

DEZEMBRO 2023

Versão 10-202312



## CÓDIGO DE CONDUTA

## Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Motivo</b>	<b>Departamento</b>
	01		Gerência
	02		Gerência
	03		Gerência
	04		Gerência
	05		Gerência
	06		Gerência
	07		Gerência
11-2018	08	Atualização Legislação	Gerência
05-2023	09	Atualização Legislação	Departamento Compliance
12-2023	10	Inclusão de indicações do FU	Departamento Compliance

# Índice

1. Introdução .....	4
2. Âmbito de Aplicação .....	4
3. Objetivos .....	5
4. Aprovação .....	5
5. Revisão .....	5
6. Princípios Éticos.....	5
7. Conflitos de Interesses .....	7
8. Sigilo .....	7
9. Proteção de dados pessoais.....	8
10. Comunicação de Irregularidades.....	8
11. Gestão prudente de riscos .....	9
12. Integridade Relacional.....	9
13. Relações com Colaboradores .....	9
13.1 Rigor e competência.....	9
13.2 Seleção e contratação de pessoal .....	9
13.3 Estilo de Gestão.....	10
13.4 Desenvolvimento Pessoal e Profissional.....	10
13.5 Segurança e Saúde do Trabalho.....	10
13.6 Assédio moral e sexual.....	11
13.7 Deveres dos colaboradores.....	12
13.8 Presentes ou Ofertas.....	13
14. Relações com Clientes.....	14
14.1 Confiança.....	14
14.2 Confidencialidade.....	15
14.3 Transparência .....	15
14.4 Reclamações e sugestões de Clientes .....	16
15. Relações com fornecedores .....	16
16. Relações com a Sociedade .....	17
16.1 Prevenção contra o branqueamento de capitais e o financiamento de atividades terroristas.....	17
16.2 Neutralidade Política.....	17
16.3 Meio Ambiente.....	17
17. Comportamentos aceitáveis e não aceitáveis.....	17
17.1 Dever de segredo .....	17

17.2 Proibição do uso ilegítimo de informação privilegiada.....	18
17.3 Dever de lealdade .....	18
17.4 Prevenção de conflitos de interesses.....	18
17.5 Atividades exercidas em acumulação com as exercidas na instituição .....	18
17.6 Liberalidades, ofertas e benefícios.....	19
17.7 Contactos com a comunicação social e outras entidades externas.....	19
18. Consequências legais e disciplinares.....	19

## 1. Introdução

A Gerência da MaxPay considera que a integridade corporativa, entendida como o cumprimento sistemático dos estritos níveis de comportamento ético na empresa, constitui uma fonte de criação de valor estável e um requisito indispensável para preservar a confiança da sociedade em qualquer instituição.

O código de conduta da MaxPay define e desenvolve os fundamentos do comportamento ético que a Gerência da MaxPay entende deverem ser aplicados aos negócios e às atividades da MaxPay assim como, os níveis de atuação necessários para que a integridade corporativa seja manifestada nas relações estabelecidas com os seus Clientes, colaboradores e membros da direção, fornecedores e terceiros (integridade relacional); nas suas atuações nos diferentes mercados, tanto como emissor, como operador (integridade nos mercados); através da ação individual dos seus colaboradores e membros da direção (integridade pessoal) e na criação de órgãos e funções específicas às quais se atribui a responsabilidade de zelar pelo cumprimento do conteúdo do código e de promover as ações necessárias para preservar, eficazmente, a integridade corporativa no seu conjunto (integridade organizativa).

A apropriada aplicação do código implica o conhecimento do seu conteúdo por parte dos colaboradores e dos membros da direção, assim como das suas alterações adicionais e disposições legais relevantes que resultem da sua aplicação às atividades que desenvolvem como consequência das suas funções na MaxPay.

Qualquer dúvida relativa à interpretação do conteúdo do código ou respeitante ao modo de resolução de situações não descritas especificamente no mesmo, deverá ser esclarecida com o correspondente superior hierárquico ou, se for caso disso, com as áreas jurídicas competentes.

Sem prejuízo de qualquer outra responsabilidade a que possa dar lugar, o incumprimento dos critérios e dos níveis de atuação previstos no código pode originar sanções disciplinares tal como previsto na correspondente legislação laboral.

