



RealTransfer
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, S.A.

CÓDIGO DE CONDUTA

Índice

1.	Introdução.....	3
2.	Enquadramento.....	4
2.1.	Âmbito de aplicação.....	4
2.2.	Objetivo.....	4
3.	Princípios de Conduta da RealTransfer.....	5
	Valores e cultura da RealTransfer.....	5
	Relação e Comunicação com Clientes.....	6
	Relação com Fornecedores.....	7
	Relação com Colaboradores.....	7
	Igualdade de tratamento, não discriminação e assédio.....	8
	Sigilo Profissional.....	9
	Conflito de Interesses.....	10
	Branqueamento de capitais e Financiamento do Terrorismo (BC/FT).....	10
	Cooperação com autoridades públicas e entidades de supervisão.....	11
	Relacionamento com o exterior.....	11
	Tratamento de Reclamações.....	12
	Comunicação de Irregularidades.....	12
	Recolha e Tratamento de Dados Pessoais.....	13
	Lealdade e Cooperação.....	13
	Utilização dos recursos da RealTransfer.....	14
	Combate à Corrupção.....	14
	Operações por Conta Própria.....	15
	Indumentária.....	15
	Segurança e Bem-estar no Trabalho.....	15
	Responsabilidades dos Colaboradores.....	16
4.	Infrações ao Código de Conduta.....	16
5.	Acompanhamento do cumprimento do Código de Conduta.....	16
6.	Divulgação.....	17
7.	Promulgação.....	17

1. Introdução

A realidade socioeconómica que se vive atualmente é alvo de variações constantes que implicam a necessidade de uma adaptação complexa e imediata às mesmas, pelo que a gestão e implementação de elevados padrões éticos no comportamento e conduta das empresas deve ser cada vez mais vincada, especialmente na procura de soluções face ao processo evolutivo do contexto do mercado.

Neste sentido, a RealTransfer- Instituição de Pagamento, S.A. (doravante “RealTransfer” ou “Instituição”) acompanha, revê e atualiza com uma periodicidade adequada o seu Código de Conduta, bem como todas as políticas, normas e regulamentos internamente instituídos, tendo sempre presente que esse é um trabalho de aperfeiçoamento contínuo e decorrente da sua implementação, no qual o contributo de todos os colaboradores é, como sempre, fundamental.

A atuação da RealTransfer no mercado financeiro e a relação com os seus Clientes e Colaboradores é indissociável da ética, pautando-se pelo recurso contínuo às boas práticas que acompanham o respetivo âmbito de atuação, quer a nível dos procedimentos instituídos, quer na alteração de procedimentos já existentes ou implementação de novos procedimentos sempre que exigível e/ou recomendável.

Consequentemente, salvaguarda-se que a sua atividade e cultura organizacional cumprem os mais elevados padrões éticos, de integridade e honestidade em todas as relações internas ou externas que estabelecem, o que contribui, desde o nascimento da RealTransfer, para a consolidação de uma marca de referência no mercado em que atua, que se pretende preservar e aprimorar ao longo do seu percurso.

Neste contexto, o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (“RGICSF”), o Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (“RJSPME”) e o Aviso n.º 3/2020, de 16 de julho, do Banco de Portugal constituem as fontes legais, por excelência, das normas de conduta que regulam a atuação da RealTransfer enquanto instituição de pagamento, em todas as relações estabelecidas, seja com Clientes, Colaboradores ou Fornecedores/ Prestadores de Serviços.

O presente Código de Conduta, em complementaridade com o restante sistema de normas internas, estabelece as principais regras de valores e padrões de comportamento e responsabilidade corporativa a observar e cumprir por todos os Colaboradores da RealTransfer, tendo como objetivo principal assegurar que todas as decisões tomadas no exercício da atividade são orientadas por um profundo sentido de integridade profissional, de honestidade, de ética e de respeito, não só para com as Políticas e procedimentos adotados pela Instituição, como na procura incessante de agir de acordo com o melhor interesse do Cliente.

2. Enquadramento

2.1. Âmbito de aplicação

Um Código de Conduta constitui um conjunto de diretrizes e princípios que visam orientar o comportamento e atitudes expectáveis por parte de todos os membros de uma organização, estabelecendo, nesse sentido, as normas éticas e de integridade no âmbito de uma abordagem baseada no respeito, responsabilidade e conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.

Desta feita, o presente documento tem como objetivo implementar e preservar uma cultura organizacional alicerçada em elevados padrões de ética, integridade e profissionalismo aplicável a todos os Colaboradores da RealTransfer com ou sem vínculo permanente, incluindo os membros dos órgãos de Administração e de Fiscalização, e aos colaboradores de empresas que prestem serviços à Instituição em regime de *outsourcing*.

