

	POLÍTICA Participação Irregularidades	Referência PL-0024	Revisão 04
Autor: Dr ^a Vanessa Martins	Aprovadores: Gerência	Aprovado em 24-09-2025	Páginas 4

SUMÁRIO

1. PREÂMBULO
2. PROCESSO DE APROVAÇÃO E REVISÃO
3. DEFINIÇÕES
4. DEVER DE PARTICIPAÇÃO
5. PROCESSO DE COMUNICAÇÃO
6. PROCESSAMENTO DAS COMUNICAÇÕES
7. RELATÓRIO ANUAL
8. ENTRADA EM VIGOR E FORMAÇÃO DE COLABORADORES

1. PREÂMBULO

A presente política tem como objetivo divulgar os meios específicos e adequados à receção, tratamento e arquivo de Participações de Irregularidades na LUSOPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, LDA, no que diz respeito a temas relacionados com a sua administração, contabilidade, controlo interno e fortes indicadores de infrações aos deveres consagrados na legislação e normas internamente estabelecidas.

Para o efeito previsto no número anterior, a LUSOPAY, nomeadamente a administração, segue de forma contínua os princípios e requisitos previstos no artigo 116.º-AA do RGICSF, no artigo 305.º-F do CVM, no artigo 35.º do Aviso 3/2020 do Banco de Portugal, bem como na Secção 13 sobre as Orientações de Governo Interno emitidas pela EBA (EBA/GL/2017/1). Cumpre igualmente a Lei n.º 93/2021, relativa à proteção de denunciante.

2. PROCESSO DE APROVAÇÃO E REVISÃO

A administração é o órgão competente para aprovar este documento e as atualizações subsequentes. O presente documento, será objeto de revisão anual, ou sempre que se verifiquem alterações significativas.

3. DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente documento, entende-se por:

- a) «LUSOPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, LDA», todas as referências a «instituição», «lusopay» e «empresa»;
- b) «Política», o presente documento PL-0024 Participação Irregularidades;
- 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) «Irregularidades», todos e quaisquer atos e/ou omissões, dolosos ou negligentes mesmo que, na forma tentada, praticados no âmbito das atividades da lusopay, nomeadamente na sua administração, contabilidade,

fiscalização e controlo interno, processos e entre outras áreas, suscetíveis de:

- i) Configurar um crime (eg. fraude interna);
 - ii) Colocar em risco o património dos clientes da Instituição e da própria LUSOPAY.
 - iii) Causar dano reputacional à empresa (eg. danos para a segurança dos trabalhadores).
 - iv) Configurar violação de deveres e obrigações regulamentadas, assim como de códigos e procedimentos internos definidos pela própria LUSOPAY, e que estejam abrangidos todos os colaboradores da instituição, incluindo o órgão de administração.
 - v) Conluio na prática ou ocultação consciente, dos atos mencionados nas alíneas anteriores.
- e) «Participação», a divulgação de informação ou preocupação fundamentada, que possa levar a demonstrar que foi, está ou estará para ser realizada uma prática irregular.
- f) «Denunciante», a pessoa singular que comunique ou divulgue publicamente uma irregularidade ao abrigo da Lei n.º 93/2021.
- g) «Retaliação», qualquer ato ou omissão, direto ou indireto, que ocorra em contexto profissional e que cause ou possa causar prejuízo injustificado ao denunciante.

4. DEVER DE PARTICIPAÇÃO

Todos os colaboradores e elementos relacionados com a LUSOPAY, independente da função que desempenham, têm o dever de participar ao superior hierárquico nos termos do presente documento, qualquer prática irregular que coloque a LUSOPAY ou os seus clientes em risco.

A escassez de informação, meios de prova ou documentação suporte não desobriga o colaborador, ou elemento relacionado com a LUSOPAY, do dever de participação, desde que existam fortes indícios que deem fundamentação à comunicação.

Nota: Nos casos em que o superior hierárquico é o suposto infrator, a comunicação deverá ser feita diretamente à administração da instituição. É expressamente proibida qualquer forma de retaliação contra o denunciante, incluindo, entre outras, medidas disciplinares, laborais, contratuais ou reputacionais injustificadas.

5. PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação de irregularidades deverá ser apresentada preferencialmente por escrito, ainda que tenha sido comunicada presencialmente, e com a maior brevidade possível.

A comunicação poderá ser remetida através da plataforma online de *whistleblowing* <https://lusopay.trusty.report>

No caso em que se conheça a identificação do participante, existirá confidencialidade da mensagem e dos dados pessoais do denunciante¹, impedindo que essas informações sejam divulgadas, exceto quando determinado em contrário por mandato judicial.

São igualmente aceites denúncias apresentadas de forma anónima, assegurando-se em qualquer caso a proteção da identidade do denunciante, quando conhecida.

6. PROCESSAMENTO DAS COMUNICAÇÕES

Assim que recebida a comunicação, o superior hierárquico ou órgão da administração, deverá realizar as diligências necessárias para aferir a fundamentação da denúncia e avaliar se haverá lugar a uma investigação.

¹ Ao abrigo da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

Nos casos de participações não anónimas, o recetor da denúncia, deverá no prazo máximo de sete dias após a sua receção, comunicar ao denunciante que tomou conhecimento da informação a si enviada. Nos termos da Lei n.º 93/2021, no prazo máximo de três meses após a receção da denúncia deverá ser comunicada ao denunciante, quando identificado, informação sobre as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia.

Quando o resultado das diligências até então realizadas exigir a abertura de uma investigação, deverão ser apuradas as seguintes informações:

- Descrição pormenorizada dos factos descritos pelo denunciante. Poderão ser solicitados esclarecimentos adicionais ao participante;
- Registo dos meios de prova apresentados no momento da denúncia e respetiva análise;
- Registo das diligências realizadas para o esclarecimento dos factos;
- Registo das conclusões, nomeadamente, qualificação jurídica dos factos e respetivas consequências, e/ou avaliação do grau de incumprimento de procedimentos internos e respetivas consequências.

Concluída a investigação, deverá ser realizado um relatório final que reúna as conclusões das averiguações, incluindo as consequências da infração, medidas para correção das irregularidades e respetivas sanções, caso aplicável.

Todo o processo e relatório final deverá ser armazenado na pasta lusopay - Compliance - Relatórios de irregularidades.

7. RELATÓRIO ANUAL

Para efeitos da legislação em vigor, a lusopay elaborará anualmente um relatório, que reúne sumariamente as participações relativas ao ano em vigor, diligências e conclusões, em formato não alterável e que possa ser reproduzido integralmente. Estas informações ficam assim disponíveis para consulta das entidades competentes, sempre que devidamente solicitado. O relatório anual integra igualmente a informação necessária para cumprimento das obrigações previstas na Lei n.º 93/2021, garantindo a disponibilidade de dados agregados relativos a denúncias recebidas e tratadas.

O relatório anual deverá ser armazenado na pasta LUSOPAY - Compliance - Relatórios de irregularidades - Relatórios anuais de irregularidades.

8. ENTRADA EM VIGOR E FORMAÇÃO DE COLABORADORES

1. O presente documento entra em vigor na LUSOPAY, no dia seguinte ao da aprovação.
2. O presente documento 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. A formação acerca dos conteúdos deste documento, ficam a cargo da Administração, e deverá ser realizada por todos os colaboradores e pessoas relacionadas à LUSOPAY. formação incluirá especificamente os direitos dos denunciantes, a proibição de retaliações e o funcionamento do canal de denúncia.
4. Aquando da contratação de colaboradores, o presente documento terá de ser divulgado ao novo elemento da LUSOPAY, independentemente da função que exerça.

