

	Código de Conduta	Referência PL-0023	Revisão 04
Autor: Dr.ª Vanessa Martins	Aprovadores: Gerência	Aprovado em 18-09-2025	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

ARTIGO 27.º-A – RESILIÊNCIA OPERACIONAL DIGITAL E CIBERSEGURANÇA

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 fiscalização, 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.

A conduta ética é um factor essencial e determinante no crescimento saudável das empresas, bem como uma ferramenta imprescindível para a tomada de decisões responsáveis. Uma conduta apropriada promove a fidelização de clientes através da equidade e do respeito, e é determinante para a consolidação da reputação institucional.

No que toca à LUSOPAY, a instituição cumpre as orientações legais e regulamentares relativas à cultura organizacional, governo interno, controlo interno e gestão de riscos, nomeadamente o Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal, que regula os sistemas de governo e controlo interno e define os padrões mínimos para a cultura organizacional das entidades supervisionadas.

Mais recentemente, foi introduzido o Aviso n.º 2/2025, de 20 de Março, que altera o Aviso 3/2020, clarificando e atualizando obrigações como o reporte anual de autoavaliação, a flexibilidade na subcontratação permanente de tarefas operacionais das funções de controlo interno, e permitindo a combinação de funções de risco e conformidade em certas condições.

Neste contexto, o comportamento de excelência dos membros dos órgãos sociais e dos colaboradores da LUSOPAY é indissociável da ética institucional. Contribui para a construção de uma marca de referência e prestígio, valores esses que se pretende preservar. Assim, o comportamento da LUSOPAY, dos membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como de todos os colaboradores, rege-se por princípios de respeito pelos direitos das pessoas, integridade e honestidade em todas as relações, seja entre si, com clientes ou com qualquer entidade externa com a qual se relacionem.

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

O presente Código de Conduta é aplicável a todos os membros dos órgãos de administração e de fiscalização da LUSOPAY, bem como a todos os seus colaboradores, independentemente do vínculo laboral, incluindo estagiários. Abrange igualmente os colaboradores dos prestadores de serviços que atuem em nome ou por conta da LUSOPAY, devendo esta obrigação constar expressamente dos respetivos contratos de prestação de serviços. Para efeitos do presente Código, todas estas pessoas e entidades são designadas 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», todas as pessoas que mantenham vínculo laboral de subordinação com a LUSOPAY, em regime permanente ou temporário. Para efeitos deste Código, incluem-se também os prestadores de serviços externos, contratados em regime de outsourcing, quando atuem em nome ou por conta da instituição.
- d) «Conflitos de interesse», qualquer situação em que um interesse pessoal, direto ou indireto, de um membro dos órgãos sociais, colaborador ou prestador de serviços possa colidir com os interesses da LUSOPAY, afetando a imparcialidade das suas decisões e podendo gerar prejuízo financeiro, legal, reputacional ou ético para a instituição.
- e) «Informação privilegiada», toda a informação não pública, de natureza precisa, relativa à LUSOPAY, a clientes, fornecedores, parceiros ou terceiros, ou a instrumentos financeiros emitidos por estas entidades, que, caso se tornasse pública, seria suscetível de influenciar significativamente o comportamento de mercado ou a perceção dos stakeholders, ou que possa conferir vantagem indevida a quem dela disponha.
- 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 fiscalização, 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 fiscalização;
 - iii. Entidades relativamente às quais existe uma relação de interdependência económica;
 - 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 baseada em fatores como origem racial ou étnica, cor, nacionalidade, ascendência, território de origem, sexo, orientação sexual, identidade e expressão de género, idade, deficiência, situação de saúde, condição económica, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, ou qualquer outra forma prevista na lei, que tenha por objetivo ou efeito anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício, em condições de igualdade, de direitos, liberdades e garantias.
- k) «Assédio», qualquer comportamento indesejado, direto ou indireto, praticado aquando do acesso ao emprego ou no decurso da relação laboral, estágio ou prestação de serviços, que tenha como objetivo ou efeito perturbar, constranger, afetar a dignidade da pessoa ou criar um ambiente hostil, intimidativo, degradante ou desestabilizador.
 - l) «Assédio sexual», todo o comportamento indesejado de carácter sexual, verbal, não verbal ou físico, ou qualquer comportamento relacionado com o género, que afete a dignidade da pessoa no trabalho, estágio ou em contexto profissional, criando um ambiente ofensivo, hostil, intimidativo

ou humilhante.