As hierarquias deverão divulgar, promover e zelar pelo cumprimento do presente Código de Conduta nas suas estruturas, pelo que é expectável o cumprimento efetivo do conjunto de princípios e regras constantes do presente documento por parte de todos os Colaboradores da Instituição, independentemente da sua posição na hierarquia e das funções e responsabilidades de cada um, sendo o grau de cumprimento por parte dos membros dos órgãos de Administração, Fiscalização e quadros diretivos da Instituição especialmente diligente.

2.2. Objetivo

Os principais objetivos do presente Código de Conduta traduzem-se em:

- Definir os padrões éticos que deverão estar na base do que é considerado um comportamento aceitável;
- Garantir o cumprimento da Lei no respeito dos deveres profissionais exigíveis às instituições financeiras e aos seus colaboradores;
- Cumprir com todas as regras e deveres decorrentes das disposições legais e regulamentares aplicáveis à atividade da RealTransfer e assegurar que a sua atividade será desenvolvida de acordo com rigorosos princípios éticos e deontológicos e elevados padrões de conduta;
- Contribuir para a afirmação de uma imagem institucional de excelência, qualidade, rigor, responsabilidade e eficiência, prevenindo comportamentos que possam comprometer a imagem da RealTransfer;

- Fornecer um guia para a tomada de decisões por parte dos colaboradores, como forma de os ajudar a enfrentar possíveis dilemas éticos;
- Contribuir para o desenvolvimento das melhores práticas de governo societário e de conduta ética, reduzindo a exposição aos diversos riscos existentes, nomeadamente operacionais, reputacionais e de conformidade, ao mínimo possível;
- Promover um ambiente de trabalho saudável, incentivando a colaboração, a diversidade e o respeito por parte de todos os colaboradores da RealTransfer.

3. Princípios de Conduta da RealTransfer

Por forma a promover a implementação dos valores da Instituição e os seus objetivos no âmbito da cultura de organização, os seus Colaboradores deverão desempenhar a sua atividade em cumprimento integral das regras estabelecidas no presente Código de Conduta, nomeadamente no que respeita a:

Valores e cultura da RealTransfer

A conduta de todos os Colaboradores da RealTransfer, independentemente do seu grau hierárquico, deve nortear-se pelo expoente máximo dos seguintes valores:

- Integridade e ética: manter elevados padrões de ética e honestidade em todas as interações, evitando fraudes e manipulações;
- Transparência e honestidade: ser claro e honesto sobre produtos, serviços e práticas financeiras, garantindo que os clientes compreendam toda a informação prestada;
- Diligência, zelo e confidencialidade: proteger as informações pessoais e financeiras dos clientes, respeitando a privacidade e a segurança dos dados;
- Rigor e responsabilidade: agir com responsabilidade em relação a clientes, colaboradores e à comunidade em geral, considerando devidamente todas as consequências das decisões financeiras;
- Imparcialidade e justiça: tratar todos os clientes e colaboradores de forma justa e equitativa, evitando qualquer tipo de discriminação e garantindo um acesso justo e imparcial aos serviços;
- Compromisso com o cliente: priorizar o bem-estar dos clientes, oferecendo aconselhamento e soluções que atendam às suas necessidades reais;
- Sustentabilidade: incorporar práticas financeiras que considerem o impacto social e ambiental, promovendo um desenvolvimento responsável;
- Profissionalismo: manter um comportamento profissional, com competência e respeito em todas as interações com clientes e colegas de trabalho.

A Instituição e os seus Colaboradores assumem o compromisso de adotar um comportamento íntegro, honesto, zeloso e transparente em todas as relações que estabeleçam com os seus Clientes ou qualquer pessoa ou entidade com a qual se relacionem.

A RealTransfer garante elevados níveis de competência técnica, assim como recursos humanos e materiais suficientes, para que se garantam ótimas condições de qualidade e eficiência em todos os serviços prestados.

O seu comportamento deverá contribuir para o reforço da confiança do público na Instituição, assim como para o eficaz funcionamento e a boa imagem da RealTransfer no mercado financeiro.

Relação e Comunicação com Clientes

Em função dos valores supra expostos, os Colaboradores da RealTransfer comprometem-se a proceder com civildade e cortesia para com todos os Clientes, agindo sempre de boa-fé, mantendo uma atitude de diálogo e fornecendo-lhes informações verdadeiras, claras, atuais e adequadas ao esclarecimento por eles solicitado, para uma tomada de decisão consciente e fundamentada. Para tal, devem prestar esclarecimento sobre as características dos serviços oferecidos pela RealTransfer, bem como adequar os mesmos à situação e às necessidades dos Clientes.

O Colaborador deve ter sempre presente que está a atuar em nome da RealTransfer e que, nessa medida, deve assegurar o cumprimento de todos os deveres a que a RealTransfer está sujeita enquanto instituição de pagamento, tendo consciência que das suas ações advêm consequências relevantes para a mesma.

