



**RealTransfer**  
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, S.A.

# CÓDIGO DE CONDUTA

Responsável do Cumprimento Normativo

## Índice

<b>Preâmbulo</b> .....	<b>3</b>
<b>I. Enquadramento</b> .....	<b>4</b>
Âmbito de aplicação .....	4
Objetivos	
<b>II. Princípios de Conduta da RealTransfer</b> .....	<b>4</b>
Valores e cultura da RealTransfer.....	5
Relação e Comunicação com Clientes .....	5
Relação com Fornecedores.....	6
Relação com Colaboradores .....	7
Igualdade de tratamento, não discriminação e assédio.....	7
Sigilo Profissional.....	8
Conflito de Interesses .....	9
Branqueamento de capitais e Financiamento do Terrorismo.....	10
Cooperação com autoridades públicas e entidades de supervisão .....	11
Relacionamento com o exterior .....	11
Tratamento de Reclamações e Comunicação de Irregularidades .....	12
Recolha e Tratamento de Dados Pessoais.....	12
Lealdade e Cooperação .....	13
Utilização dos recursos da RealTransfer.....	14
Combate à Corrupção.....	14
Operações por Conta Própria .....	14
Indumentária .....	14
Segurança e Bem-estar no Trabalho.....	15
Responsabilidades dos Colaboradores.....	15
<b>III. Infrações ao Código de Conduta</b> .....	<b>15</b>
<b>IV. Acompanhamento do cumprimento do Código de Conduta</b> .....	<b>16</b>
<b>V. Divulgação</b> .....	<b>16</b>
<b>VI. Início de vigência</b> .....	<b>17</b>
<b>PROMULGAÇÃO</b> .....	<b>17</b>

## Preâmbulo

Numa realidade cada vez mais complexa e em rápida mutação, a gestão, assim como as demais dimensões da vida empresarial, exige a adoção e implementação de elevados padrões éticos na procura constante das melhores soluções no processo evolutivo da realidade de cada organização. Neste sentido, a RealTransfer- Instituição de Pagamento, S.A. (doravante “RealTransfer” ou “Instituição”) efetuou revisão e atualização do Código de Conduta por forma a responder a essa necessidade tendo, contudo, sempre presente que esse é um trabalho de aperfeiçoamento contínuo e decorrente da sua implementação, no qual o contributo de todos os colaboradores é, como sempre, fundamental.

A atuação da RealTransfer no mercado financeiro e a relação com os seus Clientes e Colaboradores pauta-se pelo recurso contínuo às boas práticas e exigências que acompanham o respetivo âmbito de atuação, quer a nível dos procedimentos instituídos, quer a nível da necessária alteração dos procedimentos já existentes. Consequentemente, o acompanhamento regular e contínuo das diretrizes, normas e regulamentos, por forma a manter permanentemente atualizados os procedimentos internamente instituídos, em conformidade com as melhores práticas adotadas no que respeita a boas práticas e normas de conduta, constitui uma temática essencial para a Instituição. Neste contexto, o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (“RGICSF”), o Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (“RJSPME”) e o Aviso n.º 3/2020, de 16 de julho, do Banco de Portugal, constituem as fontes legais, por excelência, das normas de conduta que devem guiar a atuação da RealTransfer, não só enquanto instituição de pagamentos, mas também no que concerne ao relacionamento que mantém com os seus Clientes.

O presente Código de Conduta estabelece os princípios fundamentais de conduta que devem ser cumpridos e respeitados por todos os Colaboradores da RealTransfer, tendo como objetivo principal assegurar que todas as decisões tomadas no exercício da atividade são orientadas por um profundo sentido de integridade profissional e observância de elevados padrões de diligência, de honestidade, de ética e de respeito, não só para com as Políticas e procedimentos adotados pela Instituição, como na procura incessante de agir de acordo com o melhor interesse do Cliente.

