

	POLÍTICA Código de Conduta	Referência PL-0023	Revisão 03
Autor: Dr.ª Vanessa Martins	Aprovadores: Gerência Dr.º José Ribeiro e Eng.º Paulo Alexandre	Aprovado em 14-12-2024	Páginas 13

SUMÁRIO

1. PREÂMBULO

2. PROCESSO DE APROVAÇÃO E REVISÃO

TÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

- ARTIGO 1.º – ÂMBITO DE APLICAÇÃO
- ARTIGO 2.º – DEFINIÇÕES
- ARTIGO 3.º – PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA

TÍTULO II – DEVERES

CAPÍTULO I - DEVERES GERAIS DE CONDUTA

- ARTIGO 4.º – DEVER DE SEGREDO
- ARTIGO 5.º – DEVER DE DILIGÊNCIA, COOPERAÇÃO E TRANSPARÊNCIA
- ARTIGO 6.º – MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO
- ARTIGO 7.º – PREVENÇÃO DO CRIME FINANCEIRO
- ARTIGO 8.º – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
- ARTIGO 9.º – COOPERAÇÃO COM AS AUTORIDADES DE SUPERVISÃO E CONTROLO, JUDICIÁRIAS E POLICIAIS
- ARTIGO 10.º – INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA
- ARTIGO 11.º – CONFLITOS DE INTERESSE
- ARTIGO 12.º – LIBERALIDADES
- ARTIGO 13.º – EXCLUSIVIDADE E LEALDADE
- ARTIGO 14.º – REPUTAÇÃO da lusopay
- ARTIGO 15.º – DEVER DE NÃO PRESTAR DECLARAÇÕES PÚBLICAS
- ARTIGO 16.º – SOLVÊNCIA E INTEGRIDADE FINANCEIRA
- ARTIGO 17.º – PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES
- ARTIGO 18.º – NÃO DISCRIMINAÇÃO E PROIBIÇÃO DE ASSÉDIO

CAPÍTULO II - DEVERES PARA COM OS CLIENTES

- ARTIGO 19.º – IGUALDADE E RELACIONAMENTO
- ARTIGO 20.º – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES
- ARTIGO 21.º – PROTEÇÃO PATRIMONIAL

ARTIGO 22.º – CONFLITOS DE INTERESSE COM CLIENTES
ARTIGO 23.º – RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE CLIENTES

CAPÍTULO III – ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO

ARTIGO 24.º – MEIOS E ESTRUTURAS DE CONTROLO INTERNO
ARTIGO 25.º – EQUIPAMENTOS
ARTIGO 26.º – SUSTENTABILIDADE E PRESERVAÇÃO DO AMBIENTE
ARTIGO 27.º – CÓDIGO DE OPERADOR E PASSWORD

TÍTULO III - AÇÃO DISCIPLINAR

ARTIGO 28.º – INFRAÇÃO DISCIPLINAR
ARTIGO 29.º – CONCURSO DE NORMAS

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. PREÂMBULO

A conduta ética é um fator essencial e determinante no crescimento saudável das empresas, assim como uma excelente ferramenta para a tomada de decisões da instituição. Uma conduta adequada promoverá ainda a fidelização de clientes através da equidade e respeito, assim como será determinante na consolidação da reputação da instituição.

Quanto à lusopay, a instituição respeita as orientações do aviso 3/2020 do Banco de Portugal, por remissão do aviso 2/2021 do Banco de Portugal, pautando a sua atividade por elevados padrões éticos e de cultura organizacional, e colocando em prática controlos, ações preventivas e níveis de tolerância para riscos de conduta. Neste sentido é pertinente esclarecer que o comportamento de excelência dos membros dos órgãos sociais e dos colaboradores da lusopay, é indissociável da ética, e contribui para a consolidação de uma marca de referência e prestígio que se pretende preservar.

Assim, o comportamento da lusopay (dos respetivos membros dos órgãos de administração e fiscalização¹, bem como de todos os seus colaboradores), é regido por princípios de respeito pelos direitos das pessoas, agindo com integridade e honestidade em todas as relações que estabelecem entre si, com os clientes, ou qualquer outra pessoa ou entidade com a qual se relacionam.