## 2. Âmbito de Aplicação

O código será vinculativo para todos os colaboradores e membros da direção da MaxPay (de ora em diante e conjuntamente, os colaboradores). Para efeitos do código, terão o estatuto de membros da direção todos aqueles colaboradores e membros dos órgãos de Gerência que desenvolvam funções de direção. Consequentemente, os membros executivos da Gerência da MaxPay encontram-se incluídos no âmbito da aplicação do código.

O âmbito de aplicação do código poderá ser alargado a qualquer outra pessoa vinculada à empresa quando, pela natureza do referido vínculo, a sua ação possa afetar de alguma forma, a reputação da MaxPay. É da responsabilidade da Gerência estabelecer as condições em que o referido alargamento será realizado, assim como o alcance do mesmo.

O conteúdo do código prevalecerá sobre as normas internas que possam ser contraditórias, exceto se estas estabelecerem requisitos de conduta mais exigentes.

A aplicação do conteúdo do código não poderá, em caso algum, dar lugar à infração das disposições legais aplicáveis. Caso tal se verifique, os conteúdos do código deverão ser ajustados ao previsto nas referidas disposições legais.

O código não altera a relação laboral existente entre a correspondente entidade da empresa e os seus colaboradores, nem cria qualquer direito ou vínculo contratual.

### **3. Objetivos**

O Código de Conduta visa:

- a) Divulgar os princípios pelos quais se deve pautar a MaxPay;
- b) Promover nos colaboradores uma conduta ética e alinhada com os princípios da MaxPay;
- c) Promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável;
- d) Promover um regime transparente de relações da Maxpay e dos seus colaboradores com o exterior.

### **4. Aprovação**

O presente Código de Conduta foi aprovado pela Gerência da MaxPay – Instituição de Pagamento, Lda., precedido pelo parecer favorável do Fiscal Único.

### **5. Revisão**

O Código de Conduta será objeto de revisão de dois em dois anos ou sempre que se verifiquem alterações internas e/ou externas com impactos relevantes sobre o mesmo.

### **6. Princípios Éticos**

Os colaboradores, tanto nas atividades que desenvolvem resultantes do seu vínculo à MaxPay, como noutras que se possam interpretar como atribuíveis à MaxPay ou que possam afetar a sua

reputação, deverão cumprir o conteúdo do código, o qual se fundamenta em valores éticos, nomeadamente aqueles que são considerados chave na cultura da MaxPay.

A MaxPay assume o compromisso:

- De promover o respeito pela dignidade da pessoa e pelos direitos que lhe são inerentes: a MaxPay compromete-se a zelar pelo cumprimento do conteúdo da Declaração Universal dos Direitos do Homem, do pacto mundial nas Nações Unidas, e de outros convénios e tratados de organismos internacionais tais como a organização para a cooperação e desenvolvimento económico e a organização internacional do trabalho;
- De promover o respeito pela igualdade das pessoas e pela sua diversidade, o que requer respeito por todo o tipo de relações pessoais e profissionais resultantes dos negócios e atividades da empresa, e a adoção de um comportamento respeitável e equitativo no qual não se incluem atitudes discriminatórias por razões de sexo, origem étnica, crença, religião, idade, deficiência, afinidade política, orientação sexual, nacionalidade, cidadania, estado civil ou condição socioeconómica;
- De adotar e estimular a adoção das melhores práticas ambientais, minimizando os impactos ambientais resultantes da atividade que exerce, visando a otimização dos recursos disponíveis e a prevenção do desperdício;
- Pelo estrito cumprimento da legalidade, assumindo sem exceções a obrigação de cumprir a legislação aplicável às atividades e às operações da MaxPay e, ainda, às atuações relacionadas com elas;
- De primar pela objetividade profissional promovendo decisões e atuações que não sejam influenciadas por conflitos de interesses ou de outras circunstâncias que possam por em causa a integridade da MaxPay ou dos seus colaboradores.
- De garantir o cumprimento deste compromisso de comportamento ético requer uma conduta responsável que exige;
- Do rigor, competência e responsabilidade nas ações, tanto institucional como individual, estritamente ajustada aos princípios e critérios do Código;
- Promover uma atitude atenta e responsável, que se traduz no dever ou obrigação dos colaboradores identificarem, procederem à imediata comunicação e resolução, se for caso disso, de atuações eticamente questionáveis.

