



# POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES

## Índice

1.	Introdução .....	2
1.1.	Objetivo da Política de Participação de Irregularidades .....	2
1.2.	Âmbito da Política de Participação de Irregularidades .....	3
2.	Conceito de Irregularidades.....	4
3.	Participação de Irregularidades e procedimentos internos.....	5
3.1.	Canais de Participação de Irregularidades.....	5
3.2.	Procedimentos internos .....	6
4.	Responsável pelo tratamento das Participações de Irregularidades .....	7
5.	Relatório anual das Participações recebidas.....	7
6.	Confidencialidade do sistema de Participação de Irregularidades .....	8
7.	Divulgação da Política de Participação de Irregularidades e Formação de colaboradores.....	9
8.	Anexos .....	11
	Anexo n.º 1 .....	11
	Modelo da Comunicação de Irregularidade.....	11
	Anexo n.º 2 .....	12
	Registo de Participações Recebidas.....	12

## 1. Introdução

A “Política de Participação de Irregularidades” (doravante “Política”) constitui um conjunto de diretrizes e procedimentos estabelecidos pela RealTransfer – Instituição de Pagamento, S.A. para garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares no que diz respeito ao reporte de irregularidades ou infrações detetadas na sua atividade.

Através do presente documento, pretende-se assegurar que a RealTransfer adota uma abordagem estruturada e eficaz para identificar, comunicar e tratar quaisquer irregularidades, fraudes, falhas de conformidade ou outros tipos de não-conformidade com a legislação aplicável, como as regulamentações do Banco de Portugal ou de outras entidades reguladoras.

Desta feita, torna-se imperativo implementar os meios específicos, independentes, autónomos e adequados de receção, tratamento e arquivo de participações de irregularidades na RealTransfer - Instituição de Pagamento, S.A., designadamente relacionadas com a sua Administração, organização contabilística, fiscalização interna e de indícios sérios de infrações aos deveres consagrados na legislação, regulamentos, instruções e normas institucionais e internas aplicáveis.

### 1.1. Objetivo da Política de Participação de Irregularidades

O objetivo principal da “Política de Participação de Irregularidades” é assegurar que a Instituição cumpre com as exigências legais e regulamentares relativas à identificação, reporte e tratamento de irregularidades ou infrações que possam comprometer a integridade e a segurança da Instituição e do próprio sistema financeiro. Desta forma, com a mesma pretende-se:

- Garantir a conformidade regulatória: a Política assegura que a RealTransfer está em conformidade com as Leis e normas regulatórias, incluindo o cumprimento das obrigações relacionadas com Prevenção de Branqueamento de Capitais e de Financiamento do Terrorismo;
- Proteger a integridade e a segurança do sistema financeiro: ao identificar e reportar irregularidades, a Instituição contribui para a manutenção da confiança pública no sistema financeiro, ajudando a prevenir fraudes e práticas ilegais, o que reduz o risco de impactos negativos para os clientes e para a própria Instituição;

<b>Origem:</b> Cumprimento Normativo
<b>Política de Participação de Irregularidades:</b> V3
<b>Data de emissão:</b> 25/01/2022
<b>Data de revisão:</b> 18/03/2025
<b>Data de aprovação:</b> 21/03/2025
<b>Classificação:</b> Publico

- Promover a transparência e a responsabilidade: a Política estabelece um *framework* claro para a comunicação de irregularidades, o que garante que todos os colaboradores saibam como proceder caso identifiquem algo fora da conformidade aplicável, o que promove uma cultura de transparência e responsabilidade dentro da Instituição;
- Facilitar a identificação de riscos e deficiências: ao fomentar a comunicação de irregularidades, a presente Política ajuda identificar riscos operacionais, falhas nos processos internos ou outro tipo de deficiências que possam prejudicar a Instituição ou a confiança do público;
- Proteção de denunciante: a presente Política inclui disposições para proteger os colaboradores e outras partes interessadas que reportem irregularidades de boa-fé, garantindo que não sofram retaliações ou discriminação, o que contribui para a criação de um ambiente seguro para a denúncia de práticas ilegais ou antiéticas;
- Cumprimento de prazos e obrigações de reporte: a presente Política estabelece que as irregularidades sejam reportadas dentro dos prazos legais e por meio dos canais apropriados, minimizando o risco de sanções legais contra a RealTransfer;
- Mitigação de riscos reputacionais e legais: ao tratar as irregularidades de forma adequada, a RealTransfer evita problemas legais e danos maiores na sua reputação, prevenindo consequências que possam afetar a confiança dos consumidores e o relacionamento com as autoridades reguladoras.