Na sua comunicação com o Cliente, o Colaborador deve transmitir os valores e cultura organizacional da Instituição, agindo com prudência e bom senso, devendo reportar à hierarquia quaisquer dúvidas que surjam neste âmbito. As respostas às solicitações dos Clientes devem primar pela rapidez na aplicação dos seus melhores conhecimentos.

Todas as reclamações de Clientes recebidas pelos Colaboradores devem ser tratadas de acordo com os procedimentos definidos na Política de Gestão de Reclamações da Instituição, de forma translúcida e atempada, e agindo em conformidade caso se verifiquem erros nas mesmas. Todas as reclamações serão analisadas com equidade, zelo e imparcialidade.

Todos os Colaboradores da RealTransfer devem atuar de acordo com elevados padrões de diligência, lealdade, profissionalismo, idoneidade e transparência no desempenho das suas funções profissionais. O seu comportamento deverá contribuir para o reforço da confiança do público na Instituição, assim como para o eficaz funcionamento e a boa imagem da RealTransfer.

Relação com Fornecedores

A aquisição de bens e serviços pela RealTransfer e o seu relacionamento com fornecedores deve pautar-se por princípios de eficácia, operacionalidade e economia, assegurando sempre a transparência, isenção, igualdade de oportunidades e equidade no relacionamento entre ambas as partes.

Os fornecedores selecionados deverão comprometer-se a observar as diferentes políticas da RealTransfer e a legislação aplicável, mantendo a confidencialidade relativamente ao seu relacionamento, exceto se a respetiva divulgação tiver sido autorizada.

Os Colaboradores não devem solicitar, receber ou aceitar de fornecedores ou de terceiros quaisquer benefícios, recompensas ou ofertas que excedam um valor meramente simbólico, constituindo exceção ao ponto anterior a possibilidade de aceitar ofertas ou recompensas de mera hospitalidade em conformidade com os hábitos sociais, desde que as mesmas não constituam vantagem patrimonial ou não patrimonial relevante.

Todas as ofertas ou benefícios auferidos que se enquadrem no ponto anterior devem ser comunicadas de imediato à função de Conformidade para análise e decisão quanto à forma de atuação e registo.

Relação com Colaboradores

A RealTransfer respeita integralmente a dignidade dos seus Colaboradores, não permitindo quaisquer intromissões arbitrárias na sua esfera íntima e pessoal, nomeadamente ligadas à sua família, orientação sexual, orientação política ou religiosa ou mesmo o seu estado de saúde. A Instituição promove um ambiente de trabalho onde as diferenças entre os Colaboradores são respeitadas, proibindo quaisquer práticas de discriminação e assédio, de forma a que prevaleça sempre um ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo.

Neste sentido, a relação da RealTransfer com os seus colaboradores pauta-se pelos seguintes valores:

- Respeito e dignidade: todos os colaboradores devem ser tratados com respeito, independentemente da sua função, género, raça, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal;
- Igualdade e diversidade: promover um ambiente de trabalho inclusivo, onde a diversidade seja valorizada e todos tenham oportunidades iguais de desenvolvimento e crescimento;
- Comunicação aberta: fomentar um ambiente onde os colaboradores se sintam seguros para expressar as suas opiniões, colocar questões e levantar preocupações, sem medo de represálias;
- Integridade: esperar que a conduta de todos os colaboradores se pautar pela honestidade e ética na sua atividade diária, evitando situações de fraude, conflito de interesse e comportamentos antiéticos;
- Responsabilidade e compromisso: Incentivar os colaboradores a serem responsáveis por suas ações e decisões, em conformidade com os objetivos e valores da Instituição;

- Desenvolvimento profissional: oferecer oportunidades de crescimento profissional, investindo no desenvolvimento de competências e na formação contínua;
- Saúde e bem-estar: promover a saúde física e mental dos colaboradores, oferecendo um ambiente de trabalho seguro e recursos para o seu bem-estar;
- Cumprimento de normas e políticas: formar os colaboradores para que sigam as políticas internas da Instituição, além de respeitar as Leis e regulamentos aplicáveis;
- Reconhecimento e valorização: reconhecer e recompensar o desempenho e as contribuições dos colaboradores, criando uma cultura de valorização e motivação;
- Compromisso com a sustentabilidade: incentivar práticas que promovam a responsabilidade social e ambiental, envolvendo os colaboradores em iniciativas sustentáveis.

Os Colaboradores estão autorizados a exercer atividades de carácter não remunerado fora do horário de trabalho, desde que as mesmas não condicionem negativamente as suas obrigações para com a RealTransfer nem constituam conflitos de interesses. No que respeita ao exercício de atividades remuneradas, é necessária uma comunicação prévia à RealTransfer, para verificação de eventuais incompatibilidades ou conflito de interesses.

