europeia (EBA), sobre governação interna das instituições (EBA/GL/2017/11), particularmente o Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020 relativo aos sistemas de governo e controlo interno (aplicável por força da Instrução do Banco de Portugal n.º 2/2021, e a Instrução do Banco de Portugal n.º 18/2020, aplicável por força da Instrução do Banco de Portugal n.º 1/2023), exige que as instituições de pagamento implementem meios específicos, independentes e autónomos para a receção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades relacionadas com a sua administração, organização contabilística e fiscalização interna, bem como de indícios sérios de infrações a deveres que impendem sobre as referidas instituições.

Para além de acomodar os normativos acima referidos, a presente Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*) (doravante denominada “Política”) foi elaborada em conformidade com os princípios constantes do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), e com o estabelecido na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, na sua redação em vigor, relativa a Medidas de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, nomeadamente no que se refere à obrigação de implementar um canal para a receção de comunicações de irregularidades relacionadas com violações desta Lei.

A presente Política foi alvo de revisão para acomodar os novos requisitos relativos à proteção de denunciadores de infrações, no seguimento da entrada em vigor da Lei n.º 93/2021 de 20 de dezembro, que estabelece o regime geral de proteção de denunciadores de infrações.

A Política tem assim como propósito definir os procedimentos de receção, tratamento e arquivo de comunicações de prática de irregularidades recebidas pela Payshop em matérias relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização, bem como em matérias relacionadas com a infração de deveres que impendem sobre a Payshop, nomeadamente de prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, abuso de informação privilegiada, fraude ou corrupção no desempenho das atividades profissionais por parte de Membros dos Órgãos Sociais, Colaboradores ou de qualquer terceiro que tenha uma relação comercial, de negócio ou de parceria com a Payshop, designadamente na qualidade de prestador de serviços ou de fornecedor.

Para o efeito, é disponibilizado um canal específico para a comunicação de irregularidades (doravante “Canal de Denúncias”) através do qual, o interessado poderá efetuar uma participação, de forma independente, autónoma, segura, confidencial e imparcial. Este Canal de Denúncias possibilita que o autor da comunicação seja contactado, mantendo o anonimato, para a obtenção de informações relevantes para o apuramento dos factos.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

As participações de irregularidades podem ser apresentadas por escrito, ainda que de forma anónima, ou presencialmente, ficando sempre garantido o anonimato ao respetivo autor, caso este assim o pretenda.

Encontram-se igualmente abrangidas pela presente Política, as irregularidades ou indícios da violação dos valores ou padrões éticos definidos no Código de Conduta, no Código de Boa Conduta Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, bem como quaisquer violações ao disposto em políticas e manuais da Payshop.

Estabelece-se ainda que quando as pessoas que exercem funções de controlo tomem conhecimento de qualquer das irregularidades descritas no ponto 2.3., têm o dever de as participar ao Conselho Fiscal.

1.1. OBJETIVOS E ÂMBITO DA POLÍTICA

A Payshop assume como parte indissociável das suas atividades de negócio e como elemento integrante da sua cultura de empresa, o respeito pelos princípios éticos e deontológicos, pelas leis e regulamentos que disciplinam as suas atividades (incluindo os seus próprios normativos internos), dando idêntica importância às normas imperativas e às orientações e recomendações das autoridades de supervisão (*“soft law”*), tendo igualmente em consideração os melhores interesses dos clientes e demais *stakeholders*.

Assim, seguindo os princípios enunciados no Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020 e demais regime legal e regulamentar aplicável, incluindo as *Orientações da EBA sobre governação interna das instituições (EBA/GL/2017/11)*, a Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*) tem como principais objetivos:

- Definir os princípios orientadores dos procedimentos de receção, tratamento, registo e conservação de comunicações de práticas de irregularidades;
- Assegurar a possibilidade de serem admitidas participações de irregularidades anónimas;
- Assegurar a adoção de medidas preventivas que evitem atos incorretos ou irregulares.