O Código de Conduta funciona em complementaridade com o restante sistema de normas internas, não esgotando naturalmente todos os deveres e regras a que a RealTransfer se encontra vinculada, mas sim fornecendo as diretrizes cuja forma de implementação é detalhada por outras normas.

## I. Enquadramento

### Âmbito de aplicação

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

É esperado de todos os Colaboradores o cumprimento efetivo do conjunto de princípios e regras constantes do presente Código de Conduta, independentemente da sua posição na hierarquia e das funções e responsabilidades de cada um, sendo expectável um grau de cumprimento especialmente diligente por parte dos membros dos órgãos de administração e fiscalização da Instituição, bem como dos seus quadros diretivos.

As hierarquias deverão divulgar, promover e velar pelo cumprimento do presente Código de Conduta nas suas estruturas e pelos Colaboradores que as integrem.

### Objetivos

São os seguintes principais objetivos do presente Código:

- Garantir o cumprimento da Lei no que respeita aos deveres profissionais que incumbem às instituições financeiras e aos respetivos colaboradores;
- Cumprir, não só, com todas as regras e deveres decorrentes das disposições legais e regulamentares aplicáveis à atividade da RealTransfer, como assegurar que a atividade da Instituição será prosseguida de acordo com rigorosos princípios éticos e deontológicos e elevados padrões de conduta;
- Contribuir para a afirmação de uma imagem institucional de excelência, qualidade, rigor, responsabilidade e eficiência.
- Contribuir para o desenvolvimento das melhores práticas de governo societário e de conduta ética, reduzindo a exposição a diversos riscos, nomeadamente operacionais, reputacionais e de conformidade.

## II. Princípios de Conduta da RealTransfer

Os princípios éticos da organização, bom governo e ética profissional assumem-se como pilares fundamentais na atuação da Instituição.

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

### Valores e cultura da RealTransfer

- a) A atuação da RealTransfer e dos seus Colaboradores assenta no rigor, diligência, qualidade e competência profissional;
- b) A Instituição e os seus Colaboradores assumem o compromisso de adotar um comportamento íntegro, honesto e transparente em todas as relações que estabeleçam com os seus Clientes ou qualquer pessoa ou entidade com a qual se relacionem;
- c) A RealTransfer garante elevados níveis de competência técnica, assim como meios humanos e materiais suficientes, por forma a assegurar ótimas condições de qualidade e eficiência em todos os serviços prestados pela mesma;
- d) Todos os Colaboradores da Instituição no desempenho das suas funções profissionais devem observar os ditames da boa-fé e atuar de acordo com elevados padrões de diligência, lealdade, idoneidade, profissionalismo e transparência.

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

### Relação e Comunicação com Clientes

- a) Os Colaboradores da RealTransfer comprometem-se a tratar com educação, civildade e cortesia todos os Clientes, agindo sempre de boa-fé, mantendo uma atitude de diálogo e fornecendo-lhes informações verdadeiras, claras, atuais, precisas e adequadas ao esclarecimento por eles pretendido ou à sua tomada de decisão consciente e fundamentada;
- b) Devem prestar esclarecimento sobre as características dos serviços oferecidos pela RealTransfer, bem como da adequação dos mesmos à situação e às necessidades dos Clientes;
- c) O Colaborador deve ter sempre presente que está a atuar em nome da RealTransfer e que, nessa medida, está adstrito a assegurar o cumprimento de todos os deveres que decorrem para a RealTransfer enquanto instituição de pagamento, tendo consciência que das suas ações advêm consequências relevantes para a mesma;
- d) Qualquer interação que o Colaborador estabeleça com o Cliente deve transmitir os valores e cultura organizacional da Instituição. Este deverá agir sempre com prudência e bom

senso, devendo reportar à hierarquia quaisquer dúvidas que surjam sobre a forma mais adequada de comunicar com o Cliente;