A MaxPay considera que a generalização de todo o tipo de práticas empresariais baseadas nos valores éticos suprarreferidos e todos os outros implícitos no conteúdo do presente código

deverá contribuir de forma eficaz para o desenvolvimento das sociedades onde essas práticas venham a ser adotadas.

## 7. Conflitos de Interesses

A MaxPay aprovou e tem em vigor uma Política de Conflitos de Interesses, que visa a prevenção, comunicação e sanção destes conflitos, atuais ou potenciais, institucionais ou de colaboradores.

Conflitos de interesses correspondem a situações, efetivas ou potenciais, em que a prossecução do interesse da MaxPay, ou de um colaborador, prevalece, de forma ilegítima, sobre os interesses legalmente protegidos de outrem.

Os conflitos de interesses a nível institucional podem resultar das atividades desenvolvidas na MaxPay, e dos diferentes segmentos de negócio.

Ao nível dos colaboradores, ocorre um conflito de interesses, sempre que se verifique uma circunstância que o possa impedir de desempenhar a sua função com imparcialidade e objetividade, como por exemplo:

- a) Um interesse privado de um colaborador interfira ou possa interferir com o desempenho da sua atividade profissional;
- b) Quando os incentivos, as regras e os objetivos aplicáveis a um colaborador não estejam totalmente alinhados com os incentivos, as regras e os objetivos que regem a atividade.

O interesse privado do colaborador pode ser um interesse meramente pessoal que diga respeito apenas a si ou à sua situação patrimonial, mas também pode ser um interesse de um seu familiar ou de pessoas consigo relacionadas.

A Política de Prevenção de Conflitos de Interesses desenvolve os princípios aqui indicados nesta matéria.

## 8. Sigilo

Os colaboradores não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da MaxPay ou às relações desta com os seus Clientes cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços. Este dever de sigilo profissional não cessa com o termo de funções ou serviços. As informações sobre factos ou elementos abrangidos pelo dever de segredo só podem ser reveladas a terceiros,



mediante autorização escrita do interessado, ou nos casos previstos expressamente nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

## 9. Proteção de dados pessoais

Em consequência do desenvolvimento das suas atividades empresariais, a MaxPay obtém dos seus Clientes, colaboradores e gerentes, ou de outras pessoas singulares com quem se relaciona, informações de natureza pessoal, que considera indissociável da natureza do indivíduo.

Ao compromisso de confidencialidade, a MaxPay acrescenta o estabelecimento de um conjunto de normas e procedimentos específicos que foram adotados pelas entidades da MaxPay, com a finalidade de proteger e assegurar o tratamento apropriado da informação de natureza pessoal que, como consequência do desenvolvimento das suas atividades empresariais, obtém dos seus Clientes, colaboradores e gerentes, ou de qualquer outra pessoa singular com a qual se relaciona. As referidas normas e procedimentos deverão ser ajustadas ao estabelecido pelas normas legais que, em cada caso, devam ser aplicadas.

Independentemente das responsabilidades especificamente conferidas a determinadas áreas da empresa em matéria de segurança da informação e proteção de dados de natureza pessoal, os colaboradores que, em virtude do cargo que ocupam ou em função da sua atividade profissional, disponham ou tenham acesso a este tipo de dados, são responsáveis pela sua salvaguarda e utilização apropriada. O cumprimento destas responsabilidades requer:

- O conhecimento e respeito das normas e procedimentos internos que devam ser aplicados em matéria de segurança da informação e proteção de dados de natureza pessoal;
- A aplicação das medidas adequadas para evitar o acesso indevido a essa informação.

## 10. Comunicação de Irregularidades

Em matéria de identificação e de comunicação de irregularidades, vigora a Política de Comunicação de Irregularidades adotadas pela MaxPay, que estabelece 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. No contexto e para aplicação da mesma, são disponibilizados em permanência a colaboradores e a Terceiros mecanismos específicos e adequados para a comunicação de irregularidades, relativamente aos quais é assegurado a observância do regime de proteção de dados pessoais e

confidencialidade. A MaxPay assume expressamente o compromisso de não retaliação: as comunicações efetuadas não podem, por si só, servir de fundamento à instauração de procedimento disciplinar, civil ou criminal relativamente ao autor da participação, exceto se após inquérito se concluir que as mesmas foram deliberada e manifestamente infundadas.

