



RealTransfer
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, S.A.

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

Índice

1.	Introdução	3
2.	Informação Institucional	4
3.	Estrutura Orgânica.....	4
3.1.	Organograma da RealTransfer, S.A.	4
3.2.	Assembleia Geral	5
3.2.1.	Composição da Mesa da Assembleia Geral.....	6
3.3.	Conselho de Administração	6
3.4.	Fiscal Único.....	9
3.5.	Apoio Jurídico	10
3.6.	Relações Institucionais	11
3.7.	Representação Institucional	12
3.8.	Área Comercial	13
3.8.1.	Rede de Agências	13
3.9.	Comunicação Institucional	14
3.10.	<i>Marketing</i>	15
3.11.	Área de Desenvolvimento do Negócio	16
3.12.	Área de Operações	17
3.12.1.	<i>Back Office</i>	18
3.12.2.	<i>Middle Office</i>	18
3.12.3.	Apoio ao Cliente	19
3.13.	Área Financeira.....	19
3.13.1.	Sala de Mercados	20
3.13.2.	Tesouraria	20



Origem: Conselho de Administração
Manual da Organização: V4
Data de emissão: 08/04/2020
Data de revisão: 03/10/2025
Data de aprovação: 30/10/2025
Classificação: Interno

3.14.	Sistemas de Informação	21
3.15.	Área de Recursos Humanos.....	22
3.16.	Área de Contabilidade	23
3.17.	Direção de Segurança.....	24
3.18.	Sistema de Controlo Interno	25
3.18.1.	Monitorização do sistema de Controlo Interno	26
3.18.2.	Função de Gestão de Riscos.....	28
3.18.3.	Função de Conformidade.....	30
3.18.4.	Função de Auditoria Interna	32
4.	Revisão e Atualização	33
5.	Promulgação	34

1. Introdução

O presente Manual da Organização tem por objetivo descrever, de forma clara, sistemática e atualizada, a estrutura organizativa, as linhas de responsabilidade e os mecanismos de coordenação e controlo interno da RealTransfer - Instituição de Pagamento, S.A. (doravante RealTransfer), enquanto instituição de pagamento autorizada a operar em Portugal.

A RealTransfer encontra-se constituída de acordo com o novo Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, respeitando o Decreto-Lei n.º 91/2018 que regula o acesso à atividade das instituições de pagamento e à prestação de serviços de pagamento. Atualmente, a RealTransfer resulta da alteração da empresa inicial, a RealTransfer – Agência de Câmbios e Transferências, S.A., constituída no dia 10 de dezembro de 2007, com início de atividade em 1 de janeiro de 2008. Encontra-se registada junto do Banco de Portugal sob o código 0329.

A elaboração e revisão do presente documento obedecem ao disposto no artigo n.º 9 e demais artigos do Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal, alterado pelo Aviso n.º 2/2025, que estabelece as regras aplicáveis à organização interna, à adequada segregação de funções e ao funcionamento eficaz do sistema de Controlo Interno das instituições de pagamento e de moeda eletrónica.

Nesse sentido, este documento visa assegurar a transparência e a compreensão integral da forma como a RealTransfer se encontra organizada para cumprir, de forma prudente e segura, as atividades que lhe estão legalmente permitidas. Para o efeito, apresenta a estrutura societária e funcional da Instituição, incluindo os órgãos sociais, as áreas especializadas e as principais áreas operacionais, define de forma clara os papéis e responsabilidades de cada função-chave, garantindo a segregação adequada de funções suscetíveis de gerar conflitos de interesse, descreve os fluxos de informação e reporte interno, bem como os mecanismos de comunicação entre os diversos níveis hierárquicos e operacionais e identifica os procedimentos de Controlo Interno e de gestão de riscos alinhados com as exigências regulamentares e com as melhores práticas do setor. Adicionalmente, evidencia a forma como se garante a continuidade de negócio, a conformidade regulatória e a proteção dos fundos dos clientes, princípios estruturantes da atividade desenvolvida.

Este Manual deve ser utilizado como instrumento de referência por todos os colaboradores, órgãos de gestão e funções de Controlo Interno, servindo de suporte à execução das suas atividades e promovendo uma atuação coerente, transparente e alinhada com os normativos aplicáveis.



Origem: Conselho de Administração
Manual da Organização: V4
Data de emissão: 08/04/2020
Data de revisão: 03/10/2025
Data de aprovação: 30/10/2025
Classificação: Interno

A RealTransfer compromete-se a manter o presente Manual permanentemente atualizado, refletindo as alterações relevantes na estrutura organizativa, nos processos internos ou no enquadramento regulamentar, garantindo assim a sua eficácia e utilidade prática no quotidiano da Instituição.

2. Informação Institucional

Denominação: RealTransfer – Instituição de Pagamento S.A.

Morada da Sede: Rua Augusta n.º 280 - 3º 1100 057 Lisboa, Portugal

Código de Registo Banco de Portugal: 0329

Natureza jurídica: Sociedade Anónima

Número de Pessoa Coletiva: 508 012 015

Endereço Eletrónico: www.realtransfer.pt

Capital social: € 600.000,00

Objeto: Operações de envio de fundos e das atividades incluídas no objeto legal de agências de câmbio, e ainda, acessoriamente, compra e venda de ouro e de prata

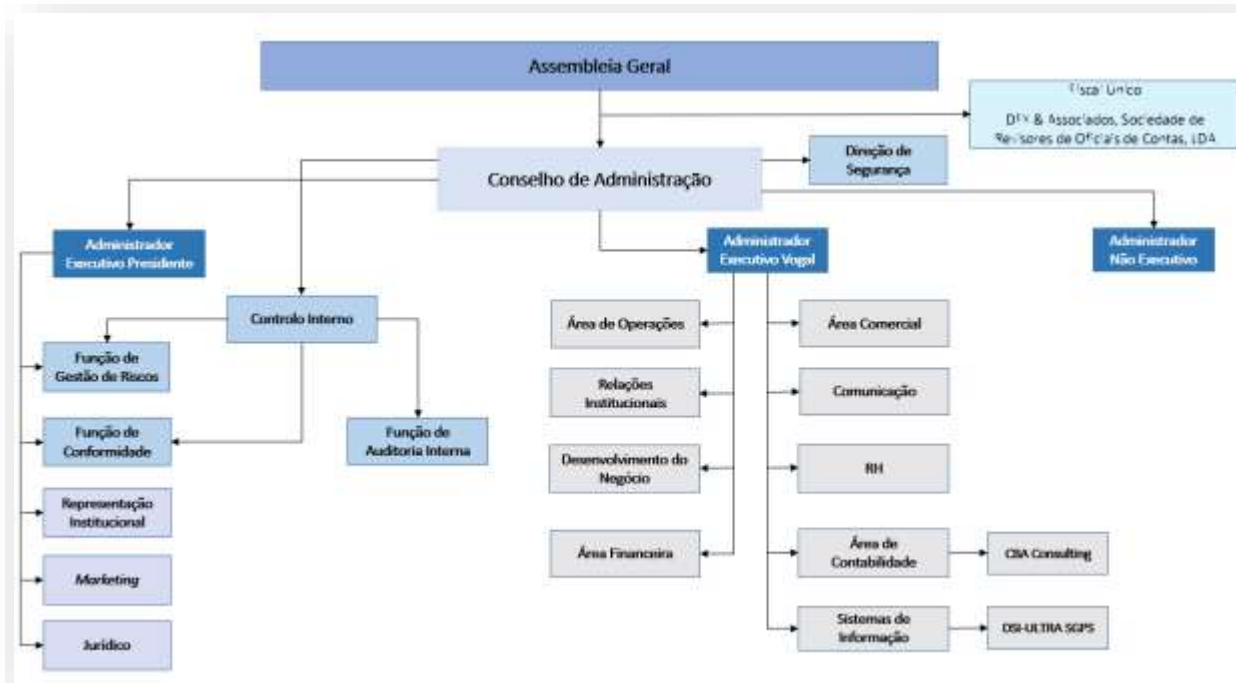
CAE Principal: 66120-R3

Entidades Setoriais de Supervisão: Banco Central Europeu (www.ecbc.europa.eu) e Banco de Portugal (www.bportugal.pt)

Auditores Externos: DFK & Associados, Sociedade de Revisores de Oficiais de Contas, LDA

3. Estrutura Orgânica

3.1. Organograma da RealTransfer, S.A.



3.2. Assembleia Geral

A Assembleia Geral é formada pelos acionistas com direito a voto, sendo vedada a presença de quaisquer outras pessoas, exceção feita para os membros do Conselho de Administração, do Fiscal Único, da respetiva Mesa e para as pessoas especialmente autorizadas pelo Presidente data última, que poderão estar presentes, ainda que não possam votar.

A Assembleia Geral reúne tendo em vista a deliberação de assuntos da sua competência e do interesse da sociedade que tenham sido incluídos na ordem de trabalhos da convocatória, sempre que representado 100% do capital em assembleia e que seja decidido por unanimidade incluí-los.

Compete, em especial, à Assembleia Geral:

- Apreciar o relatório do Conselho de Administração, discutir e votar o balanço, as contas e o parecer do Fiscal Único e deliberar sobre a aplicação dos resultados do exercício;
- Eleger a respetiva mesa, os membros do Conselho de Administração, designando o respetivo Presidente, bem como o Fiscal Único;
- Deliberar sobre modificações de estatuto e aumentos de capital;
- Deliberar sobre as remunerações dos membros dos corpos sociais, sob proposta do Conselho de Administração, podendo, para o efeito, designar uma Comissão de Remunerações.



