



RealTransfer
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, S.A.

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

Índice

1. Introdução	3
2. Informação Institucional	3
3. Estrutura Orgânica	4
3.1. Assembleia Geral	4
3.1.1. Composição da Mesa da Assembleia Geral	5
3.2. Conselho de Administração	6
3.3. Fiscal Único	8
3.4. Apoio Jurídico	9
3.5. Relações Institucionais	9
3.6. Representação Institucional	10
3.7. Área Comercial	11
3.7.1. Rede de Agências	11
3.8. Comunicação e <i>Marketing</i>	12
3.9. Área de Desenvolvimento do Negócio	13
3.10. Área de Operações	13
3.10.1. Back Office	14
3.10.2. Middle Office	14
3.10.3. Apoio ao Cliente	15
3.11. Área Financeira	16
3.11.1. Sala de Mercados	16
3.11.2. Tesouraria	16

3.12.	Sistemas de Informação.....	16
3.13.	Área de Recursos Humanos	17
3.14.	Área de Contabilidade.....	18
3.15.	Direção de Segurança	18
3.16.	Sistema de Controlo Interno.....	19
3.16.1.	Função de Gestão de Riscos.....	21
3.16.2.	Função de Auditoria Interna	23
3.16.3.	Função de Conformidade	25
4.	Promulgação	27

1. Introdução

Em cumprimento do estabelecido no artigo 9º do Aviso do Banco de Portugal n.º 03/2020, elabora-se o presente “Manual da Organização” da RealTransfer - Instituição de Pagamento, S.A., que releva a dimensão, a natureza, a organização interna e as demais determinações contidas no referido Aviso.

A RealTransfer - Instituição de Pagamento, S.A. encontra-se constituída de acordo com o novo Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, respeitando o Decreto-Lei n.º 91/2018 que regula o acesso à atividade das instituições de pagamento e à prestação de serviços de pagamento.

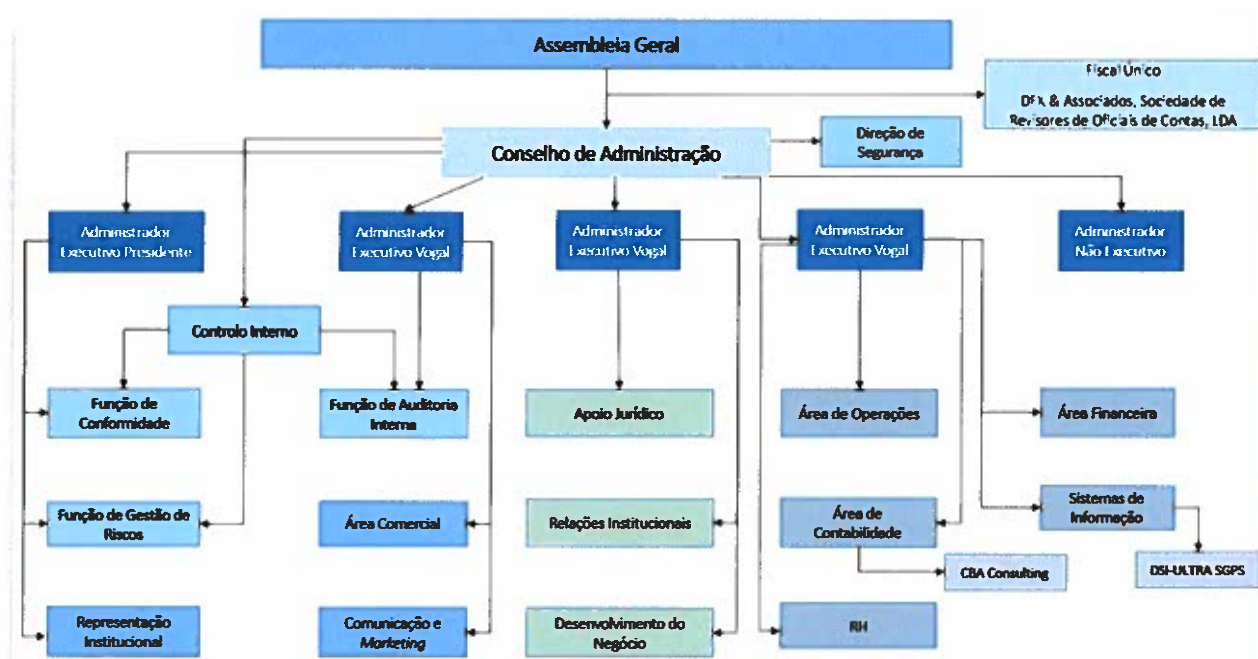
Atualmente, a RealTransfer - Instituição de Pagamento, S.A. resulta da alteração da empresa inicial, a RealTransfer – Agência de Câmbios e Transferências, S.A., constituída no dia 10 de dezembro de 2007, com início de atividade em 1 de janeiro de 2008. Encontra-se registada junto do Banco de Portugal sob o código 0329.