O presente Código de Conduta transcreve para o papel as principais regras e comportamentos da lusopay.

2. PROCESSO DE APROVAÇÃO E REVISÃO

A gerência é o órgão competente para aprovar este documento e as atualizações subsequentes.

TÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1.º – ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

Este Código de Conduta é aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização², a todos os colaboradores da lusopay, estagiários e colaboradores dos prestadores de serviços, devendo esta disposição constar dos respetivos contratos de prestação de serviços, adiante designados como “entidades abrangidas”.

ARTIGO 2.º – DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente Código, entende-se por:

- a) LUSOPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, LDA todas as referências a «instituição», «lusopay» e «empresa»;
- b) «Código», o presente Código de Conduta;
- c) «Colaboradores», as pessoas com vínculo de subordinação à lusopay e outras pessoas que prestem serviços, designadamente em regime de *Outsourcing*, a título permanente ou ocasional;
- d) «Conflitos de interesse», a situação em que um interveniente tiver um interesse particular no resultado de determinada ação, sendo esse interesse contrário ao da lusopay e em prejuízo da sua estabilidade financeira e demais interesse a que se encontra vinculado.
- e) «Informação privilegiada», a informação referente à lusopay ou a qualquer terceiro, ou aos instrumentos financeiros por estes emitidos, com carácter preciso, que não tenha sido tornada pública e que, caso fosse tornada pública, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço dos referidos instrumentos financeiros ou dos instrumentos financeiros derivados com eles relacionados;
- f) «Dados pessoais», qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, (ex: cliente, colaborador, prestador de serviços). É considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular;
- g) «Tratamento de dados», operação ou conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, registo, conservação, alteração, consulta, utilização, transmissão, limitação ou destruição;
- h) «Liberalidades», as ofertas, convites, favores, benefícios ou vantagens equivalentes que são entregues ou prestadas às entidades abrangidas pelo presente Código, ou por estes atribuídas a terceiros;
- i) «Partes Relacionadas», são as pessoas ou entidades que estão relacionadas entre si ou com a lusopay, incluindo:
 - i. Participantes qualificados da instituição e outras pessoas ou entidades abrangidas por outros regimes aplicáveis;
 - ii. Membros dos órgãos de administração e de fiscalização³, bem como os seus cônjuges, unidos de facto, parentes ou afins em 1.º grau, ou sociedades nas quais estes detenham uma participação qualificada igual ou superior a 10 % do capital ou dos direitos de voto, ou na qual exerçam influência significativa ou exerçam cargos de direção de topo ou funções de administração ou fiscalização⁴;
 - iii. Entidades relativamente às quais existe uma relação de interdependência económica;

2 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

3 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

4 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

iv. As pessoas ou entidades, cuja relação com a instituição, lhes permita influenciar a sua gestão, no sentido de conseguir um relacionamento comercial fora das condições normais de mercado.

j) «Discriminação», qualquer distinção, exclusão, restrição ou preferência em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem, que tenha por objetivo ou efeito a anulação ou restrição do reconhecimento, gozo ou exercício, em condições de igualdade, de direitos, liberdades e garantias ou de direitos económicos sociais e culturais;

k) «Assédio», o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil ou desestabilizador;

l) «Assédio sexual», um comportamento indesejado de carácter sexual ou comportamentos em razão do género que afetem a dignidade das mulheres e dos homens no trabalho. Esta definição abrange quaisquer outros comportamentos indesejados do tipo físico, verbal ou não verbal.

m) «Prevenção para não discriminação e proibição de assédio», o conjunto de medidas existentes na lusopay, em conformidade com o Código de Boa Conduta, com vista a:

a. Garantir a implementação e exequibilidade do princípio de igualdade em todas as políticas e práticas prosseguidas pela lusopay de forma transversal;

b. Impedir a ocorrência de práticas ou comportamentos que por ação ou omissão possam configurar situações de assédio e/ou discriminação e, caso ocorram, garantir a aplicação de medidas adequadas para responsabilizar o(s) autor(es), e intensificar medidas que previnam a ocorrência de comportamentos análogos.

n) «Dirigente» uma pessoa singular que seja:

a. Membro dos órgãos de administração, de gestão ou supervisão da lusopay; ou

b. Um responsável de alto nível que, não sendo membro dos órgãos mencionados na alínea a), possui um acesso regular à informação privilegiada relativa, direta ou indiretamente, a essa entidade e o poder de tomar decisões de gestão que afetem a evolução futura e as perspetivas empresariais da lusopay.