Origem: Conselho de Administração

Manual da Organização: V4

Data de emissão: 08/04/2020

Data de revisão: 03/10/2025

Data de aprovação: 30/10/2025

Classificação: Interno

A Assembleia Geral é convocada pelo Presidente da sua mesa, ou por quem, nos termos da Lei, o possa substituir. A convocação é feita por anúncio, com uma antecipação de um mês em relação à data prevista para a realização da reunião. A Assembleia Geral considera-se regularmente constituída e pode deliberar validamente em primeira convocação quando estiverem presentes ou representados, pelo menos, acionistas titulares de 35% do capital social com direito a voto e em segunda convocação qualquer que seja o número de acionistas presentes ou representados e o montante de capital que lhes couber. Quando a Assembleia regularmente convocada não possa funcionar por falta de suficiente representação de capital, realizar-se-á a reunião no dia indicado na convocatória para a segunda data de reunião. As deliberações são tomadas por maioria absoluta de votos, exceto as deliberações sobre modificação dos estatutos, fusão e dissolução da sociedade, que têm de ser aprovadas, pelo menos, por dois terços dos votos emitidos.

3.2.1. Composição da Mesa da Assembleia Geral

A Mesa da Assembleia Geral é composta por um Presidente e um Secretário. O Presidente é substituído, nas suas ausências ou impedimentos, pelo primeiro Secretário.

No caso de ausência ou impedimento simultâneo do Presidente e do primeiro Secretário, podem os acionistas nomear, por maioria simples, o Presidente e o Secretário exclusivamente para a sessão convocada.

Compete, em especial, ao Presidente:

- Convocar a Assembleia Geral e dirigir os seus trabalhos;
- Assinar os termos de abertura e de encerramento e rubricar todas as folhas dos livros, nos casos em que a Lei a isso obrigue;
- Participar às entidades competentes, nos respetivos prazos legais, os resultados das eleições para os Órgãos Sociais, bem como o nome dos eleitos;
- Dar posse aos titulares dos Órgãos Sociais e às comissões eleitas em Assembleia Geral;
- Verificar a regularidade da elegibilidade dos Órgãos Sociais.

Compete, em especial, ao Secretário:

- Lavrar as atas das sessões e emitir as respetivas certidões;
- Preparar o expediente e dar-lhe seguimento.

3.3. Conselho de Administração

A Administração da RealTransfer é confiada a um Conselho de Administração composto por um Presidente e dois, quatro ou seis outros administradores, de acordo com a deliberação da Assembleia Geral, que igualmente designará o Presidente.

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela direção estratégica e pela administração prudente e sã da RealTransfer, assegurando que a atividade desenvolvida está permanentemente alinhada com o objeto social e com as normas legais e regulamentares aplicáveis, designadamente as emanadas pelo Banco de Portugal. Deste modo, compete-lhe definir e aprovar a estratégia global da Instituição, incluindo planos de negócio, objetivos financeiros, políticas de risco e planos de capital, garantindo sempre que essas orientações são compatíveis com a solidez financeira e com os interesses de longo prazo da Instituição e dos seus clientes.

Enquanto órgão de gestão e supervisão, o Conselho de Administração dirige, acompanha e avalia a atuação da gestão de topo e das funções essenciais de Controlo Interno, como a Auditoria Interna, a função de Conformidade e a função de Gestão de Riscos. É também responsável pela aprovação das principais políticas internas, nomeadamente as relativas ao Controlo Interno, à prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, à continuidade de negócio e às normas de conduta aplicáveis.

O Conselho de Administração garante que a sua estrutura organizacional reúne todas as condições para que a estratégia de Controlo Interno definida seja devidamente desenvolvida e implementada, garantindo a independência e autonomia das funções das áreas de controlo, assim como a existência de recursos humanos e materiais convenientes ao cumprimento das suas responsabilidades. Desta forma, assegura o cumprimento integral do quadro normativo e regulamentar que rege a RealTransfer, aprovando e monitorizando os mecanismos de governação e os procedimentos de auditoria e Controlo Interno, bem como os planos de recuperação e de gestão de riscos operacionais e tecnológicos. Compete-lhe ainda autorizar a introdução de novos produtos e serviços de pagamento, avaliando previamente os riscos envolvidos e a adequação às capacidades operacionais e às exigências legais.

Adicionalmente, acompanha a execução orçamental e financeira e aprova as demonstrações financeiras anuais, garantindo a sua exatidão, clareza e conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, prestando contas aos acionistas e às autoridades de supervisão de forma transparente e tempestiva. O Conselho de Administração atua sempre segundo princípios de boa governação, ética e integridade, promovendo uma cultura organizacional assente na eficácia dos controlos internos, na gestão prudente dos riscos e na proteção dos interesses dos clientes e da estabilidade do sistema financeiro.

Decorrente desta condição, assegura que todos os colaboradores compreendem o seu papel na estratégia implementada, de forma a contribuírem efetivamente para o Controlo Interno da Instituição,

seguindo com idoneidade os elevados padrões de integridade que definem o Código de Conduta da RealTransfer.

De forma devidamente documentada, o órgão de Administração assegura que quaisquer áreas que possam constituir conflito de interesses são atempadamente identificadas, reduzidas e sujeitas a uma cuidadosa e autónoma monitorização.

Enquanto órgão exclusivo de gestão da sociedade e como um dos pilares do Governo e Controlo Interno, competem-lhe vários requisitos no que ao Código de Conduta e cultura organizacional diz respeito.

Compete, em especial, ao Conselho de Administração:

- Administrar e gerir a RealTransfer, para o que dispõe dos mais amplos poderes, e efetuar todas as operações e realizar todos os atos relativos ao seu objeto;
- Adquirir, onerar e alienar quaisquer bens ou direitos;
- Contrair empréstimos e constituir, para sua segurança, garantias sobre bens sociais;
- Representar a RealTransfer em juízo e fora dele, podendo confessar, desistir, transigir e comprometer-se em árbitros;
- Constituir e destituir mandatários e procuradores, conferindo-lhes poderes para a prática de determinados atos ou categorias de atos, definindo os poderes conferidos e a duração dos mandatos.

O Conselho de Administração deve reunir, pelo menos, uma vez em cada trimestre, sob direção e convocatória do seu Presidente, podendo esta ser de sua iniciativa ou requerida por dois outros administradores.

O Conselho de Administração só pode deliberar com a presença da maioria dos seus membros, sem prejuízo da possibilidade de voto por correspondência. As deliberações do Conselho de Administração são tomadas por maioria de votos dos administradores presentes ou representados, cabendo ao Presidente Voto de qualidade em caso de empate.

Os estatutos da Sociedade preveem que o Conselho de Administração seja composto por um mínimo de três membros e um máximo de sete membros. O Conselho de Administração da RealTransfer é composto por três membros e apresenta a seguinte estrutura:

Pedro Alexandre da Conceição Mascarenhas Santos	Presidente
Vera Figueira Aires	Vogal
Vasco Linhares de Mello	Administrador não executivo

Os Administradores da RealTransfer podem ser, ou não, acionistas, e são eleitos em Assembleia Geral que designa o Presidente do Conselho de Administração e, se assim o entender, um ou mais Vice-Presidentes. O mandato do Conselho de Administração tem a duração de quatro anos.

À data da revisão do presente Manual, a atribuição de Pelouros aos Administradores da RealTransfer é a que se descreve abaixo:

Membro de Conselho de Administração	Cargo	Pelouros
Pedro Alexandre da Conceição Mascarenhas Santos	Presidente	Representação/ Gestão de Riscos/ Compliance e Prevenção de BC/FT/Marketing / Jurídico
Vera Figueira Aires	Vogal	Área de Operações/ Contabilidade/ Recursos Humanos/ Comunicação/ Desenvolvimento de Negócio/ Relações Institucionais/ Comercial/ Financeira
Vasco Linhares de Mello	Administrador não executivo	Administrador não executivo

3.4. Fiscal Único

No que respeita à fiscalização, o artigo 420º, n.º 1, alíneas a) e f), do Código das Sociedades Comerciais (CSC) atribui ao Fiscal Único as mesmas responsabilidades que são imputadas ao Conselho Fiscal. Tendo em conta o que respeita ao princípio da proporcionalidade, a RealTransfer possui uma estrutura de fiscalização correspondente a um Fiscal Único, atribuída à DFK & ASSOCIADOS, Sociedade de Revisores de Oficiais de Contas, LDA.

O órgão de Fiscalização é responsável pela elaboração e realização de ações de controlo de acordo com as suas competências legais e regulamentares, mantendo um plano plurianual de atividades aprovado e atualizado, que é disponibilizado, de imediato, à autoridade de supervisão competente, sempre que solicitado.