1.2. RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA POLÍTICA

Compete ao **Conselho de Administração (CA)** da Payshop:

- Aprovar a Política de Comunicação de Irregularidades e quaisquer alterações aos mesmos, tendo presente as competências do Conselho Fiscal (CF) em matéria de definição e supervisão de procedimentos de receção, tratamento e arquivo das participações de irregularidades;
- Garantir o alinhamento da Política com a missão, visão e objetivos estratégicos da Payshop;
- Assegurar a implementação dos procedimentos e dos meios técnicos de receção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades que venham a ser definidos, assegurando que estes garantem, nomeadamente, a confidencialidade e o anonimato das comunicações recebidas e a

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

proteção dos dados pessoais da pessoa que efetua a comunicação e do suspeito da prática da irregularidade, quando aplicável;

- Promover uma cultura e um ambiente favorável que incentive os Colaboradores da Payshop e demais *stakeholders* a comunicarem as irregularidades de que tenham conhecimento, atuando disciplinarmente sempre que tenha conhecimento de atos de retaliação contra denunciantes ou tentativas de descobrir a sua identidade;
- Assegurar os meios financeiros, humanos e técnicos necessários à condução de investigações que se venham a revelar necessárias na sequência de uma comunicação de irregularidade.

Compete ao **Conselho Fiscal (CF)** da Payshop no âmbito da presente Política:

- Apreciar a Política e quaisquer alterações à mesma;
- Aprovar e supervisionar os procedimentos e os meios técnicos de receção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades (Modelo de Comunicação de Irregularidades);
- Receber, analisar e assegurar que todas as comunicações de irregularidades são adequadamente tratadas pelos órgãos competentes, nos termos previstos no Modelo de Comunicação de Irregularidades aprovado.

À **Direção de Compliance, Risco e Controlo de Informação** compete recomendar ao CA e ao CF alterações à Política sempre que:

- Entender que a Política se encontra desalinhada com o Código de Conduta, as políticas ou a estratégia de *compliance* da Payshop, ou sempre que entender que o Modelo de Comunicação de Irregularidades implementado não está a assegurar o grau de independência e autonomia exigido, nem garante a confidencialidade e o anonimato das comunicações recebidas e a proteção dos dados pessoais da pessoa que efetua a comunicação e do suspeito da prática da irregularidade, nem garante a inexistência de retaliações sobre os autores das comunicações de irregularidades;
- Verificar se a Política se encontra desatualizada face aos requisitos legais ou às recomendações de Entidades Reguladoras.

A adoção da Política deverá ser formalizada através da aprovação pelo Conselho de Administração, precedida de parecer do Conselho Fiscal.

1.3. DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA

A presente Política é aplicável a qualquer membro dos Órgãos Sociais e demais Colaboradores da Payshop, sendo que podem de igual modo comunicar irregularidades ao abrigo da presente Política quaisquer terceiros interessados, nomeadamente Acionistas, Parceiros, Fornecedores, Prestadores de Serviços ou Clientes, mesmo que a relação profissional tenha, entretanto, terminado.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

1.4. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

A proposta de revisão da presente Política é da responsabilidade da Direção de *Compliance*, Risco e Controlo de Informação da Payshop, e será efetuada no máximo a cada dois anos, de 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 do documento poderá ocorrer de forma intercalar, nomeadamente por força da entrada em vigor de novos requisitos legais.

1.5. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A Política deverá ser integralmente comunicada e disponibilizada em permanência a todos os seus destinatários (*vide 1.3 Destinatários da Política*), na *Intranet* da Payshop e publicada no sítio da *Internet* da Payshop.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

2. Modelo de Comunicação de Irregularidades

2.1. ENQUADRAMENTO

O Modelo de Comunicação de Irregularidades vertido na presente Política regula os procedimentos de receção, tratamento e arquivo de comunicações de prática de irregularidades recebidas pela Payshop em matérias abrangidas pelo seu âmbito, sem prejuízo de os mesmos virem a ser densificados em manual de processos interno.

O Conselho Fiscal da Payshop delega na Direção de Compliance, Risco e Controlo de Informação funções de apoio relacionadas com a gestão do Canal interno de Denúncias e o tratamento das comunicações de irregularidades em matérias da sua competência, cabendo, em qualquer caso, ao Conselho Fiscal a responsabilidade pela receção e registo das comunicações assim como a decisão final quanto ao arquivamento ou adoção de outras medidas nos termos adiante descritos.