- e) As respostas às solicitações dos Clientes devem pautar-se pela rapidez e de acordo com os seus melhores conhecimentos;
- f) Todas as reclamações de Clientes recebidas pelos Colaboradores devem ser tratadas de acordo com a norma de procedimentos de gestão de reclamações da RealTransfer. Os Colaboradores devem atuar sempre de forma honesta, transparente e atempada, adotando uma conduta conforme sempre que forem identificados erros nas mesmas. Todas as reclamações serão objeto de análise e tratamento diligente, imparcial e equitativo;
- g) Todos os Colaboradores da RealTransfer, no desempenho das suas funções profissionais, devem atuar de acordo com elevados padrões de diligência, lealdade, profissionalismo, idoneidade e transparência. O seu comportamento deverá contribuir para o reforço da confiança do público na Instituição, assim como para o eficaz funcionamento e a boa imagem da RealTransfer.

### Relação com Fornecedores

- a) A aquisição de bens e serviços pela RealTransfer e o seu relacionamento com fornecedores deve pautar-se por princípios de eficácia, operacionalidade e economia sendo assegurada a transparência, isenção, igualdade de oportunidades e equidade no relacionamento entre ambas as partes;
- b) Os Colaboradores devem selecionar fornecedores que se comprometam a observar as diferentes políticas da RealTransfer e a legislação aplicável, mantendo a confidencialidade relativamente ao seu relacionamento, exceto se a respetiva divulgação tiver sido autorizada;
- c) Os Colaboradores não devem solicitar, receber ou aceitar de fornecedores ou de terceiros quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou ofertas que excedam um valor meramente simbólico;
- d) Constitui exceção ao ponto anterior a possibilidade de aceitar ofertas ou recompensas de mera hospitalidade conformes com os usos sociais, desde que as mesmas não constituam vantagem patrimonial ou não patrimonial relevante;
- e) Todas as ofertas ou benefícios auferidos que se enquadrem no ponto anterior devem ser comunicadas de imediato a função de Conformidade para análise, decisão quanto à forma de atuação e respetivo registo.



## Relação com Colaboradores

- a) A RealTransfer respeita integralmente a dignidade dos seus Colaboradores, não sendo permitidas quaisquer intromissões arbitrárias na esfera íntima e pessoal dos mesmos, nomeadamente, aquelas relacionadas com a sua família, orientação afetiva e sexual, com a sua orientação política ou religiosa ou mesmo o seu estado de saúde;
- b) A RealTransfer promove um ambiente de trabalho onde as diferenças entre os Colaboradores são respeitadas e no qual quaisquer práticas de discriminação e assédio são proibidas e repudiadas;
- c) A existência de um ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo constitui uma prioridade para a RealTransfer;
- d) Os Colaboradores podem exercer atividades de carácter não remunerado fora do horário de trabalho, desde que tais atividades não interfiram negativamente com as suas obrigações para com a RealTransfer nem ocasionem conflitos de interesses;
- e) O exercício de atividades remuneradas requer comunicação prévia à RealTransfer, para verificação de eventuais incompatibilidades ou conflito de interesses;
- f) Os Colaboradores não podem exercer as mencionadas atividades durante o horário de trabalho, nem utilizar, para o efeito, o equipamento ou as instalações da RealTransfer;
- g) Os Colaboradores devem comportar-se com integridade e discrição, tanto no que se refere a quaisquer negociações relativas a perspetivas de emprego, como à aceitação de cargos profissionais após a cessação das suas funções na RealTransfer, particularmente se estiverem em causa cargos a desempenhar no seio de uma instituição concorrente ou de uma entidade que seja sua fornecedora de bens ou serviços. Assim que tais negociações se iniciem, ou que a sua possibilidade se manifeste, os Colaboradores em causa devem abster-se de lidar com qualquer questão que se possa relacionar com a potencial entidade empregadora, se a continuação do referido relacionamento for suscetível de conduzir a um conflito de interesses.