Estas atividades, remuneradas ou não, não podem ser exercidas durante o horário de trabalho, assim como o equipamento ou as instalações da RealTransfer não podem ser utilizadas para o efeito.

Os Colaboradores devem comportar-se com integridade e discrição, tanto no que se refere a quaisquer negociações relativas a perspectivas de emprego, como à aceitação de cargos profissionais após a cessação das suas funções na RealTransfer, nomeadamente se estiverem em causa cargos a desempenhar numa instituição concorrente ou numa entidade que seja sua fornecedora de bens ou serviços. Assim que tais negociações se iniciem ou se mostrem possíveis, os Colaboradores em causa devem abster-se de lidar com qualquer questão que se possa relacionar com a potencial entidade empregadora, se a continuação do referido relacionamento for suscetível de conduzir a um conflito de interesses.

Igualdade de tratamento, não discriminação e assédio

O respeito pela pessoa e pela sua dignidade constitui um dos princípios basilares da RealTransfer em qualquer relação estabelecida com terceiros, quer sejam Clientes ou prestadores de serviços. A conduta da Instituição e dos seus Colaboradores deverá nortear-se por critérios rigorosos de não discriminação com base na etnia, sexo, orientação sexual, religião, cultura, nacionalidade, incapacidade, deficiência, orientação política ou ideológica, instrução, estado civil ou outros, aceitando e respeitando o direito à diferença. Estes mesmos critérios serão igualmente aplicados na relação com os seus Colaboradores e por estes entre si.

A cordialidade, tolerância e respeito deverão ser basilares na sua atuação, não sendo permitido qualquer comportamento ofensivo ou desrespeitoso, de forma a que se promova um espírito de equipa coeso, forte e, conseqüentemente, um bom ambiente de trabalho.

A RealTransfer e os seus Colaboradores repudiam qualquer comportamento abusivo cujo objetivo ou efeito seja perturbar alguém, afetar a sua dignidade ou criar-lhe um ambiente intimidativo, hostil ou desestabilizador. A falta de respeito, a intimidação, o abuso, o assédio, condutas ofensivas ou impróprias ou qualquer outro tipo de agressão verbal, não-verbal ou física são consideradas inaceitáveis no local de trabalho, sob pena de eventual responsabilidade disciplinar. Assim sendo, é totalmente proibida a prática de assédio, moral ou sexual (comportamentos indesejados de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física), praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego.

Qualquer comportamento ou situação que viole os princípios enumerados anteriormente ou que integrem a prática de assédio em qualquer uma das suas modalidades deve ser imediatamente comunicada à Auditoria Interna ou denunciada através do *site* da RealTransfer (Denúncia Anónima), não sendo obrigatória a comunicação a qualquer outra pessoa ou área da Instituição.

A prática de assédio constitui contraordenação muito grave, sujeita a processo disciplinar, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da Lei (Código do Trabalho, Lei n.º 73/2017, de 16 de agosto, artigo 154.º-A do Código Penal) e confere à vítima o direito a indemnização.

Sigilo Profissional

Em conformidade com o disposto nos artigos n.º 54º e 105º, respetivamente, da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, os Colaboradores da RealTransfer, de forma transversal, estão obrigados a manter sob rigoroso sigilo todas as informações e dados (quer da Instituição, quer dos seus Clientes) obtidos no decorrer do exercício das suas funções, cumprindo assim com o Dever de Não Divulgação.

Não podem ser reveladas a Clientes, a pessoas alheias à RealTransfer (incluindo membros do seu agregado familiar), nem mesmo a outros Colaboradores da Instituição que não necessitem dessa informação para desempenhar as suas funções ou que não devam ter acesso à mesma, informações sobre possíveis comunicações ou que se encontra ou possa vir a encontrar em curso uma investigação ou inquérito criminal e quaisquer outras informações ou análises, de foro interno ou externo.

De igual modo, as informações confidenciais não podem em momento algum ser usadas para benefício pessoal dos colaboradores ou para vantagem de terceiros, devendo todos agir sempre no melhor interesse da RealTransfer e dos seus clientes.

As informações abrangidas pelo Dever de Não Divulgação só podem ser reveladas mediante autorização escrita da pessoa a que respeitam ou nos casos expressamente previstos na Lei.

Qualquer informação confidencial recebida e tratada no decurso da sua relação laboral não poderá ser revelada, nem mesmo após a cessação da sua ligação profissional à Instituição.

O não cumprimento da conduta prevista no âmbito do Dever de Não Divulgação é considerado, pelo enquadramento regulatório em vigor, como responsabilidade criminal, sendo punida de acordo com o definido no artigo 157º e 159º da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto.