2. Informação Institucional

- **Denominação:** RealTransfer – Instituição de pagamento S.A.
- **Morada da Sede:** Rua Augusta n.º 280 - 3º 1100 057 Lisboa, Portugal
- **Código de Registo Banco de Portugal:** 0329
- **Natureza jurídica:** Sociedade Anónima
- **Número de Pessoa Coletiva:** 508 012 015
- **Endereço Eletrónico:** www.realtransfer.pt
- **Capital social:** € 600.000,00
- **Objeto:** operações de envio de fundos e das atividades incluídas no objeto legal de agências de câmbio, e ainda, acessoriamente, compra e venda de ouro e de prata
- **CAE Principal:** 66120-R3
- **Entidades Setoriais de Supervisão:** Banco Central Europeu (www.ecbc.europa.eu) e Banco de Portugal (www.bportugal.pt)
- **Auditores Externos:** DFK & Associados, Sociedade de Revisores de Oficiais de Contas, LDA

3. Estrutura Orgânica

Organograma da RealTransfer, S.A.



3.1. Assembleia Geral

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

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

Compete, em especial, à Assembleia Geral:

→ Apreciar o relatório do Conselho de Administração, discutir e votar o balanço, as contas e o

parecer do Fiscal Único e deliberar sobre a aplicação dos resultados do exercício;

- Eleger a respetiva mesa, os membros do Conselho de Administração, designando o respetivo Presidente, bem como o Fiscal Único;
- Deliberar sobre modificações de estatuto e aumentos de capital;
- Deliberar sobre as remunerações dos membros dos corpos sociais, sob proposta do Conselho de Administração, podendo, para o efeito, designar uma Comissão de Remunerações.

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

3.1.1. Composição da Mesa da Assembleia Geral

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

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

Compete, em especial, ao Presidente:

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

Compete, em especial, ao Secretário:

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

3.2. Conselho de Administração

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

O órgão de Administração da RealTransfer garante que a sua estrutura organizacional reúne todas as condições para que a estratégia de Controlo Interno definida seja devidamente desenvolvida e implementada, garantindo a independência e autonomia das funções das áreas de controlo, assim como a existência de recursos humanos e materiais convenientes ao cumprimento das suas responsabilidades.

Decorrente desta condição, assegura que todos os colaboradores compreendem o seu papel na estratégia implementada, de forma a contribuírem efetivamente para o Controlo Interno da Instituição, seguindo com idoneidade os elevados padrões de integridade que definem o Código de Conduta da RealTransfer.

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

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

Compete, em especial, ao Conselho de Administração:

- Administrar e gerir a RealTransfer, para o que dispõe dos mais amplos poderes, e efetuar todas as operações e realizar todos os atos relativos ao seu objeto;
- Adquirir, onerar e alienar quaisquer bens ou direitos;
- Contrair empréstimos e constituir, para sua segurança, garantias sobre bens sociais;
- Representar a RealTransfer em juízo e fora dele, podendo confessar, desistir, transigir e comprometer-se em árbitros;

→ Constituir e destituir mandatários e procuradores, conferindo-lhes poderes para a prática de determinados atos ou categorias de atos, definindo os poderes conferidos e a duração dos mandatos.

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

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

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

Pedro Alexandre da Conceição Mascarenhas Santos	Presidente
Vera Figueira Aires	Vogal
João Bettencourt da Câmara	Vogal
Gilda Kécia de Oliveira Luz Hopffer	Vogal
Vasco Linhares de Mello	Administrador não executivo

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

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

Membro de Conselho de Administração	Cargo	Pelouros
Pedro Alexandre da Conceição Mascarenhas Santos	Presidente	Representação/ Gestão de Riscos/ Compliance e Prevenção de BC/FT
Vera Figueira Aires	Vogal	Área de Operações/ Contabilidade/ Recursos Humanos
João Bettencourt da Câmara	Vogal	Área Jurídica/ Desenvolvimento do Negócio/ Relações Institucionais
Gilda Kécia de Oliveira Luz Hopffer	Vogal	Área de Marketing/ Comunicação/ Comercial e Auditoria Interna
Vasco Linhares de Mello	Administrador não executivo	Administrador não executivo