Para o reporte das irregularidades enunciadas, é disponibilizado um Canal de Denúncias específico, através do qual podem ser participadas situações relacionadas com as matérias abrangidas pelo seu âmbito, sem prejuízo de poder ser recebida qualquer participação apresentada por escrito, ainda que de forma anónima, ou de forma presencial.

2.2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

Independência e autonomia

Reconhecendo a importância do adequado enquadramento da comunicação e processamento de irregularidades como instrumento de boa prática societária, a Payshop adota procedimentos que visam assegurar que a receção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades são processadas de forma independente, autónoma e imparcial, excluindo-se do processo de averiguação e decisão todas as pessoas que tenham um interesse conflituante com a matéria objeto de comunicação.

Boa-fé e anonimato

Todas as comunicações devem ser efetuadas segundo o princípio de boa-fé, com adequada fundamentação. A utilização deliberada, recorrente e sem fundamento do Canal de Denúncias, por escrito ou de forma presencial, pode constituir infração de natureza disciplinar, civil ou criminal.

O autor da comunicação poderá, se assim o pretender, solicitar o anonimato devendo selecionar essa opção no questionário do Canal de Denúncias, por escrito ou presencialmente, no momento inicial da comunicação da irregularidade.

O anonimato não constitui um impedimento à entrega de documentação que suporte os factos relatados, que podem ser submetidos num campo criado para o efeito ou de forma autónoma.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

O anonimato não impede que o autor da comunicação seja contactado, através do Canal de Denúncias ou por escrito, para obtenção de informações relevantes para o apuramento dos factos, mantendo-se um registo documental de todas as interações havidas.

Confidencialidade e Proteção de Dados

O Modelo de Comunicação de Irregularidades, através do Canal de Denúncias, escrito ou presencial, garante a confidencialidade das comunicações recebidas e a proteção de dados pessoais do denunciante e do suspeito da prática de infração, nos termos da legislação aplicável.

Sempre que o autor optar por não se manter anónimo, sua identidade será conhecida apenas pelas pessoas envolvidas diretamente no tratamento do processo em questão. Isso garante que a confidencialidade seja mantida, independentemente de a denúncia ser feita de forma anónima ou identificada. A confidencialidade das comunicações será, portanto, assegurada por todas as pessoas responsáveis pela gestão operacional dos mecanismos e pelos procedimentos de receção, tratamento e arquivo dessas comunicações. Será igualmente assegurada a confidencialidade de quem tiver recebido informações sobre denúncias, ainda que não seja responsável ou não tenha competências atribuídas para a sua receção e tratamento.

A confidencialidade será sempre garantida, incluindo nas situações em que a divulgação das informações seja exigida nos termos da legislação aplicável, no âmbito de outras investigações de autoridades competentes ou de procedimentos judiciais subsequentes.

A identidade só é divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial, sendo 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.

A confidencialidade da identidade não impede que o autor da comunicação seja contactado, através do Canal de Denúncias ou por escrito para obter informações relevantes para o apuramento dos factos, mantendo-se registo documental de todas as interações havidas.

Não retaliação

A Payshop não poderá despedir, ameaçar, suspender, reprimir, assediar, reter ou suspender pagamentos de salários e/ou benefícios, ou tomar qualquer medida retaliatória contra quem legalmente comunique uma irregularidade ou forneça alguma informação ou assistência no âmbito de investigação das comunicações de irregularidades apresentadas.

Deste modo, estas comunicações não podem, por si só, servir de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal relativamente ao autor da comunicação, exceto se as mesmas forem deliberadas e manifestamente infundadas.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

Dever de comunicação

Os Colaboradores da Payshop têm o dever de participar, imediatamente, qualquer irregularidade alegadamente ocorrida de que tenham conhecimento ou que se possa razoavelmente prever que venha a ser praticada, independentemente da existência de meios de prova ou documentação de suporte.