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. Seja membro dos órgãos de administração, de gestão ou de fiscalização da LUSOPAY; ou

b. Exerça funções de responsabilidade de topo, com acesso regular a informação privilegiada e capacidade de decisão relevante sobre a estratégia, riscos ou prospetivas da instituição, incluindo os responsáveis pelas funções de controlo interno (gestão de risco, conformidade e auditoria interna).

ARTIGO 3.º – PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA

Sempre que surja um conflito ético ou uma situação de dúvida sobre a conduta a adotar, a primeira ferramenta de orientação deve ser o autoquestionamento responsável. Cada decisão deve ser avaliada através das seguintes perguntas:

- É legal e cumpre a regulamentação aplicável?
- Respeita as políticas internas, normas e procedimentos da LUSOPAY?
- É compatível com os valores e princípios éticos da instituição?
- Contribui para os objetivos de longo prazo e para a sustentabilidade da LUSOPAY?
- Sentir-me-ia confortável se esta decisão fosse tornada pública e conhecida por clientes, parceiros ou autoridades?

Se a resposta a alguma destas perguntas for “não” ou “talvez”, a ação não deve ser praticada.

Assim, no exercício das suas funções, as pessoas abrangidas pelo artigo 1.º devem pautar a sua atuação pelos seguintes princípios gerais de conduta:

a) Legalidade – agir sempre em conformidade com a lei, regulamentos aplicáveis e normas internas da LUSOPAY;

b) Transparência – assegurar clareza, rigor e acessibilidade na comunicação, evitando omissões ou distorções de informação;

c) Imparcialidade – atuar com objetividade e justiça, prevenindo conflitos de interesse e assegurando tratamento equitativo;

d) Probidade – exercer funções com retidão, evitando qualquer comportamento abusivo, fraudulento ou que possa gerar vantagem ilegítima;

e) Integridade, honestidade e ética – adotar padrões elevados de comportamento moral, garantindo confiança nas relações internas e externas;

f) Lealdade – respeitar a instituição, os seus clientes e parceiros, colocando sempre o interesse da LUSOPAY e dos seus stakeholders acima de interesses pessoais;

g) Urbanidade – manter respeito, cortesia e profissionalismo em todas as interações, internas e externas;

h) Diligência – desempenhar as funções com competência, rigor, eficiência e sentido de responsabilidade, prevenindo riscos para a instituição e para os clientes.

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 fiscalização e os colaboradores que desempenhem cargos de direção, gerência, chefia ou similares, devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, 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.

3. A LUSOPAY assegura a atualização periódica das suas políticas, procedimentos e controlos internos de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, em

conformidade com o Aviso n.º 1/2022 do Banco de Portugal e demais legislação aplicável.

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 de forma plena com todas as autoridades de supervisão e controlo, incluindo o Órgão de Fiscalização, bem como com as autoridades judiciárias e policiais, assegurando o rigoroso cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis. Essa cooperação implica a prestação de informações de forma rigorosa, clara, completa e atempada, sem levantar quaisquer obstáculos ao exercício das funções de tais entidades, no estrito respeito pelo âmbito das suas competências. Toda a informação solicitada pelo Órgão de Fiscalização é prestada diretamente, não carecendo de autorização prévia da Gerência, garantindo-se a independência, transparência e eficácia do processo de fiscalização.

ARTIGO 10.º – INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização 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. Esta proibição mantém-se em vigor até que a informação em causa seja tornada pública, oficial e acessível, nos termos da lei e da regulamentação aplicável.
3. Os órgãos de administração, fiscalização 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.
4. Qualquer violação desta obrigação constitui infração grave, podendo implicar responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional e criminal, nos termos da legislação nacional e europeia aplicável.

ARTIGO 11.º – CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, 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 de fiscalização, bem como os colaboradores, devem abster-se de intervir na análise, apreciação ou decisão de quaisquer operações, na definição da situação profissional de outros colaboradores, ou em procedimentos de aquisição de bens e serviços sempre que exista, ou possa razoavelmente ser percebido, um conflito de interesses.
3. Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, bem como todos os colaboradores,

devem comunicar de imediato e por escrito à Gerência da LUSOPAY qualquer situação de conflito de interesse, potencial ou efetiva, de que tenham conhecimento ou em que estejam envolvidos, a fim de permitir a adoção célere das medidas adequadas para a sua prevenção, mitigação ou eliminação.

4. A LUSOPAY deve adotar práticas de aquisição de bens e serviços que privilegiem a concorrência e a transparência, evitando, sempre que possível, situações de exclusividade que possam comprometer a imparcialidade, a eficiência ou a competitividade dos processos.