No âmbito do disposto no Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal e do cumprimento das suas obrigações legais, compete ao órgão de Fiscalização avaliar o sistema de Governo Interno da Instituição e monitorizar a integridade do seu sistema de Controlo Interno. Desta forma, para garantir que a RealTransfer integra em todas as áreas de atividade uma cultura de risco assente em elevados padrões de ética e assegurar a existência de uma gestão sã e prudente de todos os riscos a que a Instituição está ou pode vir a estar exposta:

- Fiscaliza a aplicação e o cumprimento das normas reguladoras da atividade da Instituição;
- Fiscaliza a Administração da Instituição;
- Verifica a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhes servem de suporte;

- Verifica a exatidão do balanço e da demonstração de resultados;
- Verifica a adequação do sistema de Governo Interno e a eficácia da cultura organizacional da Instituição, emitindo um parecer sobre o desempenho e independência das funções das áreas de Controlo Interno;
- Avalia regularmente, com independência, a conduta e os valores instituídos na organização;
- Elabora um parecer relativamente ao Código de Conduta da Instituição, às políticas desenvolvidas e demais regulamentos internos;
- Elabora um parecer sobre a fiabilidade da informação divulgada pela Instituição ao público, informando se a mesma se encontra em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis;
- Emite pareceres prévios sempre que o órgão de Administração pretenda substituir os responsáveis das funções de Controlo Interno da Instituição;
- Elabora um plano plurianual de atividades, de acordo com as suas competências legais e regulamentares, que é disponibilizado à autoridade de supervisão sempre que solicitado;
- Emite pareceres sobre os relatórios elaborados pelas funções de Controlo Interno.

3.5. Apoio Jurídico

O apoio jurídico constitui a estrutura responsável por prestar apoio técnico-jurídico permanente à RealTransfer, assegurando que toda a atividade desenvolvida está em conformidade com o enquadramento legal e regulamentar aplicável. Nesse sentido, compete-lhe interpretar e acompanhar a evolução da legislação nacional e europeia, bem como das orientações emitidas pelo Banco de Portugal e demais autoridades de supervisão, garantindo que as políticas internas, os processos operacionais e os produtos oferecidos se encontram alinhados com esses requisitos.

Este departamento apoia o Conselho de Administração e as restantes áreas operacionais na análise e elaboração de contratos, pareceres e instrumentos jurídicos necessários ao exercício da atividade, zelando pela proteção dos interesses da Instituição e pela mitigação dos riscos legais. Com efeito, é responsável por assegurar a adequada formalização de relações contratuais com clientes, fornecedores, agentes e parceiros, bem como por acompanhar eventuais processos judiciais, administrativos ou arbitrais em que a Instituição esteja envolvida, garantindo a sua representação e defesa jurídica.

Para além do já exposto, também colabora na definição e atualização de políticas e procedimentos internos, nomeadamente os relativos ao cumprimento normativo, prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, proteção de dados pessoais e governação corporativa, assegurando que a

atuação da RealTransfer respeita elevados padrões de legalidade, ética e transparência. Para além disso, presta apoio direto nas fases de lançamento de novos produtos e serviços de pagamento, avaliando cláusulas contratuais, riscos legais e impactos regulatórios, contribuindo para que as decisões estratégicas sejam tomadas com plena consciência das implicações jurídicas.

Agindo de forma independente e com rigor técnico, o Departamento Jurídico promove uma cultura de cumprimento e responsabilidade, funcionando como parceiro interno das diferentes áreas da Instituição e como guardião da conformidade legal, assegurando a proteção dos interesses institucionais e a salvaguarda dos direitos dos clientes e demais partes interessadas.

Em suma, tem como principais funções:

- Garantir que a RealTransfer esteja em conformidade com todas as Leis e regulamentos vigentes;
- Analisar contratos, acordos, políticas internas e outros documentos legais para garantir que eles estejam em conformidade com as Leis e regulamentos aplicáveis;
- Fornecer orientação jurídica à Administração e às equipas operacionais da Instituição, ajudando na tomada de decisões estratégicas e garantindo que elas estejam em conformidade com as Leis;
- Lidar com litígios, reclamações de clientes e outros problemas legais que possam surgir, incluindo negociações e litígios judiciais quando necessário;
- Garantir que a Instituição esteja em conformidade com os requisitos de PBCFT, que visam prevenir atividades ilegais;
- Acompanhar as mudanças nas Leis e regulamentos.

O Apoio Jurídico é fundamental para mitigar riscos legais, proteger a reputação da Instituição e garantir que todas as operações sejam realizadas dentro dos limites legais e regulatórios, pelo que desempenham um papel fundamental na prevenção de litígios e no suporte às estratégias de negócios da Instituição.

3.6. Relações Institucionais

Esta área é responsável por gerir, coordenar e fortalecer o relacionamento da RealTransfer com as entidades externas relevantes, assegurando uma interação transparente, ética e alinhada com os objetivos estratégicos da organização. Este elemento representa a Instituição junto de organismos públicos, associações setoriais, parceiros estratégicos e demais *stakeholders* institucionais, garantindo que a posição e os interesses da Instituição são devidamente comunicados e defendidos em todos os fóruns adequados.

De igual forma, também promove a participação ativa da RealTransfer em associações profissionais e setoriais, contribuindo para o desenvolvimento de boas práticas e para a consolidação de uma cultura de

integridade e colaboração no sistema financeiro. Para além disso, coordena iniciativas de comunicação institucional e representação em eventos, conferências e encontros de trabalho, reforçando a visibilidade da Instituição e a confiança dos *stakeholders* externos.

Em estreita articulação com o Conselho de Administração e com as áreas de Conformidade, Jurídico e Comunicação, este departamento assegura que as mensagens institucionais são consistentes, que a Instituição cumpre as suas obrigações de reporte e que mantém um diálogo construtivo e permanente com as entidades relevantes. Agindo com profissionalismo, rigor e sentido estratégico, as Relações Institucionais contribuem decisivamente para a credibilidade da RealTransfer e para a salvaguarda dos seus interesses no contexto regulatório e institucional em que opera.

As suas funções e responsabilidades incluem o seguinte:

- Representar a Instituição perante órgãos governamentais, legisladores e reguladores;
- Estabelecer e manter relacionamentos com parceiros comerciais, organizações da sociedade civil e outras partes interessadas externas;
- Desenvolver estratégias de comunicação para transmitir a missão, valores e realizações da Instituição;
- Gerir a comunicação externa, incluindo a criação de conteúdo, comunicados de imprensa e relações-públicas;
- Acompanhar as mudanças nas políticas governamentais e regulamentações que possam afetar a Instituição;
- Preparar planos de gestão de crises e estar pronto para responder a situações que possam afetar negativamente a imagem da Instituição;
- Representar a Instituição em redes empresariais, setoriais e de interesse;
- Colaborar com outras organizações em questões de interesse comum;
- Garantir que a Instituição esteja em conformidade com as regulamentações aplicáveis;
- Identificar oportunidades de parcerias estratégicas que possam beneficiar a Instituição;
- Manter registos detalhados de contatos, comunicações e atividades de relações institucionais.

O responsável pelas relações institucionais desempenha um papel estratégico na construção de relacionamentos positivos e na defesa dos interesses da Instituição. Além disso, a ética e a integridade são características fundamentais para o sucesso nessa função, uma vez que envolve interações sensíveis com partes interessadas variadas.

3.7. Representação Institucional



Origem: Conselho de Administração
Manual da Organização: V4
Data de emissão: 08/04/2020
Data de revisão: 03/10/2025
Data de aprovação: 30/10/2025
Classificação: Interno

O responsável pela representação institucional desempenha um papel crucial na comunicação e promoção dos interesses, valores e missão da Instituição perante o público e outras instituições. As suas funções e responsabilidades incluem o seguinte:

- Planear e desenvolver estratégias de comunicação que estejam alinhadas com os objetivos da Instituição;
- Representar a Instituição em eventos, conferências, reuniões e outras situações onde a sua presença seja necessária;
- Preparar e implementar planos de gestão de crises para lidar com situações que possam afetar negativamente a imagem da Instituição;
- Estabelecer e manter parcerias estratégicas com outras instituições, que possam apoiar os objetivos da empresa;
- Garantir que a Instituição seja transparente nas suas operações, comunicando abertamente sobre atividades, gastos e resultados;
- Supervisionar a presença *on-line* da Instituição, incluindo *websites*, redes sociais e outras plataformas digitais.

Estas funções e responsabilidades são essenciais para garantir que a RealTransfer seja capaz de construir e manter uma imagem positiva, alcançar os seus objetivos estratégicos e relacionar-se eficazmente com as partes interessadas.

3.8. Área Comercial

3.8.1. Rede de Agências

A direção da rede de Agências tem como missão coordenar o funcionamento das agências, tendo em conta a estratégia de negócio definida pelo Conselho de Administração com base nas propostas e soluções apresentadas pela área de Comunicação e *Marketing*.

A rede de Agências engloba todas as agências da RealTransfer, que têm a missão de representar os serviços da empresa, bem como a sua imagem no mercado, seguindo os princípios de valorização e satisfação dos clientes. Compete aos colaboradores das agências:

- Efetuar as operações de envios de fundos;
- Efetuar as operações de pagamento de fundos;
- Efetuar as operações de câmbios;
- Proceder aos pedidos de ativação de clientes com a *App Mobile*;

- Registrar beneficiários de envios e destinos dos envios;
- Solicitar e reservar moeda estrangeira à tesouraria;
- Solicitar e introduzir dados pedidos pela função de Conformidade na ficha do cliente;
- Cumprir com rigor as normas internas da empresa;
- Cumprir os procedimentos de Conformidade em todas as operações, nomeadamente os deveres preventivos: dever de identificação e diligência, controlo, comunicação, abstenção, recusa, conservação, exame, colaboração e não divulgação.