2.3. IRREGULARIDADES ABRANGIDAS

Para efeitos da presente Política, são consideradas irregularidades os atos e omissões, dolosas ou negligentes, imputados à conduta de Colaboradores ou membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da Payshop, bem como a terceiros entidades desde que afetem a Payshop, relacionadas com:

- A respetiva administração, organização contabilística e fiscalização interna que, de forma grave, sejam suscetíveis, nomeadamente de:
 - Violar deveres previstos, e aplicáveis, no âmbito do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) ou no Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME);
 - Adulterar registos no domínio da contabilidade, dos controlos contabilísticos internos ou da auditoria a esses registos e controlos;
 - Envolver os Órgãos Sociais ou Colaboradores em crimes de corrupção, de fraude ou crime financeiro, incluindo o abuso de informação privilegiada.
- Qualquer conduta antiética ou ilícita, incluindo a violação dos valores ou padrões éticos definidos no Código de Conduta e/ou no Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, bem como quaisquer violações ao disposto em políticas e manuais da Payshop;

Deste modo, e por uma questão de clareza, desde que relacionadas com a gestão da instituição e a sua fiscalização interna, consideram-se abrangidas quaisquer situações relacionadas, designadamente, com as seguintes matérias:

- Assédio e Discriminação;
- Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo;
- Conflitos de Interesses;
- Corrupção e Suborno;
- Fraude de Colaboradores;
- Fraude de colaboradores de entidades prestadoras de serviços à Payshop;
- Furto ou Roubo e Danos ao Património;

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

- Quebras de Confidencialidade e Proteção de Dados.

Estão excluídas, do âmbito de aplicação da presente Política, as reclamações, nomeadamente as relacionadas com o serviço ao cliente, produtos comercializados e o atendimento ao público em geral, as quais devem ser apresentadas diretamente à Payshop através dos respetivos canais existentes para o efeito.

Encontram-se também excluídas as irregularidades identificadas com origem na execução de processos de controlo interno instituídos na Payshop.

2.4. PROCESSO DE RECEÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

A comunicação de irregularidades pode ser efetuada:

- Por escrito, endereçada ao Conselho Fiscal da Payshop, utilizando a morada da sede da instituição;
- Através do formulário disponível na área “Comunicação de Irregularidades” no sítio da Internet da Payshop (<https://www.payshop.pt/payshop/quem-somos/governo-da-sociedade/comunicacao-irregularidades>);
- Verbalmente, ao Responsável da Direção de *Compliance*, Risco e Controlo de Informação.
- Verbalmente a qualquer trabalhador ou membro de Órgão Social da instituição, a quem compete registar a denúncia verbal, conforme abaixo exposto, e encaminhá-la ao Responsável Direção de *Compliance*, Risco e Controlo de Informação.

A comunicação será recebida, analisada e seguirá o fluxo de tratamento definido no processo que se encontra aprovado.

No Canal de Denúncias, o autor da comunicação preencherá um formulário, no qual terá, no mínimo, de identificar o tipo de evento a reportar, efetuar uma breve descrição dos factos que suportam a irregularidade comunicada, e identificar a relação do autor com a Payshop. O autor da comunicação pode anexar ao formulário eventual documentação que suporte o caso comunicado.

Qualquer comunicação de irregularidade pode ser apresentada por escrito, verbalmente ou em reunião, sendo que quem receber uma comunicação de irregularidade, desde que abrangida pela Política, deverá alertar o seu autor para a existência do Canal de Denúncias, sem prejuízo de tomar a iniciativa de a reportar de imediato através do Canal de Denúncias, por forma a centralizar todas as ocorrências para que sigam o mesmo fluxo e beneficiem de igual tratamento.

