

Código de Conduta da Payshop

Janeiro de 2026

Versão 1.1



	Responsável	Data
Elaborado por:	Função de <i>Compliance</i> (CPL)	05/01/2026
Verificado por:	Função de Gestão de Riscos (RIO) Direção de <i>Compliance</i> , Risco e Controlo de Informação (CRC)	14/01/2026
Apreciado por:	Conselho Fiscal (CF)	20/01/2026
Aprovado por:	Conselho de Administração (CA)	30/01/2026

Controlo de versões

Versão	Data	Editor	Aprovador	Data entrada em vigor	Observações
1.0	23/01/2024	Direção de <i>Compliance</i> , Risco e Controlo de Informação (CRC)	Conselho de Administração (CA)	23/01/2024	Versão inicial
1.1	30/01/2026	Direção de <i>Compliance</i> , Risco e Controlo de Informação (CRC)	Conselho de Administração (CA)	30/01/2026	Revisão bienal conforme normativo. Sem alterações substantivas.

Índice

1	Preâmbulo	5
2	Disposições Gerais	7
2.1	ÂMBITO	7
2.2	OBJETIVOS	7
2.3	DESTINATÁRIOS(AS)	7
3	Deveres de Conduta.....	8
3.1	DEVERES RELATIVOS A COLABORADORES, ACIONISTAS, CONCORRENTES E COMUNIDADE	9
3.2	RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E DE FISCALIZAÇÃO	9
3.3	PARTES RELACIONADAS	10
3.4	RELAÇÕES COM CLIENTES	10
3.5	QUALIDADE E SEGURANÇA DOS PRODUTOS	10
3.6	INFORMAÇÃO AOS CLIENTES	10
3.7	RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES	11
3.8	RELAÇÕES COM FORNECEDORES	11
3.9	RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES DE SUPERVISÃO	12
3.10	PRÁTICAS DE NEGÓCIO EM RESPEITO DA LEI E DA REGULAÇÃO	12
4	Normas de Atuação.....	13
4.1	PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO	13
4.2	PROIBIÇÃO DE PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO E SUBORNO E INFLUÊNCIAS EXTERNAS ...	13
4.3	INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA	14
4.4	CONFLITO DE INTERESSES	15
4.5	LIBERALIDADES, OFERTAS E BENEFÍCIOS.....	15
4.6	TRANSAÇÕES PARTICULARES	16
4.7	ACUMULAÇÃO DE FUNÇÕES OU NOVAS OCUPAÇÕES.....	16
4.8	RELAÇÕES COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL E OUTRAS ENTIDADES EXTERNAS E UTILIZAÇÃO DE REDES SOCIAIS.....	17
4.9	PRÁTICAS DE MARKETING E PUBLICIDADE	17
4.10	DEVER DE SEGREDO E CONFIDENCIALIDADE	18
4.11	DIVULGAÇÃO E FIABILIDADE DA INFORMAÇÃO	18
4.12	SUPORTES DE INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS	18
5	Canal de Participação de Irregularidades	20

5.1	PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES	20
6	Disposições Finais	21
6.1	DIVULGAÇÃO.....	21
6.2	ATUALIZAÇÃO	21
6.3	FORMAÇÃO	21
6.4	CONSEQUÊNCIAS DO INCUMPRIMENTO	21
6.5	ACOMPANHAMENTO	22

1 Preâmbulo

O presente Código de Conduta deve ser lido em conjugação com o Código de Ética do Grupo CTT. Estes dois documentos em conjunto contêm os valores fundamentais do Grupo CTT e as diretrizes a observar por todos(as) os(as) Colaboradores(as), incluindo membros dos órgãos sociais, independentemente do respetivo vínculo contratual, diariamente nas suas atividades, bem como pelos parceiros e fornecedores.

O Código de Conduta complementa o Código de Ética do Grupo CTT, contendo normas específicas aplicáveis à atividade das instituições de pagamento. Constitui um importante instrumento de determinação das normas de comportamento que devem pautar a atuação de todos(as) os(as) Colaboradores(as), refletindo-os nas relações que estabelecem entre si e com terceiros, em particular as relações de trabalho com colegas, clientes, reguladores, parceiros, fornecedores, e com a generalidade da comunidade.

Adicionalmente, parceiros e fornecedores deverão ter em consideração, no cumprimento dos contratos que celebrem com a Payshop, bem como no âmbito de quaisquer outras relações, os princípios e normas de comportamento que lhes sejam aplicáveis.

A elaboração do Código de Conduta da Payshop tomou em conta as regras e procedimentos a adotar no âmbito da Prevenção da Corrupção e da Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.

Os comportamentos que violem as normas, os valores e os padrões de conduta ética e de gestão de risco adotados na Payshop, serão penalizados nos termos previstos no presente Código.