## **11. Gestão prudente de riscos**

A MaxPay promove uma cultura de gestão prudente de riscos de acordo com as regras legais e regulamentares aplicáveis, designadamente definindo e divulgando o apetite de risco e as políticas e normas relativas à gestão de riscos a observar pelos colaboradores, nomeadamente em matéria de negociação, suporte e controlo, requerendo que na elaboração de apreciações e tomada de decisões devam ser tidos em conta os critérios que visam uma gestão competente e prudente de riscos e a tomada de decisão, informada, fundamentada e que integre um amplo conjunto de perspetivas, no estrito respeito pelas correspondentes normas internas e disposições legais e regulamentares, incluindo as emanadas pela Entidade de Supervisão.

## **12. Integridade Relacional**

Nas relações que a MaxPay venha a estabelecer com os seus Clientes, colaboradores ou fornecedores e com a comunidade onde desenvolve os seus negócios e atividades, aplicará os valores éticos previstos neste Código de Conduta.

## **13. Relações com Colaboradores**

### **13.1 Rigor e competência**

A MaxPay estabeleceu como objetivo estratégico implementar o rigor e a competência e atrair e manter as pessoas com talento, aceitar a diversidade dos seus colaboradores como uma das principais fontes de êxito para a sua atividade empresarial considerando a integração dos indivíduos e culturas como uma via de diferenciação em relação aos seus concorrentes.

### **13.2 Seleção e contratação de pessoal**

De uma maneira geral, os processos de seleção da MaxPay serão abertos por forma a garantir o acesso ao maior número de pessoas suscetíveis de reunir as qualificações adequadas para preencher o posto de trabalho disponível, sendo tais procedimentos desenvolvidos de acordo com métodos objetivos de valorização que considerem a qualificação profissional e a capacidade dos candidatos.

As pessoas responsáveis, direta ou indiretamente, pela seleção e/ou pela contratação de pessoal, orientarão as suas decisões e atuações sem admitir a influência de fatores que possam alterar a objetividade do seu juízo, decidindo de acordo com os critérios estabelecidos nos procedimentos de seleção e contratação da MaxPay.

### **13.3 Estilo de Gestão**

A MaxPay fomenta o trabalho em equipa como meio de criação de valor, promovendo um clima de confiança baseado numa relação aberta, no respeito e apoio mútuos e na comunicação fluida como elemento crítico na integração dos seus profissionais, estimulando a criatividade individual e incentivando a tomada de decisões responsáveis assumindo a possibilidade de erro.

Os processos de gestão de recursos humanos da MaxPay incorporam uma ampla variedade de técnicas orientadas para o diagnóstico do clima laboral e a avaliação dos níveis de satisfação e motivação dos seus quadros.

### **13.4 Desenvolvimento Pessoal e Profissional**

A MaxPay faz do desenvolvimento pessoal e profissional de todos os seus colaboradores uma meta empresarial.

A promoção do pessoal da MaxPay começará com a igualdade de oportunidades e com o reconhecimento do mérito e das capacidades do indivíduo, através da avaliação das suas competências e desempenho.

Na observância destes compromissos os colaboradores que tenham pessoas a seu cargo devem:

- Informar os seus colaboradores sobre todos os aspetos críticos que devem ser considerados para o apropriado desenvolvimento das suas funções;
- Identificar as necessidades de formação dos seus colaboradores;
- Facilitar a frequência e o aproveitamento das correspondentes ações de formação;
- Realizar os processos periódicos de avaliação do pessoal com objetividade e rigor.

### **13.5 Segurança e Saúde do Trabalho**

Garantir um ambiente livre de riscos contra a saúde em todas as suas instalações é um objetivo que a MaxPay persegue mediante a adoção de normas e procedimentos, inspirados nas melhores práticas internacionais em matéria de saúde laboral e prevenção de riscos laborais, adaptadas aos requisitos legais que, em cada caso, devem ser aplicados.

No entanto, o cumprimento das referidas normas e procedimentos exige de todos os colaboradores uma atitude positiva e pró-ativa orientada para:

- Zelar pela sua própria segurança contra os riscos que possam servir para a sua saúde em consequência das suas atividades laborais, observando as correspondentes normas e recomendações;
- Zelar pela segurança de todas aquelas pessoas cuja saúde possa vir a ser afetada em consequência dos seus atos e omissões.