Caso a comunicação de irregularidade seja apresentada verbalmente, a denúncia verbal deve ser registada sob uma das seguintes formas:

- a. Mediante a gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável;

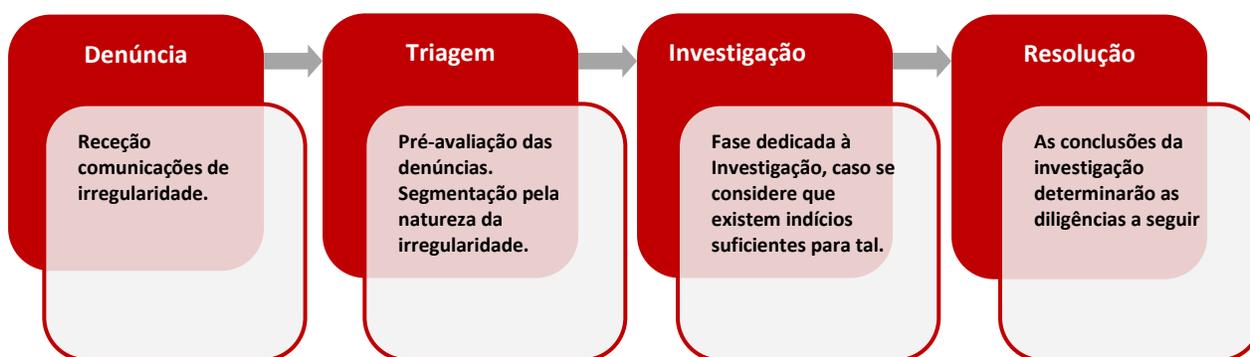
Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

b. Através da transcrição escrita completa e exata da comunicação.

Neste último caso, deve ser dada a possibilidade ao denunciante de verificar, retificar e confirmar a denúncia efetuada, assinando-a.

2.5. TRAMITAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES

O Modelo de Comunicação de Irregularidades adotado pela Payshop inclui quatro fases, tal como representado no fluxograma seguinte:



- Após receção da comunicação será efetuada uma triagem através da qual se determina se a comunicação está no âmbito da presente política e, portanto, deverá prosseguir para a fase de investigação.
- Serão analisadas todas as comunicações de irregularidades potenciais ou reais reportadas através do Canal de Denúncias, por escrito ou de forma presencial. Esta análise irá dar origem a um procedimento específico, que pode conduzir ou não à abertura de uma investigação.
- Os autores das comunicações receberão uma confirmação de receção e podem ser solicitadas informações adicionais diretamente através do Canal de Denúncias, mantendo-se, no entanto, o anonimato, caso assim o tenham solicitado.
- Caso a participação seja efetuada através do Canal de Denúncias ou por escrito através de outro canal e, neste caso, não seja anónima, o aviso de receção da participação deverá ser enviado ao autor da comunicação no prazo de 7 dias a contar da data de receção da mesma.
- A informação constante da participação será transmitida de forma anónima a todos os intervenientes da entidade no processo, caso tal seja requerido pelo denunciante.
- A confirmação da receção da comunicação não pressupõe que a mesma prossiga para a fase de investigação, podendo a mesma ser arquivada, sendo dada a respetiva nota ao autor.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

- Caso a participação seja efetuada através do Canal de Denúncias ou por escrito através de outro canal, e, neste caso, não seja anónima, deverá ser dada uma resposta ao denunciante no prazo máximo de 3 meses, contados a partir do envio do aviso de receção.
- São igualmente comunicadas ao denunciante, no prazo de 3 meses a contar da data de receção da denúncia, as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação.
- Os colaboradores envolvidos na irregularidade não podem ser alvo de retaliação, discriminação ou outro tipo de tratamento injusto.
- O processo de tratamento das irregularidades é distinto consoante a sua natureza, nomeadamente quando o tema se relaciona com:
 - O Código de Ética dos CTT, a denúncia será tratada pela Comissão de Ética dos CTT;
 - A Corrupção, o mesmo será conduzido pelo Responsável pelo Cumprimento do Normativo com Funções de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas ao nível do Grupo CTT,
 - O Assédio Laboral, o mesmo será tratado pela Comissão de Ética dos CTT, dado tratar-se de uma política do Grupo CTT;
 - O Código de Conduta da Payshop, sendo o assunto tratado ao nível de Comissão de avaliação de denúncia, composta pelos responsáveis pelas Funções de Controlo de *Compliance*, Gestão de Riscos, Auditoria Interna e por um membro do Conselho Fiscal, a designar por este Órgão.
- O processo relativo à análise preliminar, tratamento e execução da investigação, bem como as funções das pessoas responsáveis, poderá ser descrito em manual de processos aprovado para o efeito.
- Da investigação pode resultar a necessidade de envio do processo despoletado pela comunicação de irregularidade para as autoridades competentes.
- Aquando do encerramento do processo, e caso a participação tenha sido comunicada através do Canal de Denúncias, o autor da comunicação será informado do seu encerramento, através deste canal. Caso a participação tenha sido feita por outra via e caso não seja anónima, a comunicação do seu encerramento será efetuada por escrito.
- O denunciante pode requerer, a qualquer momento, que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada à denúncia no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