A rede de Agências, à data da revisão deste Manual, é composta por 21 agências, conforme exposto na seguinte tabela:

Nº Agência	Agência	Contacto	Morada	Código Postal	Localidade	E-mail
Balcão 002	Algés	214 115 404	Praça 25 de Abril de 1974 Nº1	1495-128	Algés	002.alges@realtransfer.pt
Balcão 004	Quarteira	289 048 271	Av. Carlos Mota Pinto - Edifício Baião Lote 8 - Loja Nº2	8125-114	Quarteira	004.quarteira@realtransfer.pt
Balcão 005	Laranjeiro	212 593 443	Av. 23 de Julho Nº422 B	2810-436	Laranjeiro	005.laranjeiro@realtransfer.pt
Balcão 008	Sines	269 862 417	Rua Poeta António Aleixo Nº5 - Loja C	7520-171	Sines	008.sines@realtransfer.pt
Balcão 010	UBBO-Dolce Vita Tejo	214 785 066	CC Dolce Vita Tejo, Loja Nº0071 - Av. Cruzeiro Seixas Nº5 e Nº7	2650-504	Amadora	010.dolcevitatejo@realtransfer.pt
Balcão 015	Loureshopping	219 831 220	Av. Das Descobertas Nº90 - Loja 0.011 A	2670-993	Loures	015.loureshopping@realtransfer.pt
Balcão 016	La Vie Funchal	291 238 061	CC Dolce Vita Funchal, Loja Q207 - Rua Dr. Brito Câmara Nº9	9000-039	Sé - Funchal	016.dolcevitafunchal@realtransfer.pt
Balcão 021	Via Catarina Shopping	222 034 154	Rua de Santa Catarina Nº 312/350 - Loja Nº1.06	4000-443	Porto	021.viacatarina@realtransfer.pt
Balcão 022	Gaia Shopping	223 752 128	Av. dos Descobrimentos Nº549, Loja Nº0.40	4400-503	Vila Nova de Gaia	022.gaiashopping@realtransfer.pt
Balcão 023	Algarve Shopping	289 561 793	Parque Comercial e Industrial do Algarve, LT R FR N. º3, N. º0.155	8200-417	Guia	023.algarveshopping@realtransfer.pt
Balcão 024	Rio Sul Shopping	212 222 084	Av. Libertadores de Timor Loro Sae Loja Nº0.034B, Torre da Marinha	2840-168	Seixal	024.riosulshopping@realtransfer.pt
Balcão 026	CC Maringá	244 801 206	Av. Cidade de Maringá Nº37 - 1º Piso Loja Nº126	2400-137	Leiria	026.ccmaringa@realtransfer.pt
Balcão 027	Cascais	214 837 566	Av. 25 de Abril Nº76 Loja A (Antigo Nº10)	2750-511	Cascais	027.cascais@realtransfer.pt
Balcão 028	Jumbo Sintra	219 203 847	Rua Francisco Lyon de Castro - Loja Nº13	2725-397	Mem Martins	028.jumbosintra@realtransfer.pt
Balcão 030	Ericeira	261 098 583	Galerias de São Sebastião - Estrada Nacional 247, Loja Nº 5	2655-319	Ericeira	030.ericeira@realtransfer.pt
Balcão 034	Fórum Montijo	210 993 176	R. da Azinheira, Loja Nº 0.36A	2870-100	Montijo	034.montijo@realtransfer.pt
Balcão 038	Évora	266 705 529	Rua João de Deus 112	7005-514	Évora	038.evora@realtransfer.pt
Balcão 043	Almirante Reis	218 490 144	Av. Almirante Reis, 215 B	1000-049	Lisboa	043.almirantereis@realtransfer.pt
Balcão 044	Almada Fórum	212 590 437	C.C. Almada Fórum Loja 1.60 - R. Sérgio Malpique	2810-500	Almada	044.almada@realtransfer.pt
Balcão 045	Arroios	211 339 458	Rua Morais Soares Nº152 e 154 - R/C	1900-350	Lisboa	036.arroios@realtransfer.pt
Balcão 046	Praça da Figueira	910 953 164	R. do Amparo 2, Praça da Figueira	1100-240	Lisboa	046.pfigueira@realtransfer.pt

3.9. Comunicação Institucional

A área de Comunicação Institucional é responsável por planear, executar e supervisionar todas as atividades relacionadas com a imagem e reputação da RealTransfer, assegurando a coerência da identidade visual e do discurso institucional em todos os canais. Garante que a mensagem da Instituição é transmitida de

forma ética, transparente e alinhada com a estratégia definida pelo Conselho de Administração, bem como com as normas legais e regulamentares aplicáveis ao setor financeiro.

Compete-lhe:

- Desenvolver e implementar o plano de comunicação institucional e interna;
- Gerir a relação com órgãos de comunicação social e outras entidades externas, assegurando respostas rigorosas e atempadas;
- Coordenar a comunicação em situações de crise, salvaguardando a reputação e credibilidade da Instituição;
- Produzir e supervisionar conteúdos institucionais, apresentações, relatórios e materiais de divulgação;
- Acompanhar tendências de comunicação e boas práticas do setor financeiro, propondo melhorias contínuas.

A área atua em estreita colaboração com as áreas de Relações Institucionais, Jurídico e Conformidade, garantindo consistência e rigor na comunicação interna e externa.

3.10. Marketing

A área de *Marketing* é responsável por conceber e implementar estratégias que promovam os produtos e serviços da RealTransfer, reforcem a notoriedade da marca e sustentem o crescimento da atividade comercial. Atua de forma integrada com a Comunicação Institucional, assegurando que todas as ações de *marketing* respeitam as normas do Banco de Portugal e as boas práticas de transparência e clareza de informação ao consumidor.

Compete-lhe:

- Definir, implementar e controlar a estratégia comercial e de *marketing*;
- Planear e executar campanhas de promoção de produtos e serviços de pagamento;
- Identificar e desenvolver novas oportunidades de negócio;
- Definir e monitorizar objetivos comerciais, força de vendas e políticas de preços;
- Analisar o mercado e a concorrência, propondo ações que reforcem a quota de mercado e a diferenciação da oferta;
- Definir *targets*, meios e formas de comunicação comercial;



Origem: Conselho de Administração
Manual da Organização: V4
Data de emissão: 08/04/2020
Data de revisão: 03/10/2025
Data de aprovação: 30/10/2025
Classificação: Interno

→ Gerir orçamentos e estratégias de *marketing*, assegurando eficácia e retorno sobre o investimento.

Esta área garante a articulação entre *marketing*, publicidade, ações comerciais e presença em eventos, contribuindo para a captação e fidelização de clientes e para o reforço da posição competitiva da RealTransfer no mercado.

3.11. Área de Desenvolvimento do Negócio

A área de desenvolvimento de negócio é fundamental para a expansão e crescimento da RealTransfer, na medida em que é responsável por identificar, planear e implementar iniciativas que impulsionem o seu crescimento sustentável, assegurando que a expansão da atividade está alinhada com a estratégia corporativa, com as políticas de risco aprovadas e com o enquadramento legal e regulamentar aplicável. Esta área atua de forma transversal, promovendo a análise de oportunidades de mercado, a prospeção de novos clientes, parceiros e segmentos, bem como a evolução e diversificação dos produtos e serviços oferecidos.

Em função do exposto, compete-lhe elaborar estudos de mercado, identificar tendências relevantes no setor dos pagamentos e propor ao Conselho de Administração planos de desenvolvimento que aumentem a competitividade e reforcem a presença institucional no mercado interno e externo. Para tal, trabalha em articulação com as áreas Comercial, Relações Institucionais, Jurídico e Conformidade, assegurando que todas as iniciativas respeitam as exigências regulatórias e as melhores práticas de governação.

A área de Desenvolvimento do Negócio apoia a conceção de novos produtos e serviços de pagamento, contribuindo com análises de viabilidade económica, avaliação de riscos e recomendações técnicas para a sua implementação. Acompanha, ainda, projetos estratégicos e parcerias com entidades externas, garantindo que as negociações e a execução dos acordos decorrem de forma estruturada e com proteção dos interesses da Instituição.

Para além disso, monitoriza o desempenho das iniciativas implementadas, recolhendo indicadores de execução, medindo resultados face aos objetivos definidos e propondo ajustamentos quando necessário. Esta área tem também um papel ativo na promoção da cultura de inovação dentro da Instituição, incentivando a procura de soluções tecnológicas e operacionais que melhorem a experiência do cliente, a eficiência interna e a solidez do negócio.

Agindo com visão estratégica, capacidade analítica e espírito de colaboração, a área de Desenvolvimento do Negócio contribui de forma decisiva para o crescimento sustentado, a diversificação e a

modernização da Instituição, reforçando a sua relevância no mercado e garantindo a criação de valor para os clientes, acionistas e demais partes interessadas.