Feito o exposto, o objetivo da "Política de Participação de Irregularidades" é essencialmente garantir a conformidade com a legislação, proteger a integridade das operações financeiras e promover a observância dos princípios da transparência, lealdade, honestidade, integridade e confidencialidade, constituindo uma componente chave no sistema de Controlo Interno da instituição.

## 1.2. Âmbito da Política de Participação de Irregularidades

A presente Política visa estabelecer as normas aplicáveis aos mecanismos e procedimentos de receção, tratamento e arquivo de participação de irregularidades, entendidas enquanto atos ou omissões desconformes ao normativo vigente, alegadamente ocorridas no âmbito da atividade da Instituição, em matérias relacionadas com a sua Administração, organização financeira, fiscalização interna e indícios graves de violação de deveres.

Através dos canais de participação de irregularidades disponibilizados pela RealTransfer, os seus colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores e restantes partes interessadas poderão, de forma

independente e anónima, comunicar qualquer situação ou suspeita fundamentada relacionada com a prática de irregularidades.

A presente Política visa, nesse sentido:

- Definir um procedimento interno autónomo de participação de irregularidades que garanta confidencialidade da identidade dos denunciantes, dos visados na irregularidade participada, de terceiros mencionados na participação;
- Estabelecer tipos de participação de irregularidades;
- Definir a unidade de estrutura ou órgão da Instituição que, em articulação com o órgão de Fiscalização, é responsável pela monitorização da implementação do procedimento autónomo de participação de irregularidades;
- Garantir, quando a participação é feita por escrito, o envio ao denunciante de um aviso de receção da participação, no prazo de sete dias a contar da data de receção da mesma, exceto quando a participação seja anónima;
- Implementar um processo destinado a assegurar que todas as participações efetuadas são registadas em base de dados própria e sujeitas a análise;
- Garantir a elaboração de um relatório fundamentado sobre as irregularidades, com indicação das medidas a adotar ou com uma justificação para a não adoção de quaisquer medidas;
- Prever que a informação constante da participação deve, caso tal seja requerido pelo denunciante, ser transmitida de forma anónima a todos os intervenientes da Instituição no processo;
- Estabelecer um prazo para responder ao denunciante;
- Garantir que as irregularidades participadas são transmitidas ao nível hierárquico superior dos visados na denúncia, caso esta transmissão não coloque em causa as finalidades do procedimento de participação de irregularidades e, se for caso disso, à respetiva autoridade de supervisão competente;
- Garantir que os colaboradores da Instituição que participem irregularidades não são alvo de retaliação, discriminação ou outro tipo de tratamento injusto.

## 2. Conceito de Irregularidades

Constituem “irregularidades” suscetíveis de participação, nos termos desta Política, quaisquer atos ou omissões, dolosos ou negligentes, ainda que apenas na forma tentada, praticados no âmbito da atividade da RealTransfer, nomeadamente na sua Administração, organização contabilística, estrutura de Controlo Interno,

fiscalização interna, áreas comerciais ou de suporte, entre outras, e que sejam nomeadamente suscetíveis de configurar um crime (fraude interna ou externa, corrupção, Branqueamento de Capitais e de Financiamento do Terrorismo) ou gestão danosa (desperdício de fundos ou um ato que seja suscetível de causar dano ou colocar em risco o património dos clientes).