A Função de *Compliance* é competente para o esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre a aplicação do presente Código.

A Payshop promove uma cultura de transparência e encoraja os(as) Colaboradores(as) a comunicarem à Função de *Compliance* da Payshop (compliance@payshop.pt) situações que possam indiciar a violação do presente Código.

2 Disposições Gerais

2.1 ÂMBITO

O Código de Conduta da Payshop consagra as normas de conduta profissional a observar por todos(as) os(as) Colaboradores(as), independentemente do respetivo vínculo contratual, parceiros e fornecedores, no exercício das respetivas atividades, privilegiando a observância de uma permanente conduta de total transparência e responsabilidade social e ambiental, em harmonia com o disposto no Código de Ética do Grupo CTT.

O Código de Conduta da Payshop deve ainda constituir um dos pilares para a prevenção e mitigação do erro e do risco de fraude.

2.2 OBJETIVOS

O Código de Conduta tem como objetivos:

- a) Fixar e divulgar as normas de conduta em vigor na Payshop, contribuindo para a promoção de uma cultura organizacional comum;
- b) Estabelecer elevados padrões de ética e conduta junto de todos(as) os(as) Colaboradores(as) a observar de forma contínua e escrupulosa.

2.3 DESTINATÁRIOS(AS)

O presente Código é aplicável a todos(as) os(as) Colaboradores(as) da Payshop, independentemente do respetivo vínculo contratual.

O sucesso e a adequada aplicação do Código de Conduta, depende, em particular, dos Dirigentes e dos(as) Colaboradores(as) com Funções de Chefia que, para além de uma atuação exemplar no que respeita à aplicação e promoção dos princípios e valores estabelecidos no presente documento e para além dos aqui vinculados, devem assumir um papel crucial na promoção e divulgação da cultura ética da organização.

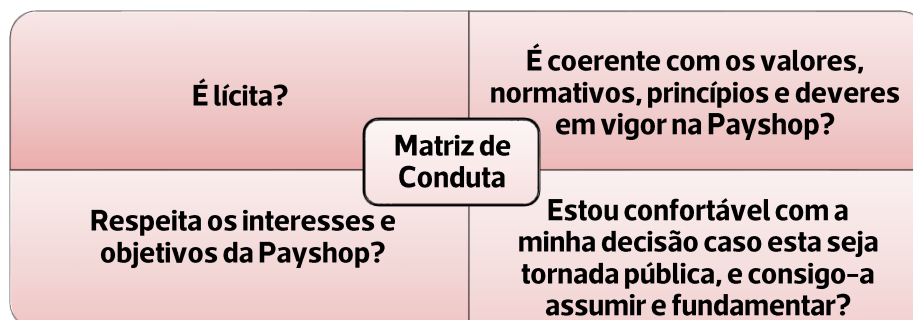
3 Deveres de Conduta

A atividade da Payshop e dos respetivos(as) Colaboradores(as), independentemente do respetivo vínculo contratual, rege-se pelos seguintes **princípios**:

1. Conduta profissional responsável e prudente, pautada por elevados padrões de exigência ética, quer no seio da Payshop, quer nas relações estabelecidas com terceiros;
2. Respeito por uma cultura de risco sólida, responsável e prudente;
3. Adoção de comportamentos consonantes com os níveis de tolerância ao risco definidos pela Payshop;
4. Respeito por todos(as) os(as) Colaboradores(as) e promoção da diversidade;
5. Lealdade entre todos(as) os(as) Colaboradores(as) e destes quanto à Payshop, segundo as regras internas estabelecidas, salvaguardando a sua credibilidade, boa imagem e prestígio;
6. Respeito pela Lei - cumprimento da legislação, regulamentação, orientações e normativos internos;
7. Tratamento idóneo dos clientes;
8. Integridade, cuidado e diligência no desenvolvimento da atividade;
9. Cooperação com as entidades a quem, nos termos da lei, seja devida.

O ponto 3. apresenta os Deveres de Conduta da Payshop e/ou dos(as) seus(suas) Colaboradores(as), conforme aplicável, para com os diversos *stakeholders*.

Na Payshop é esperado que todos(as) os(as) Colaboradores(as) atuem observando os mais elevados padrões de diligência, competência técnica, ética, lealdade e transparência. Sempre que confrontado com uma situação que lhe coloque dúvidas no plano ético ou de conduta, o(a) Colaborador(a) deve interrogar-se nos seguintes termos:



Se a resposta a alguma destas perguntas for "Não" ou "Talvez", o (a) Colaborador(a) deve abster-se de atuar e questionar a Função de *Compliance*.