3.3. Fiscal Único

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

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

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

- Fiscaliza a aplicação e o cumprimento das normas reguladoras da atividade da Instituição;
- Fiscaliza a Administração da Instituição;
- Verifica a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhes servem de suporte;
- Verifica a exatidão do balanço e da demonstração de resultados;
- Verifica a adequação do sistema de Governo Interno e a eficácia da cultura organizacional da Instituição, emitindo um parecer sobre o desempenho e independência das funções das áreas de Controlo Interno;
- Avalia regularmente, com independência, a conduta e os valores instituídos na organização;
- Elabora um parecer relativamente ao Código de Conduta da Instituição, às políticas desenvolvidas e demais regulamentos internos;
- Elabora um parecer sobre a fiabilidade da informação divulgada pela Instituição ao público, informando se a mesma se encontra em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis;
- Emite pareceres prévios sempre que o órgão de Administração pretenda substituir os responsáveis das funções de Controlo Interno da Instituição;

- Elabora um plano plurianual de atividades, de acordo com as suas competências legais e regulamentares, que é disponibilizado à autoridade de supervisão sempre que solicitado;
- Emite pareceres sobre os relatórios elaborados pelas funções de Controlo Interno.

3.4. Apoio Jurídico

O apoio jurídico desempenha um papel crucial para garantir que todas as operações e atividades da Instituição estejam em conformidade com as Leis e regulamentos aplicáveis. Compete, em especial, ao Apoio Jurídico:

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

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

3.5. Relações Institucionais

O responsável pelas relações institucionais desempenha um papel importante na construção e manutenção de relacionamentos e parcerias estratégicas em nome de uma Instituição. Suas funções e responsabilidades incluem o seguinte:

- Representar a Instituição perante órgãos governamentais, legisladores e reguladores;
- Estabelecer e manter relacionamentos com parceiros comerciais, organizações da sociedade civil e outras partes interessadas externas;

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

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

3.6. Representação Institucional

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

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

- Supervisionar a presença *on-line* da Instituição, incluindo *websites*, redes sociais e outras plataformas digitais.

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

3.7. Área Comercial

3.7.1. Rede de Agências

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

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

- Efetuar as operações de envios de fundos;
- Efetuar as operações de pagamento de fundos;
- Efetuar as operações de câmbios;
- Proceder aos pedidos de ativação de clientes com a *App Mobile*;
- Registar beneficiários de envios e destinos dos envios;
- Solicitar e reservar moeda estrangeira à tesouraria;
- Solicitar e introduzir dados pedidos pela função de Conformidade na ficha do cliente;
- Cumprir com rigor as normas internas da empresa;
- Cumprir os procedimentos de Conformidade em todas as operações, nomeadamente os deveres preventivos: dever de identificação e diligência, controlo, comunicação, abstenção, recusa, conservação, exame, colaboração e não divulgação.

A rede de Agências, à data da elaboração deste Manual, é composta por 23 agências, conforme a seguinte tabela:

Nº Agência	Agência	Contacto	Morada	Código Postal	Localidade	E-mail
Balcão 001	Marquês de Pombal	213 528 065	Praça Marquês de Pombal Nº1 - Galerias - Loja J	1250-160	Lisboa	001.marquesdepombal@realtransfer.pt
Balcão 002	Algés	214 115 404	Praça 25 de Abril de 1974 Nº1	1495-128	Algés	002.alges@realtransfer.pt