- Todas as comunicações são analisadas, sendo elaborados para o efeito relatórios de investigação e, caso o processo não prossiga para a fase de investigação, será elaborado um relatório fundamentado com a indicação das medidas adotadas ou a justificação para a não adoção de quaisquer medidas.
- As irregularidades são comunicadas ao nível hierárquico superior dos visados na denúncia, caso essa transmissão não coloque em causa as finalidades do procedimento de participação de irregularidades, e, se for caso disso, à respetiva autoridade de supervisão competente.
- Para cada processo será mantido um registo que incluirá a indicação das medidas adotadas ou com justificação para a não adoção de quaisquer medidas. É dado conhecimento do resultado das investigações relativas a irregularidades ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal, salvaguardando sempre o anonimato e confidencialidade do denunciante.

2.6. CONSERVAÇÃO DOS REGISTOS E DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES

A respetiva entidade responsável pelo tratamento, consoante a natureza da denúncia de irregularidade, assegura o tratamento e a salvaguarda dos registos e da respetiva informação de forma confidencial, sendo as comunicações efetuadas, bem como os relatórios a que elas deem lugar ao abrigo da presente política, conservados em papel ou noutro suporte duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação, pelo prazo mínimo de cinco anos.

Quando a denúncia incida sobre matérias relacionadas com o Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, o período de conservação das comunicações efetuadas e dos relatórios a que elas deem lugar será assegurado pelo prazo de sete anos.

A conservação dos registos e das comunicações de irregularidades serão mantidas, independentemente dos prazos *supra* referidos, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.

2.7. REPORTE

A Direção de *Compliance*, Risco e Controlo de Informação reportará ao Conselho Fiscal o tratamento efetuado às comunicações de irregularidades que lhe tenham sido remetidas.

As informações recebidas através do Canal de Denúncias são transmitidas, se apropriado, ao Conselho de Administração, com a devida anonimização da fonte.

Anualmente, a Payshop deve remeter ao Banco de Portugal um relatório com a descrição dos meios específicos implementados para a receção, tratamento e arquivo das comunicações de irregularidades, com indicação, para cada participação recebida no período de referência, dos seguintes elementos:

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

- Referência interna atribuída à participação;
- Data da receção da participação;
- Descrição sumária dos factos participados e análise da participação, incluindo o respetivo enquadramento jurídico;
- Descrição sumária das diligências para averiguação da factualidade participada;
- Se o processo se encontra pendente ou finalizado;
- Resultado da investigação;
- Data de envio de resposta ao denunciante, sempre que a denúncia não seja anónima;
- Descrição das medidas adotadas ou a adotar em resultado da participação, ou fundamentação para a não adoção de quaisquer medidas;
- Número total de participações.

O relatório *supra* referido é elaborado com referência a 30 de novembro de cada ano, e remetido à autoridade de supervisão competente até ao dia 31 de dezembro do ano em curso.