3.1 DEVERES RELATIVOS A COLABORADORES, ACIONISTAS, CONCORRENTES E COMUNIDADE

Os deveres relativos a Colaboradores, Acionistas, Concorrentes e Comunidade constam do Código de Ética do Grupo CTT.

Adicionalmente, os colaboradores são regularmente informados sobre o nível de tolerância ao risco da instituição, e deverão adotar comportamentos consonantes com os níveis de tolerância ao risco definidos pela instituição.

3.2 RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E DE FISCALIZAÇÃO

O Conselho de Administração e o Conselho Fiscal contribuem para a gestão sã e prudente da Payshop, sendo responsáveis, no âmbito das respetivas competências, por promover a existência, na instituição, de uma cultura organizacional assente nos elevados padrões de exigência ética consagrados neste Código de Conduta, promovendo uma cultura de risco integrada, uma conduta profissional responsável e prudente e que contribua para reforçar os níveis de confiança e reputação da Payshop, quer a nível interno quer nas relações estabelecidas, nomeadamente, com clientes, investidores e autoridades de supervisão, assegurando que também os seus fornecedores de serviços o cumprem.

A administração e fiscalização da Payshop e o exercício de funções de direção devem ser desenvolvidas com rigor, zelo e transparência, estimulando a justiça e a criação de condições de diálogo no seio dos órgãos sociais e dos corpos diretivos, nomeadamente no que respeita a estratégias, objetivos, análise de risco e avaliação de desempenho, e em observância dos padrões de bom governo da Payshop.

O Conselho de Administração age com diligência, lealdade e neutralidade nas relações mantidas com terceiros.

O Conselho de Administração discute regularmente, entre si e com os demais membros da direção de topo, as matérias relacionadas com a conduta e cultura.

O Conselho de Administração promove avaliações periódicas e independentes, a realizar por entidade externa à instituição, relativamente à conduta e valores da instituição, sobre a conduta e valores do próprio órgão de administração e, se aplicável, dos seus comités. Por sua vez, também o Conselho Fiscal promove avaliações periódicas e independentes, a realizar por entidade externa, sobre a conduta e valores do próprio órgão, as quais podem ser desenvolvidas em articulação com as promovidas pelo Conselho de Administração.

O Conselho de Administração da Payshop informa as diferentes unidades de estrutura, através de comunicações regulares, sobre o nível de tolerância ao risco da instituição, adota medidas concretas com vista a promover uma forte consciência, junto de todos os(as) Colaboradores(as) da instituição, de

aversão a níveis de risco que ultrapassem os limites definidos e assegura que todos os(as) Colaboradores(as) conhecem as suas responsabilidades em matéria de tomada e controlo de riscos.

3.3 PARTES RELACIONADAS

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Cumprir as disposições legais e as regras e políticas internas (designadamente em matéria de apreciação, aprovação, controlo e divulgação) aplicáveis a transações com partes relacionadas;
- Assegurar que as transações em que a Payshop participa e que envolvam partes relacionadas são efetuadas em condições de mercado, tendo por base o princípio da plena concorrência, ou seja, as condições acordadas com a parte relacionada devem ser idênticas às que seriam estabelecidas entre entidades independentes, em operações semelhantes, de acordo com a legislação em vigor e cumprindo as melhores práticas de governo das sociedades, de modo a assegurar a transparência e o pleno respeito pelos interesses da Payshop;
- Atuar segundo critérios de objetividade na apreciação, decisão e acompanhamento das transações.

3.4 RELAÇÕES COM CLIENTES

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Proceder nas relações com os clientes com diligência, competência técnica, zelo, neutralidade, lealdade, discrição, transparência e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados, assegurando a absoluta independência dos interesses da Payshop face aos dos seus clientes e dos clientes entre si;
- Assegurar a proteção de todos os ativos cuja gestão ou custódia lhes seja cometida, independentemente de serem da propriedade dos clientes ou da Payshop, conservando os registos e contas necessários para o efeito;
- Executar com rigor as instruções dadas pelos clientes, bem como prestar-lhes os serviços por eles solicitados, de acordo com os normativos internos aplicáveis, cumprindo de forma idónea quaisquer deveres de informação e aconselhamento, em respeito absoluto pelos legítimos interesses dos clientes.

3.5 QUALIDADE E SEGURANÇA DOS PRODUTOS

A Payshop assegura o cumprimento escrupuloso das condições contratuais acordadas, relativamente a cada produto ou serviço prestado.