5. A LUSOPAY deve assegurar que todas as transações em que intervenha e que envolvam partes relacionadas sejam realizadas em condições normais de mercado, em termos de preços, prazos e garantias, de forma a prevenir favorecimentos, assegurar transparência e proteger os interesses da instituição e dos seus clientes.

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

7. A LUSOPAY deve manter um registo atualizado de todas as situações de conflitos de interesse, potenciais ou efetivas, identificadas no âmbito da sua atividade, bem como das medidas adotadas para a sua prevenção, mitigação ou eliminação.

8. A função de conformidade é responsável pelo acompanhamento e reporte dos conflitos de interesse identificados, incluindo, sempre que aplicável, a sua comunicação ao Banco de Portugal.

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 inerente às funções de cada colaborador, bem como a natureza sensível da atividade da LUSOPAY, que exige rigor e transparência em todas as decisões, a prestação de trabalho deve ser exercida em regime de exclusividade no que respeita especificamente ao setor financeiro. Isto significa que os colaboradores não podem, em simultâneo, exercer funções em quaisquer outras entidades do setor financeiro, independentemente da forma ou vínculo contratual. O exercício paralelo de funções neste setor constitui um risco grave de conflito de interesses, de acesso indevido a informação confidencial, de concorrência desleal, de quebra de imparcialidade e de comprometimento da confiança dos clientes, da LUSOPAY e do mercado. As restantes atividades profissionais ou pessoais dos colaboradores, desde que legais e que não estejam relacionadas com o setor financeiro, não estão sujeitas a qualquer obrigação de informação ou comunicação à LUSOPAY, desde que não interfiram com o normal desempenho das funções.

2. A remuneração acordada com cada colaborador tomará em consideração o exercício de funções em regime de exclusividade no setor financeiro, não podendo o colaborador exercer, direta ou indiretamente, quaisquer funções, remuneradas ou não, em instituições de crédito, instituições de pagamento, sociedades financeiras ou quaisquer outras entidades que desenvolvam atividade integrada no sistema financeiro, salvo autorização expressa e prévia da Gerência.

ARTIGO 14.º – REPUTAÇÃO DA LUSOPAY

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

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 fiscalização e os colaboradores devem gerir de forma especialmente responsável a sua situação financeira e patrimonial, abstendo-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, de fiscalização e todos os colaboradores, diretamente ou através de interposta pessoa, devem abster-se de participar em jogos de fortuna ou azar. Excecionam-se apenas as lotarias, apostas mútuas e outros jogos de natureza social explorados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa ou por entidade legalmente autorizada.
- A violação desta regra representa um risco significativo de conflito de interesses, de exposição a situações de dependência ou pressão financeira, de dano reputacional e de comprometimento da independência e imparcialidade no exercício de funções.

ARTIGO 17.º – PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES

1. Os colaboradores devem, imediatamente, participar à Gerência 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 da identidade do denunciante, bem como a possibilidade de apresentação de denúncias anónimas, em conformidade com a Lei n.º 93/2021.
5. A LUSOPAY assegura que nenhum denunciante é alvo de retaliação, discriminação ou penalização em virtude da apresentação de denúncia de boa-fé.
6. A instituição deve comunicar ao denunciante, sempre que identificado, a receção da denúncia no prazo máximo de sete dias e prestar resposta sobre o respetivo tratamento no prazo de três meses.
7. Os colaboradores podem, em alternativa ou cumulativamente, apresentar denúncias junto das entidades competentes, nomeadamente o Banco de Portugal, o Ministério Público ou o Provedor de Justiça, nos termos da lei.

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 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 fiscalização 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 intermediação financeira e executadas com diligência, rigor e transparência.

ARTIGO 22.º – CONFLITOS DE INTERESSE COM CLIENTES

1. A LUSOPAY compromete-se a agir de forma preventiva e rigorosa, para que ninguém dentro da organização beneficie de forma indevida ou tome decisões que possam pôr em causa a imparcialidade, a transparência e a confiança da instituição.
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.

5. As funções de gestão de risco e de conformidade, podem ser desempenhadas cumulativamente pela mesma responsável, desde que assegurada a sua independência funcional e ausência de conflitos de interesse, com aprovação expressa da Gerência e em conformidade com o Aviso n.º 2/2025 do Banco de Portugal.

6. A LUSOPAY pode recorrer à subcontratação permanente da função de controlo interno, mediante contrato escrito que garanta a independência, a integridade e a confidencialidade das informações tratadas, bem como a obrigação de reporte direto ao órgão de administração. A instituição mantém a responsabilidade última pela função, devendo monitorizar periodicamente o prestador e comunicar previamente ao Banco de Portugal nos termos do Aviso n.º 2/2025.