Conflito de Interesses

A RealTransfer privilegia a implementação de uma cultura institucional vincada e a adoção de meios e procedimentos de controlo que visem a mitigação de conflitos de interesses com ou entre Clientes. Neste sentido, é essencial que todos os Colaboradores tenham conhecimento da Política Global de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses desenvolvida pela Instituição.

Considera-se que existe um conflito de interesses sempre que o interesse pessoal ou privado de um Colaborador em determinada matéria interfira, ou seja suscetível de interferir, com os deveres de imparcialidade e objetividade a que está obrigado no exercício das suas funções. Desta forma, qualquer Colaborador, independentemente do grau hierárquico que ocupa, deve evitar qualquer situação suscetível de causar conflitos de interesses com as suas funções, por forma a que as mesmas sejam desempenhadas com imparcialidade, isenção e autonomia. Para tal, não podem intervir em operações ou outros atos em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, os seus familiares ou pessoas que com eles vivam em união de facto ou economia comum, ou ainda sociedades em que detenham, direta ou indiretamente, qualquer interesse.

O departamento de Controlo Interno, nomeadamente a função de Conformidade, deve ser consultado para emissão de parecer sempre que a dimensão do conflito se justificar.

A resolução dos conflitos de interesses deverá sempre respeitar escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

Branqueamento de capitais e Financiamento do Terrorismo (BC/FT)

A RealTransfer cumpre integralmente todas as disposições legais e normativos internos no âmbito da prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, com base na legislação nacional ou em recomendações internacionais ou europeias, garantindo que são exercidas as melhores práticas do setor financeiro enquanto instituição de pagamento.

Neste sentido, são promovidos programas de formação específica aos Colaboradores com funções relevantes para a prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, para que sejam capazes de reconhecer qualquer operação que possa estar relacionada com a prática desses crimes e de agir de acordo com o disposto na Lei e nas respetivas normas regulamentares.

A RealTransfer e os seus Colaboradores atuam com particular zelo e diligência na identificação, aceitação e conhecimento de clientes e no acompanhamento contínuo da relação de negócio, conduzindo escrupulosamente os procedimentos de Controlo Interno e Gestão de Riscos. As operações realizadas são devidamente analisadas, de forma a identificar a existência de quaisquer atividades ou operações que, à luz de critérios de diligência profissional e indicadores de suspeição divulgados pelas autoridades, sejam consideradas suspeitas de poderem estar relacionadas com atividades criminosas ou relacionadas com o Financiamento ao Terrorismo, praticando o Dever de Abstenção e o Dever de Recusa previstos na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, sempre que aplicável.

Os Colaboradores da Instituição têm o dever de informar a função de Conformidade sempre que sejam realizadas, ou haja manifestação de intenção de realizar, operações que indiciem a utilização de valores provenientes de atividades ilícitas.

A RealTransfer criou e implementou procedimentos e políticas internas destinados à comunicação, às entidades competentes, de operações que saiba ou tenha razões suficientes para suspeitar que tiveram lugar, estão em curso ou foram tentadas, suscetíveis de configurar a prática dos crimes de BC/FT, através dos canais institucionais definidos para o efeito:

- UIF (Unidade de Informação Financeira) – Polícia Judiciária;
- DCIAP (Departamento Central de Investigação e Ação Penal) – Procuradoria-Geral da República.

Desta forma, a função de Conformidade da RealTransfer cumpre de forma integral e independente o Dever de Comunicação, em conformidade com o disposto no artigo 43.º da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto – Comunicação de Operações Suspeitas.

Cooperação com autoridades públicas e entidades de supervisão

A RealTransfer e os seus Colaboradores colaboram com as autoridades de supervisão, controlo, judiciais e policiais no estrito cumprimento das normas sempre que, nos termos da Lei, seja solicitado e exigível.

A Instituição não coloca qualquer obstáculo às suas funções e presta todas as informações solicitadas de forma clara e objetiva, da forma mais célere, atempada e completa possível.

Conforme já exposto no ponto anterior, a RealTransfer dispõe ainda de procedimentos e políticas internas no que à comunicação de operações suspeitas diz respeito, comunicando as mesmas através dos canais institucionais definidos para o efeito sempre que se revele algo suspeito de constituir crime de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.

Relacionamento com o exterior

Os Colaboradores da RealTransfer não podem prestar declarações públicas, responder a entrevistas

ou participar em qualquer manifestação de âmbito equivalente, com teor que envolva a Instituição, sem autorização prévia, devendo abster-se sempre de o fazer, exceto quando tal seja implicado pelas funções que desempenham no momento ou se expressamente autorizados pelos órgãos competentes da Instituição.

No que respeita aos procedimentos de concurso para fornecimento de bens e prestação de serviços à RealTransfer, os trabalhadores devem comunicar apenas através dos canais oficiais, devendo ser evitada qualquer prestação verbal de informações.