3.6 INFORMAÇÃO AOS CLIENTES

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Assegurar a prestação de informação completa, verdadeira, atual, clara e objetiva sobre as características dos produtos e serviços oferecidos, incluindo o respetivo preço e outros encargos a suportar pelos clientes;
- É absolutamente vedada a prestação de informações falsas, incompletas, exageradas ou tendenciosas que induzam ou possam induzir os clientes em erro na apreciação dos produtos e serviços, nomeadamente com o propósito da sua comercialização;
- Prestar as informações que lhes sejam solicitadas pelos clientes, quando exigíveis, de forma idónea;
- Assegurar que são prestados aos clientes todos os esclarecimentos e informações necessários para uma tomada de decisão consciente e esclarecida, designadamente quanto à existência de riscos potenciais e respetivas consequências financeiras. Para o efeito, deverá ser tomada em consideração o perfil, o nível de conhecimento, a experiência do cliente, a sua situação financeira e os impactos que nela possam provocar a execução das operações ordenadas ou a prestação dos serviços solicitados, de acordo com o seu perfil de risco;
- Respeitar os interesses dos clientes, evitando a contratação de produtos ou serviços que não correspondam ao seu perfil;
- Assegurar a prestação de serviços ou a venda de produtos no estrito cumprimento dos normativos internos e de acordo com o correspondente enquadramento legal e regulamentar.

3.7 RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Assegurar a todos os clientes o direito de apresentação de reclamações, garantindo que lhes são prestadas respostas objetivas e adequadas, em tempo razoável, tendo por base uma análise minuciosa, fundamentada e rigorosa;
- Respeitar escrupulosamente os mecanismos e procedimentos internos para efeitos de apreciação de reclamações dos clientes em conformidade com a legislação aplicável quanto a esta matéria.

3.8 RELAÇÕES COM FORNECEDORES

Sem prejuízo do disposto no Código de Ética do Grupo CTT:

- A Payshop compromete-se a assegurar que os fornecedores, prestadores de serviços e parceiros promovem uma cultura organizacional assente em padrões de ética equiparáveis aos previstos no Código de Ética dos CTT e no presente Código;

- A todos os fornecedores, prestadores de serviços e parceiros da Payshop são dadas a conhecer as regras constantes do presente Código de Conduta que lhes sejam aplicáveis, devendo comprometer-se, de igual modo, nos respetivos contratos, com o seu cumprimento, ou alternativamente, promovem uma cultura organizacional assente em padrões de ética equiparáveis aos da própria Payshop;
- Quando a natureza das funções subcontractadas o justifique, a Payshop deverá exigir contratualmente que os fornecedores, prestadores de serviços e parceiros assegurem que os(as) Colaboradores(as) alocados ao exercício de funções nessas entidades subscrevem declarações de tomada de conhecimento e vinculação ao presente Código de Conduta.

3.9 RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES DE SUPERVISÃO

A Payshop compromete-se a:

- Colaborar com quaisquer autoridades de supervisão, satisfazendo as solicitações que lhe sejam dirigidas, facilitando o exercício das suas competências;
- Agir com diligência, lealdade, competência, prontidão, neutralidade e transparência nas relações mantidas com quaisquer autoridades de supervisão.

3.10 PRÁTICAS DE NEGÓCIO EM RESPEITO DA LEI E DA REGULAÇÃO

A Payshop compromete-se a assegurar o escrupuloso cumprimento das normas legais e regulamentares, designadamente quanto ao setor financeiro, com destaque para os deveres de informação, não podendo ser praticados quaisquer atos violadores dos normativos aplicáveis.

4 Normas de Atuação

4.1 PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITALS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO¹

A Payshop compromete-se a:

- Promover uma cultura de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo comum a todos(as) os(as) Colaboradores(as), principalmente aqueles cujas funções sejam relevantes para o efeito, sustentada em elevados padrões éticos;
- Garantir o respeito das normas legais e regulamentares, bem como decisões administrativas ou judiciais, adequando as políticas e normas internas aplicáveis à prevenção da fraude, à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais ou do financiamento do terrorismo e à aplicação e execução de medidas restritivas aprovadas pela Organização das Nações Unidas e pela União Europeia;
- Fornecer a todos os(as) Colaboradores(as) formação adequada para efeitos de deteção de operações que possam estar relacionadas com o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo;
- Atuar com particular zelo e diligência na condução dos procedimentos instituídos de identificação, aceitação e conhecimento de clientes e no acompanhamento continuado da relação de negócio, em particular mediante a aplicação escrupulosa dos mecanismos de controlo interno e gestão do risco, analisando as operações realizadas no decurso dessa relação e verificando a existência de quaisquer condutas, atividades ou operações que, à luz de critérios de diligência profissional e indicadores de suspeição divulgados pelas autoridades, sejam consideradas suspeitas de poderem estar relacionadas com atividades criminosas ou relacionadas com o financiamento ao terrorismo, abstendo-se de participar nessas atividades ou recusando-se a realizar essas operações;
- Colaborar com as autoridades e comunicar, nos termos legais, as situações sobre as quais ocorram razões suficientes para suspeitar que os fundos ou outros bens, independentemente do montante ou valor envolvido, provêm de atividades criminosas ou estão relacionados com o financiamento do terrorismo.