ARTIGO 3.º – PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA

A ferramenta base de orientação para a tomada de decisão adequada, caso seja confrontado com um conflito ético e não tenha a certeza do que fazer, será o auto questionamento.

É legal?

Respeita os procedimentos da empresa?

É compatível com os valores da lusopay?

É compatível com os objetivos a longo prazo da lusopay?

Fico satisfeito com a minha decisão, caso ela se torne pública?

Se a resposta a alguma destas perguntas for “**Não**” ou “**Talvez**”, não faça.

Assim, e no exercício das suas funções, as pessoas indicadas no art.º 1.º devem agir tendo presentes os seguintes princípios gerais:

- a) Legalidade;
- b) Transparência;
- c) Imparcialidade;
- d) Probidade;
- e) Integridade, honestidade e ética;
- f) Lealdade;
- g) Urbanidade;
- h) Diligência.

TÍTULO II – DEVERES

CAPÍTULO I -DEVERES GERAIS DE CONDUTA

ARTIGO 4.º – DEVER DE SEGREDO

1. As pessoas abrangidas por este Código estão obrigadas a manter estrita confidencialidade e a não revelar a terceiros, sob qualquer forma, quaisquer assuntos, informações, dados pessoais, documentos, dados ou procedimentos de que tomem conhecimento no desempenho das suas funções, relativos à lusopay, à sua atividade, organização e estrutura, aos seus colaboradores, clientes ou potenciais clientes, fornecedores ou potenciais fornecedores e colaboradores destes.

2. Estão, designadamente, sujeitos a segredo os nomes dos clientes, as contas de clientes e seus movimentos, bem como quaisquer outras operações financeiras.

3. As pessoas abrangidas por este Código obrigam-se a manter estritamente confidenciais, durante e após o termo do respetivo contrato de trabalho, os dados pessoais de terceiros a que tenham acesso no âmbito das suas funções.

4. As informações sobre factos ou elementos abrangidos pelo dever de segredo só podem ser revelados mediante autorização escrita do interessado, ou nos casos previstos expressamente nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

ARTIGO 5.º – DEVER DE DILIGÊNCIA, COOPERAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização⁵ e os colaboradores que desempenhem cargos de direção, gerência, chefia ou similares, devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e ordenado,

5 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

de acordo com o princípio da repartição dos riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos clientes, investidores, credores e demais interlocutores da lusopay.

2. Os colaboradores devem desempenhar as suas funções de modo competente, eficiente, imparcial, transparente e equilibrado, em respeito pelos legítimos interesses dos clientes e da lusopay, devendo manter em perfeita organização os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais.

3. As entidades abrangidas pelo presente Código devem cooperar com lealdade entre si, estando vinculados a prestar as informações que, no âmbito profissional e observando as normas legais e regulamentares aplicáveis, sejam solicitadas.

4. Os colaboradores devem respeito, obediência e cooperação à sua hierarquia, no âmbito da respetiva relação profissional.

5. O respeito e a solicitude profissional do superior hierárquico para com os colaboradores constituem, simultaneamente, deveres daquele e direitos do colaborador.

ARTIGO 6.º – MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO

1. A lusopay observa de forma rigorosa e exigente as práticas de mercado e da concorrência inerentes às atividades que exerce, comprometendo-se a respeitar a legislação da concorrência e proibindo quaisquer práticas que possam constituir ou indiciar violação da mesma.

2. É interdita a divulgação de informações falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em outras atuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento, ou que sejam suscetíveis de perturbar a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado.