Em todos os contactos com partes exteriores à Instituição, os Colaboradores devem agir em conformidade com as normas emitidas pela Administração da RealTransfer e diretrizes transmitidas pela hierarquia, não solicitando ou recebendo instruções de qualquer entidade, organização ou pessoa alheias à RealTransfer.

Tratamento de Reclamações

A RealTransfer reconhece e valoriza o contributo dos seus clientes, assegurando aos mesmos o direito de apresentação de reclamações. O compromisso da Instituição é analisar e tratar todas as reclamações com a máxima imparcialidade e diligência.

A Instituição dispõe de procedimentos internos e dos meios necessários para assegurar uma célere, eficiente e transparente apreciação e diligência das reclamações apresentadas, por forma a garantir que as mesmas são tratadas atempadamente e de forma justa.

Nesse sentido, constitui um dever de todos os Colaboradores atuar de forma rigorosa e zelosa para dar cumprimento aos prazos definidos para tratamento das mesmas, devendo tratar o Cliente com cortesia e abster-se de tomar qualquer atitude que desincentive os clientes de procederem à reclamação, por forma a evidenciar o empenho da RealTransfer em resolver apropriadamente a situação.

Por sua vez, compete ao órgão responsável pelo tratamento das reclamações tomar as medidas que tiver por convenientes para que aquelas sejam apreciadas e para que seja transmitida uma resposta ao Cliente, nos termos e prazos legais.

Comunicação de Irregularidades

Os Colaboradores da RealTransfer devem participar à Auditoria Interna qualquer prática irregular que esteja consumada ou que manifeste viabilidade para acontecer, de forma a prevenir ou impedir a ocorrência de irregularidades que possam provocar danos financeiros ou reputacionais à Instituição.

Estas comunicações deverão ser efetuadas por escrito e o Colaborador deverá incluir nas mesmas todos os elementos e dados ao seu dispor que julgue necessários para a avaliação e tratamento da irregularidade participada.

Caso solicitado, é garantida a confidencialidade de todos os Colaboradores que participem qualquer

irregularidade, não podendo esta comunicação constituir alicerce para a instauração de qualquer processo disciplinar nem dar lugar a práticas discriminatórias, nos termos do disposto na legislação laboral.

A participação de irregularidades pode ainda ser efetuada através do *site* da RealTransfer (www.realtransfer.com), onde existe a opção “Denúncia Anónima”, específica para o efeito e acessível a qualquer pessoa.

Recolha e Tratamento de Dados Pessoais

A RealTransfer respeita integralmente as orientações e a Lei do Regulamento Geral de Proteção de Dados, sendo a proteção dos dados pessoais de todos os elementos com quem desenvolve relação profissional uma prioridade para a Instituição.

Todos os Colaboradores que, no exercício das suas funções, lidem com dados pessoais relativos a cidadãos individuais ou que tenham acesso a esses dados, devem respeitar com o máximo rigor as obrigações legais em matéria de proteção de dados pessoais de terceiros.

Os membros dos órgãos de Administração e Fiscalização e os Colaboradores que tenham acesso a dados pessoais relativos a pessoas singulares ou coletivas devem, para além do respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, usar da maior prudência na utilização desses dados, no sentido de assegurar a respetiva confidencialidade.

A recolha de dados pessoais deve ser feita exclusivamente para finalidades legítimas e explícitas, devendo a mesma ser pertinente e limitada ao que é efetivamente necessário para a finalidade para a qual é realizada. A conservação destes dados não deve exceder o tempo necessário para o cumprimento das disposições legais exigíveis.

Todas as pessoas e entidades abrangidas por este Regulamento devem comunicar de imediato à RealTransfer qualquer evento que possa afetar a segurança do tratamento de dados pessoais ou que possa dar origem ao incumprimento de qualquer obrigação decorrente da Lei.

Segundo a Lei n.º 58/2019, artigo 37.º, a utilização ou divulgação indevida dos dados pessoais de Clientes, obtida no decorrer da atividade profissional, incorre numa multa cujo valor oscila entre os 500.00 € e os 20 000 000.00 €, consoante se trate de pessoa singular ou pessoa coletiva.

Lealdade e Cooperação

A lealdade e a cooperação dos colaboradores são fatores fundamentais para o sucesso de qualquer organização. De acordo com as regras internas estabelecidas, a RealTransfer e os seus Colaboradores assumem um comportamento de lealdade entre si, de forma a salvaguardar a credibilidade e o prestígio da Instituição.

No que respeita aos Colaboradores, o conceito de lealdade pressupõe o compromisso de desempenhar com zelo as tarefas que lhes são atribuídas pelos seus superiores, o respeito pela hierarquia instaurada na Instituição, bem como a transparência no relacionamento com superiores e colegas, no âmbito das disposições normativas aplicáveis. A lealdade à missão, visão e valores da Instituição são vitais para que todos atuem em prol do bem-estar da Instituição.