Neste sentido, consideram-se irregularidades as violações de deveres legais ou regulamentares a que a Instituição ou os seus colaboradores estejam adstritos, violação do estabelecido nas políticas internas, manuais de procedimentos internos ou de boas práticas e Código de Conduta da RealTransfer.

### 3. Participação de Irregularidades e procedimentos internos

As irregularidades podem ser participadas por todos os colaboradores, incluindo membros dos órgãos sociais e titulares de funções essenciais, mandatários, comissários, pessoas que prestem serviços a título permanente ou ocasional na RealTransfer. As pessoas sujeitas que, por virtude das funções que exerçam na Instituição, nomeadamente nas áreas de Auditoria Interna, de Gestão de Riscos ou de Conformidade, tomem conhecimento de qualquer irregularidade grave, e têm o dever especial de as participar ao órgão de Fiscalização.

#### 3.1. Canais de Participação de Irregularidades

A participação das irregularidades pode ser efetuada, por escrito, para qualquer um dos seguintes canais:

- Para fazer uma denúncia deve aceder ao Canal de Denúncia Anónima no seguinte *link*: <https://realtransfer.anonimizado.org.pt/>. O *link* redireciona para um novo *site* por questões de privacidade. O servidor não regista quaisquer dados de acesso (endereço IP), a menos que isso seja autorizado pela caixa "Registar endereço (IP) de acesso". Esta página não tem qualquer estratégia de *tracking*, nem utiliza *javascript*. Todos os dados, incluindo os facultativos, são tratados confidencialmente de forma interna pela RealTransfer - Instituição de Pagamento, S.A., e não serão transmitidos a terceiros exceto por força da Lei;
- Na Intranet, através do formulário disponível no separador "Documentos" – "Registo da Comunicação de Irregularidade";
- Por correio deverá ser enviada uma carta dirigida a função de Auditoria Interna da RealTransfer, para o endereço: Rua Augusta n.º 280 - 3º 1100-057 Lisboa, Portugal;

- Para participação anónima, deverá ser enviada uma carta dirigida ao órgão de Fiscalização em envelope duplo, assegurando que o envelope interior tem a palavra "**Confidencial**" de forma legível, para o endereço: Rua Augusta n.º 280 - 3.º 1100 057 Lisboa, Portugal. Os serviços administrativos da RealTransfer asseguram o envio desta carta para o Fiscal Único (DFK & Associados, Sociedade de Revisores de Oficiais de Contas, LDA, Morada: Rua Dr. António Loureiro Borges n.º 9/9ª, 10.º, edifício Zenith, 1495-131 Oeiras);
- A participação de irregularidades também pode ser realizada verbalmente ou em reunião com a função de Auditoria Interna da RealTransfer, devendo esta ser agendada com a maior brevidade possível, atendendo à gravidade da participação recebida. No caso de a pessoa visada ser alguém com intervenção no processo de receção, tratamento ou arquivo das participações de irregularidades, a denúncia deverá ser dirigida ao Conselho de Administração da RealTransfer.

### 3.2. Procedimentos internos

Posteriormente à comunicação da irregularidade, é enviado ao denunciante um aviso de receção da participação, no prazo de sete dias a contar da data de receção da mesma, exceto quando a participação seja anónima.

Caso tal seja requerido pelo denunciante, a informação constante da participação pode ser transmitida de forma anónima a todos os intervenientes da Instituição no processo. No caso de a denúncia não ser anónima, a função de Auditoria Interna responderá à participação num prazo máximo de três meses após o envio do aviso de receção.

Recebida uma participação, a função de Auditoria Interna desenvolverá as diligências necessárias para aferir a existência de fundamentos suficientes para iniciar uma investigação e notificará o Fiscal Único, independentemente da existência de fundamentos suficientes.