Balcão 004	Quarteira	289 048 271	Av. Carlos Mota Pinto - Edifício Balão Lote 8 - Loja Nº2	8125-114	Quarteira	004.quarteira@realtransfer.pt
Balcão 005	Laranjeiro	212 593 443	Av. 23 de Julho Nº422 B	2810-436	Laranjeiro	005.laranjeiro@realtransfer.pt
Balcão 007	Rossio	213 470 842	Largo de São Domingos Nº 5	1150-320	Lisboa	007.rossio@realtransfer.pt
Balcão 008	Sines	269 862 417	Rua Poeta António Aleixo Nº5 - Loja C	7520-171	Sines	008.sines@realtransfer.pt
Balcão 010	UBBO - Dolce Vita Tejo	214 785 066	Centro Comercial Dolce Vita Tejo, Loja Nº0071 - Av. Cruzeiro Seixas Nº5 e Nº7	2650-504	Amadora	010.dolcevitajtejo@realtransfer.pt
Balcão 015	Loureshopping	219 831 220	Av. Das Descobertas Nº90 - Loja 0.011 A	2670-993	Loures	015.loureshopping@realtransfer.pt
Balcão 016	La Vie Funchal	291 238 061	Centro Comercial Dolce Vita Funchal, Loja Q207 - Rua Dr. Brito Câmara Nº9	9000-039	Sé - Funchal	016.dolcevitafunchal@realtransfer.pt
Balcão 021	Via Catarina Shopping	222 034 154	Rua de Santa Catarina Nº 312/350 - Loja Nº1.06	4000-443	Porto	021.viacatarina@realtransfer.pt
Balcão 022	Gaia Shopping	223 752 128	Av. dos Descobrimentos Nº549, Loja Nº0.40	4400-503	Vila Nova de Gaia	022.gaishopping@realtransfer.pt
Balcão 023	Algarve Shopping	289 561 793	Lanka Parque Comercial e Industrial do Algarve Lote R Fração Nº3 - Loja Nº0.155	8200-417	Guia	023.algarveshopping@realtransfer.pt
Balcão 024	Rio Sul Shopping	212 222 084	Av. Libertadores de Timor Loro Sae Loja Nº0.034B - Torre da Marinha	2840-168	Seixal	024.riosulshopping@realtransfer.pt
Balcão 026	Centro Comercial Maringá	244 801 206	Av. Cidade de Maringá Nº37 - 1º Piso Loja Nº126	2400-137	Leiria	026.ccmaringa@realtransfer.pt
Balcão 027	Cascais	214 837 566	Av. 25 de Abril Nº76 Loja A (Antigo Nº10)	2750-511	Cascais	027.cascais@realtransfer.pt
Balcão 028	Jumbo Sintra	219 203 847	Rua Francisco Lyon de Castro - Loja Nº13	2725-397	Mem Martins	028.jumbosintra@realtransfer.pt
Balcão 030	Ericeira	261 098 583	Galerias de São Sebastião - Estrada Nacional 247, Loja Nº 5	2655-319	Ericeira	030.ericeira@realtransfer.pt
Balcão 034	Fórum Montijo	210 993 176	R. da Azinheira, Loja Nº 0.36A	2870-100	Montijo	034.montijo@realtransfer.pt
Balcão 036	Arroios	211 339 458	Rua Morais Soares Nº152 e 154 - R/C	1900-350	Lisboa	036.arroios@realtransfer.pt
Balcão 038	Évora	266 705 529	Rua João de Deus 112	7005-514	Évora	038.evora@realtransfer.pt
Balcão 043	Almirante Reis	218 490 144	Av. Almirante Reis, 215 B	1000-049	Lisboa	043.almiranteis@realtransfer.pt
Balcão 044	Almada Fórum	212 590 437	C.C. Almada Fórum Loja 1.60 - R. Sérgio Malpique	2810-500	Almada	044.almada@realtransfer.pt
Balcão 046	Praça da Figueira	910 953 164	R. do Amparo 2, Praça da Figueira	1100-240	Lisboa	046.pfigueira@realtransfer.pt

3.8. Comunicação e Marketing

A área de Comunicação e *Marketing* tem como missão assegurar a implementação da estratégia de âmbito comercial definida pelo Conselho de Administração e coordenar o funcionamento das agências, nomeadamente no que respeita à localização, espaços, imagem interna e externa e na qualidade do serviço.

Para cumprir com as responsabilidades que lhe são atribuídas:

- Define, implementa e controla a estratégia comercial e de *marketing* da empresa, a força e a política de vendas e de preços;
- Identifica e desenvolve novas oportunidades e corredores de negócio;
- Define e assegura o cumprimento dos objetivos comerciais;

- Define e coordena o posicionamento da imagem e da marca;
- Identifica a concorrência, define e implementa ações tendentes a vencer os seus efeitos, de forma a conquistar, se possível, a quota de mercado;
- Define *targets*, meios e formas de comunicação;
- Assume responsabilidades no âmbito da gestão das vendas e de *marketing*, fornecendo conhecimentos e competências na negociação dos orçamentos e estratégias de *marketing*.

3.9. Área de Desenvolvimento do Negócio

A área de desenvolvimento de negócios é fundamental para a expansão e crescimento da Instituição.

As funções e responsabilidades desta área incluem o seguinte:

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

Em resumo, a área de desenvolvimento de negócios desempenha um papel crucial na identificação e desenvolvimento de oportunidades de crescimento para a Instituição. Este processo envolve estratégia, pesquisa, negociação, relacionamento e uma visão clara das metas e objetivos.

3.10. Área de Operações

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

As principais responsabilidades da área de Operações são:

- Assegurar a implementação e o cumprimento dos processos relacionados com operações e processamentos;
- Efetuar a validação, verificação e controlo de ordenantes/remetentes e beneficiários;
- Garantir o bom relacionamento com os agentes pagadores e os correspondentes;
- Assegurar o cumprimento dos processos relacionados com operações, incidências, informações, controlos/reconciliações, agentes pagadores e correspondentes.