## Igualdade de tratamento, não discriminação e assédio

- a) O respeito pela pessoa e pela sua dignidade constitui um dos princípios basilares da RealTransfer;
- b) Qualquer relação estabelecida com terceiros (quer sejam Clientes, prestadores de serviços ou público em geral) pela RealTransfer e seus Colaboradores deverá ser pautada por critérios rigorosos de não discriminação baseada em critérios como etnia, sexo, orientação sexual, religião, credo, cultura, nacionalidade, incapacidade, deficiência, orientação política ou ideológica, instrução, estado civil ou outros, aceitando e

respeitando o direito à diferença. Estes mesmos critérios serão igualmente seguidos e aplicados pela RealTransfer relativamente à sua relação com os seus Colaboradores e por estes entre si;

- c) Os Colaboradores devem atuar com cortesia, tolerância e respeito, abstendo-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo;
- d) Os Colaboradores devem assumir um comportamento íntegro, respeitoso e honesto que permita manter e cultivar um relacionamento correto e cordial entre si e, deste modo, promover um espírito de equipa forte e contribuir para um bom ambiente de trabalho;
- e) A RealTransfer e os seus Colaboradores repudiam qualquer comportamento abusivo cujo objetivo ou efeito seja perturbar ou constranger uma pessoa, afetar a sua dignidade ou criar-lhe um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador;
- f) A falta de respeito, a intimidação, o abuso, o assédio, condutas ofensivas ou impróprias ou qualquer outro tipo de agressão verbal, não-verbal ou física, são consideradas inaceitáveis e não permitidas no local de trabalho, sob pena de eventual responsabilidade disciplinar. Assim sendo, é totalmente proibida a prática de assédio, moral ou sexual (comportamentos indesejados de caráter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física), nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador;
- g) Qualquer comportamento ou situação que viole os princípios enumerados anteriormente ou que integrem a prática de assédio em qualquer uma das suas modalidades deve ser imediatamente comunicado à Auditoria Interna ou através do *site* da RealTransfer (Denúncia Anónima), não sendo obrigatória a comunicação a qualquer outra pessoa ou área da Instituição. A denúncia de tais práticas não pode ser sancionada disciplinarmente, salvo se atuarem com dolo;
- h) A prática de assédio constitui contraordenação muito grave, sujeita a processo disciplinar, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei (Código do Trabalho, Lei n.º 73/2017, de 16 de agosto, Artigo 154.º-A do Código Penal) e confere à vítima o direito de indemnização.

### **Sigilo Profissional**

- a) Os Colaboradores da RealTransfer estão obrigados a manter sob rigoroso sigilo todas as informações e dados (quer da Instituição, quer dos seus Clientes) obtidos no decorrer do exercício das suas funções. O dever de não divulgação e o dever de segredo são extensíveis a todos os Colaboradores e são cumpridos de forma transversal e em



conformidade com o disposto nos Artigos n.º 54º e 105º, respetivamente, da Lei 83/2017, de 18 de agosto;

- b) Não podem ser reveladas, a Clientes, a pessoas alheias à RealTransfer (incluindo membros do seu agregado familiar), nem mesmo a outros Colaboradores da Instituição que não necessitem dessa informação para desempenhar as suas funções ou que não devam ter acesso à mesma, informações sobre possíveis comunicações ou que se encontra ou possa vir a encontrar em curso uma investigação ou inquérito criminal e quaisquer outras informações ou análises, de foro interno ou externo;
- c) As informações abrangidas pelo dever de segredo só podem ser reveladas mediante autorização escrita da pessoa a que respeitam ou nos casos expressamente previstos na lei;
- d) Qualquer informação confidencial recebida e tratada no decurso da sua relação laboral não poderá ser revelada, nem mesmo após a cessação da sua ligação profissional à empresa;
- e) A divulgação ilegítima, a clientes ou a terceiros, das informações, das comunicações, das análises ou de quaisquer outros elementos previstos no âmbito do Dever de Não Divulgação é considerada, pelo enquadramento regulatório em vigor, como responsabilidade criminal sendo punida de acordo com o definido no Artigo 157º e 159º da Lei n.º 83/2017.