A MaxPay considera que a preservação de um clima laboral saudável e a promoção de um ambiente profissional de elevada produtividade são incompatíveis com o consumo de substâncias psicotrópicas ilegais ou com o abuso do álcool. O exercício de funções laborais sob o efeito destas ou de outras substâncias que afetem, de modo inadmissível, o desempenho profissional do trabalhador, será sancionado de acordo com as normas aplicáveis.

### 13.6 Assédio moral e sexual

Assédio é um comportamento indesejado, consubstanciado num gesto, numa palavra, numa atitude ou em qualquer outro ato, praticado com alguma regularidade ou repetição e que tem como propósito ou efeito o de afetar a dignidade de uma pessoa – vítima - ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

O assédio é moral quando consistir em ataques verbais de conteúdo ofensivo ou humilhante, e físicos, ou em atos mais subtis, podendo abranger a violência física e/ou psicológica, visando diminuir a autoestima da vítima e, em última análise, a sua desvinculação ao posto de trabalho.

O assédio é sexual quando os referidos comportamentos indesejados de natureza verbal ou física, revestirem carácter sexual (convites de teor sexual, envio de mensagens de teor sexual, tentativa de contacto físico constrangedor, chantagem para obtenção de emprego ou progressão laboral em troca de favores sexuais, gestos obscenos, ou outros de idêntico cariz aos anteriormente descritos).

Qualquer pessoa abrangida por este Código de Conduta que julgue ter sido alvo ou testemunha de assédio moral/sexual deve contactar diretamente a advogada da empresa, através do endereço de correio eletrónico [maria.cavaco-12348L@adv.oa.pt](mailto:maria.cavaco-12348L@adv.oa.pt) ou contactar diretamente a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE) – Rua Viriato, nº7, 1º 3º, 1050-233 Lisboa, Portugal, Tel. +351 217803700, Linha Verde 800204684, [geral@cite.gov.pt](mailto:geral@cite.gov.pt) [www.cite.gov.pt](http://www.cite.gov.pt) ou formular uma queixa diretamente no site da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) [www.act.gov.pt](http://www.act.gov.pt).

## 13.7 Deveres dos colaboradores

Constituem deveres de conduta dos colaboradores da MaxPay:

- a) Respeitar a dignidade de cada pessoa, observando os Direitos Humanos, os princípios de Igualdade e Não Discriminação;
- b) Abster-se no exercício da sua atividade laboral, de praticar qualquer ato que possa ser considerado como assédio moral ou sexual, nos termos em que é definido no presente Código de Conduta;
- c) Respeitar as medidas preventivas em matéria de segurança e de saúde no trabalho;
- d) Ser competente, utilizar a sua capacidade técnica e profissional com a prudência e o cuidado adequados ao desempenho da sua atividade na MaxPay. Ser diligente, leal e íntegro. Atuar de acordo com rigorosos princípios de legalidade, veracidade, objetividade, oportunidade e clareza em toda a informação prestada internamente ou ao público e em toda a publicidade efetuada;
- e) Comportar-se, no exercício da sua atividade, de forma cortês, acessível e disponível;
- f) Manter uma imagem cuidada, profissional, que transmita aos Clientes e potenciais Clientes o profissionalismo, rigor e disponibilidade que reforçam a imagem da MaxPay, nomeadamente um vestuário apropriado ao contexto profissional;
- g) Zelar pela conservação e respeitar o espaço de trabalho, nomeadamente, as instalações, os equipamentos disponibilizados e o ambiente profissional comum tendo comportamentos adequados e que não interfiram negativamente no desempenho dos restantes colaboradores;
- h) Ser diligente nas ações de formação profissional a que por força das suas funções deva, obrigatoriamente, frequentar, bem como nas que lhes sejam proporcionadas, devendo aplicar as competências adquiridas no desempenho da sua função;
- i) Respeitar e adequar o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável, e aplicar e respeitar os procedimentos e normativo interno;
- j) Aplicar e observar as regras e procedimentos definidos no âmbito do sistema de controlo interno;
- k) Respeitar as instruções internas acerca da utilização, conservação e segurança de meios informáticos, e não fazer um uso contrário ao que está estabelecido em normas internas do correio eletrónico, telefone, acesso à Internet ou tecnologias semelhantes;
- l) Atuar de acordo com os níveis de tolerância ao risco definidos pela MaxPay;