ARTIGO 7.º – PREVENÇÃO DO CRIME FINANCEIRO

1. A lusopay observa as disposições legais, regulamentares e internas relativas à prevenção de crime financeiro, designadamente no combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, na prevenção e deteção da fraude, e no combate a quaisquer atos de corrupção, na forma ativa ou passiva.

2. A lusopay está obrigado a considerar as sanções impostas por resolução do Conselho de Segurança da Organização das Nações Unidas ou regulamento da União Europeia, que determinem restrições ao estabelecimento ou à manutenção de relações financeiras ou comerciais com os Estados, outras entidades ou indivíduos expressamente previstos no respetivo âmbito subjetivo de incidência. A lusopay observa ainda as recomendações e sanções emitidas por outras instituições e estruturas internacionais consideradas fidedignas em matéria de prevenção de BCFT.

ARTIGO 8.º – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. As entidades abrangidas por este Código só poderão aceder e de alguma forma tratar (v.g. copiar, transmitir, alterar, difundir ou destruir) dados pessoais que estejam sob a responsabilidade da lusopay no

que for estritamente necessário ao desempenho das suas funções.

2. As entidades abrangidas por este Código estão proibidas de transmitir a terceiros, por qualquer forma ou meio, dados pessoais que estejam sob a responsabilidade da lusopay exceto com autorização ou sob instruções expressas deste.

3. As entidades abrangidas por este Código obrigam-se a comunicar a lusopay, de imediato, qualquer situação ou evento que possa afetar a segurança do tratamento de dados pessoais efetuado no âmbito do exercício das suas funções ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento do presente código.

ARTIGO 9.º – COOPERAÇÃO COM AS AUTORIDADES DE SUPERVISÃO E CONTROLO, JUDICIÁRIAS E POLICIAIS

A lusopay coopera com as autoridades de supervisão e controlo, incluindo o Órgão de Fiscalização⁶, autoridades judiciárias e policiais, em rigoroso cumprimento das normas legais, ponderado o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções e prestando as informações solicitadas de forma rigorosa, clara e atempada.

Toda a informação prestada ao Órgão de Fiscalização⁷, não requer prévia autorização da gerência.

ARTIGO 10.º – INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização⁸ e os colaboradores não podem utilizar, mesmo após a cessação das suas funções, informação privilegiada a que tenham acesso no desempenho das suas funções ou por causa delas.

2. O disposto no número anterior vigora até que a informação seja tornada pública.

3. Os órgãos de administração, fiscalização⁹ e os colaboradores, tomarão as providências necessárias para assegurar, da parte daqueles a quem tenha dado acesso à informação de que disponham, igual respeito pela proibição de utilização de informação privilegiada, cabendo-lhes ainda garantir que o acesso a essa informação fica limitado a quem dela tenha necessidade para o desempenho das respetivas funções.

ARTIGO 11.º – CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização¹⁰, bem como os colaboradores, devem evitar qualquer situação suscetível de originar conflitos de interesse com as suas funções, de modo a poderem atuar com plena independência de espírito, imparcialidade e isenção.

2. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização¹¹ e os colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações, situação profissional de colaboradores e procedimentos de aquisição de bens e serviços em que se verifique o risco de ocorrência de conflitos de interesse.

6 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

7 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

8 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

9 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

10 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

11 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

3. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização¹², bem como os colaboradores, devem informar prontamente a gerência da lusopay sobre a ocorrência, potencial ou efetiva, de uma situação de conflito de interesse, com vista à adoção das medidas adequadas.

4. A lusopay deve evitar que, nos procedimentos de aquisição de bens e serviços, ocorram, sempre que possível, situações de exclusividade.

5. A lusopay deve assegurar que as transações em que o mesmo participa e que envolvem partes relacionadas são efetuadas em condições normais de mercado.

6. Os procedimentos previstos no presente artigo são aplicáveis, com as adaptações que se mostrarem necessárias, às transações com partes relacionadas.

ARTIGO 12.º – LIBERALIDADES

1. As entidades abrangidas pelo presente Código, no âmbito das suas funções, encontram-se, por princípio, proibidos de aceitar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer ofertas ou outros benefícios e recompensas de qualquer modo relacionadas com as referidas funções.

