



Política de Comunicação de Irregularidades

Altice Pay

23 de maio de 2025

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
Política de Comunicação de Irregularidades	Compliance, Controlo Interno, Gestão de Risco, Fraude e Segurança	V2	Altice Pay	CA	Maior/2025

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	Relatório Anual de Comunicação de Irregularidades	6
6	Princípios a seguir nas comunicações de irregularidades	6
6.1	Boa-Fé	6
6.2	Não retaliação.....	6
6.3	Dados Pessoais.....	6
7	Canais de comunicação	6
8	Período de Conservação	7
9	Disposições Finais	7
9.1	Aprovação	7
9.2	Revisão.....	7
9.3	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;
- Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2025.

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 o direito ao anonimato do denunciante, 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 da Altice Pay, receber e proceder à análise das comunicações de irregularidades efetuadas por clientes, fornecedores, colaboradores, parceiros ou outras entidades com relação estabelecida com a empresa. Esta responsabilidade é exercida em estreita articulação com o órgão de fiscalização da instituição, ao qual compete acompanhar, supervisionar e emitir pareceres sobre a execução e a evolução do presente procedimento. Esta colaboração visa assegurar que todas as participações são devidamente tratadas, que são adotadas as medidas consideradas adequadas e que o processo decorre com rigor, imparcialidade e em linha com os princípios de boa governação e controlo interno.

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

4.2 Registo e tratamento de Irregularidades

A área de Compliance efetua o registo das participações, utilizando a tabela constante no Anexo I, sendo estas comunicações remetidas ao Conselho de Administração com periodicidade 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 procedimento de análise deve ser concluído no prazo máximo de três meses a contar da receção da denúncia, podendo este prazo ser prorrogado em circunstâncias excecionais, devidamente fundamentadas.

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

5 Relatório Anual de Comunicação de Irregularidades

Anualmente, com base nos registos e nas análises realizadas ao longo do período, a área de Compliance elabora um relatório devidamente fundamentado, com foco nas comunicações de irregularidades recebidas.

O documento inclui uma descrição sumária das participações registadas, conjuntamente com as medidas implementadas em resposta. Quando aplicável, apresenta igualmente a fundamentação para a decisão de não adoção de medidas.

Para cumprimento do disposto na Lei n.º 83/2017, do Banco de Portugal, o relatório integra ainda as comunicações relativas a eventuais infrações à Lei de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (BC/FT).

6 Princípios a seguir nas comunicações de irregularidades

6.1 Boa-Fé

Todas as comunicações devem ser devidamente fundamentadas e cumprir o princípio 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.

6.2 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.

6.3 Dados Pessoais

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

7 Canais de comunicação

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

- a) Carta por escrito endereçada à 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 sempre que, após análise preliminar, a área de Compliance considere que a denúncia tem fundamento ou relevância material.

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.

8 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.

9 Disposições Finais

9.1 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.

9.2 Revisão

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

9.3 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



nota interna

ANEXO II

PARECER DO FISCAL ÚNICO

**À Atenção do
Conselho de Administração da
Altice Pay, S.A.
Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40
1069-300 Lisboa**

Exmos. Senhores,

Na sequência da Vossa solicitação de Parecer do Fiscal Único da Altice Pay, S.A. ("Altice Pay"), tendo em consideração o previsto no Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal, de 15 de julho de 2020, e respetivas alterações posteriores, no Decreto-Lei n.º 298/92, Decreto-Lei n.º 91/2018, Lei 83/2017 de 18 de agosto, Aviso n.º 1/2022 do Banco de Portugal e Aviso n.º 2/2021 do Banco de Portugal, relativamente à revisão da "Política de Comunicação de Irregularidades", datada de 23 de maio de 2025, da Altice Pay, vimos através deste documento emitir o nosso Parecer.

Os principais procedimentos efetuados foram os seguintes:

- i) revisão e discussão com os responsáveis da Altice Pay sobre o conteúdo da "Política de Comunicação de Irregularidades", datada de 23 de maio de 2025;
- ii) análise de acordo com o previsto no artigo 35.º do Aviso n.º 3/2020, de 15 de julho de 2020, emitido pelo Banco de Portugal, e respetivas alterações posteriores;
- iii) análise de acordo com o previsto nos artigos 17.º do Aviso n.º 1/2022, de 6 de junho de 2022, emitido pelo Banco de Portugal;
- iv) análise de acordo com o previsto nos artigos 20.º da Lei 83/2017, de 18 de agosto de 2017, emitido pela Assembleia da República; e



- v) obtenção de informação e esclarecimentos sobre o conteúdo do documento.

De acordo com a análise efetuada, concluímos que o documento responde às obrigações que enumerámos anteriormente.

Neste âmbito, consideramos relevante que a Sociedade detalhe em manuais internos os processos descritos na Política, nomeadamente quanto aos procedimentos e controlos que devem ser implementados para operacionalizar totalmente a Política.

Adicionalmente, recordamos que a Política deve ser atualizada no seu site assim que for aprovada em reunião do Conselho de Administração, de acordo com o previsto no artigo 35.º n.º 5 do Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal, e respetivas alterações posteriores.

Nestas circunstâncias, e para efeitos dos termos previstos no primeiro parágrafo deste Parecer, não vemos impedimento à atualização da “Política de Comunicação de Irregularidades” pela Altice Pay.

Com os melhores cumprimentos,

5 de junho de 2025



Fiscal Único

Baker Tilly, PG e Associado, SROC, Lda.

Representada por Paulo Jorge Duarte Gil Galvão André – ROC 979