3.10.1. Back Office

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

As principais responsabilidades da área do Back Office são:

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

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

As fichas de clientes são verificadas diariamente, fazendo parte das tarefas obrigatórias. Caso existam irregularidades nas fichas, colocam classificação, para a operação futura ficar corrigida.

3.10.2. Middle Office

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

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

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

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

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

3.10.3. Apoio ao Cliente

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

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

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

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

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

3.11. Área Financeira

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

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

3.11.1. Sala de Mercados

A Sala de Mercados tem as seguintes atribuições:

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

3.11.2. Tesouraria

A Tesouraria tem como principais funções:

- Gerir a posição das contrapartes (agentes e correspondentes);
- Controlar os depósitos das agências.

3.12. Sistemas de Informação

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

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

As principais atribuições da área de Sistemas de Informação são:

- Manutenção e monitorização de servidores, redes e *hardware* crítico;
- Implementação de medidas rigorosas de segurança cibernética para proteger os dados financeiros e pessoais dos clientes;
- Garantia de conformidade com regulamentos de segurança e privacidade financeira;
- Gestão de bancos de dados que armazenam informações financeiras;
- Garantia da integridade e confidencialidade dos dados;
- Criação e manutenção de aplicativos financeiros internos;
- Avaliação de riscos relacionados à tecnologia e implementação de estratégias para mitigar esses riscos;
- Desenvolvimento de planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres.

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

3.13. Área de Recursos Humanos

O departamento de Recursos Humanos desempenha um papel fundamental para um correto desempenho geral, sendo o mesmo responsável por identificar as melhores características de cada um dos colaboradores, tornando-os uma mais-valia para a Instituição. Tem como missão igualmente importante a correta gestão de carreiras, que deve ter sempre em conta as atualizações de currículos e a motivação dos colaboradores.

As suas principais responsabilidades são:

- Identificar as necessidades da Instituição no que diz respeito aos Recursos Humanos;
- Assegurar o recrutamento, a formação, a gestão de carreiras, a disciplina, o sistema de avaliação;
- Garantir o cumprimento das normas de Medicina, Segurança e Higiene no Trabalho;

- Gerir e controlar as marcações de férias;
- Garantir a correta alocação do capital humano pelas diversas áreas que compõem a Instituição;
- Assegurar uma correta e justa progressão de carreiras.

3.14. Área de Contabilidade

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

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

As principais responsabilidades da área de Contabilidade são:

- Realizar todas as atividades necessárias para garantir o planeamento e o controlo de gestão da Instituição, nomeadamente a elaboração dos planos de atividade, a escolha de objetivos e a apresentação dos relatórios de atividades;
- Avaliar e controlar (informação dinâmica, comparativa, orientadora) o desempenho da empresa nas suas diversas vertentes: humana, financeira, operacional e comercial, visando assegurar a execução da estratégia através da comparação dos resultados com os objetivos estratégicos definidos;
- Assegurar a regularidade fiscal e demonstrá-la junto dos órgãos da administração e de fiscalização;
- Estabelecer, monitorizar e garantir políticas e procedimentos financeiros do Grupo, assegurando validação dos diversos processos contabilísticos;
- Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais do Grupo, garantindo que todas as declarações e outros relatórios necessários são entregues atempadamente;
- Acompanhar a legislação e princípios contabilísticos, garantindo que as atividades financeiras/contabilísticas do Grupo são conduzidas de forma precisa, ética, consistente e de acordo com as normas, regulamentos e leis necessárias;
- Controlar e garantir a reconciliação de todas as contas contabilísticas;
- Reportar à Administração os resultados e demais informações contabilísticas do Grupo;
- Garantir o desenvolvimento dos reportes de controlo orçamental, de desempenho do negócio e para o Banco de Portugal.

3.15. Direção de Segurança

A segurança constitui um pilar fundamental na estrutura organizacional da RealTransfer. A direção de Segurança tem como objetivo geral a organização, gestão e controlo de segurança de toda a Instituição, de

modo a garantir a salvaguarda das vidas humanas, do património e do ambiente. A responsabilidade da direção de Segurança na RealTransfer é assegurada pela empresa “ULTRA SGPS”.