## Conflito de Interesses

- a) A implementação de uma cultura institucional e a adoção de mecanismos e procedimentos de controlo por forma a mitigar e minimizar a ocorrência de conflitos de interesses com ou entre Clientes, é fundamental para a RealTransfer;
- b) O conhecimento, por parte de todos os Colaboradores, da Política Global de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses desenvolvida pela RealTransfer, é um elemento essencial nesta matéria;
- c) Existe um conflito de interesses sempre que o interesse pessoal ou privado de um Colaborador em determinada matéria interfira, ou seja suscetível de interferir, com os deveres de imparcialidade e objetividade a que está obrigado no exercício das suas funções;
- d) Por forma a evitar possíveis conflitos de interesses, os Colaboradores não podem intervir na apreciação nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa operações, contratos ou outros atos em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes e afins, da linha reta e até ao quarto grau da linha colateral, ou pessoas que com eles vivam em união de facto ou economia comum, pessoa com quem

tenha estreita relação, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que aqueles detenham, direta ou indiretamente, qualquer interesse;

- e) Se a complexidade do conflito o justificar ou se o responsável hierárquico assim o entender, deve ser solicitado parecer ao Departamento de Controlo Interno e a função de Conformidade;
- f) A resolução dos conflitos de interesses deverá sempre respeitar escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

### **Branqueamento de capitais e Financiamento do Terrorismo**

- a) A RealTransfer respeita todos os quadros legislativos e regulamentares relativamente à prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, sejam eles comunitários ou nacionais, recomendações internacionais ou europeias e emprega os melhores esforços para observar o cumprimento de todas as melhores práticas do setor financeiro enquanto instituição de pagamento;
- b) A RealTransfer providencia formação específica aos Colaboradores cujas funções sejam relevantes para efeitos da prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, por forma a estes reconhecerem operações que possam estar relacionadas com a prática daqueles crimes e conseguirem atuar de acordo com as disposições da lei e das respetivas normas regulamentares;
- c) A RealTransfer e os seus Colaboradores atuam com particular zelo e diligência na condução dos procedimentos instituídos de identificação, aceitação e conhecimento de clientes e no acompanhamento continuado da relação de negócio, em particular mediante a aplicação escrupulosa dos procedimentos de controlo interno e gestão de risco, analisando as operações realizadas no decurso dessa relação e verificando a existência de quaisquer condutas, atividades ou operações que, à luz de critérios de diligência profissional e indicadores de suspeição divulgados pelas autoridades, sejam consideradas suspeitas de poderem estar relacionadas com atividades criminosas ou relacionadas com o financiamento ao terrorismo, abstendo-se de participar nessas atividades ou recusando-se a realizar essas operações;
- d) Os Colaboradores da Instituição têm o dever de informar a função de Conformidade relativamente a operações, realizadas ou a realizar, que, pela sua natureza, montante ou características, possam indiciar a utilização de valores provenientes de atividades ilícitas;
- e) A RealTransfer tem implementado procedimentos e políticas internas relativamente a comunicações de operações que saiba, suspeite ou tenha razões suficientes para suspeitar que tiveram lugar, estão em curso ou foram tentadas, suscetíveis de configurar a prática dos crimes de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo;
- f) A identidade de quem forneça as informações prestadas não é revelada em caso algum;

- g) O cumprimento do Dever de Comunicação (considerado no disposto do Artigo 43.º da Lei 83/2017, de 18 de agosto – Comunicação de Operações Suspeitas) de operações suspeitas é assegurado, de forma independente, pela função de Conformidade da Instituição.