- m) Respeitar as normas internas relativas à gestão de risco no desempenho das suas funções;
- n) Não praticar quaisquer atividades ilegais e terminar imediatamente com qualquer conduta ilícita praticada por colaboradores diretamente sujeitos à sua fiscalização ou direção;
- o) Respeitar a Política de Conflitos de Interesses;
- p) Cumprir as regras relativas a informação a obter dos Clientes e seus eventuais representantes;
- q) Atuar com lealdade para com a MaxPay, utilizando adequadamente os meios que lhes sejam postos à disposição, e em particular: i) Abster-se de utilizar a sua posição na hierarquia ou na estrutura da MaxPay para obter qualquer vantagem, para si próprio, para a sua família ou para quaisquer terceiros ou de intervir na apreciação ou no processo de decisão de operações, atos, que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, familiares ou pessoas ou entidades relacionadas; ii) Não utilizar em benefício próprio oportunidades de negócio que lhes sejam apresentadas por Clientes, fornecedores da MaxPay; iii) Não concorrer com a MaxPay.
- r) Sem prejuízo do cumprimento de outros deveres de comunicação, notificar de imediato o Departamento de Compliance, de qualquer violação atual ou potencial de leis, regulamentos ou do presente Código de Conduta, em particular de factos que possam vir a ser qualificados como, sendo expressamente proibida qualquer retaliação contra os colaboradores que efetuem a referida notificação.

### 13.8 Presentes ou Ofertas

É proibido solicitar ou aceitar, em benefício próprio ou de terceiros, qualquer tipo de remuneração, pecuniária ou não, ou comissão por operações efetuadas na MaxPay, bem como obter de outro modo proveito da posição hierárquica ocupada.

Nenhum colaborador pode aceitar presentes, convites, favores, pagamentos ou benefícios semelhantes (“ofertas”), desde que tais ofertas se relacionem com a sua atividade profissional na MaxPay, com as seguintes exceções:

- a) Ofertas não monetárias que estejam de acordo com os usos e costumes, isto é, que não sejam prestadas em numerário e que não excedam 150,00€ (cento e cinquenta euros), designadamente ofertas ocasionais e devidas a situações festivas (como ofertas de Natal ou por ocasião de casamento).

Os colaboradores deverão reportar ao Departamento de Compliance para análise, decisão e competente registo:

- a) A obtenção de quaisquer ofertas que suspeitem possam ter sido devidas a uma vontade de afetar a sua imparcialidade;
- b) A obtenção de ofertas de valor superior a 150,00€. No apuramento deste valor devem ser considerados os valores de todas as ofertas recebidas, nesse ano, direta ou indiretamente da pessoa/entidade em causa (incluindo das pessoas/ entidades relacionadas).

## 14. Relações com Clientes

Na sua relação com Clientes, os colaboradores da MaxPay devem:

- a) Assegurar igualdade de tratamento a todos os Clientes, não fazendo qualquer discriminação injustificada entre eles;
- b) Manter elevados níveis internos de competência técnica, através da prestação de um serviço de qualidade e eficiência;
- c) Atuar com diligência, neutralidade, lealdade e discrição;
- d) Promover o cumprimento das regras aplicáveis à atividade;
- e) Facultar aos Clientes as informações necessárias a uma tomada de decisão esclarecida e assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas.

### 14.1 Confiança

A MaxPay coloca os seus Clientes no centro da sua atividade, com o objetivo de estabelecer relações duradouras com os mesmos, com base na recíproca criação de valor e na confiança mútua.

A MaxPay acrescenta valor através de uma consultoria profissionalizada e da inovação na configuração e prestação eficiente de produtos e serviços adaptados às necessidades que, em cada momento, vislumbra junto dos seus Clientes.

A MaxPay compromete-se a rever de forma contínua os seus processos organizacionais para melhorar o atendimento e o serviço prestado aos seus Clientes.

A MaxPay espera dos seus Clientes um comportamento e uma gestão das suas atividades económicas ajustados à legalidade, e solicita a sua colaboração para cumprir eficazmente o

objetivo institucional e o compromisso social de prevenir atos ilícitos e, em especial, o branqueamento de capitais e o financiamento de atividades terroristas.

## 14.2 Confidencialidade

A MaxPay considera que a confiança dos Clientes constitui um dos pilares fundamentais da sua atividade pelo que promove a devida salvaguarda da informação a eles respeitante, restringindo o acesso à mesma e limitando a sua utilização em consonância com as disposições legais aplicáveis, caso a caso.