4.2 PROIBIÇÃO DE PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO E SUBORNO E INFLUÊNCIAS EXTERNAS²

É proibida a prática de quaisquer condutas que possam corresponder a atos de corrupção, ativa ou passiva, por qualquer meio, diretamente ou por interposta pessoa, solicitando ou aceitando, para si ou

¹ De acordo com a alínea d) do n.º 2 do art.º 13.º da Lei n.º 83/2017 – Estabelece medidas de combate ao BCFT–

² De acordo com o art.º 7.º do Regime Geral da Prevenção da Corrupção, publicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 109-E/2021.

para terceiro, sem que lhe seja devida, vantagem patrimonial ou não patrimonial, ou a sua promessa, para um qualquer ato ou omissão que constitua uma violação dos seus deveres funcionais.

É proibido dar ou prometer dar, aliciar, influenciar ou conceder, por si ou interposta pessoa, qualquer tipo de vantagem patrimonial ou não patrimonial ilegítima a quaisquer autoridades, funcionários públicos, funcionários, membros de órgãos sociais de empresas ou entidades públicas ou privadas, em nome da Payshop.

São proibidas todas as ofertas, promessas de ofertas ou de quaisquer vantagens patrimoniais ou não patrimoniais indevidas, bem como é proibido qualquer ato de aliciamento ou influência a qualquer pessoa singular ou coletiva, aos(as) seus(suas) Colaboradores(as) que possa ser, direta ou indiretamente, entendida como uma oferta feita pela Payshop.

O(A) Colaborador(a) deve atuar em benefício da Payshop de acordo, em exclusivo, com as regras internas estabelecidas, nomeadamente não solicitando ou recebendo instruções de qualquer entidade ou pessoa alheia.

O(A) Colaborador(a) deve dar conhecimento aos/às seus/suas superiores hierárquicos(as) e à Função de *Compliance*, caso tomem conhecimento, no desempenho das suas funções ou por causa delas, de quaisquer tentativas, por parte de entidades ou de terceiros, de influenciar indevidamente os(as) Colaboradores(as).

Em caso de incumprimento das regras acima previstas, e em função da gravidade da situação, podem ser aplicadas as sanções disciplinares previstas no artigo 328.º do Código do Trabalho.

Os crimes de Corrupção e Infrações Conexas são puníveis, consoante o enquadramento legal, com penas de multa e com penas de prisão até 8 anos.

4.3 INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

- Entende-se por informação privilegiada toda a informação não pública que, sendo precisa e dizendo respeito, direta ou indiretamente, a qualquer entidade integrada no Grupo CTT ou a valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros por aquela emitidos, seria idónea, se lhe fosse dada publicidade, para influenciar de maneira sensível o preço desses valores mobiliários, instrumentos financeiros ou dos instrumentos financeiros derivados com eles relacionados, assim como qualquer alteração a informação privilegiada tornada pública.
- É absolutamente proibida a divulgação e/ou a utilização (e em benefício próprio ou de terceiros) de informação a que os(as) Colaboradores(as) tenham acesso no desempenho das suas funções ou por virtude desse desempenho e que não tenha sido tornada pública ou não esteja acessível ao público.
- É proibido a quem tenha acesso a informação privilegiada transmiti-la a qualquer pessoa ou entidade fora do âmbito normal das suas funções ou utilizá-la antes de a mesma ser tornada

pública, para a negociação ou aconselhamento à negociação de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros, bem como ordenar a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, direta ou indiretamente, para si ou para outrem.

4.4 CONFLITO DE INTERESSES

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Atuar sempre de forma que os seus interesses pessoais (privados), familiares ou de partes relacionadas não prevaleçam sobre os interesses da Payshop, das entidades integradas no Grupo CTT e demais *stakeholders*;
- Não intervir na apreciação e decisão de operações em que seja direta ou indiretamente interessado(a) o(a) próprio(a), o cônjuge ou pessoa que com ele(a) viva em união de facto, parentes ou afins em 1º ou 2º graus, entes coletivos que aqueles(as) direta ou indiretamente dominem ou terceiro(s) consigo relacionado(s), em particular, se estivermos perante uma relação pessoal ou profissional atual ou tenha existido ligação nos dois últimos anos sobre a data da apreciação ou tomada de decisão;
- Empreender os esforços necessários à prevenção de conflitos de interesses, seguindo as políticas e regras internas neste domínio. Quando não for possível obstar à ocorrência de conflitos de interesses, deverá reportar-se a situação à Função de *Compliance* da Payshop, atuando de acordo com as indicações desta ou, não sendo exequível, procurando resolvê-los de forma equitativa e em observância das regras e políticas internas, reportando a situação logo que possível;
- Não aceitar a representação, por qualquer forma ou meio, direta ou indiretamente, de terceiros ou de clientes em negociações e contactos com a Payshop.