### Cooperação com autoridades públicas e entidades de supervisão

- a) A RealTransfer e os seus Colaboradores devem prestar estrita e prontamente total colaboração com as autoridades de supervisão, com a Administração Fiscal e com as autoridades judiciais que, nos termos da lei, seja solicitada e exigível;
- b) A RealTransfer tem implementado procedimentos e políticas internas relativamente a comunicações de operações que saiba, suspeite ou tenha razões suficientes para suspeitar que tiveram lugar, estão em curso ou foram tentadas, suscetíveis de configurar a prática dos crimes de BC/FT. Sempre que se verifique tal suspeição, a Instituição, em cumprimento das disposições legais e regulamentares vigentes, comunica as mesmas através dos canais institucionais definidos para o efeito:
- ❖ UIF (Unidade de Informação Financeira) – Polícia Judiciária;
  - ❖ DCIAP (Departamento Central de Investigação e Ação Penal) – Procuradoria – Geral da República.

A identidade de quem forneça as informações prestadas não é revelada em caso algum.

### Relacionamento com o exterior

- a) Os Colaboradores da RealTransfer devem abster-se de prestar declarações públicas aos meios de comunicação social (televisão, redes sociais, imprensa, entre outros) sobre qualquer matéria ou assunto relacionado com a Instituição, salvo se expressamente autorizados ou mandatados para o efeito pelos Órgãos competentes da empresa ou se, em face das circunstâncias, tal se inserir na função que estejam a desempenhar;
- b) Durante os procedimentos de concurso para fornecimento de bens e prestação de serviços, os trabalhadores devem comunicar apenas através dos canais oficiais e evitar a prestação verbal de informações;
- c) Os Colaboradores devem, em todos os seus contactos com o exterior, atuar em conformidade com as normas emitidas pela Administração da RealTransfer e diretrizes transmitidas pela hierarquia, não solicitando ou recebendo instruções de qualquer entidade, organização ou pessoa alheias à RealTransfer.

## Tratamento de Reclamações e Comunicação de Irregularidades

- a) A RealTransfer assegura a todos os clientes o direito de apresentação de reclamações, assumindo o compromisso de que as mesmas serão objeto de análise e tratamento diligente, imparcial e equitativo;
- b) A Instituição dispõe de normativos internos e dos meios necessários para assegurar o tratamento tempestivo das reclamações apresentadas, estando os seus colaboradores obrigados a atuar de forma rigorosa e diligente para dar cumprimento aos prazos definidos para tratamento das mesmas, e a absterem-se de tomar qualquer atitude que desincentive os clientes de procederem à sua apresentação;
- c) Compete ao órgão responsável pelo tratamento das reclamações tomar as medidas que tiver por convenientes para que aquelas sejam apreciadas e para que seja transmitida uma resposta ao Cliente, nos termos e prazos legais;
- d) Os Colaboradores da RealTransfer devem comunicar à Auditoria Interna qualquer prática irregular que detetem, tenham conhecimento ou fundadas suspeitas, de forma a prevenir ou impedir a ocorrência de irregularidades que possam provocar danos financeiros ou de imagem à RealTransfer;
- e) Tais comunicações deverão ser efetuadas por escrito e conter todos os elementos e informações de que o Colaborador disponha e julgue necessárias para a avaliação da irregularidade;
- f) Caso assim o pretenda, o Colaborador pode solicitar tratamento confidencial quanto à origem da comunicação;
- g) A participação de irregularidades, pode ainda ser efetuada através do *site* da RealTransfer ([www.realtransfer.com](http://www.realtransfer.com)), onde existe uma opção, "Denúncia Anónima", específica para o mesmo e acessível a qualquer pessoa.