Em suma, as suas funções passam por:

- Analisar o mercado para identificar oportunidades de expansão, novos mercados ou nichos de mercado a serem explorados;
- Desenvolver estratégias de entrada em novos mercados, seja por meio de expansão geográfica, diversificação de produtos ou serviços, fusões e aquisições, parcerias estratégicas ou outras abordagens;
- Realizar análises financeiras e de viabilidade para avaliar o potencial de novos parceiros, considerando os riscos e benefícios envolvidos;
- Negociar acordos e contratos, garantindo que os termos sejam favoráveis para a Instituição e alinhados com os seus objetivos estratégicos;
- Recolher e analisar dados de mercado para entender as tendências, as preferências dos clientes e as oportunidades de crescimento;
- Contribuir para o desenvolvimento do plano estratégico da Instituição, alinhando as iniciativas de desenvolvimento de negócios com os objetivos a longo prazo;
- Monitorizar e avaliar as atividades dos concorrentes para identificar ameaças e oportunidades competitivas;
- Manter-se atualizado sobre as tendências do mercado, as mudanças regulatórias e as melhores práticas em desenvolvimento de negócios.

O papel da área de Desenvolvimento de Negócio envolve estratégia, pesquisa, negociação, relacionamento e uma visão clara das metas e objetivos.

3.12. Área de Operações

A área de Operações divide-se em três subáreas, o *Back Office*, o *Middle Office* e o Apoio ao Cliente, pelo que oferece todo o apoio operacional à Rede de Agências, garantindo a eficácia e a eficiência de todas as operações no decorrer do funcionamento da rede e das restantes áreas da Instituição.

As principais responsabilidades da área de Operações são:

- Assegurar a implementação e o cumprimento dos processos relacionados com operações e processamentos;
- Efetuar a validação, verificação e controlo de ordenantes/remetentes e beneficiários;



Origem: Conselho de Administração

Manual da Organização: V4

Data de emissão: 08/04/2020

Data de revisão: 03/10/2025

Data de aprovação: 30/10/2025

Classificação: Interno

- Garantir o bom relacionamento com os agentes pagadores e os correspondentes;
- Assegurar o cumprimento dos processos relacionados com operações, incidências, informações, controlos/reconciliações, agentes pagadores e correspondentes.

3.12.1. *Back Office*

Na RealTransfer, a área de *Back Office* desempenha um papel essencial no suporte às operações, assegurando o correto processamento, registo, reconciliação e controlo das transações e atividades administrativas. Desta forma, cabe-lhe assegurar o tratamento, validação, reconciliação e registo eficiente e rigoroso das operações de pagamento, garantindo a conformidade com os normativos internos e externos aplicáveis, bem como o suporte administrativo necessário ao bom funcionamento da Instituição.

O *Back Office* procede à validação de todos os dados registados no sistema operativo TRADER.

As principais responsabilidades da área do *Back Office* são:

- Garantir a reconciliação da informação do TRADER com a informação disponibilizada pelas contrapartes, assegurando a fiabilidade e integridade da informação registada no sistema informático da RealTransfer no que diz respeito às transferências de fundos efetuadas;
- Calcular os valores das transferências a realizar para as contas das contrapartes, no âmbito da regularização de contas correntes;
- Elaborar a informação de gestão relativa às operações de transferências realizadas;
- Efetuar as operações de estorno e/ou anulação.

Quando ocorrem situações anómalas, ou omissões, esta área reporta-os, de imediato, à Administração e à função de Conformidade, que tomam medidas adequadas à sua regularização.

3.12.2. *Middle Office*

Esta área procede à conferência diária das operações de transferência de fundos (envios e receções), efetuadas em todos os balcões da RealTransfer.

Para o efeito, reconcilia diariamente a informação do sistema informático TRADER, assegurando a fiabilidade e integridade da informação que consta do sistema informático da RealTransfer quanto às transferências realizadas.

Para tratamento dos erros ou omissões, recolhe a informação necessária junto das agências em que as operações foram realizadas e contacta os representantes das IP's, sempre que seja necessário regularizar alguma situação.



Origem: Conselho de Administração

Manual da Organização: V4

Data de emissão: 08/04/2020

Data de revisão: 03/10/2025

Data de aprovação: 30/10/2025

Classificação: Interno

Também esta área valida os valores das transferências de regularização, efetuadas pela Tesouraria Central.

Mensalmente, informa a Administração sobre o valor mensal das transferências enviadas e recebidas no período e respetivos ganhos. Reporta, também, os valores referentes aos meses homólogos dos dois anos anteriores.

3.12.3. Apoio ao Cliente

Cabe ao apoio ao cliente assegurar um atendimento eficaz, acessível e orientado ao cliente, prestando informações claras, tratando reclamações, resolvendo pedidos de forma célere e promovendo uma experiência de utilização positiva dos serviços da Instituição, em conformidade com os normativos aplicáveis e os níveis de serviço estabelecidos.

O apoio ao cliente controla as ordens da Aplicação *Mobile* e Tele Envio, anula ordens por falta de pagamento e contacta os clientes que transferiram valores e não registaram (apenas os que conseguem apurar).

As listagens de extrato de operações, solicitadas pelos clientes na rede de balcões, são também elaboradas pelo serviço de Apoio ao Cliente

Qualquer cliente (ou o seu mandatário, desde que no âmbito dos poderes expressamente conferidos) poderá solicitar à RealTransfer qualquer informação sobre as operações realizadas. A informação prestada está abrangida pelo dever de segredo profissional a que todos os colaboradores se encontram obrigados. Os colaboradores de *Front Office* têm a obrigação de assegurar que a informação em questão só será entregue ao titular dos dados a que respeita, ou a quem legalmente o representar.

Este serviço é prestado gratuitamente e o cliente pode solicitá-lo, desde que preencha o Pedido de Extrato e o assine conforme documento de identificação.

O Apoio ao Cliente elabora o extrato e envia ao balcão que fez o pedido, ou a outro balcão que o cliente indique. Após a receção do extrato, o cliente assina o recibo que está no pedido inicial. O serviço de apoio ao cliente mantém em arquivo todos os pedidos, controla as entradas, expedições e devoluções dos mesmos.

3.13. Área Financeira

A área Financeira é constituída pela Tesouraria e pela Sala de Mercados e é responsável pela gestão da liquidez da RealTransfer, pela gestão do risco financeiro e pelas relações financeiras com os nossos parceiros e correspondentes. Além disso, a área Financeira coordena e supervisiona a gestão cambial e a negociação de moeda estrangeira. Para cumprir estes pressupostos, compete-lhe:

- Assegurar os processos financeiros relacionados com fluxos financeiros bancários, fluxos com parceiros e correspondentes, gestão de contas em bancos;
- Garantir a negociação e a liquidação financeira com novos parceiros de negócio;
- Assumir a gestão de fundos, das necessidades e dos saldos das agências;
- Garantir a preparação, controlo e gestão de fluxos financeiros com agentes pagadores e correspondentes, incidências financeiras, informações e gestão de saldos;
- Assegurar o contacto permanente com a função de Conformidade, no âmbito da prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo.

3.13.1. Sala de Mercados

A sala de mercados desempenha um papel técnico e estratégico essencial na gestão de divisas, formação de preços, execução de ordens de clientes e interação com os correspondentes bancários ou plataformas de negociação.

Cabe a esta área gerir de forma eficaz e prudente as posições cambiais e de liquidez da Instituição, assegurar a execução de operações de câmbio, negociar preços competitivos para os clientes e garantir a correta articulação com os mercados financeiros, contribuindo para a sustentabilidade financeira e o cumprimento dos normativos aplicáveis.

A Sala de Mercados tem as seguintes atribuições:

- Estabelecer as cotações diárias para as transferências de fundos;
- Acompanhar a posição cambial da empresa no mercado;
- Comprar e vender divisas estrangeiras consoante as necessidades da empresa;
- Gerir a liquidez da empresa (Tesouraria, balcões e bancos);
- Relacionar-se com diversos bancos nas operações correntes diárias.

3.13.2. Tesouraria

A Tesouraria visa assegurar a gestão eficaz, segura e prudente da liquidez da Instituição, garantindo a disponibilidade de fundos para a execução de operações, o equilíbrio das contas de pagamento e de reservas,

a movimentação diária entre contas e a articulação operacional com bancos e entidades supervisoras, tendo como principais funções:

- Gerir a posição das contrapartes (agentes e correspondentes);
- Controlar os depósitos das agências;
- Gestão diária da liquidez da Instituição em todas as moedas e contas operacionais, assegurando a cobertura das obrigações financeiras e operacionais (pagamentos, remessas, câmbios, comissões, etc.);
- Monitorização contínua dos saldos bancários;
- Movimentação de fundos entre contas internas e externas, incluindo reposições, transferências e ordens de compensação;
- Colaboração com a Sala de Mercados na gestão das posições cambiais e necessidades de cobertura;
- Apoio à execução financeira das operações comerciais, garantindo que os fluxos financeiros acompanham os fluxos operacionais;
- Previsão e planeamento de necessidades de tesouraria, considerando o histórico, os picos sazonais e a atividade prevista;
- Articulação com o *Middle Office* e *Back Office* para garantir a integridade e rastreabilidade de todas as movimentações financeiras;
- Cumprimento dos limites de exposição definidos internamente e reporte de eventuais desvios ou constrangimentos operacionais à Direção Financeira e a função de Gestão de Riscos.