2. O disposto neste artigo abrange quaisquer ofertas a partes relacionadas com as indicadas no n.º 1 e quando estejam, ainda que indiretamente, relacionadas com as funções desempenhadas na lusopay ou sejam suscetíveis de configurar uma tentativa indevida de influência.

3. As entidades abrangidas pelo presente Código apenas podem atribuir ofertas de natureza institucional.

ARTIGO 13.º – EXCLUSIVIDADE E LEALDADE

1. Considerando o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais de cada colaborador, bem como a natureza da atividade da lusopay e o rigor e transparência das decisões subjacentes à mesma, a prestação de trabalho deve ser exercida em regime de exclusividade, no que toca ao setor financeiro.

2. A remuneração acordada com cada colaborador tomará em consideração o exercício de funções em regime de exclusividade no setor indicado no ponto 1.

3. As entidades abrangidas neste Código procederão sempre de forma leal para com a instituição, abstendo-se de utilizar em benefício próprio oportunidades de negócio que lhe sejam apresentadas por clientes, entidades externas ou que venham ao seu conhecimento no âmbito do exercício das suas funções.

ARTIGO 14.º – REPUTAÇÃO DA LUSOPAY

1. A conduta dos membros dos órgãos de administração e fiscalização¹³ e dos colaboradores deve ter em vista a defesa dos interesses reputacionais e do bom nome da lusopay.

12 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

13 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

2. A pertença e adesão, designadamente, a partidos políticos ou a associações, bem como o exercício de atividades no âmbito das mesmas, devem ser efetuados em termos em que seja clara e inquestionável a natureza pessoal dessas atividades.

ARTIGO 15.º – DEVER DE NÃO PRESTAR DECLARAÇÕES PÚBLICAS

1. Os colaboradores não podem, sem autorização prévia, prestar quaisquer declarações públicas, conceder entrevistas ou intervir em qualquer tipo de manifestações de natureza equivalente, cujo teor, ainda que de forma indireta, seja suscetível de envolver a lusopay, exceto quando tal faça parte das respetivas funções.

2. As declarações públicas efetuadas ao abrigo da liberdade de expressão individual devem explicitar a natureza pessoal das mesmas.

ARTIGO 16.º – SOLVÊNCIA E INTEGRIDADE FINANCEIRA

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização¹⁴ e os colaboradores devem gerir de forma especialmente responsável a sua situação financeira e patrimonial, abstenendo-se, designadamente, de movimentar as respetivas contas com violação dos limites de crédito autorizado, obter crédito junto de qualquer terceiro em condições que possam conduzir à degradação da sua solvência ou comprometer a sua integridade pessoal ou obter crédito junto de membros dos órgãos de administração e fiscalização, colaboradores ou clientes.

2. Os órgãos de administração e fiscalização¹⁵ e os colaboradores, diretamente ou por interposta pessoa, devem abster-se da prática de jogos de fortuna ou azar, exceto lotarias, apostas mútuas e quaisquer outros jogos de ordem social explorados pela Santa Casa da Misericórdia ou por outra entidade autorizada.

ARTIGO 17.º – PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES

1. Os colaboradores devem, imediatamente, participar à gerência toda e qualquer irregularidade consumada, que esteja em curso ou que, à luz dos elementos disponíveis, se preveja vir a acontecer, utilizando, para esse fim, o canal de comunicação de irregularidades disponível na lusopay;

2. Para efeitos do número anterior, considera-se irregular a conduta ativa ou passiva, ainda que negligente, que viole os princípios subjacentes a este Código ou a qualquer normativo aplicável e ao desempenho da atividade de intermediação financeira.

3. A escassez de informação ou documentação não exime o colaborador do dever previsto no presente artigo.

4. É garantida a confidencialidade das participações, cuja comunicação, por si só, não pode constituir fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou penal, nem à adoção de práticas discriminatórias que sejam proibidas nos termos da legislação laboral.

ARTIGO 18.º – NÃO DISCRIMINAÇÃO E PROIBIÇÃO DE ASSÉDIO

As entidades abrangidas por este Código abstêm-se de praticar qualquer tipo de assédio, sexual ou moral, e

¹⁴ Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

¹⁵ Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

de discriminação, nomeadamente, com base na raça, género, idade, orientação sexual, religião, filiação sindical ou convicções políticas ou ideológicas.