7. A LUSOPAY deve realizar, até 31 de março de cada ano, um exercício de autoavaliação do seu sistema de governo e de controlo interno, remetendo o respetivo relatório ao Banco de Portugal, em conformidade com o disposto no Aviso n.º 2/2025. A autoavaliação deve abranger, para além do sistema de governo e de controlo interno, a cultura organizacional da instituição, incluindo a conduta ética e os riscos de comportamento. O relatório de autoavaliação deve ser aprovado pelo órgão de administração antes do seu envio ao Banco de Portugal.

8. Os responsáveis e colaboradores afetos às funções de controlo interno, incluindo gestão de risco, conformidade e auditoria, estão obrigados a frequentar anualmente formação especializada em matérias de ética profissional, combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, proteção de dados pessoais, prevenção de conflitos de interesse, cultura organizacional e demais matérias relevantes de conformidade e controlo interno.

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, RESPONSABILIDADE SOCIAL E PRESERVAÇÃO DO AMBIENTE

1. A LUSOPAY promove a sustentabilidade em todas as vertentes da sua atividade, procurando minimizar os impactos ambientais resultantes da sua operação, otimizar o uso responsável dos recursos disponíveis e prevenir o desperdício.

2. A instituição compromete-se a:

- a) Reduzir progressivamente a sua pegada ambiental, incluindo o consumo de energia, papel e plásticos de utilização única;
- b) Promover a diversidade, a igualdade de oportunidades e a não discriminação no ambiente de trabalho;
- c) Fomentar práticas de governação assentes na ética, na transparência e na responsabilidade;
- d) Sensibilizar colaboradores, clientes e parceiros para comportamentos sustentáveis.

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 fiscalização 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.

ARTIGO 27.º-A – RESILIÊNCIA OPERACIONAL DIGITAL E CIBERSEGURANÇA

1. A LUSOPAY assegura a conformidade com o Regulamento (UE) 2022/2554 (DORA), garantindo a resiliência operacional digital da instituição.

2. Neste âmbito, a LUSOPAY compromete-se a:

- a) Implementar e manter sistemas e controlos internos adequados para prevenir, detetar e responder a incidentes de cibersegurança;
- b) Realizar periodicamente testes de resiliência operacional digital, incluindo simulações de incidentes;
- c) Elaborar e atualizar planos de continuidade de negócio e de recuperação em caso de falha ou incidente grave;
- d) Assegurar que prestadores de serviços de TIC subcontratados cumprem os requisitos de segurança e resiliência aplicáveis;
- e) Reportar, no prazo legal, incidentes graves às autoridades de supervisão competentes.

3. Os colaboradores da LUSOPAY devem respeitar integralmente as políticas internas de

cibersegurança, nomeadamente quanto à utilização de sistemas, dados, passwords e dispositivos, sendo a sua violação suscetível de responsabilidade disciplinar, civil ou criminal.

TÍTULO III - AÇÃO DISCIPLINAR

ARTIGO 28.º – INFRAÇÃO DISCIPLINAR

A violação das regras previstas no presente Código por parte dos colaboradores constitui infração disciplinar, sancionável nos termos do regime disciplinar aplicável.

Sem prejuízo disso, tal violação pode ainda determinar a responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal do infrator, sempre que a conduta configure ilícitos enquadráveis nesses domínios.

ARTIGO 29.º – CONFLITO DE NORMAS

Nos casos em que ocorra violação simultânea de normas consignadas no presente Código e noutras fontes normativas, aplicar-se-á sempre a disposição mais exigente. Assim, o Código prevalecerá sempre que as regras concorrentes sejam menos rigorosas do que as aqui estabelecidas.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- a) O presente Código entra em vigor na LUSOPAY no dia útil seguinte ao da sua aprovação pelo órgão de administração competente.
- b) O Código será objeto de divulgação pública através do sítio institucional www.lusopay.com e de comunicação interna, sendo remetido a todos os colaboradores para o endereço de correio eletrónico profissional que lhes tenha sido atribuído.
- c) No momento da contratação, cada colaborador deve subscrever declaração formal de compromisso e de aceitação integral dos princípios e regras comportamentais consignados no presente Código, ficando o mesmo arquivado no respetivo processo individual.
- d) O presente Código será objeto de revisão anual obrigatória pela função de conformidade, podendo ser atualizado sempre que necessário. Após cada revisão, será divulgado internamente e publicamente, aplicando-se de imediato a todos os colaboradores.

FOLHA DE ASSINATURAS