Os Colaboradores devem permitir sempre a participação e contribuição de outros colegas intervenientes no mesmo assunto, colocando-os a par dos trabalhos em curso, sendo repudiada qualquer ação de omissão a superiores e colegas de qualquer informação que possa condicionar o desenvolvimento dos serviços, nomeadamente com o objetivo de obter vantagens pessoais. Deste modo, pretende-se promover uma cultura de colaboração ativa, de comunicação transparente e honesta entre todos, por forma a facilitar a troca de ideias e a resolução de possíveis conflitos de um modo construtivo.

A provisão de informações falsas ou deturpadas bem como a recusa em colaborar com os colegas serão consideradas atitudes de obstrução à cooperação exigível a todos.

Os Colaboradores que desempenhem funções de direção, coordenação e chefia devem instruir os que com eles trabalhem de uma forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito.

Utilização dos recursos da RealTransfer

Os Colaboradores devem zelar pela proteção e conservação de equipamentos e outros instrumentos colocados à sua disposição para o devido exercício das suas funções e tudo o que constitua património da RealTransfer, não permitindo a utilização abusiva por terceiros dos serviços e/ou das instalações.

Todos os equipamentos e instalações, independentemente da sua natureza, são de uso exclusivo para o serviço da RealTransfer, salvo se a sua utilização privada tiver sido explicitamente autorizada, de acordo com as normas ou práticas internas relevantes.

Os Colaboradores devem também, no exercício da sua atividade, adotar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e despesas da RealTransfer, contribuindo assim para a gestão eficiente do património da Instituição e promovendo a sua sustentabilidade.

Combate à Corrupção

Qualquer forma de corrupção ou ato de associação à mesma é repudiada e intolerada pela RealTransfer. Todos os seus Colaboradores devem abster-se de praticar quaisquer atos de suborno, tráfico de influências ou qualquer situação suscetível de constituir um meio de corrupção, quer através de atos e/ou omissões, quer pela fomentação de situações irregulares.

Os Colaboradores devem notificar de imediato os seus superiores hierárquicos caso tomem conhecimento, no desempenho das suas funções ou por intermédio delas, de quaisquer tentativas, por parte

de entidades ou de terceiros, de influenciar indevidamente os Colaboradores.

A atividade da RealTransfer está sujeita a rigorosos mecanismos de Controlo Interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.

Operações por Conta Própria

Caso o Colaborador pretenda realizar uma operação em que o próprio intervém como ordenante ou beneficiário, deverá contactar o departamento de Conformidade e, se a mesma for autorizada, deve ser efetuada por outrem.

Neste sentido, e adicionalmente, é proibida, aos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização e a todos os colaboradores, a realização de operações por conta própria que sejam suscetíveis de lesar ou comprometer os interesses e expectativas da RealTransfer.

Indumentária

Os Colaboradores da RealTransfer devem ter especial cuidado com a sua apresentação no local de trabalho, devendo sempre pugnar por uma imagem irrepreensível perante os colegas e os Clientes, primando por uma apresentação limpa e composta.

É proibido o acesso aos estabelecimentos da Instituição com vestimenta que comprometa a imagem e a reputação da Instituição.

Segurança e Bem-estar no Trabalho

A RealTransfer assegura o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho, cumprindo estritamente as leis, regulamentos e instruções internas sobre esta matéria.

As preocupações da RealTransfer passam pelo seguinte:

- Compromisso com a segurança: garantir a segurança física e psicológica de todos os colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho seguro;
- Normas de segurança: definir e divulgar normas de segurança que todos os colaboradores devem seguir, incluindo práticas de prevenção de acidentes e manuseamento seguro de equipamentos;
- Formação: promover ações de formação regulares sobre segurança no trabalho, incluindo a identificação de riscos, uso adequado de equipamentos de proteção e resposta a emergências;
- Saúde mental: promover a saúde mental dos colaboradores, criando um ambiente que valorize o bem-estar emocional e psicológico;
- Ambiente inclusivo e respeitador: garantir que o ambiente de trabalho seja livre de discriminação, assédio e comportamentos prejudiciais e abusivos.

Os Colaboradores devem informar atempadamente os seus superiores hierárquicos sempre que

ocorra alguma situação irregular suscetível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações e/ou equipamentos da Instituição.

Por forma a alcançar um ambiente de trabalho confortável e seguro para todos, ficam os Colaboradores vinculados à observação de todas as normas e medidas internas no que respeita a esta matéria.

Responsabilidades dos Colaboradores

Durante o desempenho das suas funções, os Colaboradores da RealTransfer devem primar pelo profissionalismo, competência, diligência, integridade e lealdade.