## Recolha e Tratamento de Dados Pessoais

- a) A RealTransfer respeita criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades de controlo competentes em matéria de proteção das pessoas singulares no que se refere ao tratamento dos seus dados pessoais, à livre circulação desses dados, aos princípios e deveres a observar no seu tratamento e ao exercício dos direitos pelos seus titulares neste âmbito;
- b) Os Colaboradores que lidem com dados pessoais relativos a cidadãos individuais ou que tenham acesso a esses dados devem respeitar as disposições previstas na Lei 58/2019 (3), não podendo, em circunstância alguma, utilizar os dados pessoais obtidos para fins ilegítimos ou comunicá-los a pessoas não autorizadas a utilizá-los;
- c) Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os Colaboradores que tenham

acesso a dados pessoais relativos a pessoas singulares ou coletivas devem, para além do respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, usar da maior prudência na utilização desses dados, no sentido de assegurar a respetiva confidencialidade;

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

(3) Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

### Lealdade e Cooperação

- a) A RealTransfer e os seus Colaboradores assumem um comportamento de lealdade entre si segundo as regras internas estabelecidas, empenhando-se em salvaguardar a sua credibilidade e boa imagem e em assegurar o seu prestígio;
- b) Para os Colaboradores, o conceito de lealdade implica não só o adequado desempenho das tarefas que lhes são atribuídas pelos seus superiores, o cumprimento das instruções destes últimos e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados, mas também a transparência e a abertura no trato pessoal com superiores e colegas, no âmbito das disposições normativas aplicáveis;
- c) Os Colaboradores devem, designadamente, manter outros colegas intervenientes no mesmo assunto ao corrente dos trabalhos em curso e permitir-lhes dar o respetivo contributo;
- d) São contrárias ao tipo de lealdade que se espera dos Colaboradores a não revelação a superiores e colegas de informações que possam afetar o andamento dos trabalhos (sobretudo com o intuito de obter vantagens pessoais), o fornecimento de informações falsas, inexatas ou exageradas, a recusa em colaborar com os colegas e a demonstração de uma atitude de obstrução;
- e) Os Colaboradores que desempenhem funções de direção, coordenação e chefia devem instruir os que com eles trabalhem de uma forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito.

### Utilização dos recursos da RealTransfer

- a) Os Colaboradores devem respeitar e proteger o património da RealTransfer e não permitir a utilização abusiva por terceiros dos serviços e/ou das instalações;
- b) Todos os equipamentos e instalações, independentemente da sua natureza, apenas podem ser utilizados ao serviço da RealTransfer, salvo se a sua utilização privada tiver sido explicitamente autorizada de acordo com as normas ou práticas internas relevantes ou no uso de poderes discricionários;
- c) Os Colaboradores devem também, no exercício da sua atividade, adotar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e despesas da RealTransfer, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

### Combate à Corrupção

- a) A RealTransfer rejeita ativamente todas as formas de corrupção, em todas as suas formas ativas e passivas, quer através de atos e omissões, quer por via da criação e manutenção de situações de favor ou irregulares, não devendo os seus Colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de atos suscetíveis de associação a este fenómeno;
- b) Os Colaboradores devem dar conhecimento imediato aos seus superiores hierárquicos caso tomem conhecimento, no desempenho das suas funções ou por causa delas, de quaisquer tentativas, por parte de entidades ou de terceiros, de influenciar indevidamente os Colaboradores;
- c) A atividade da RealTransfer está sujeita a rigorosos mecanismos de controlo interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.

### Operações por Conta Própria

- a) É proibida aos membros dos órgãos de administração e fiscalização e aos colaboradores realizar operações, por conta própria, que sejam suscetíveis de vir a lesar os interesses ou comprometer expectativas objetivas da RealTransfer;
- b) Todas as operações nas quais os Colaboradores intervenham como ordenantes ou beneficiários devem ser executadas por outrem que não pelo próprio.

