



eUPAGO

INSTITUIÇÃO DE
PAGAMENTO

CÓDIGO DE CONDUTA

Versão 1

ÍNDICE

Mensagem dos Gerentes

CAPÍTULO 1

Artigo 1º | Objecto

Artigo 2º | Âmbito

Artigo 3º | Objectivo

CAPÍTULO 2

Artigo 4º | Missão

Artigo 5º | Valores

Artigo 6º | Princípios de actuação

CAPÍTULO 3

Artigo 7º | Relação com os clientes

Artigo 8º | Relação com os colaboradores

Artigo 9º | Relação com as autoridades

Artigo 10º | Relação com os parceiros e fornecedores

Artigo 11º | Relação com a concorrência

Artigo 12º | Relação com as comunidades locais e sociedade em geral

CAPÍTULO 4

Artigo 13º | Conflito de interesses

Artigo 14º | Conflito de deveres

Artigo 15º | Protecção de dados pessoais

Artigo 16º | Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

Artigo 17º | Fiscalidade

Artigo 18º | Informação e publicidade

Artigo 19º | Propriedade intelectual de terceiros

Artigo 20º | Segurança dos sistemas de informação

Artigo 21º | Responsabilidade social

CAPÍTULO 5

Artigo 22º | Deveres gerais de conduta

Artigo 23º | Conhecimento e cumprimento da legislação, regulamentos e normativos

Artigo 24º | Sigilo e informação privilegiada

Artigo 25º | Regras de utilização das redes sociais



Artigo 26º | Comunicação de situações anómalas

Artigo 27º | Ofertas

Artigo 28º | Protecção do património

CAPÍTULO 6

Artigo 29º | Compromisso com o código de conduta

Artigo 30º | Órgão interno de acompanhamento

CAPÍTULO 7

Artigo 31º | Divulgação e publicitação

Artigo 32º | Duração e entrada em Vigor

Artigo 33º | Revisões e alterações

Mensagem dos Gerentes

A Eupago é uma empresa criada em 2014 que presta serviços de pagamento em Portugal e que tem clientes em toda a Europa.

A Eupago pretende, através da sua acção contribuir para o desenvolvimento dos negócios dos seus clientes e da economia

A sua atuação assenta num conjunto sólido de valores que estão presentes desde a sua génese e que fazem parte da sua natureza tais como: a confiança, a legalidade, a transparência, a integridade e honestidade, que lhe possibilitam manter um crescimento sustentável.

O presente Código de Conduta materializa estes princípios de actuação e determina a forma de relacionamento entre a empresa, os seus clientes, os seus colaboradores, os seus órgãos sociais e restante sociedade.

José Leandro Veiga

Telmo Santos

CAPÍTULO 1

Artigo 1º | Objecto

1. O presente Código de Conduta, doravante designado por Código, estabelece os valores e os princípios éticos e deontológicos fundamentais que regem a actividade da Eupago, bem como as normas de conduta que devem ser observadas por todos os colaboradores no exercício das suas actividades.

Artigo 2º | Âmbito

- 1. O presente Código aplica-se à empresa Eupago.**
- 2. Para os efeitos deste Código, entende-se por colaboradores:**
 - a) os membros dos órgãos sociais e estatutários da Eupago;**
 - b) os trabalhadores com vínculo laboral temporário, a termo ou por tempo indeterminado;**
 - c) os trabalhadores em regime de prestação de serviços;**
 - d) os procuradores, os representantes, os consultores e/ou qualquer pessoa singular que, em qualquer circunstância, actue em representação da Eupago, seja ou não em regime exclusivo, permanente ou temporário;**
 - e) os colaboradores ao serviço de terceiros que sejam contratados ou subcontratados pela Eupago e/ou que actuem em seu nome e/ou em sua representação.**

Artigo 3º | Objectivo

- 1. As normas apresentadas neste Código visam:**
 - a) consolidar a cultura de integridade na Eupago;**
 - b) divulgar os valores e princípios pelos quais a Eupago rege as suas actividades, aumentando a transparência da sua actuação;**
 - c) contribuir para a consolidação de uma cultura de conformidade legal e regulamentar, rigor e competência, tendo como objectivo alcançar a excelência e a eficiência económica, financeira, social e ambiental, pela adopção das melhores práticas bancárias do setor.**
- 2. Entre outros, são partes interessadas para efeitos do presente Código os sócios, os Colaboradores, os Clientes, os Parceiros, os Fornecedores e as Entidades de Supervisão.**