Neste sentido, é esperado que cumpram toda a legislação e orientações aplicáveis, bem como todos os procedimentos e normas internas da Instituição, abstendo-se de praticar qualquer atividade ou conduta que viole o disposto na Lei ou que possa ser considerada ilícita.

A procura pelo aperfeiçoamento de conhecimentos, competências e qualificações por parte dos Colaboradores deve ser constante, por forma a melhorar as suas capacidades e aprimorar o seu desempenho profissional. Para tal, deverão ser diligentes e zelosos na participação em todas as ações de formação que a Instituição proporcione, com o objetivo lhes facultar todas as capacidades técnicas e conhecimentos exigíveis para o melhor desempenho das suas funções.

Como parte integrante das suas responsabilidades, os Colaboradores deverão respeitar as instruções internas relativas à utilização dos meios informáticos e da sua segurança, zelando, assim e de qualquer modo, pela confidencialidade e integridade dos registos informáticos detidos pela RealTransfer, bem como pela conservação de todos os equipamentos e instrumentos disponibilizados.

4. Infrações ao Código de Conduta

O Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas internas da RealTransfer, devendo ser respeitado por todos os Colaboradores da Instituição.

O incumprimento das regras deste documento por parte dos Colaboradores da Instituição deve ser comunicado e investigado com o máximo de cuidado e rigor pelos órgãos Sociais competentes.

Consoante a natureza e gravidade da infração, o grau de culpa do Colaborador e as consequências que dela advierem, será aplicada uma sanção disciplinar em função de cada caso concreto, sem prejuízo de levar a procedimento judicial.

5. Acompanhamento do cumprimento do Código de Conduta

O acompanhamento da observância e cumprimento do presente Código de Conduta por parte de todas as partes a que se destina é da responsabilidade da função de Conformidade da RealTransfer, sendo

que, neste sentido, lhe devem ser comunicadas todas as atividades que manifestem uma conduta que não esteja em conformidade com o mesmo.

A apreciação das situações de potencial incumprimento do Código cabe também à função de Conformidade, que deverá, se existir fundamento para tal, reportar o mesmo ao departamento de Recursos Humanos para que sejam desenvolvidas as devidas diligências do foro disciplinar.

A esta função compete também a implementação de mecanismos de prevenção, sem prejuízo de verificar tempestivamente a conformidade do comportamento de todos os destinatários deste documento, visando a mitigação de riscos de incumprimento e a atualização/ introdução de normas de conduta que se considerem necessárias.

Na medida em que o departamento de Conformidade da RealTransfer se poderá articular com outras áreas do Controlo Interno no que respeita ao acompanhamento da aplicação e respeito do Código de Conduta, a função de Auditoria Interna reportará ao Conselho de Administração os principais incumprimentos bem como as consequentes diligências tomadas.

Toda e qualquer comunicação estabelecida entre Colaboradores e a função de Conformidade são confidenciais, devendo ser alvo de sigilo quanto ao seu conteúdo.

6. Divulgação

O presente Código de Conduta deverá ser disponibilizado através de suporte duradouro, em formato físico e/ou digital, e estar disponível na internet e na intranet da RealTransfer, de forma a ser consultado livremente e a qualquer momento, quer por Colaboradores quer por Clientes da Instituição.

A Administração da RealTransfer é responsável por assegurar a divulgação e tomada de conhecimento do presente Código de Conduta por todos os Colaboradores da Instituição.

É igualmente da sua responsabilidade assegurar revisões periódicas ao mesmo e sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação.

7. Promulgação

O Código de Conduta é objeto de divulgação interna a todos os Colaboradores na página de Intranet da Instituição.

Para conhecimento de Clientes, a sua divulgação será disponibilizada no *site* da RealTransfer.

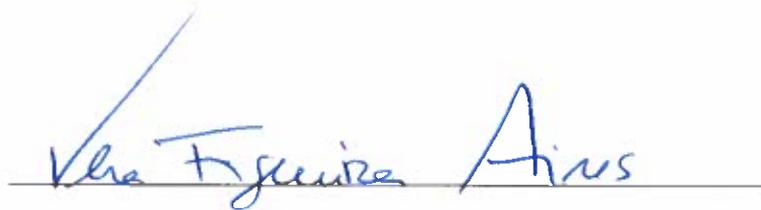
O presente Código de Conduta é aprovado pelo Conselho de Administração, estando o mesmo encarregue da sua divulgação interna e externa, do acompanhamento necessário ao seu efetivo cumprimento, e será revisto e atualizado periodicamente e sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação.

Responsável pelo Cumprimento Normativo,



Olga Pushkarenko Tomás

Com o Conhecimento de Administração



Vera Lúcia Afonso Figueira Aires



João Afonso Coelho Bettencourt da Camara