4.5 LIBERALIDADES, OFERTAS E BENEFÍCIOS

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Abster-se de quaisquer práticas que possam pôr em risco a idoneidade laboral e profissional da sua conduta, nomeadamente no que respeita ao recebimento ou realização de ofertas a terceiros, incluindo clientes ou fornecedores;
- Não aceitar por parte de terceiros, quaisquer contrapartidas patrimoniais ou não patrimoniais, no exercício das suas funções, assim como abster-se de obter, por qualquer modo, vantagem como contrapartida pela prática de ato associado ao seu desempenho profissional;
- Admitir-se-á, a título excecional, o recebimento, por quaisquer Colaboradores(as) da Payshop, de ofertas, convites ou benefícios semelhantes, que se relacionem com a sua atividade

profissional, conformes aos usos sociais e desde que de valor inferior a 150 euros sem que haja indícios de intenções ilícitas e sejam prestadas por ocasião de situações festivas ou lúdicas;

- Reportar quaisquer ofertas ao/à seu/sua superior hierárquico(a) e à Função de *Compliance* da Payshop;
- Não aceitar quaisquer contrapartidas, independentemente da modalidade (em dinheiro ou espécie), de clientes ou fornecedores, não encetar qualquer tipo de acordo ou entendimento, expresso ou tácito, com clientes ou fornecedores, para obter vantagens indevidas suscetíveis de distorcer as boas práticas de negócio, da concorrência ou de lesar os legítimos interesses da Payshop, e abster-se de obter informações comerciais por meios ilegais.

4.6 TRANSAÇÕES PARTICULARES

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Abster-se de participar ou manter quaisquer contratos ou transações em condições diferentes das normais de mercado com entidades com as quais a Payshop mantenha relações comerciais, designadamente na venda de bens ou serviços que possam interferir nas relações institucionais ou comerciais entre as entidades e a Payshop ou entre Colaboradores(as) beneficiários(as) das transações e essas entidades.

Os(As) Colaboradores(as), incluindo os de Agentes da Payshop, não podem intervir em operações de pagamento em que sejam simultaneamente os ordenantes (*i.e.*, utilizadores finais) e os executantes em dispositivo Payshop à guarda do Agente em loja Agente Payshop, salvo no caso de não existir alternativa e sujeito a parecer prévio e fundamentado do gestor Payshop, em observância das políticas e regras internas.

4.7 ACUMULAÇÃO DE FUNÇÕES OU NOVAS OCUPAÇÕES

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Abster-se de exercer quaisquer outras atividades profissionais fora da Payshop (académicas, científicas ou outras), remuneradas ou não, sempre que ponham em causa o cumprimento dos seus deveres funcionais e profissionais, colidam ou interfiram com a atividade, gerem conflitos de interesses ou afetem negativamente a reputação da Payshop;
- Comunicar aos Recursos Humanos o pretendido exercício de atividades externas, para verificação de eventuais incompatibilidades (nomeadamente quanto à natureza e horário) ou da eventual existência de conflito de interesses (situação que será apreciada pela Função de *Compliance*);

- Comportar-se com integridade e discrição em negociações com vista a futura ocupação profissional fora da Payshop, informando os Recursos Humanos sempre que tal seja suscetível de gerar conflito de interesses.

Os(As) Colaboradores(as) podem ser membros de instituições académicas, podendo, nomeadamente, dedicar-se a pesquisas, proferir conferências, redigir livros ou artigos de natureza técnico-científica ou desenvolver outras atividades do mesmo teor. Caso estas atividades tenham por objeto matéria que se relacione com a Payshop ou com a suas atribuições, devem ser precedidas de autorização e desenvolvidas a título pessoal.

4.8 RELAÇÕES COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL E OUTRAS ENTIDADES EXTERNAS E UTILIZAÇÃO DE REDES SOCIAIS

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Gerir com diligência e reserva a informação relativa à Payshop, de acordo com as regras internas, devendo a oportunidade da divulgação e teor da informação a divulgar ser previamente validada junto da linha hierárquica, quando prestada por Colaborador(a) não mandatado(a) para agir na qualidade de representante;
- Respeitar, cumprir e refletir os princípios, valores e regras de conduta consignados no presente Código, na utilização das redes sociais e nos media;
- Não publicar informação sobre a Payshop que tenha natureza confidencial ou que seja do foro interno;
- Zelar pela imagem da Payshop, não publicando conteúdos que possam ser considerados ilícitos, ofensivos, difamatórios ou suscetíveis de prejudicar a confiança dos clientes, utilizadores finais, investidores, autoridades de supervisão e outros terceiros e dos quais possam resultar prejuízos para a imagem e reputação da Payshop.