3.14. Sistemas de Informação

A área de Sistemas de Informação é assegurada pela empresa “DSI-ULTRA SGPS”, tendo como missão assegurar a instalação, manutenção e operacionalidade de todos os equipamentos e sistemas informáticos da RealTransfer, prestando apoio técnico a todos os colaboradores na utilização desses equipamentos e sistemas.

A área de Sistemas de Informação desempenha um papel crítico na gestão da infraestrutura de tecnologia da informação e na garantia da segurança e eficiência dos sistemas que sustentam as operações financeiras.

As principais atribuições da área de Sistemas de Informação são:

- Manutenção e monitorização de servidores, redes e *hardware* crítico;
- Implementação de medidas rigorosas de segurança cibernética para proteger os dados financeiros e pessoais dos clientes;

- Garantia de conformidade com regulamentos de segurança e privacidade financeira;
- Gestão de bancos de dados que armazenam informações financeiras;
- Garantia da integridade e confidencialidade dos dados;
- Criação e manutenção de aplicativos financeiros internos;
- Avaliação de riscos relacionados com a tecnologia e implementação de estratégias para mitigar esses riscos;
- Desenvolvimento de planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres.

A área de Sistemas de Informação é crítica para a manutenção da confiabilidade e segurança dos serviços financeiros, bem como garantir a conformidade com regulamentos.

3.15. Área de Recursos Humanos

O departamento de Recursos Humanos é responsável por gerir de forma estratégica o capital humano da RealTransfer, assegurando que a organização dispõe das pessoas certas, com as competências adequadas e alinhadas com os valores e objetivos definidos pelo Conselho de Administração. Esta área tem como missão planejar, implementar e acompanhar políticas e práticas de gestão de pessoas que promovam a motivação, o desenvolvimento profissional, a retenção de talento e o cumprimento integral das normas legais e regulamentares aplicáveis ao setor financeiro.

Em função disso, compete-lhe desenvolver processos de recrutamento e seleção transparentes e eficazes, garantindo a contratação de profissionais qualificados e a sua integração harmoniosa na cultura organizacional. É também responsável pela definição e atualização dos planos de formação e capacitação contínua, assegurando que todos os colaboradores dispõem do conhecimento técnico, regulatório e comportamental necessário ao exercício das suas funções, incluindo matérias críticas como prevenção de Branqueamento de Capitais, gestão de riscos, segurança da informação e conformidade regulatória.

A área de Recursos Humanos assegura igualmente a gestão de carreiras, a avaliação de desempenho e a implementação de políticas de compensação e benefícios justas e competitivas, alinhadas com as orientações estratégicas da Instituição e com as melhores práticas de mercado. Atua ainda na gestão administrativa de pessoal, incluindo contratos de trabalho, processamento salarial e cumprimento das obrigações legais em matéria laboral, fiscal e de segurança social.

Para além disso, esta área tem um papel determinante na promoção de um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e ético, apoiando iniciativas de comunicação interna, programas de bem-estar e ações que reforcem a cultura de integridade e responsabilidade. Em articulação com a função de Conformidade e Apoio

Jurídico, garante que todas as políticas e procedimentos relativos ao pessoal estão em conformidade com a legislação aplicável e com as orientações do Banco de Portugal, incluindo requisitos de segregação de funções e de independência operacional.

Agindo de forma integrada e estratégica, a área de Recursos Humanos contribui decisivamente para a valorização do fator humano, para a consolidação da cultura organizacional e para o fortalecimento da capacidade operacional da RealTransfer, garantindo que o capital humano é um vetor de competitividade, inovação e sustentabilidade.

As suas principais responsabilidades são:

- Identificar as necessidades da Instituição no que diz respeito aos Recursos Humanos;
- Assegurar o recrutamento, a formação, a gestão de carreiras, a disciplina, o sistema de avaliação;
- Garantir o cumprimento das normas de Medicina, Segurança e Higiene no Trabalho;
- Gerir e controlar as marcações de férias;
- Garantir a correta alocação do capital humano pelas diversas áreas que compõem a Instituição;
- Assegurar uma correta e justa progressão de carreiras.

3.16. Área de Contabilidade

A responsabilidade da área de Contabilidade é assegurada pela empresa “CBA CONSULTING - BUSINESS & ACCOUNTING, LDA”, em regime de *outsourcing*.

A área de Contabilidade da RealTransfer é responsável pela execução, assessoria, supervisão, avaliação e controlo nas áreas orçamental, financeira e patrimonial da Instituição:

As principais responsabilidades da área de Contabilidade são:

- Realizar todas as atividades necessárias para garantir o planeamento e o controlo de gestão da Instituição, nomeadamente a elaboração dos planos de atividade, a escolha de objetivos e a apresentação dos relatórios de atividades;
- Avaliar e controlar (informação dinâmica, comparativa, orientadora) o desempenho da empresa nas suas diversas vertentes: humana, financeira, operacional e comercial, visando assegurar a execução da estratégia através da comparação dos resultados com os objetivos estratégicos definidos;
- Assegurar a regularidade fiscal e demonstrá-la junto dos órgãos da Administração e de Fiscalização;
- Estabelecer, monitorizar e garantir políticas e procedimentos financeiros do Grupo, assegurando validação dos diversos processos contabilísticos;

- Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais do Grupo, garantindo que todas as declarações e outros relatórios necessários são entregues atempadamente;
- Acompanhar a legislação e princípios contabilísticos, garantindo que as atividades financeiras/contabilísticas do Grupo são conduzidas de forma precisa, ética, consistente e de acordo com as normas, regulamentos e leis necessárias;
- Controlar e garantir a reconciliação de todas as contas contabilísticas;
- Reportar à Administração os resultados e demais informações contabilísticas do Grupo;
- Garantir o desenvolvimento dos reportes de controlo orçamental, de desempenho do negócio e para o Banco de Portugal.

3.17. Direção de Segurança

A segurança constitui um pilar fundamental na estrutura organizacional da RealTransfer. A Direção de Segurança é responsável por assegurar a sua proteção global, abrangendo a segurança física, lógica, tecnológica e organizacional, de forma a salvaguardar pessoas, ativos, informações e infraestruturas críticas. A sua missão consiste em implementar e supervisionar políticas, procedimentos e controlos que garantam a continuidade da atividade, a confidencialidade e integridade da informação e a prevenção de riscos que possam comprometer a operação ou a reputação da Instituição.

Nesse sentido, compete a esta direção definir e executar planos de segurança integrados, alinhados com a estratégia da Instituição e com as exigências legais e regulamentares aplicáveis, incluindo as orientações do Banco de Portugal, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e o Regulamento (UE) 2022/2554 (DORA), no que respeita à gestão de riscos operacionais e de TIC. Entre as suas atribuições, está a monitorização permanente das condições de segurança física das instalações, a proteção de ativos e a coordenação de medidas preventivas e corretivas face a incidentes internos ou externos.

No domínio da segurança lógica e tecnológica, a Direção de Segurança assegura a definição e aplicação de controlos de acesso, políticas de encriptação, mecanismos de deteção de intrusões e planos de resposta a incidentes de segurança. Atua em estreita colaboração com a área de Sistemas de Informação, função de Conformidade e Auditoria Interna, garantindo que os sistemas críticos estão protegidos contra ameaças, que existem procedimentos robustos de *backup* e recuperação e que são cumpridas as melhores práticas internacionais de gestão de segurança.

Este departamento também elabora planos de continuidade de negócio e de recuperação em caso de desastre, promovendo exercícios regulares de teste e avaliação, assegurando a prontidão da organização

perante situações de crise. Além disso, promove ações de sensibilização e formação contínua de todos os colaboradores sobre comportamentos seguros, prevenção de fraude, proteção de dados e resposta a incidentes, contribuindo para uma cultura organizacional de segurança e resiliência.

Agindo com visão estratégica, rigor técnico e permanente atualização face às novas ameaças e requisitos regulatórios, a Direção de Segurança desempenha um papel central na proteção dos interesses da RealTransfer, garantindo a confiança de clientes, acionistas, reguladores e demais partes interessadas e reforçando a robustez e a credibilidade da Instituição no mercado.

A Direção de Segurança tem como objetivo geral a organização, gestão e controlo de segurança de toda a Instituição, de modo a garantir a salvaguarda das vidas humanas, do património e do ambiente.

Para que as respostas a possíveis incidentes sejam eficazes, cabe a esta direção agrupar todos os recursos disponíveis para a execução das atividades e ações relativas à segurança interna, sendo que cumpre os requisitos de:

- Gerir os recursos relacionados com a segurança eletrónica e física;
- Gerir e monitorizar os sistemas de deteção de intrusão, videovigilância e incêndio instalados, conectados a uma central de alarmes de empresa de segurança contratada;
- Gerir as zonas sensíveis e respetivo acesso com dispositivo de controlo de acessos para validação de pessoas autorizadas;
- Gerir e controlar chaves físicas das instalações;
- Gerir outros sistemas de segurança física e roubo (acesso a cofres e transporte de valores);
- Coordenar as emergências e crises;
- Gerir as medidas de controlo de acessos físicos às instalações e infraestruturas;
- Gerir e preservar os acessos de todos os cofres e equipamento do sistema de informação.

3.18. Sistema de Controlo Interno

O sistema do Controlo Interno garante o cumprimento da legislação aplicável e dos controlos instituídos em cada área da RealTransfer, através da monitorização e revisão permanentes dos correspondentes desempenhos.