A informação não pública de que a MaxPay dispõe sobre os seus Clientes e sobre as operações pelos mesmos ordenadas é considerada confidencial. A MaxPay adotou normas e procedimentos para:

- Garantir a segurança de acesso aos seus sistemas informáticos e aos arquivos físicos onde é guardada a documentação contratual e transacional dos seus Clientes;
- Dar cumprimento às exigências legais em matéria de proteção de dados de natureza pessoal;
- Os colaboradores, que em função do seu cargo ou da sua atividade profissional, possuam ou tenham acesso a informação sobre Clientes, encontram-se abrangidos pelo sigilo profissional, sendo responsáveis pela sua salvaguarda e utilização apropriada.

## 14.3 Transparência

A MaxPay assume o compromisso de facilitar aos seus Clientes informação oportuna, precisa e compreensível sobre as suas operações, assim como informação clara e verdadeira sobre:

- As características fundamentais dos serviços que a MaxPay lhes forneça;
- As comissões e demais custos que, de forma geral ou particular, lhes estejam associados;
- Os procedimentos estabelecidos na empresa para canalizar as suas reclamações e resolver as incidências.

Este compromisso requer uma especial diligência na atuação profissional de todas as pessoas com responsabilidade na manutenção dos processos e dos sistemas de informação dos Clientes, no atendimento pessoal dos seus pedidos de informação e na resolução das suas reclamações.



#### 14.4 Reclamações e sugestões de Clientes

A MaxPay reconhece e valoriza os contributos dos Clientes para a contínua melhoria das atividades que exerce, disponibilizando diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente receção e apreciação de reclamações e sugestões efetuadas pelos Clientes, de modo a garantir que as mesmas são tratadas de uma forma justa e atempada.

As reclamações e sugestões não precludem a faculdade dos Clientes efetuarem quaisquer diligências legalmente admissíveis, nomeadamente, junto das autoridades de supervisão ou judiciais ou a estas equiparadas.

Os colaboradores visados nas reclamações não podem intervir no respetivo processo de apreciação.

Os colaboradores que intervenham na apreciação ou tratamento de reclamações devem demonstrar cortesia para com o reclamante, transmitindo-lhes o empenho da MaxPay em que a situação respetiva seja apreciada e tratada de modo apropriado.

### 15. Relações com fornecedores

A MaxPay considera que a eficaz articulação dos processos de aquisição de bens e serviços, particularmente em empresas empresariais da sua dimensão, constitui uma fonte relevante de criação de valor.

A MaxPay valoriza especialmente aqueles fornecedores que partilham os princípios que sustentam o código e que prosseguem no desenvolvimento das suas atividades os compromissos emanados do pacto mundial das Nações Unidas.

As entidades da empresa deverão aplicar critérios estabelecidos corporativamente que regulem a aquisição de bens e serviços e que garantam o respeito pelos seguintes princípios:

Promover, sempre que seja possível, a concorrência de uma pluralidade de fornecedores de bens e serviços cujas características e condições oferecidas se adaptem, em qualquer momento, às necessidades e aos requisitos da empresa.

Assegurar que as aquisições de bens e serviços se façam conciliando a procura das condições mais vantajosas para a MaxPay em cada transação com a manutenção do valor atribuído a relações mantidas ao longo do tempo com determinados fornecedores estratégicos;

Garantir a objetividade e a transparência dos processos de decisão, evitando situações que possam afetar a objetividade das pessoas que participam nos mesmos.

## **16. Relações com a Sociedade**

### **16.1 Prevenção contra o branqueamento de capitais e o financiamento de atividades terroristas**

A MaxPay colabora ativamente com organismos governamentais, organizações internacionais e outras instituições na prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

A MaxPay estabeleceu um conjunto de critérios orientados para prevenir o risco de que os seus produtos e serviços sejam utilizados para fins que consubstanciem a prática de ilícitos criminais. Os referidos critérios foram adotados pela empresa no desenvolvimento de procedimentos e programas específicos concordantes com as características dos seus negócios. É da responsabilidade dos colaboradores da empresa assegurar a sua operacionalidade e o estrito cumprimento das obrigações legais a este respeito.

Todos os colaboradores devem observar, com especial rigor, o estabelecido nos referidos procedimentos e programas.

