



Política de Comunicação de Irregularidades

Altice Pay

20 de julho de 2023

Título / tipo de normativo	Autor	Ref.^a / n.º da versão	Propriedade	Aprovação	Data
Política de Comunicação de Irregularidades	Compliance, Controlo Interno, Gestão de Risco, Fraude e Segurança	V1	Altice Pay	CA	julho/2023

ÍNDICE

1	Enquadramento.....	4
2	Introdução e Objetivos.....	4
3	Legislação.....	4
4	Receção, registo e tratamento de comunicação de irregularidades.....	4
4.1	Receção da comunicação de irregularidades.....	5
4.2	Registo e tratamento de Irregularidades.....	5
5	Princípios a seguir nas comunicações de irregularidades.....	5
5.1	Boa-Fé.....	5
5.2	Não retaliação.....	6
5.3	Dados Pessoais.....	6
6	Canais de comunicação.....	6
7	Período de Conservação.....	6
8	Disposições Finais.....	7
8.1	Aprovação.....	7
8.2	Revisão.....	7
8.3	Publicação.....	7
	ANEXO I.....	8

1 Enquadramento

As Instituições de pagamento deverão dar cumprimento ao disposto no Decreto de Lei n.º 91/2018 de 12 de novembro, ao Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, posteriormente alterado pelo Aviso n.º 2/2021, que determinam que as Instituições devem dispor de sistemas de governo, de controlo interno e de gestão de riscos que, em todas as suas vertentes, assegurem uma gestão sã e prudente das mesmas e permitam a identificação e tratamento adequado dos riscos decorrentes da sua atividade.

2 Introdução e Objetivos

A presente Política tem como objetivo estabelecer um conjunto de regras e procedimentos internos para a receção, registo e tratamento de comunicações de irregularidades, em conformidade com as regras e princípios legais, regulamentares e internos aplicáveis.

Todos os colaboradores, membros dos órgãos sociais, parceiros, fornecedores, acionistas e qualquer terceiro interessado poderão efetuar comunicações de irregularidades.

3 Legislação

Pretende-se com este documento dar cumprimento à seguinte legislação aplicável à comunicação de irregularidades:

- Decreto-Lei n.º 298/92;
- Decreto-Lei n.º 91/2018;
- Lei 83/2017;
- Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2022;
- Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020;
- Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2021.

4 Receção, registo e tratamento de comunicação de irregularidades

São consideradas como irregularidades os atos que violem a legislação e regulamentos aplicáveis à Instituição de Pagamentos, políticas, procedimentos e normas internas, códigos de conduta e deontológicos da organização, controlos e registos contabilísticos.

Não são consideradas como irregularidades as reclamações de clientes relacionadas com o serviço prestado, as quais deverão ser efetuadas através dos canais existentes para o efeito.

É garantido ao denunciante a possibilidade de se manter anónimo, sem prejuízo de poder ser contactado, se possível para a obtenção de esclarecimentos adicionais.

4.1 Receção da comunicação de irregularidades

É da responsabilidade da área de Compliance, receber e proceder à análise das comunicação de irregularidades efetuadas por clientes, fornecedores, colaboradores, parceiros ou outras entidades com relação estabelecida com a Altice Pay.

Caso o denunciante não seja anónimo a área de Compliance informa por escrito, no prazo de 7 dias, que o pedido foi rececionado, utilizando os canais ao dispor, por carta, ou por e-mail.

4.2 Registo e tratamento de Irregularidades

É efetuado o registo das participações, pela área de Compliance, utilizando para o efeito a tabela que se coloca em anexo (anexo I), que deverão ser comunicadas ao Conselho de Administração com um carácter semestral.

É efetuada a análise da denúncia por forma a que seja possível aferir o fundamento da mesma, e mediante as conclusões apuradas poderá ser determinado o arquivamento do processo ou a resolução da irregularidade.

Todas as análises são efetuadas de forma independente e autónoma, pelo que em caso de conflito de interesses com os colaboradores analistas, estes são excluídos da investigação dos processos, sendo os mesmos encaminhados para outro elemento da equipa de Compliance ou para a área de auditoria interna.

O arquivamento de processos é determinado caso seja apurada a inexistência de fundamento da comunicação, ou caso contrário existindo fundamento são reportadas as conclusões ao Conselho de Administração.

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.

O denunciante é informado do resultado da análise no prazo de 3 meses, caso a denuncia não tenha sido efetuada anonimamente.

É garantido o direito ao anonimato do denunciante, pelo que existe especial cuidado no tratamento da informação referente às denúncias apresentadas.

5 Princípios a seguir nas comunicações de irregularidades

5.1 Boa-Fé

Todas as comunicações devem ser devidamente fundamentadas e cumprir o principio da boa-fé, por forma a que seja possível dar seguimento ao processo de averiguação. A informação disponibilizada apenas será partilhada na medida do que for estritamente necessário para a análise dos processos.

5.2 Não retaliação

O ato de comunicar irregularidades apenas por si, de forma devidamente fundamentada, não acarretará qualquer procedimento disciplinar contra o autor da comunicação, nem levará à aplicação de práticas discriminatórias, ou outras medidas que possam ter impacto negativo no denunciante.

5.3 Dados Pessoais

É assegurada a proteção de dados pessoais e informações relativas às participações nos termos do Regulamento (UE) 2016/679.

6 Canais de comunicação

As comunicações de irregularidades poderão ser efetuadas através dos seguintes canais:

- a) Carta por escrito endereçada á área de Compliance da Altice Pay (Avenida Fontes Pereira de Melo n.º 40, 1050-123 Lisboa)
- b) Por e-mail para o endereço compliance@wallet.pt
- c) Comunicação verbal através de marcação de reunião com a área de Compliance da Altice Pay

As comunicações serão encaminhadas para o Conselho de Administração, caso sejam consideradas relevantes.

Para as comunicações que possam entrar em conflito de interesses com a área que procede à análise de irregularidades, as mesmas devem ser encaminhadas para a área de auditoria interna da Altice Pay.

7 Período de Conservação

As participações de irregularidades efetuadas ao abrigo do presente artigo, bem como os relatórios a que elas deem lugar, devem ser conservados em papel ou noutro suporte duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação, pelo prazo de cinco anos.

8 Disposições Finais

8.1 Aprovação

A competência para a aprovação desta Política é do órgão de administração, por proposta da área de gestão de Compliance, Controlo Interno, Risco, Segurança e Fraude, após parecer prévio do órgão de fiscalização.

8.2 Revisão

A presente Política deve ser objeto de revisão bianual, de forma a confirmar a sua adequação ao respetivo enquadramento legal e regulamentar, podendo ser atualizada sempre que se entender apropriado.

8.3 Publicação

Esta Política será divulgada internamente por todos os colaboradores, sendo para tal divulgada no site da instituição em www.wallet.pt, após a sua aprovação.



ANEXO I