4.9 PRÁTICAS DE MARKETING E PUBLICIDADE

A Payshop compromete-se a:

- Divulgar informação verdadeira, correta e precisa sobre os produtos e os serviços da Payshop as suas características (vantagens e riscos), a assistência pós-venda, os preços e as condições de pagamento;
- Respeitar as normas vigentes, nomeadamente as que constam do Código da Publicidade e da regulamentação aplicável aos produtos financeiros nas campanhas institucionais ou de publicidade e promoção aos produtos e serviços;

- Salvar os interesses dos clientes atuais ou potenciais nas ações de promoção e publicidade, assegurando que tais ações são desenvolvidas seguindo os princípios da licitude, veracidade, objetividade, clareza e oportunidade.

4.10 DEVER DE SEGREDO E CONFIDENCIALIDADE

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Não divulgar ou dar a conhecer informações confidenciais e privilegiadas obtidas no desempenho das suas funções, mesmo após a suspensão ou cessação das suas funções, a pessoas alheias à Payshop (incluindo membros do seu agregado familiar), bem como a outros(as) Colaboradores(as) e/ou terceiros que não necessitem dessa informação para desempenhar as suas funções, encontrando-se sujeitos a segredo e reserva nos termos previstos na legislação aplicável;
- Garantir o adequado e rigoroso envio de informação a clientes, verificando previamente a sua identificação e endereço;
- Respeitar as regras instituídas quanto à confidencialidade da informação, designadamente em matéria de proteção de dados.

Encontram-se igualmente sujeitas a dever de segredo as informações sobre factos ou elementos respeitantes à atividade financeira ou não financeira desenvolvida pela Payshop ou às relações com os utilizadores dos serviços Payshop, cujo conhecimento lhe advenha exclusivamente do exercício das suas funções, designadamente os dados pessoais e dados sensíveis dos utilizadores dos serviços prestados pela Payshop, incluindo, no caso de clientes, seus representantes, beneficiários e procuradores, números de conta, movimentos e outras operações financeiras e de pagamentos.

A divulgação de informação a terceiros (ainda que familiares, mandatários(as), empregados(as) do cliente ou do ordenante de pagamentos em loja Agente Payshop) carece de autorização escrita do cliente ou do ordenante de pagamentos em loja Agente Payshop para esse efeito.

4.11 DIVULGAÇÃO E FIABILIDADE DA INFORMAÇÃO

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Produzir e divulgar informação que cumpra escrupulosamente com as normas e regulamentos aplicáveis e seja exata, completa e tempestiva;
- Apresentar, com fiabilidade, a situação financeira e os resultados das operações em todos os aspetos materialmente relevantes para o adequado conhecimento sobre a condição e performance financeira da Payshop, na estrita observância das leis e regulamentos aplicáveis.

4.12 SUPORTES DE INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

Os(As) Colaboradores(as) devem:

- Garantir que os arquivos (físico e digital) de documentação e os restantes suportes da informação que lhes tenham sido prestadas no exercício das suas funções se encontram devidamente organizados e sistematizados de acordo com as regras internas, garantindo eficazmente a sua boa identificação e manuseamento, em termos suscetíveis de permitir o inteiro cumprimento dos deveres de cooperação e prestação de informação constantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis;
- Respeitar as regras internas em matéria de segurança e privacidade, nomeadamente que os dados de clientes e de contas são exclusivamente utilizados no âmbito das funções profissionais para as quais foi disponibilizado o respetivo acesso;
- Respeitar as normas legais e regulamentares, nacionais e comunitárias, e as regras internas em matéria de proteção de dados pessoais, no que respeita a quaisquer outras operações de tratamento, nomeadamente, mas sem limitar, aos referidos suportes de informação, acessos e bases de dados, e esclarecimento dos(as) titulares de dados pessoais objeto de tratamento sobre os seus direitos a esse respeito, nos termos das Políticas internas da Payshop, nomeadamente da *Política de Privacidade do Grupo CTT* e da *Política de Tratamento de Dados Pessoais de Colaboradores*;
- Tomar todas as medidas necessárias que estejam ao seu alcance para prevenir a verificação de quaisquer práticas reconduzíveis à utilização abusiva de informação.

5 Canal de Participação de Irregularidades

5.1 PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES

A Payshop possui um **Canal de Participação de Irregularidades** que permite a comunicação da prática de irregularidades em matérias do âmbito da atividade da Payshop, incluindo a violação dos valores ou padrões éticos definidos no presente Código de Conduta, bem como quaisquer violações ao disposto em políticas e manuais da Payshop, envolvendo acionistas, Colaboradores(as), clientes, fornecedores ou outros, de acordo com as regras definidas na Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*).