CAPÍTULO II - DEVERES PARA COM OS CLIENTES

ARTIGO 19.º – IGUALDADE E RELACIONAMENTO

1. A lusopay promove a igualdade de tratamento de todos os clientes, não fazendo qualquer discriminação que não resulte de direitos que lhes assistam, quer por virtude da natureza ou prioridade das suas ordens, quer por força da aplicação de qualquer outro dispositivo legal ou regulamentar.
2. As pessoas singulares e coletivas indicadas no artigo 1º devem garantir o tratamento irrepreensível de todos os clientes, baseando o seu relacionamento numa atitude profissional, assente no diálogo e urbanidade, fomentando a inovação e cooperação e preservando sempre os valores de confiança, segurança, lealdade e respeito.
3. A lusopay abstém-se de incentivar a criação de relações de exclusividade entre clientes e colaboradores que possam dar azo a uma dependência pessoal ou económica, ou limitar o acesso do cliente a outros colaboradores ou canais disponibilizados pela lusopay.

ARTIGO 20.º – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização¹⁶ e os colaboradores devem prestar aos clientes as informações que lhe sejam solicitadas, observados os procedimentos internos aplicáveis e ponderado o dever de segredo consagrado neste Código e noutros instrumentos que regulam a atividade exercida.
2. A lusopay procura oferecer aos clientes produtos e serviços adequados ao respetivo perfil, esclarecendo-os antecipadamente sobre os custos.
3. Os colaboradores, não podem emitir quaisquer juízos ou considerações sobre questões de natureza jurídica, fiscal ou financeira que transcendam as informações que, em consonância com as disposições legais, regulamentares e internas aplicáveis, estejam adstritos a prestar.

ARTIGO 21.º – PROTEÇÃO PATRIMONIAL

1. A lusopay deve assegurar, por todos os instrumentos legais e regulamentares ao seu dispor, a proteção dos ativos cuja gestão ou custódia lhe tenha sido confiada, sejam da propriedade dos clientes ou da lusopay, observando as disposições legais e regulamentares aplicáveis que determinem a segregação patrimonial dos ativos dos clientes.
2. As instruções recebidas de Clientes e por estes solicitadas deverão ser executadas com respeito pela sua salvaguarda patrimonial, dentro dos condicionamentos impostos ao exercício da atividade de

¹⁶ Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

intermediação financeira e executadas com diligência, rigor e transparência.

ARTIGO 22.º – CONFLITOS DE INTERESSE COM CLIENTES

1. A lusopay atua por forma a identificar potenciais conflitos de interesse e de modo a evitar ou reduzir, ao mínimo, o risco da sua ocorrência.
2. Havendo conflitos de interesse, a lusopay deve agir de modo a assegurar aos clientes um tratamento transparente e equitativo, atribuindo prevalência, nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

ARTIGO 23.º – RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE CLIENTES

1. A lusopay reconhece e valoriza os contributos dos clientes para a contínua melhoria das atividades que exerce, disponibilizando diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente receção e apreciação de reclamações e sugestões efetuadas pelos clientes, de modo a garantir um atendimento justo e atempado.
2. As reclamações e sugestões não prejudicam a faculdade dos clientes efetuarem quaisquer diligências legalmente admissíveis, nomeadamente, junto das autoridades de supervisão ou judiciais ou a estas equiparadas.
3. Os colaboradores visados nas reclamações não podem intervir no respetivo processo de apreciação.
4. Os colaboradores que intervenham na apreciação ou tratamento de reclamações devem demonstrar cortesia para com o reclamante, transmitindo-lhes o empenho da lusopay em que a situação respetiva seja apreciada e tratada de modo apropriado.