CAPÍTULO 2

Artigo 4º | Missão

A Eupago, empresa que actua no mercado de serviços de pagamento, tem como missão a disponibilização, aos nossos clientes, dos meios de pagamento necessários ao desenvolvimento dos seus negócios, da economia e dos seus colaboradores

Artigo 5º | Valores

No exercício das suas funções, as pessoas indicadas no artigo 2º devem agir tendo presentes os seguintes valores:

- a. confiança
- b. legalidade
- c. transparência
- d. integridade e honestidade

Artigo 6º | Princípios de actuação

A Eupago rege a sua actividade pelos seguintes princípios:

1. da Solidariedade,
2. da Conduta Ética,,
3. da Sustentabilidade,
4. da Igualdade de Oportunidade e de Não Discriminação,
5. da Transparência na Informação,
6. da Conformidade Legal, Regulamentar e das Normas de Conduta,
7. da Prudência na Gestão de Riscos.

CAPÍTULO 3

Artigo 7º | Relação com os clientes

1. A defesa dos interesses dos Clientes assenta nas melhores práticas de mercado e implica o cumprimento das seguintes orientações:

a) conhecer os Clientes, no que respeita à sua situação, necessidades e perfil de risco, assegurando que as informações por eles prestadas estão devidamente protegidas e salvaguardadas;

b) esclarecer os Clientes, prestando-lhes informação completa, verdadeira, actual, clara e objectiva sobre serviços da Eupago;

c) executar, com celeridade, responsabilidade e respeito absoluto pelos interesses dos Clientes, as suas instruções, assegurando que correspondem à sua vontade expressa de forma livre, sem prejuízo de se garantir, sempre e em qualquer circunstância, o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais;

d) diligenciar para que a prestação de informação a Clientes, sobre os serviços, seja efectuada em termos adequados às suas características, necessidades e perfil de risco, sem prejuízo do disposto no número anterior;

e) melhorar continuamente o desempenho, assim como a qualidade dos seus serviços;

f) acolher as reclamações e as sugestões dos Clientes, submetendo-as a análise e a tratamento diligentes, isentos e equitativos, reconhecendo a sua importância numa perspectiva de melhoria contínua de processos e de procedimentos de actuação.

2. Os Clientes podem apresentar todas as suas sugestões, pedidos, esclarecimentos e/ou reclamações através do email geral@eupago.pt.

3. A Eupago disponibiliza, nos termos da lei, o Livro de Reclamações, bem como da possibilidade de aceder à Entidade de Resolução Alternativa de Litígios,

Artigo 8º | Relação com os colaboradores

1. Nas relações com os Colaboradores, a Eupago segue as seguintes directrizes:

a) promover a coesão e a confiança orientando as equipas para trabalhar para um objectivo comum;

b) incentivar e apoiar os Colaboradores no desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuo das suas competências e qualificações para potenciar melhorias ao nível do seu contributo para a organização, em termos do seu desempenho e desenvolvimento profissional;

c) proporcionar as melhores oportunidades de desenvolvimento profissional, actuando com transparência nas relações com os Colaboradores e no rigoroso cumprimento do princípio da igualdade de oportunidades e de não discriminação;

d) respeitar todos os direitos dos Colaboradores consagrados na Constituição e na Lei.

2. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores da Eupago abstêm-se de praticar qualquer tipo de discriminação ou assédio, nomeadamente, com base na raça, sexo, idade, orientação sexual, religião, filiação sindical ou convicções ideológicas.

3. O assédio sexual é inaceitável, despropositado e ofensivo para o destinatário se:

- a) gerar uma reação de rejeição ou de submissão de uma pessoa a tal conduta vinda quer do empregador quer do colaborador (incluindo superiores ou colegas);
- b) for usada explícita ou implicitamente como fundamento de uma decisão que vai afectar o acesso dessa pessoa ao emprego, à continuidade no emprego, à promoção, ao salário ou a qualquer outra decisão respeitante ao emprego;
- c) tal conduta gerar um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou humilhante para o destinatário.