### Indumentária

- a) Os Colaboradores da RealTransfer devem ter especial cuidado com a sua apresentação no



local de trabalho, devendo sempre pugnar por uma imagem irrepreensível perante os colegas e os Clientes;

- b) Todos os Colaboradores devem sempre apresentar-se de modo limpo e composto;
- c) É proibido o acesso aos estabelecimentos da Instituição com vestimenta que comprometa a imagem e a reputação da empresa.

### **Segurança e Bem-estar no Trabalho**

- a) A RealTransfer assegura o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho, cumprindo estritamente as leis, regulamentos e instruções internas sobre esta matéria;
- b) Os Colaboradores devem informar atempadamente os seus superiores hierárquicos sempre que ocorra alguma situação anómala suscetível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações, equipamentos da Instituição ou sob a sua custódia;
- c) Por forma a alcançar um ambiente de trabalho confortável e seguro para todos, os Colaboradores comprometem-se a respeitar e cumprir todas as medidas preventivas aplicáveis.

### **Responsabilidades dos Colaboradores**

- a) Os Colaboradores devem procurar, de forma permanente, o aperfeiçoamento e atualização dos seus conhecimentos, competências e qualificações tendo em vista a manutenção, desenvolvimento e melhoria das suas capacidades, pessoais e técnicas, e desempenho profissionais;
- b) Devem participar com diligência e empenho nos cursos de formação que lhes sejam indicados pela Instituição, com o objetivo de lhes conferir as capacidades técnicas e os conhecimentos deontológicos necessários ao pleno cumprimento das suas funções;
- c) Deverão adequar o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável;
- d) Aplicarão e respeitarão todos os procedimentos e normativo interno da RealTransfer;
- e) Deverão respeitar as instruções internas relativas à utilização dos meios informáticos e da sua segurança.

### **III. Infrações ao Código de Conduta**

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

O seu não cumprimento é suscetível de constituir infração disciplinar, sem prejuízo da

responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que possa dar lugar.

A infração dos deveres previstos no Código de Conduta será punida, consoante a gravidade da violação, o grau de culpa do infrator e as consequências do ato, mediante a aplicação de uma sanção que será graduada em função do caso concreto.

#### **IV. Acompanhamento do cumprimento do Código de Conduta**

Compete à função de Conformidade acompanhar a aplicação e cumprimento pelos seus destinatários do presente Código, devendo ser-lhe reportadas todas as condutas detetadas e que não estejam em conformidade com o mesmo.

É ainda da sua responsabilidade promover as diligências que entenda oportunas em face das ocorrências que lhe sejam reportadas, nomeadamente as que tenham em vista a cessação do incumprimento detetado, a reparação dos prejuízos que possam ter sido causados e a prevenção de novas ocorrências.

A função de Auditoria Interna reportará ao Conselho de Administração os principais incumprimentos bem como as consequentes diligências tomadas.

A função de Conformidade deverá implementar controlos e mecanismos de prevenção, bem como realizar verificações de conformidade, regulares ou aleatórias, tendo por objetivo mitigar riscos de incumprimento do presente Código, bem como atualizar e desenvolver normas de conduta sempre que as circunstâncias assim o justifiquem.

#### **V. Divulgação**

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

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

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

## VI. Início de vigência

O presente Código de Conduta entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pelo Conselho de Administração.

## PROMULGAÇÃO

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

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

O presente Código de Conduta é aprovado pelo Conselho de Administração, estando o mesmo encarregue pela sua divulgação interna e externa, pelo acompanhamento necessário ao seu efetivo cumprimento.

O presente Código de Conduta será revisto e atualizado periodicamente e sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação.

A versão atualizada do Código de Conduta (Versão 2 de 2021) foi aprovada em reunião do Conselho de Administração do dia 28 de janeiro de ano 2022 e entra em vigor no dia da sua promulgação.

Lisboa, 28 de janeiro de 2022

**Conselho de Administração,**

  
\_\_\_\_\_  
Pedro Mascarenhas dos Santos  
\_\_\_\_\_  
Vera Aires Figueira