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

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

3.16. Sistema de Controlo Interno

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

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

- Um adequado Ambiente de Controlo, refletindo a importância do Controlo Interno na Instituição e estabelecendo a disciplina e a estrutura dos restantes elementos do sistema de Controlo Interno;
- Um eficiente desempenho da função de Conformidade, que permita acompanhar e avaliar de forma eficaz as medidas e os procedimentos adotados de forma a detetar qualquer risco de incumprimento das obrigações legais e institucionais, com ênfase na prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo;

- Um eficaz processo de Auditoria Interna que possibilite auditar individual e imparcialmente cada uma das unidades orgânicas que constituem a RealTransfer, de forma a garantir que as mesmas cumprem a legislação em vigor e as normas definidas internamente;
- Um sólido sistema de Gestão de Riscos, destinado a identificar, avaliar, acompanhar e controlar todos os riscos que possam influenciar a estratégia e os objetivos definidos pela Instituição, assegurando o seu cumprimento e tomando as ações necessárias para responder adequadamente a desvios não desejados;
- Um eficiente Sistema de Informação e Comunicação, instituído para garantir a captação, tratamento e troca de dados relevantes, abrangentes e consistentes, num prazo e de uma forma que permitam o desempenho eficaz e tempestivo da gestão e controlo da atividade e dos riscos da Instituição;
- Um efetivo processo de monitorização, executado com vista a assegurar a adequação e a eficácia do próprio sistema de Controlo Interno ao longo do tempo, nomeadamente a identificação tempestiva de eventuais deficiências de controlo na Instituição.

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

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

Monitorização do sistema de Controlo Interno

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

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

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

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

3.16.1. Função de Gestão de Riscos

Respeitando o decorrente do disposto no Aviso nº. 3/2020 do Banco de Portugal, a função de Gestão de Riscos desenvolve as suas responsabilidades de forma totalmente independente e efetiva, tendo como missão apoiar o Conselho de Administração na identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos a que a Instituição se encontra exposta (quer sejam de origem interna, quer sejam de origem externa), por forma a assegurar que os mesmos se mantêm no nível previamente definido pelo órgão de Administração e que não afetarão significativamente a situação económica e financeira da Instituição.

De forma a concretizar a implementação adequada de uma estratégia de gestão dos riscos existentes ou prováveis e o cumprimento dos objetivos da Instituição, a função de Gestão de Riscos da RealTransfer:

- Assegura a aplicação efetiva do sistema de Gestão de Riscos, através do acompanhamento contínuo da sua adequação e eficácia, bem como da adequação e da eficácia das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências desse sistema;

- Desempenha as suas competências com objetividade e de forma independente relativamente às áreas funcionais sujeitas a avaliação e em níveis adequados e proporcionais face à natureza, dimensão e complexidade das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- Presta aconselhamento ao órgão de Administração no âmbito do lançamento de novos produtos, serviços e parcerias, avaliando previamente todos os riscos associados aos mesmos, bem como a capacidade de a Instituição os gerir;
- Reporta de imediato aos órgãos de Administração e de Fiscalização incumprimentos relevantes das políticas e procedimentos definidos para apoiar o sistema de Gestão de Riscos no cumprimento dos limites de tolerância ao risco definidos, recomendando eventuais medidas destinadas à sua correção;
- Elabora, com uma periodicidade adequada, relatórios que avaliem globalmente a Instituição, com detalhe relativo à exposição às diferentes categorias de risco, e que identifiquem as deficiências detetadas por qualquer unidade da estrutura, no âmbito dos processos e controlos implementados, quer sejam classificados como deficiências de nível F3 ou F4, quer sejam isoladamente pouco relevantes, atendendo à metodologia de classificação constante do anexo à Instrução n.º 18/2020 do Banco de Portugal, e respetivas medidas e recomendações de correção adotadas;
- Elabora, com periodicidade anual e com referência a 30 de novembro de cada ano, um relatório a subscrever pelo responsável pela função de gestão de riscos.

O responsável da função da Gestão de Riscos disponibiliza os relatórios elaborados anualmente aos órgãos de Administração e Fiscalização da RealTransfer, assim como aos responsáveis pela função de Conformidade e Auditoria Interna, cumprindo o definido pelo artigo 27º do Aviso n.º 93/2020 do Banco de Portugal.

As competências desta função são desempenhadas com objetividade e independência relativamente às áreas funcionais sujeitas a avaliação e em níveis adequados e proporcionais face à natureza, dimensão e complexidade das atividades desenvolvidas pela RealTransfer.

A função de Gestão de Riscos da RealTransfer baseia-se em:

- Processos de identificação de riscos
- Processos de avaliação de riscos
- Processos de acompanhamento de riscos
- Processos de controlo de riscos

Os processos suprarreferidos estão suportados em políticas e procedimentos apropriados e claramente definidos com vista a assegurar que os objetivos fixados pela Instituição são atingidos e que são tomadas as medidas necessárias para mitigar adequadamente os riscos previamente identificados.

O processo de identificação de riscos está assente em métodos e técnicas claramente definidos e abrange todos os produtos, atividades, processos e sistemas da Instituição, de modo a permitir a identificação efetiva de todos os fatores de risco de impacto relevante.