Artigo 9º | Relação com as autoridades

1. Nas relações com as Entidades Reguladoras, com os Tribunais, com as Autoridades Judiciárias, com os órgãos de Polícia Criminal e com a Administração Fiscal, a Eupago e, em especial, os seus Colaboradores devem, de acordo com a sua função, competências e esfera de responsabilidade, colaborar activamente e prestar toda a informação exigível.
2. Os Colaboradores devem actuar com integridade e diligência no âmbito destes processos, disponibilizando os dados e a informação relevante de forma atempada, observando o dever de sigilo.

Artigo 10º | Relação com os parceiros e fornecedores

1. Nas relações com Parceiros e Fornecedores de bens ou serviços, dever-se-á:
 - a) obedecer aos princípios da boa fé, bem como aos valores e princípios estabelecidos no presente Código;
 - b) adoptar processos e procedimentos de contratação transparentes, rigorosos e objectivos, respeitando os critérios definidos nos respectivos cadernos de encargos ou documento equivalente.

Artigo 11º | Relação com a concorrência

Nas relações com as Entidades Concorrentes agir-se-á de acordo com princípios de integridade e lealdade e no estrito cumprimento da legislação e da regulamentação aplicáveis, adoptando praticas de negócio que respeitam as regras de mercado e a actuação dos Concorrentes.

Artigo 12º | Relação com as comunidades locais e sociedade em geral

- Nas relações com as Comunidades Locais e a Sociedade em geral, dever-se-á:
- a) fomentar o envolvimento da Eupago com as Comunidades Locais, no sentido de promover o desenvolvimento local e a aplicação dos Valores e Princípios previstos neste Código;

- b) valorizar o contributo dos projectos e iniciativas locais envolvendo a empresa com as Instituições Públicas e Privadas Locais;
- c) promover parcerias para desenvolver soluções inovadoras que, numa perspectiva de longo prazo, contribuam para a sustentabilidade da Sociedade.

CAPÍTULO 4

Artigo 13º | Conflito de interesses

1. A Eupago tem uma Política de Prevenção de Conflito de Interesses que é aplicada transversalmente a toda a empresa.
2. Nesse contexto, os Colaboradores não podem:
 - a) proferir decisões e/ou participar e/ou intervir em deliberações das quais possa resultar benefício ou prejuízo, directo ou indirecto, financeiro ou de qualquer outra natureza para os próprios ou para pessoas ou entidades com eles relacionadas, conforme definidas na referida Política.
 - b) participar nos procedimentos que antecedam as decisões referidas na alínea anterior e não podem igualmente ter acesso a qualquer informação relativa aos mesmos antes que estejam encerrados e as decisões finais tomadas.

Artigo 14º | Conflito de deveres

Sempre que um Colaborador seja confrontado com uma ordem de um seu superior hierárquico que conflitue com qualquer disposição normativa, legal, regulamentar e/ou interna, em vigor na Instituição, deverá, de imediato, comunicar a existência desse conflito e, caso permaneça a ordem conflituante, abster-se de praticá-la, comunicando-o ao Director de Compliance.

Artigo 15º | Protecção de dados pessoais

A Eupago, assume os seguintes deveres e práticas:

- a) a recolha de dados apenas é efectuada para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, sendo que, em qualquer circunstância, os dados pessoais recolhidos serão sempre adequados, pertinentes e limitados ao estritamente necessário para o cumprimento das referidas finalidades;

b) o seu tratamento é efectuado de forma lícita, leal e transparente em relação ao respectivo titular, não podendo ser tratados de forma incompatível com as finalidades para as quais foram recolhidos;

c) os dados pessoais devem ser exactos e deverão ser actualizados pelo seu titular sempre que necessário, devendo ser tomadas todas as medidas adequadas para que os dados inexactos sejam apagados ou rectificadas sem demora.

d) a conservação dos dados pessoais deve ser efectuada de forma a que permita a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período necessário para a prossecução das finalidades para as quais são tratados;

e) no tratamento dos dados pessoais deve ser garantida a sua segurança, incluindo a protecção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental;

f) os Colaboradores autorizados a tratar dados pessoais devem respeitar a confidencialidade e integridade desses dados, tendo uma responsabilidade acrescida na protecção dessa informação, só podendo e devendo tratar os dados para efeitos de cumprimento de obrigações de natureza laboral, comercial, fiscal, legal ou regulamentar da Eupago e/ou para dar cumprimento a instruções e/ou pedidos legítimos dos titulares dos dados.