O sistema de Controlo Interno da RealTransfer, enquanto conjunto de políticas, estratégias, sistemas, processos e procedimentos definidos pelo Conselho de Administração, bem como ações empreendidas pelas áreas de Apoio e Controlo, pelas áreas Operacionais e pelos restantes Colaboradores da Instituição, pretende ter por base:

- Um adequado Ambiente de Controlo, refletindo a importância do Controlo Interno na Instituição e estabelecendo a disciplina e a estrutura dos restantes elementos do sistema de Controlo Interno;
- Um eficiente desempenho da função de Conformidade, que permita acompanhar e avaliar de forma eficaz as medidas e os procedimentos adotados de forma a detetar qualquer risco de incumprimento das obrigações legais e institucionais, com ênfase na prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo;
- Um eficaz processo de Auditoria Interna que possibilite auditar individual e imparcialmente cada uma das unidades orgânicas que constituem a RealTransfer, de forma a garantir que as mesmas cumprem a legislação em vigor e as normas definidas internamente;
- Um sólido sistema de Gestão de Riscos, destinado a identificar, avaliar, acompanhar e controlar todos os riscos que possam influenciar a estratégia e os objetivos definidos pela Instituição, assegurando o seu cumprimento e tomando as ações necessárias para responder adequadamente a desvios não desejados;
- Um eficiente Sistema de Informação e Comunicação, instituído para garantir a captação, tratamento e troca de dados relevantes, abrangentes e consistentes, num prazo e de uma forma que permitam o desempenho eficaz e tempestivo da gestão e controlo da atividade e dos riscos da Instituição;
- Um efetivo processo de monitorização, executado com vista a assegurar a adequação e a eficácia do próprio sistema de Controlo Interno ao longo do tempo, nomeadamente a identificação tempestiva de eventuais deficiências de controlo na Instituição.

É neste cenário que o Conselho de Administração da RealTransfer se compromete a:

- Detalhar os objetivos e princípios subjacentes ao sistema de Controlo Interno, incorporando-os na estratégia e políticas da Instituição, e assegurando o seu cumprimento pelos Colaboradores da mesma;
- Garantir a existência de recursos materiais e humanos suficientes e adequados para a execução das funções e tarefas inerentes ao sistema de Controlo Interno e promover as necessárias ações de formação em matéria de Controlo Interno.

3.18.1. Monitorização do sistema de Controlo Interno

A monitorização do sistema de Controlo Interno constitui um processo permanente e estruturado através do qual a RealTransfer avalia, acompanha e assegura a eficácia, a eficiência e a adequação dos mecanismos de controlo implementados em todas as suas atividades. Este processo tem como finalidade

garantir que os riscos significativos a que a Instituição está exposta são devidamente identificados, avaliados, mitigados e controlados, em conformidade com as orientações do Conselho de Administração, com o enquadramento legal e regulamentar aplicável e com as melhores práticas de governação interna.

A monitorização é assegurada de forma integrada pelas diferentes funções de controlo — Auditoria Interna, Conformidade, Gestão de Riscos —, sob a supervisão do Conselho de Administração, que detém a responsabilidade última pelo sistema de Controlo Interno. Para o efeito, são definidos planos de monitorização periódica, relatórios regulares e mecanismos de reporte que permitem identificar deficiências, propor medidas corretivas e acompanhar a sua implementação, garantindo que os controlos permanecem eficazes face à evolução do negócio e do ambiente regulatório.

Este processo inclui a avaliação contínua dos procedimentos operacionais, dos fluxos de informação e das atividades críticas, com especial enfoque na prevenção de irregularidades, erros, fraudes e incumprimentos normativos. A monitorização abrange também a validação da segregação de funções, a revisão dos níveis de autorização e a conformidade das operações com as políticas internas e externas aprovadas.

Adicionalmente, a RealTransfer promove testes regulares de robustez, auditorias temáticas e exercícios de autoavaliação de Controlo Interno, assegurando que eventuais fragilidades são detetadas atempadamente e corrigidas de forma eficaz. Os resultados destes trabalhos são comunicados às instâncias competentes e servem de base a decisões estratégicas, ao reforço de controlos específicos e ao aperfeiçoamento contínuo do sistema de Controlo Interno.

Desta forma, a monitorização do sistema de Controlo Interno garante uma gestão prudente e transparente, protege a Instituição contra riscos operacionais, reputacionais e de conformidade e assegura a confiança de clientes, acionistas, reguladores e demais partes interessadas, contribuindo para a solidez e sustentabilidade da organização.

O processo de monitorização do sistema de Controlo Interno compreende todas as ações e avaliações de controlo. Estas são desenvolvidas pelas funções de Gestão de Riscos e Auditoria Interna, com o apoio da função de Conformidade, com o objetivo de garantir a eficácia e adequação do sistema de Controlo Interno da Instituição, através da deteção de eventuais deficiências no sistema (quer na sua conceção, quer na sua implementação e/ou utilização).

O sistema de monitorização de Controlo Interno rege-se pelos seguintes princípios orientadores:

- As ações são executadas numa base contínua e como parte integrante das tarefas diárias da Instituição;

- Os Colaboradores são chamados a participar nas ações de controlo através da execução de procedimentos de revisão das tarefas executadas, comunicando todas as deficiências de que tomem conhecimento;
- As unidades orgânicas intermédias são chamadas a desenvolver ações de controlo sobre as áreas da sua responsabilidade, verificando se os Colaboradores desempenham adequadamente as tarefas que lhes estão atribuídas;
- As ações de controlo são supervisionadas pelo Conselho de Administração, com base no esforço conjugado das áreas de controlo respetivas (Gestão de Riscos, Auditoria Interna e Conformidade) e estão especialmente focalizadas nas áreas principais do negócio e na evolução da estratégia e dos objetivos globais da Instituição;
- As deficiências com impacto relevante, quando consideradas individualmente ou agregadas, que sejam detetadas no âmbito das ações de controlo, são devidamente registadas, documentadas e reportadas aos níveis de gestão apropriados, com vista a assegurar a adoção das medidas corretivas em tempo útil;
- O processo de monitorização do sistema de Controlo Interno é adequadamente documentado e os documentos e registos conservados, nomeadamente através da identificação e preservação das alterações introduzidas ao longo do tempo.

3.18.2. Função de Gestão de Riscos

A função de Gestão de Riscos constitui uma componente estruturante do sistema de Controlo Interno da RealTransfer, sendo exercida de forma eficaz, autónoma e independente, conforme previsto no artigo 27.º do Aviso n.º 3/2020, na sua versão consolidada pelo Aviso n.º 2/2025, e no artigo 115.º-M do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras. Compete-lhe assegurar a identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e comunicação adequada de todos os riscos a que a Instituição está ou possa vir a estar exposta, incluindo os riscos operacionais, tecnológicos, legais, reputacionais, de liquidez, de conformidade e estratégicos.

No exercício das suas atribuições, esta função:

- Assegura que todas as unidades de estrutura identificam e reportam, de forma atempada, os riscos inerentes à sua atividade, promovendo uma visão holística e integrada do perfil de risco institucional;

- Desenvolve e submete à aprovação do Conselho de Administração, após parecer prévio do órgão de Fiscalização, as políticas e os procedimentos que sustentam o sistema de Gestão de Riscos, zelando pela sua efetiva implementação;
- Participa ativamente na definição da estratégia de risco da Instituição e nas decisões relevantes de gestão de riscos, contribuindo com uma perspetiva técnica e global sobre os riscos assumidos;
- Implementa e mantém um quadro robusto de gestão de riscos, alinhado com os objetivos estratégicos e com os níveis de tolerância ao risco definidos;
- Monitoriza continuamente os limites de risco estabelecidos e assegura a antecipação das necessidades de capital e de liquidez em cenários normais e adversos;
- Avalia a exposição da Instituição a cada categoria de risco, utilizando metodologias apropriadas, consistentes e atualizadas;
- Colabora com as unidades tomadoras de risco na implementação de medidas adequadas de mitigação e controlo, supervisionando a sua eficácia;
- Emite pareceres prévios, obrigatórios e vinculativos, no âmbito da aprovação de novos produtos e serviços, operações com partes relacionadas, fusões, aquisições, alienações e outras decisões estratégicas com impacto no perfil de risco da Instituição;
- Desenvolve mecanismos de alerta para situações de incumprimento ou de desvio relevante relativamente aos limites de risco aprovados;
- Emite recomendações fundamentadas, acompanha a sua execução e reporta aos órgãos sociais as deficiências ou falhas identificadas, assegurando a sua correção eficaz e tempestiva;
- Reporta imediatamente aos órgãos de Administração e de Fiscalização qualquer situação de incumprimento, real ou prospetiva, relativamente aos limites de risco definidos, apresentando, sempre que aplicável, a análise económica e jurídica dos custos de mitigação face à manutenção da exposição;
- Elabora, com periodicidade adequada, relatórios de gestão de riscos que incluem:
 - A avaliação do perfil global de risco da Instituição e das respetivas exposições por categoria;
 - A identificação de deficiências classificadas como F3 (elevadas) ou F4 (muito elevadas), nos termos da Instrução n.º 18/2020 do Banco de Portugal;
 - A síntese das demais deficiências detetadas, designadamente aquelas que, apesar de isoladamente pouco relevantes, evidenciem, no seu conjunto, debilidades sistémicas no sistema de Controlo Interno ou na cultura organizacional;
 - As recomendações emitidas, medidas propostas e o grau de adoção das mesmas;

- Elabora, até 30 de setembro de cada ano, um relatório anual, assinado pelo responsável da função, que inclua:
- Uma avaliação da independência da função, com indicação de quaisquer constrangimentos existentes ou potenciais;
 - Uma apreciação crítica sobre a organização e os recursos afetos à função, incluindo a qualificação técnica da equipa e o grau de execução do plano de formação;
 - Uma análise do grau de execução do plano de atividades, com a devida justificação das alterações introduzidas;
 - A descrição das deficiências identificadas por entidades internas ou externas à função e o estado de implementação das respetivas medidas corretivas.