Recebida uma participação de irregularidade, os procedimentos são os seguintes:

- Existindo fundamento plausível, a função de Auditoria Interna desenvolve as investigações necessárias para o completo apuramento dos factos, podendo solicitar o apoio da função de Conformidade e a função de Gestão de Riscos e de quaisquer outros serviços ou departamentos da RealTransfer;

- A participação será transmitida ao nível hierárquico superior dos visados na denúncia, caso esta transmissão não coloque em causa as finalidades da investigação e, se necessário, à respetiva autoridade de supervisão competente;
- Concluída a investigação, a função de Auditoria Interna elaborará um relatório final transmitindo fundamentadamente as suas conclusões a fim de serem adotadas as medidas necessárias e adequadas à correção da irregularidade participada e aplicada a respetiva sanção, se for caso disso, devendo também comunicar a entidades externas, quando o respetivo envolvimento na situação concreta o justifique, ou justificando a não adoção de quaisquer medidas;
- Todas as participações efetuadas são registadas em base de dados própria;
- As participações serão comunicadas ao Conselho de Administração para que sejam adotadas as medidas adequadas;
- As participações de irregularidades serão igualmente comunicadas ao Fiscal Único;
- As participações recebidas, bem como os relatórios finais a que estas tenham dado origem, são obrigatoriamente conservados em papel ou noutro suporte duradouro que permita a respetiva reprodução integral e inalterada, pelo prazo de sete anos.

Em alternativa à participação nos termos da presente Política, o denunciante pode realizar uma participação de irregularidade sobre os mesmos factos seguindo canais alternativos, como as funções de Controlo Interno (Conformidade e Gestão de Riscos), ou mesmo às autoridades de supervisão, nomeadamente o Banco de Portugal, seguindo as instruções constantes no endereço: [www.bportugal.pt/pt-PT/Supervisão/Paginas/FormularioInfracoes.aspx](http://www.bportugal.pt/pt-PT/Supervisão/Paginas/FormularioInfracoes.aspx).

#### 4. Responsável pelo tratamento das Participações de Irregularidades

Compete à função de Auditoria Interna da RealTransfer a gestão do sistema de comunicação de irregularidades assegurando a sua conformidade.

Na gestão do sistema de comunicação de irregularidades, a função de Auditoria Interna é apoiada pela função de Conformidade e função de Gestão de Riscos.

Caso a participação de irregularidades tenha como destinatário, ou seja, visado um dos membros das funções de Controlo Interno da RealTransfer, este deverá abster-se do seu tratamento e análise.

#### 5. Relatório anual das Participações recebidas

Origem: Cumprimento Normativo
Política de Participação de Irregularidades: V3
Data de emissão: 25/01/2022
Data de revisão: 18/03/2025
Data de aprovação: 21/03/2025
Classificação: Publico

Para efeito do disposto no artigo 8º da Instrução n.º 18/2020 do Banco de Portugal, a RealTransfer elaborará anualmente um relatório com a indicação sumária das participações recebidas e os respetivos processamentos que se encontram centralizadas no sistema informático e que possuem os seguintes campos:

- Referência interna atribuída à participação;
- Data da receção da participação;
- Descrição sumária dos factos participados e análise da participação, incluindo o respetivo enquadramento jurídico;
- Descrição sumária das diligências para averiguação da factualidade participada;
- Se o processo se encontra pendente ou finalizado;
- Resultado da investigação;
- Data de envio de resposta ao denunciante, sempre que a denúncia não seja anónima;
- Descrição das medidas adotadas ou a adotar em resultado da participação ou fundamentação para a não adoção de quaisquer medidas.

O referido relatório contém indicação do número total de participações recebidas no período de referência. O Relatório de Participação de Irregularidades, com referência ao período de 1 de dezembro a 30 de novembro, é enviado ao Banco de Portugal até ao dia 31 de dezembro.

## 6. Confidencialidade do sistema de Participação de Irregularidades

Nos termos definidos pela presente Política, as participações de irregularidades são tratadas como informação **confidencial**, pelas pessoas encarregues da gestão operacional dos mecanismos e procedimentos de receção, retenção e tratamento dessas participações, assegurando o anonimato do denunciante, se for o caso, a proteção dos dados pessoais do denunciante, caso haja deles conhecimento, e do suspeito da prática da eventual infração.