Artigo 16º | Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

1. A Eupago actua, nos termos do disposto na lei e na regulamentação, com vista a prevenir e combater a utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

2. A Eupago dispõe de um Manual de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo aplicável transversalmente e a cuja observância todos os Colaboradores estão obrigados, contendo todos os procedimentos e caminhos a serem adoptados com vista a dar cumprimento aos deveres consagrados na lei e na regulamentação, designadamente em sede de comunicar às autoridades competentes a realização de operações que suscitem suspeitas.

3. Os Colaboradores estão pois e na observância rigorosa daquele Manual aptos a detectar situações que potencialmente possam configurar branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e informar os respectivos superiores hierárquicos sobre as operações realizadas e/ou a realizar que, pela sua natureza, montante e/ou características, possam indiciar a utilização de valores provenientes de actividades ilícitas.

Artigo 17º | Fiscalidade

Os serviços prestados aos Clientes, deverão respeitar integralmente o disposto na lei e na regulamentação em vigor em matéria tributária.

Artigo 18º | Informação e publicidade

- 1. A Eupago disponibiliza informação sobre o desempenho da sua actividade de acordo com os princípios da conduta ética e da transparência.**
- 2. A informação relacionada com os serviços disponibilizados pela Eupago é factual, imparcial, clara e transparente, sendo elaborada e publicitada de forma que possa ser facilmente entendida pelo Cliente, visando e privilegiando a tomada de decisões esclarecidas.**

Artigo 19º | Propriedade intelectual de terceiros

A Eupago garante que os projectos, programas, sistemas e outros trabalhos sujeitos a propriedade intelectual que lhe sejam confiados são tratados com confidencialidade.

Artigo 20º | Segurança dos sistemas de informação

Em sede de protecção e preservação da segurança dos sistemas de informação da Eupago, os Colaboradores devem:

- a) conhecer e cumprir as normas relativas à utilização de meios informáticos;**
- b) não partilhar os seus dados de acesso, uma vez que os mesmos são considerados pessoais e intransmissíveis;**
- c) alterar a sua password ou solicitar a sua alteração sempre que considerarem que a mesma foi utilizada indevidamente ou é do conhecimento de terceiros;**
- d) respeitar os níveis de acesso à informação conferidos aos Colaboradores, que estão relacionados com a complexidade e abrangência das funções exercidas;**
- e) não adoptar comportamentos que possam colocar em risco a segurança e o bom funcionamento dos sistemas de informação;**
- f) utilizar com zelo e responsabilidade os sistemas de informação e equipamentos associados que lhes sejam disponibilizados.**

Artigo 21º | Responsabilidade social

A Eupago, enquanto empresa socialmente responsável, procura contribuir para o desenvolvimento sustentável respeitando os princípios de actuação que adopta no decorrer da sua actividade, de forma a criar valor a longo prazo para si própria, para os seus Colaboradores, para os seus Clientes e para as Comunidades em que está inserida.

CAPÍTULO 5

Artigo 22º | Deveres gerais de conduta

1. Os Colaboradores deverão assumir, como padrões de comportamento a adoptar em todas as situações profissionais, os valores da lealdade, da integridade e da honestidade.
2. No desempenho das suas funções profissionais, os Colaboradores devem cumprir com zelo, ordem, diligência e competência profissional as responsabilidades que lhes estejam atribuídas, cumprindo os deveres consagrados na legislação aplicável designadamente no Regime Geral de Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), nas Guidelines da EBA e na Legislação laboral
3. O exercício das funções de cada Colaborador deverá garantir aos seus Clientes uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações apresentadas.
4. A apresentação pessoal dos Colaboradores deve ser cuidada e profissional, constituindo um factor determinante na imagem e credibilidade da Eupago, sendo especialmente relevante nos Colaboradores que exercem funções de elevada responsabilidade e/ou que contactam directamente com os Clientes e com o público em geral.