A função de Gestão de Riscos dispõe de um regulamento próprio, onde se encontram discriminadas as suas responsabilidades e detalhadas todas as atividades ou operações da Instituição que carecem de parecer prévio desta função antes de serem submetidas a decisão.

3.18.3. Função de Conformidade

A função de Conformidade constitui uma componente autónoma, permanente e independente do sistema de Controlo Interno da RealTransfer, sendo responsável por assegurar o cumprimento rigoroso e sistemático do quadro legal, regulamentar e normativo aplicável à atividade da Instituição.

No exercício das suas atribuições, esta função:

- Acompanha e avalia, de forma regular e sistemática, a adequação e eficácia das medidas e procedimentos adotados para prevenir riscos de incumprimento normativo, bem como das ações corretivas implementadas perante deficiências identificadas;
- Assegura o aconselhamento técnico aos órgãos de Administração e de Fiscalização no que respeita ao cumprimento das obrigações legais, regulamentares e outras disposições normativas aplicáveis à Instituição;
- Promove a elaboração, aprovação, divulgação, implementação e revisão periódica do Código de Conduta da Instituição, bem como participa na definição das políticas e procedimentos necessários à sua efetiva aplicação;

- Analisa previamente e assessora os órgãos sociais nas decisões que envolvam riscos relevantes de conformidade, incluindo operações com partes relacionadas, novos produtos, serviços ou alterações significativas aos existentes;
- Colabora na definição, implementação e monitorização dos procedimentos de Controlo Interno em matéria de prevenção do Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e PADM (BCFTPADM), assegurando a centralização da informação relevante e a realização das comunicações obrigatórias às autoridades competentes;
- Assegura que os indícios de violação de normas legais, regulamentares, de conduta ou outros deveres suscetíveis de originar infrações contraordenacionais ou impactos reputacionais são imediatamente comunicados aos órgãos de Administração e de Fiscalização;
- Mantém um registo atualizado das reclamações apresentadas por clientes, assegura ou monitoriza a sua gestão (consoante o modelo organizacional adotado) e elabora relatórios periódicos com informação detalhada sobre as causas, medidas adotadas e eventuais deficiências de Controlo Interno subjacentes;
- Participa ativamente na definição e aplicação das políticas internas em matérias como conflitos de interesses, transações com partes relacionadas, ética organizacional e conduta profissional;
- Monitoriza a conformidade dos procedimentos de comercialização de produtos e serviços, incluindo a qualidade e adequação da informação prestada aos clientes, com base em análises periódicas e propostas de alteração quando detetados riscos de incumprimento;
- Desenvolve, aplica e revê regularmente um programa próprio e estruturado de testes de conformidade, focado nos processos com maior risco legal ou regulamentar;
- Realiza análises sobre alegadas situações de incumprimento e, sempre que necessário, solicita a colaboração de outras unidades ou recorre a entidades externas especializadas para garantir a imparcialidade e profundidade da avaliação;
- Elabora, anualmente, um relatório de conformidade que integra:
 - A avaliação do perfil global de risco de conformidade da Instituição;
 - A síntese das deficiências classificadas como F3 (“elevado”) ou F4 (“muito elevado”), nos termos da Instrução n.º 18/2020 do Banco de Portugal;
 - A identificação de outras deficiências relevantes, incluindo aquelas de menor impacto individual que, no seu conjunto, revelem fragilidades sistémicas;
 - As recomendações emitidas e o grau de implementação das medidas corretivas propostas;

- Elabora, até 30 de setembro de cada ano, um relatório anual, assinado pelo responsável da função, contendo:
- A avaliação da independência da função e eventuais constrangimentos identificados;
 - A análise crítica da organização, recursos e qualificações da equipa, incluindo o plano de formação;
 - A execução do plano anual de atividades, justificando eventuais alterações ocorridas;
 - A descrição das deficiências detetadas por entidades internas ou externas, o grau de execução das medidas corretivas e os prazos estimados para a sua resolução.

A função de Conformidade interage de forma regular e estruturada com as funções de Gestão de Riscos e de Auditoria Interna, assegurando a partilha tempestiva de informação relevante ao desempenho eficaz das respetivas atribuições. A função dispõe de um regulamento próprio que concretiza as suas responsabilidades e detalha todas as atividades e operações que carecem de análise ou parecer prévio por parte da função de Conformidade antes de serem submetidas à decisão dos órgãos competentes.

3.18.4. Função de Auditoria Interna

A função de Auditoria Interna constitui a terceira linha de defesa do sistema de Controlo Interno da RealTransfer, sendo exercida com total independência, objetividade e autonomia funcional, conforme estabelecido no artigo 32.º do Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal, na sua versão consolidada.

No exercício das suas atribuições, esta função:

- Avalia, de forma independente e sistemática, a adequação, eficácia e eficiência do sistema de Controlo Interno da Instituição, incluindo a qualidade dos controlos implementados, os sistemas de informação e a robustez do Governo Interno;
- Assegura a realização de auditorias internas com base num plano de atividades plurianual e anual, aprovado pelo órgão de Administração, após parecer favorável do órgão de Fiscalização, com base numa avaliação fundamentada dos riscos existentes, emergentes e potenciais;
- Verifica a conformidade da atividade da Instituição com o quadro normativo aplicável, incluindo a legislação, regulamentação, normas internas, políticas e procedimentos aprovados, bem como com os deveres contratuais e fiduciários assumidos;

- Avalia o grau de fiabilidade e integridade da informação financeira e não financeira produzida pelas diversas unidades de estrutura, promovendo a credibilidade dos reportes internos e externos;
- Emite recomendações fundamentadas com vista à mitigação de riscos, à correção de deficiências identificadas e à melhoria contínua dos sistemas e processos auditados, acompanhando a sua implementação pelas unidades de estrutura responsáveis;
- Elabora relatórios de auditoria internos, que são disponibilizados diretamente ao órgão de Administração, ao órgão de Fiscalização e aos responsáveis pelas funções de Conformidade e de Gestão de Riscos;
- Elabora, até 30 de setembro de cada ano, um relatório anual sobre a atividade da função, que inclua:
 - A avaliação da independência da função e dos eventuais constrangimentos identificados;
 - A apreciação da adequação da estrutura organizativa, dos recursos humanos, materiais e técnicos afetos, incluindo o plano de formação e o grau de qualificação dos seus membros;
 - A análise do grau de execução do plano de auditoria e as respetivas alterações ou desvios, com a devida justificação;
 - A descrição das deficiências relevantes identificadas por entidades internas ou externas na própria função, o estado de execução das medidas corretivas e os prazos previstos para a sua resolução.

A função de Auditoria Interna colabora com as funções de Conformidade e de Gestão de Riscos, promovendo a troca de informação relevante para o cumprimento eficiente das respetivas responsabilidades, sem prejuízo da sua independência funcional e organizativa. Qualquer situação que afete ou possa vir a afetar significativamente a independência da função é comunicada de imediato aos órgãos de Administração e de Fiscalização, que devem deliberar expressamente sobre as medidas a adotar, registando as suas conclusões em ata.

A função de Auditoria Interna dispõe de um regulamento próprio, no qual se encontram definidas as respetivas atribuições, metodologia, princípios de atuação, níveis de responsabilidade e os domínios de intervenção abrangidos no exercício da sua atividade.

4. Revisão e Atualização

O presente Manual de Organização está sujeito a revisão periódica obrigatória, com vista a assegurar a sua contínua adequação à estrutura, funções e modelo de governação da RealTransfer, bem como à



Origem: Conselho de Administração
Manual da Organização: V4
Data de emissão: 08/04/2020
Data de revisão: 03/10/2025
Data de aprovação: 30/10/2025
Classificação: Interno

conformidade com o quadro legal e regulamentar em vigor. A revisão deverá ocorrer, pelo menos, com periodicidade bianual, ou sempre que se verifiquem alterações relevantes na legislação aplicável, nos normativos emitidos pelas autoridades de supervisão, ou em aspetos estruturais, funcionais ou operacionais da Instituição que justifiquem a sua atualização. A responsabilidade pela coordenação do processo de revisão e atualização do Manual de Organização compete ao órgão de Administração, com o apoio das funções de Conformidade, Gestão de Riscos e Auditoria Interna, em função das respetivas áreas de competência.

5. Promulgação

O Conselho de Administração da RealTransfer - Instituição de Pagamento, S.A., enquanto responsável pela definição e fixação da estrutura organizacional da Instituição, aprova o presente Manual da Organização que está conforme com os princípios consignados na Lei e declara o seu compromisso em garantir a sua aplicação e cumprimento transversal na Instituição.