Para proteção do denunciante, a RealTransfer assegura que:

- As participações recebidas não servirão de fundamento, por si só, à instauração pela Instituição, contra o denunciante, de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal;
- A Instituição exercerá o seu poder diretivo para impedir todas as condutas levadas a cabo por colaboradores, ou por outras pessoas sob o seu controlo, com o objetivo de assediar ou discriminar o denunciante como retaliação pela participação;
- A Instituição abstém-se de quaisquer ameaças ou atos hostis, de quaisquer práticas laborais desfavoráveis ou discriminatórias contra o denunciante.

Nada nesta Política isenta o denunciante de responsabilidade criminal, civil ou disciplinar, promovidas pela RealTransfer ou pelos visados na participação, relativamente às participações dolosamente falsas ou infundadas e todos os comportamentos reveladores de má-fé por parte dos seus autores ou feitos com o intuito de prejudicar.

As participações efetuadas, bem como os relatórios a que elas deem lugar, são conservados por um período de sete anos e colocados, em permanência, à disposição das autoridades de supervisão.

Cabe à área de Sistemas de Informação a manutenção do sistema informático de suporte à participação de irregularidades.

Cabe à função de Auditoria Interna acompanhar e monitorizar as medidas adotadas na sequência da comunicação de irregularidades e avaliar a efetividade das medidas implementadas.

#### **7. Divulgação da Política de Participação de Irregularidades e Formação de colaboradores**

O Conselho de Administração da “RealTransfer - Instituição de Pagamento, S.A.”, enquanto responsável pela presente Política, aprova que a mesma está em conformidade com os princípios consignados na legislação em vigor e declara o seu compromisso em garantir a sua aplicação e cumprimento transversal na Instituição.

Todos os colaboradores da RealTransfer são informados dos procedimentos da presente Política.

A presente “Política de Participação de Irregularidades” foi aprovada em reunião do Conselho de Administração e entra em vigor no dia da sua promulgação.

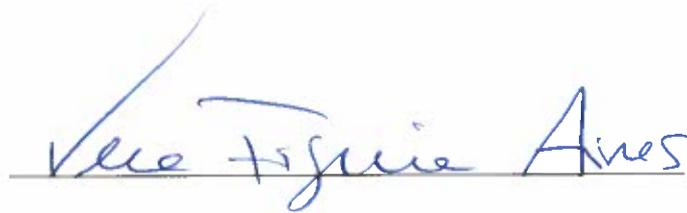
**Responsável pelo Cumprimento Normativo,**



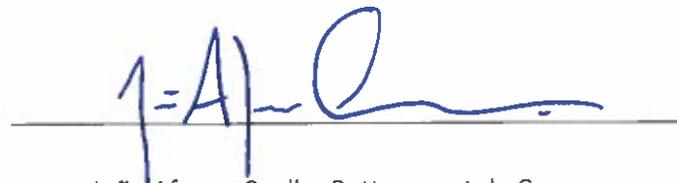
---

Olga Pushkarenko Tomás

Com o Conhecimento de Administração



Vera Lúcia Afonso Figueira Aires



João Afonso Coelho Bettencourt da Camara

## 8. Anexos

Anexo n.º 1

Modelo da Comunicação de Irregularidade

	Comunicação de Irregularidade Data de receção da Comunicação: **/**/2021
---	---

**Registo da Comunicação de Irregularidade**

**Identificação do Denunciante e do Denunciado se existir**

*Denunciante*

\_\_\_\_\_

*Denunciado*

\_\_\_\_\_

**Local e data em que foram detetadas as irregularidades a denunciar**

\_\_\_\_\_

**Descrição fundamentada da Irregularidade**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Documentação de Suporte de irregularidade participada**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**A infração já foi reportada a outras autoridades?**

\_\_\_\_\_