Artigo 23º | Conhecimento e cumprimento da legislação, regulamentos e normativos

Os Colaboradores devem conhecer, compreender e cumprir as Políticas, Normas, Processos, Procedimentos e outros Regulamentos Internos em vigor na Eupago, bem como conhecer e cumprir os normativos legais e/ou regulamentares que se apliquem às funções que exercem, de forma a garantir uma prestação de serviço informada e de qualidade aos Clientes.

Artigo 24º | Sigilo e informação privilegiada

1. Sem prejuízo das normas relativas ao dever de segredo bancário, a informação a que os Colaboradores têm acesso no âmbito das suas funções, bem como os assuntos relacionados com a Eupago que não sejam do domínio público, não podem ser divulgadas a terceiros ou utilizadas em benefício próprio ou de outrem, por constituir informação confidencial.
2. Para manter o sigilo e confidencialidade sobre tais dados e informações, os Colaboradores, devem:

- a) aceder apenas à informação para a qual estão autorizados ou de que necessitam no âmbito do desenvolvimento das suas funções;
- b) facilitar o acesso à informação apenas aos Colegas que dela necessitam ou que estão autorizados a aceder à mesma no âmbito das funções e responsabilidades que lhes estão atribuídas;
- c) reservar e proteger a informação que seja transmitida a terceiros, à excepção dos que estejam vinculados por acordos de confidencialidade ou outros instrumentos de protecção da informação e na medida em que o estejam;
- d) partilhar informação externamente apenas por quem tenha formalmente atribuída essa responsabilidade ou mediante autorização expressa de quem tenha poderes para o efeito, não podendo partilhar informação confidencial em contexto formal ou informal, reuniões com terceiros, seminários, conferências, ambiente familiar ou outros contextos;
- e) abster-se em absoluto de recomendar, aconselhar ou desaconselhar operações financeiras ou outras directamente relacionadas com a sua actividade, em virtude do conhecimento privilegiado que obtenha sobre circunstâncias relevantes para a mesma, não podendo igualmente usá-lo em seu próprio benefício.

Artigo 25º | Regras de utilização das redes sociais

1. Os Colaboradores deverão, no que se refere à utilização de redes sociais e por forma a proteger a Eupago de potenciais efeitos adversos, obedecer às seguintes regras de conduta:

- a) abster-se de realizar publicações durante o horário de trabalho, utilizando dispositivos próprios, excepto se essa actividade fizer parte das suas funções;
- b) reflectir, antes de publicar, sobre o conteúdo das publicações que pretende fazer e o impacto das mesmas a nível profissional e da imagem da Eupago;
- c) não publicar informação confidencial e/ou interna da empresa, respeitando o sigilo profissional;
- d) assumir um comportamento de honestidade e respeito, opondo-se à discriminação, designadamente e entre outros factores, em função de origem, etnia, cor, raça, credo, sexo, género e/ou convicções políticas;
- e) respeitar os direitos de autor, marcas e publicidades que protegem conteúdos;
- f) utilizar linguagem adequada e apropriada;
- g) zelar pela sua imagem e pela imagem da empresa, não publicando mensagens que possam ser consideradas ofensivas, difamatórias ou falsas e que instiguem à violência.

2. Sem prejuízo do respeito que é devido ao direito constitucional de liberdade de expressão o disposto nas alíneas b) a g) do número anterior aplica-se às publicações que o Colaborador efectuar fora do seu horário de trabalho, as quais, sendo pessoais

e da sua exclusiva responsabilidade, sempre poderão ter impacto na imagem da Eupago.