CAPÍTULO III – ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO

ARTIGO 24.º – MEIOS E ESTRUTURAS DE CONTROLO INTERNO

1. A lusopay adequa a sua organização dos meios humanos, materiais e técnicos necessários para possibilitar a prestação dos serviços em condições de elevada qualidade, profissionalismo e eficiência.
2. O órgão de administração zela pela adoção e cumprimento das normas, internas e externas, que enquadram a atividade da lusopay, promovendo uma cultura de conformidade e conduta adequada, monitorizando a atividade das unidades de controlo interno: unidade de conformidade, unidade de gestão de riscos e unidade de auditoria;
3. A lusopay dispõe de uma direção que zela pelo risco de conformidade que visa detetar os riscos de inobservância das normas e deveres a que se encontra sujeito, aplicando medidas para os minimizar ou corrigir, evitando ocorrências futuras.

4. A lusopay dispõe de uma direção que zela pela gestão de riscos destinada a identificar e gerir os riscos referentes às suas atividades, procedimentos e sistemas, considerando o nível de risco tolerado.

ARTIGO 25.º – EQUIPAMENTOS

1. As entidades abrangidas pelo presente Código devem zelar pela conservação de equipamentos e outros instrumentos colocados à disposição para o exercício das respetivas funções, evitando a sua inadequada utilização ou a ocorrência de desperdícios, concorrendo para a sua gestão eficiente e promovendo a sustentabilidade por parte da lusopay.

2. A lusopay permite a utilização do telefone (fixo ou móvel), internet e correio eletrónico, para fins não relacionados com as funções que lhe estão cometidas, sempre que acautelada a produtividade, o bom funcionamento e manutenção dos equipamentos e os demais princípios subjacentes a este Código.

3. A lusopay permite a utilização das Redes Sociais através de equipamentos da lusopay, com o devido respeito pelo estipulado no presente Código e cumprindo com as normas de segurança em vigor.

4. Não é permitido importar *software* não licenciado e exportar software de equipamentos da lusopay, salvo autorização escrita e fundamentada da respetiva hierarquia e se relacionado com as funções desempenhadas.

ARTIGO 26.º – SUSTENTABILIDADE E PRESERVAÇÃO DO AMBIENTE

A lusopay promove a sustentabilidade e procura minimizar os impactos ambientais resultantes da atividade que exerce, visando a otimização e o uso responsável dos recursos disponíveis e a prevenção do desperdício.

ARTIGO 27.º – CÓDIGO DE OPERADOR E PASSWORD

1. O conjunto de elementos definido como código de operador e password constitui a chave de acesso única, atribuída exclusivamente a cada membro dos órgãos de administração e fiscalização¹⁷ e aos colaboradores, de acordo com as funções desempenhadas, para aceder ao sistema informático, realizar e autorizar operações.

2. O código de operador e *password* de acesso aos sistemas informáticos da lusopay são pessoais e intransmissíveis, pelo que:

- a) É interdita a sua divulgação a terceiros;
- b) A sua utilização indevida ou negligente é da inteira responsabilidade do titular, sendo suscetível de procedimento disciplinar, se aplicável;
- c) Constitui obrigação do titular proceder à mudança da password sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros;
- d) A sua obtenção fraudulenta ou a sua utilização abusiva por outro titular, para além da instauração de competente procedimento disciplinar, se aplicável, implica a respetiva responsabilização civil e criminal.

17 Atualmente, devido às suas características, a lusopay não está obrigada a ter um órgão de fiscalização.

TÍTULO III - AÇÃO DISCIPLINAR

ARTIGO 28.º – INFRAÇÃO DISCIPLINAR

A violação das regras previstas no Código, por colaboradores, constitui infração disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal que possa ocorrer.

ARTIGO 29.º – CONFLITO DE NORMAS

Nos casos em que ocorra violação simultânea de normas consignadas no Código e noutras fontes normativas, o presente instrumento só será aplicável quando as regras em concurso com o Código forem menos exigentes do que as aqui previstas.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. O Código entra em vigor na lusopay, no dia seguinte ao da aprovação pelo respetivo órgão de administração.
2. O Código será objeto de divulgação em www.lusopay.com, sendo ainda remetido a cada colaborador através do endereço de correio eletrónico atribuído para o exercício das respetivas funções.
3. Aquando da contratação de colaboradores, é subscrita declaração de compromisso para com os princípios e regras comportamentais consignadas no Código.