2.8. OUTROS DEVERES DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Sem prejuízo de outros deveres de comunicação estabelecidos na lei:

- Os Membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, bem como os titulares de participações qualificadas, da Payshop devem comunicar de imediato ao Banco de Portugal qualquer irregularidade grave de que tomem conhecimento relacionada com a administração, organização contabilística e fiscalização interna que seja suscetível de a colocar em situação de desequilíbrio financeiro.
- Os Colaboradores das áreas responsáveis pelas funções de controlo (auditoria interna, de gestão de riscos e *compliance*) da Payshop devem comunicar ao Conselho Fiscal qualquer irregularidade grave de que tomem conhecimento relacionada com a administração, organização contabilística e fiscalização interna da instituição de pagamentos ou de indícios de infração a deveres previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), quando aplicáveis, e no Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME) que seja suscetível de a colocar em situação de desequilíbrio financeiro.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

2.9. DADOS PESSOAIS E CONSERVAÇÃO DE DADOS

A informação comunicada ao abrigo dos procedimentos de comunicação de irregularidades será utilizada exclusivamente para as finalidades previstas na presente Política, no estrito cumprimento do disposto na legislação de Proteção de Dados Pessoais.

A documentação de apoio e os dados recolhidos durante a análise preliminar e a investigação devem ser arquivados de uma forma confidencial e segura. Serão adotadas medidas de segurança no armazenamento da informação, por forma a restringir o seu acesso apenas a pessoas autorizadas.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

3. Conceitos e Definições

Ao longo do presente documento, foi utilizada a seguinte terminologia:

- Análise Preliminar: Avaliação inicial do conteúdo da comunicação para confirmação da necessidade de uma investigação formal.
- Autor da comunicação: Qualquer *stakeholder* que comunique uma irregularidade e/ou forneça elementos relacionadas com uma irregularidade.
- Canal de Denúncias: meio disponibilizado para a comunicação de irregularidades através do qual, qualquer *stakeholder* poderá efetuar uma comunicação, de forma independente, autónoma, segura, confidencial e imparcial. Este canal possibilita que o autor da comunicação seja contactado, mantendo o anonimato, para a obtenção de informações relevantes para o apuramento dos factos.
- Investigação: Processo organizado e formal, destinado a reunir factos sobre determinada suspeita.
- Irregularidade: Atos e omissões, dolosas ou negligentes, imputados à conduta de Colaboradores ou membros dos órgãos de administração e fiscalização das entidades da Payshop, bem como a terceiras entidades desde que afetem uma pessoa ou entidade da Payshop, relacionadas com a respetiva administração, organização contabilística e fiscalização interna. Refere-se ainda a qualquer conduta antiética ou ilícita ou a qualquer violação do Código de Conduta, ou outros manuais e políticas da Payshop.

As irregularidades relacionadas com Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo também são abrangidas pelo presente documento.

- Triagem: Processo através do qual se determina se uma comunicação de irregularidades está no âmbito da presente política, a fim de prosseguir o fluxo do Modelo de Comunicação de Irregularidades. Confirmando-se que a comunicação se encontra incluída no âmbito, haverá uma segmentação da irregularidade por assunto e será selecionado o responsável que procederá à investigação.

Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*)

4. 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.
- 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/2017/11) – especificam os sistemas, processos e mecanismos de governo interno que as instituições de crédito e as sociedades 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.
- Instrução n.º 18/2020 do Banco de Portugal – regulamenta os deveres de reporte respeitante à conduta e cultura organizacional e aos sistemas de governo e controlo interno.
- Instrução n.º 2/2021 do Banco de Portugal – Aplica às Instituições de Pagamento o Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, com as devidas adaptações, com exceção do disposto nos Capítulos I, IX e XIV, bem como do disposto nos artigos 5.º, 7.º, 18.º, 53.º e 61.º, no n.º 7 do artigo 29.º, no n.º 4 do artigo 30.º, no n.º 8 do artigo 32.º e na alínea i) do n.º 1 do artigo 27.º. Instrução n.º 1/2023 do Banco de Portugal – Aplica às Instituições de Pagamento a Instrução do Banco de Portugal n.º 18/2020, com exceção do disposto nos Capítulos VI e VII.
- Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, republicada pela Lei n.º 58/2020, de 31 de agosto - estabelece medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, nomeadamente no que se refere à obrigação de implementar um canal para a receção de comunicações de irregularidades relacionadas com violações a esta Lei.
- Lei n.º 109.º-E/2021, de 9 de dezembro – cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelece o regime geral de prevenção da corrupção.
- Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro – estabelece o regime geral de proteção de denunciadores de infrações, transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União.