Artigo 26º | Comunicação de situações anómalas

- 1. Os Colaboradores que se confrontem com situações anómalas devem reportá-las de imediato.**
- 2. São situações anómalas, para efeitos do número anterior, todo e qualquer facto e toda e qualquer situação que constitua uma violação do disposto no presente Código.**
- 3. A comunicação de situações anómalas deve pautar-se por um comportamento responsável, devendo da mesma constar a identificação do Colaborador que a reporta e a necessária e devida fundamentação do facto reportado.**
- 4. O reporte deverá ser efectuado através de mensagem de correio electrónico para o endereço compliance@eupago.pt ao qual só acede o director do departamento.**
- 5. A Eupago assegura a confidencialidade das mensagens recebidas na caixa de correio indicada no número anterior.**
- 6. O Departamento de Compliance, que é o órgão interno responsável por analisar e dar seguimento às situações anómalas detectadas e reportadas, está obrigado ao dever de confidencialidade de qualquer comunicação.**
- 7. As comunicações efectuadas não podem ser utilizadas em qualquer circunstância para efeitos de natureza laboral, designadamente para instruir processos disciplinares, retaliar e/ou discriminar o Colaborador que a enviou.**

Artigo 27º | Ofertas

- 1. No âmbito da sua actividade profissional, os colaboradores deverão apenas aceitar ou oferecer presentes que possam ser enquadrados em condutas e práticas adequadas e sejam conformes aos usos e costumes e aceites socialmente ou que estejam previstos em políticas de pessoal ou de incentivos aplicáveis.**

Artigo 28º | Protecção do património

- 1. Os activos da Eupago devem ser aplicados exclusivamente no âmbito das suas actividades empresariais e para a prossecução da sua missão, pelo que a sua utilização para fins pessoais, deverá ser expressamente autorizada.**
- 2. Os activos da Eupago e que integram o seu património incluem, mas não se limitam, a tempo de trabalho, equipamentos, sistemas de comunicação e informação, software, frota automóvel, material de escritório, informação de gestão, entre outros recursos.**

3. As políticas, procedimentos, metodologias de trabalho, instruções de trabalho, bases de dados, projectos internos e conhecimento desenvolvidos no âmbito da Eupago são, igualmente, parte integrante do seu património.
4. A protecção e a conservação do património físico e intelectual fazem parte das responsabilidades dos Colaboradores, devendo estes promover o uso eficiente desses recursos e não permitir a sua utilização abusiva por Terceiros.
5. Os Colaboradores devem ainda respeitar e fazer respeitar a Terceiros, todas as normas internas relacionadas com acessos físicos e/ou digitais.

CAPÍTULO 6

Artigo 29º | Compromisso com o código de conduta

1. O Código de Conduta representa o compromisso da Eupago e dos seus Colaboradores com a ética e a integridade, vinculando os mesmos aos padrões de conduta que nele constam.
2. A aceitação formal deste documento materializa o compromisso ético de cada pessoa, sendo que a mera circunstância de não ter havido uma qualquer vinculação formal ao documento não isenta o Colaborador do seu cumprimento enquanto mantiver o seu vínculo com a Eupago.

Artigo 30º | Órgão interno de acompanhamento

1. O órgão interno de acompanhamento do Código de Conduta é o Departamento de Compliance.
2. O Departamento de Compliance tem um canal de comunicação próprio e que funciona através do seguinte endereço de correio electrónico compliance@eupago.pt.
3. Através deste canal de comunicação poderá o Departamento de Compliance ser consultado por qualquer Colaborador ou Terceiro sobre a matéria regulada neste Código.
4. Apenas o Departamento de Compliance acede à informação e às comunicações recebidas naquele endereço, estando, qualquer um dos seus membros, obrigados ao dever de confidencialidade.

CAPÍTULO 7

Artigo 31º | Divulgação e publicitação

O Código será publicado e divulgado, internamente e externamente, no sítio de internet da Eupago, em www.eupago.pt

Artigo 32º | Duração e entrada em Vigor

O Código entra em vigor na data da sua publicação e tem duração indeterminada.

Artigo 33º | Revisões e alterações

- 1. Compete à Direcção efectuar, periodicamente, a revisão do Código.**
- 2. Toda e qualquer alteração ao Código será obrigatória e exclusivamente efectuada e aprovada pela Direcção, precedida de parecer do Departamento de Compliance.**