3.16.2. Função de Auditoria Interna

A função de Auditoria Interna avalia, de forma independente, a eficácia do sistema de Controlo Interno, mediante a avaliação da estrutura de governo interno e da existência e adequação dos processos e dos controlos implementados, de acordo com os normativos em vigor e adotando uma abordagem baseada no risco. Através da sua atividade, melhora o sistema de Controlo Interno identificando as deficiências e oportunidades de melhoria, quer na sua conceção, quer na sua implementação ou na sua utilização, protegendo assim a Instituição e contribuindo para o desenvolvimento sustentável da sua atividade.

A Auditoria Interna apoia o Conselho de Administração, apresentando propostas que visem a eliminação das não-conformidades detetadas que contrariem a legislação, os procedimentos ou as normas em vigor impostas à Instituição.

Por forma a auxiliar o Conselho de Administração no cumprimento do exercício do poder disciplinar, a função de Auditoria Interna da RealTransfer:

- Elabora e mantém atualizado um plano plurianual de ações de auditoria para examinar e avaliar a adequação e a eficácia da cultura organizacional e dos sistemas de Governo e Controlo Interno da Instituição;
- Emite recomendações dirigidas às diversas unidades orgânicas da empresa, baseadas nos resultados das avaliações e ações realizadas;
- Elabora e apresenta relatórios periódicos ao órgão de Administração e Fiscalização;
- Elabora um relatório, com periodicidade anual e com referência a 30 de novembro, referente à própria função;
- Promove um acompanhamento contínuo das deficiências identificadas e que lhe sejam comunicadas, com periodicidade apropriada ao risco associado, no sentido de garantir que as medidas destinadas à sua correção são adequadas e tempestivamente implementadas, assegurando a validação da sua eficácia e adequação;

- Audita individualmente cada uma das unidades orgânicas que constituem a RealTransfer, de forma a garantir que as mesmas cumprem a legislação em vigor e as normas definidas internamente;
- Procede, segundo um programa previamente aprovado pelo Conselho de Administração, a “visitas de auditoria” à rede de agências, de forma a assegurar que os mesmos seguem todos os procedimentos definidos para o seu funcionamento;
- Assegura que o processo de informação financeira da empresa está suportado num sistema contabilístico e estatístico que regista, classifica, associa e arquiva, em tempo útil e de forma sistematizada, fiável, consistente e completa, todas as operações realizadas pela Instituição;
- Assegura que a estrutura organizacional da Instituição permite o fluxo vertical e horizontal da informação e tem instituído processos de comunicação formais e transparentes que garantam uma comunicação eficaz e assegurem a transmissão tempestiva e adequada da informação para os destinatários apropriados, tanto internos como externos;
- Garante que a instalação, manutenção e operacionalidade de todos os equipamentos, sistemas informáticos, canais complementares e estruturas da rede de comunicações e telecomunicações da RealTransfer estão adequados à atividade da mesma e que estão implementadas as políticas de segurança legalmente exigíveis ou superiormente definidas para implementação a todos os níveis;
- Confirma que a Instituição cumpre todas as normas definidas ao nível da função de Conformidade, nomeadamente através da realização de testes de efetividade;
- Assegura que o sistema de Controlo Interno aplicável a cada unidade orgânica está claramente definido e que todos os Colaboradores compreendem o seu papel nesse sistema, de forma a garantir que os objetivos previamente definidos, abrangendo a cultura de Controlo Interno e os padrões de ética e integridade, estão a ser corretamente cumpridos;
- Confirma a solidez e coerência do sistema de Gestão de Riscos, averiguando quais os riscos afetos a cada área da Instituição e confirmando que o sistema como um todo permite a identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos materiais a que a Instituição se encontra exposta;
- Confirma que cada área da Instituição está consciente dos principais riscos que, através de documento próprio, lhe estão adstritos e que procede à sua monitorização com a frequência e extensão adequadas;
- Presta toda a colaboração que lhe seja solicitada ou que esteja legalmente definida, às Autoridades de Supervisão e Fiscalização ou a auditorias externas, se for o caso, no âmbito das suas funções.

3.16.3. Função de Conformidade

A função de Conformidade tem como objetivo a identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e reporte do risco de Conformidade a que a Instituição está ou pode vir a estar exposta.