O reporte de situações/denúncias desta índole é efetuado através do Canal de Participação de Irregularidades disponível no sítio de internet da Payshop.

As comunicações serão tratadas de acordo com princípios de independência, autonomia, imparcialidade, segurança, boa-fé, anonimato, confidencialidade e proteção de dados.

É garantida a confidencialidade das comunicações, as quais não constituem, por si só, fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal relativamente ao seu autor, exceto se forem deliberadas e manifestamente infundadas.

A Payshop assume, por um lado, o compromisso de não retaliação contra quem reclama/denuncia e, por outro, o tratamento justo de quem é visado(a).

Em particular, o(a) Colaborador(a) que comunicar ou impedir a realização de atividades ilícitas, procedendo de acordo com critérios de razoabilidade e prudência, não pode ser, por esse facto, prejudicado(a) a qualquer título.

6 Disposições Finais

6.1 DIVULGAÇÃO

O Código de Conduta é integralmente comunicado, publicado e disponibilizado em permanência a todos os seus destinatários, na Intranet e no sítio da Internet da Payshop.

O Conselho de Administração promove a comunicação e divulgação das regras de conduta em vigor na instituição, de modo a torná-las presentes no dia-a-dia da gestão e no processo de tomada de decisão. Os(As) Colaboradores(as) estão vinculados ao disposto no presente Código, devendo comprometer-se com o seu cumprimento mediante declaração individualizada de aceitação e compromisso, conforme mecanismo de subscrição em vigor.

6.2 ATUALIZAÇÃO

O presente Código de Conduta é objeto de revisões periódicas, a realizar pelo menos a cada dois anos, podendo ser atualizado sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação ou sempre que se justifique, assim como pode ser desenvolvido, regulamentado e complementado por políticas e outros instrumentos normativos da Payshop, constituindo dever do(a) Colaborador(a) conhecer e respeitar tais disposições vigentes em cada momento.

6.3 FORMAÇÃO

As entidades integradas na Payshop promovem a realização de ações de formação sobre o conteúdo do Código, tanto no momento do início de funções e renovadas a cada dois anos ou sempre que houver alterações relevantes de conteúdo, com vista à sensibilização de todos(as) os(as) Colaboradores(as) relativamente aos valores da entidade em causa e às regras de conduta em vigor, incluindo uma avaliação para confirmar a compreensão do mesmo, de forma a assegurar que os mesmos se encontram cientes das consequências legais e disciplinares que podem resultar de condutas impróprias.

A frequência da formação relativa ao Código de Conduta é obrigatória para todos(as) os(as) Colaboradores(as).

6.4 CONSEQUÊNCIAS DO INCUMPRIMENTO

A violação do presente Código de Conduta por qualquer Colaborador(a) deve ser reportada e investigada de forma exaustiva, sendo suscetível, se tal se justificar em função da natureza e gravidade da infração, de sancionamento disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que possa dar lugar.

6.5 ACOMPANHAMENTO

De forma a garantir o acompanhamento e a observância das normas constantes do presente Código, é da responsabilidade da Função de *Compliance* da Payshop:

- Promover a elaboração, a aprovação, a aplicação, a verificação do cumprimento e a atualização periódica do Código de Conduta;
- Promover a divulgação do Código de Conduta junto dos(as) Colaboradores(as), parceiros, prestadores de serviços e fornecedores;
- Promover, em colaboração com a Direção de Recursos Humanos ou estrutura equivalente aplicável à Payshop, ações de formação sobre o Código de Conduta;
- Efetuar a divulgação de comunicações subordinadas ao tema ética e regras de conduta;
- Apreciar e responder a questões que lhe sejam submetidas pelos(as) Colaboradores(as) e estejam relacionadas com a correta observância do presente Código, nomeadamente, através da emissão de parecer sobre a conformidade de determinada conduta com as regras nele previstas;
- Apreciar situações de potencial incumprimento das regras que constam do presente Código por parte dos(as) Colaboradores(as) e, se a suspeita se revelar fundada, reportar as mesmas nos seguintes termos:
 - a) Situações previstas no Código de Ética CTT deverão ser reportadas à Comissão de Ética do Grupo CTT, assim como situações de Prevenção da Corrupção e Assédio Laboral;
 - b) Situações contempladas no presente Código de Conduta deverão ser reportadas aos membros do Conselho Fiscal da Payshop.
- Implementar controlos e mecanismos de prevenção, realizar verificações de conformidade, regulares ou aleatórias, tendo por objetivo mitigar riscos de incumprimento do presente Código, bem como atualizar e rever normas de conduta sempre que se verifiquem factos supervenientes que justifiquem a sua revisão.