De forma a garantir o cumprimento da legislação, da regulamentação, das recomendações e das orientações aplicáveis à atividade da Instituição:

- Acompanha e avalia regularmente a adequação e eficácia dos procedimentos de conformidade instruídos e adotados pela Instituição;
- Orienta e avalia os procedimentos de Controlo Interno em matéria de prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (BC/FT);
- Garante a prestação de informação de apoio à decisão e respetivo aconselhamento aos órgãos de Administração e de Fiscalização;
- Elabora e apresenta um Relatório Anual em matéria de conformidade ao Conselho de Administração e ao Fiscal Único;
- Elabora um relatório com periodicidade anual e com referência a 30 de novembro de cada ano, subscrito pelo responsável da função de Conformidade, visando a avaliação do grau de independência da sua função e a identificação das deficiências apontadas por entidades internas ou externas à Instituição;
- Corrige e acompanha a implementação de medidas para resolução de deficiências reportadas;
- Promove a revisão periódica, aplicação efetiva e verificação do cumprimento do Código de Conduta;
- Formula recomendações com vista à adoção ou implementação de normativos, oriundos das entidades reguladoras e de supervisão, nacionais ou internacionais;
- Presta contínua e regularmente informações, alertas e recomendações ao Conselho de Administração, às funções Operacionais e aos demais Colaboradores relativamente ao cumprimento normativo, em especial de prevenção de BC/FT;
- Assegura o cumprimento de todas as normas aplicáveis ao exercício das atividades financeiras que a RealTransfer está autorizada a exercer pelo Banco de Portugal;
- Analisa previamente as operações com partes relacionadas, identificando e avaliando adequadamente os inerentes riscos de Conformidade, reais ou potenciais, para a Instituição;
- Mantém um registo permanentemente atualizado e completo e procede à gestão de reclamações apresentadas por clientes, elaborando e apresentando aos órgãos de Administração e de Fiscalização, com uma periodicidade adequada, relatórios detalhados quanto ao tipo e conteúdo das reclamações

apresentadas, as medidas adotadas para as gerir, bem como as deficiências identificadas no sistema de Controlo Interno;

- Assegura a implementação e o cumprimento dos processos, políticas e procedimentos relacionados com a prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo e com a Proliferação das armas de destruição massiva;
- Participa na definição das políticas, procedimentos e dos normativos internos da Instituição, nomeadamente em matéria de conflitos de interesses e transações com partes relacionadas e acompanha a sua implementação e aplicação efetiva;
- Participa no processo de aprovação de novos produtos e serviços, quer em momento prévio à sua aprovação, quer posteriormente à sua introdução, de modo a assegurar que os mesmos cumprem com a legislação e regulamentação em vigor;
- Coordena, controla e assegura a correta identificação de novos parceiros, em função dos diversos fatores de risco a estes associados;
- Garante a permanente monitorização de todas as transações efetuadas pela Instituição e monitoriza, com diligência acrescida, todas as transações que tenham um maior perfil de suspeição;
- Garante o cumprimento dos procedimentos de identificação e diligência reforçada nos cenários previstos pelo departamento;
- Garante a análise e controlo de operações com PEP-s e países de risco de BC/FT;
- Efetua a pesquisa e despiste de clientes em *Black List*;
- Contribui para o fortalecimento do sistema de Gestão de Riscos da Instituição, implementado nos termos da informação contida no Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal.

Um adequado sistema de Controlo Interno garante o desempenho eficiente e rentável da atividade da Instituição, da continuidade do negócio e da sua própria sobrevivência, devido à adequada gestão dos riscos da atividade e proteção face a utilizações não autorizadas, intencionais ou negligentes.

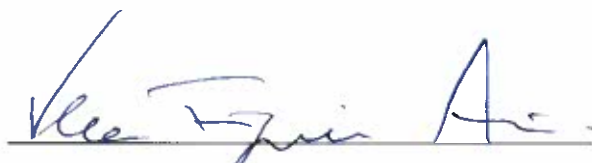
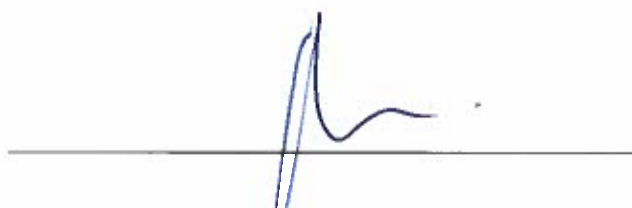
Sempre foi e continuará a ser um dos principais objetivos da RealTransfer garantir o respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, as normas e usos profissionais e deontológicos, as regras internas e estatutárias, o Código de Conduta e de relacionamento com clientes, de modo a proteger a reputação da Instituição e a evitar que esta seja alvo de sanções, preservando os elevados padrões de ética e comportamento pelos quais se rege e é reconhecida.

4. Promulgação

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

A presente versão do Manual da Organização (Versão 3 de 2023) foi aprovada em reunião do Conselho de Administração do dia 3 de novembro de 2023 e entra em vigor no dia da sua promulgação.

O Conselho de Administração,


Vera Figueira Aires
Pedro de Mascarenhas Santos