### **16.2 Neutralidade Política**

A MaxPay desenvolve a sua atividade empresarial sem interferir, condicionar ou influenciar o pluralismo político. Assim, as relações com os partidos políticos, organizações sindicais e outros intervenientes da vida política serão regidas pelo princípio da legalidade, respeitando e aplicando o ordenamento jurídico e as normas que para esse fim vier a estabelecer a Gerência.

### **16.3 Meio Ambiente**

A MaxPay manifesta o seu compromisso de divulgar e fomentar a adoção de boas práticas ambientais entre os seus colaboradores e gerentes, e ainda com terceiros com quem se relacione.

## **17. Comportamentos aceitáveis e não aceitáveis**

A MaxPay define os comportamentos aceitáveis e não aceitáveis e as respetivas medidas e procedimentos de controlo, designadamente:

### **17.1 Dever de segredo**

- I. Não é aceitável o colaborador dar a sua opinião pessoal sobre as operações a efetuar pelo Cliente;

- II. Não é aceitável o colaborador comentar com terceiros que determinada pessoa, quer seja figura pública ou não, é Cliente da MaxPay;
- III. Não é aceitável o colaborador divulgar a qualquer terceiro dados pessoais transmitidos pelo Cliente.

### 17.2 Proibição do uso ilegítimo de informação privilegiada

- I. Não é aceitável o colaborador transmitir informação privilegiada sobre determinada informação que possa influenciar uma tomada de decisão pelo Cliente relativamente a qualquer operação que o mesmo pretende efetuar na MaxPay;
- II. É aceitável a transmissão de informação pública e de conhecimento geral a qualquer cidadão comum.

### 17.3 Dever de lealdade

- I. Não é aceitável o colaborador manipular os dados de identificação do Cliente, nomeadamente colocando o seu próprio número de telefone e/ou e-mail na ficha do Cliente;
- II. Não é aceitável o colaborador em momento algum fazer-se substituir pelo Cliente, nomeadamente no preenchimento e assinatura de documentação pertencente ao mesmo;
- III. Não é aceitável que o colaborador, apercebendo-se da dificuldade de compreensão do Cliente, atribua câmbios/comissões diferentes dos estabelecidos;
- IV. É aceitável que o colaborador procure esclarecer de forma leal e transparente todas as questões colocadas pelo Cliente.

### 17.4 Prevenção de conflitos de interesses

- I. Não é aceitável que o colaborador utilize a ficha de um Cliente para registar as suas próprias operações;
- II. Não é aceitável que o colaborador utilize a sua própria ficha para registar operações de Clientes;
- III. Não é aceitável que o colaborador prejudique propositadamente o Cliente para atingir objetivos comerciais.

### 17.5 Atividades exercidas em acumulação com as exercidas na instituição

- I. É aceitável que um colaborador exerça atividades fora da MaxPay, quer se tratem de atividades associativas ou empresariais, desde que comunicadas à MaxPay e desde que exercidas fora do horário de trabalho.

- II. Não é aceitável que o colaborador que exerça funções com caráter de exclusividade exerça qualquer atividade incompatível com a sua função na MaxPay.

### **17.6 Liberalidades, ofertas e benefícios**

- I. É aceitável que o colaborador aceite benefícios ou recompensas de mera hospitalidade e que sejam conformes aos usos sociais e que não constituam vantagem patrimonial ou não patrimonial relevante, determinada em 150 €/anuais, por pessoa. Para o cálculo do referido montante devem ser consideradas todas as pessoas e entidades como uma única;
- II. Não é aceitável que o colaborador aceite em benefício próprio ou de terceiros ofertas e outros benefícios ou recompensas de algum modo relacionadas, direta ou indiretamente, com as funções exercidas, que não sejam de mera hospitalidade.

### **17.7 Contactos com a comunicação social e outras entidades externas**

- I. É aceitável que o colaborador solicite autorização prévia à Gerência, caso pretenda transmitir por sua iniciativa, ou a pedido de terceiros, qualquer informação à comunicação social ou a entidades externas, cujo teor, ainda que de forma indireta, seja suscetível de envolver a MaxPay.
- II. Não é aceitável que o colaborador transmita, por sua iniciativa ou a pedido de terceiros, qualquer comunicação (declaração pública, entrevista, notícia ou informação), cujo teor, ainda que de forma indireta, seja suscetível de envolver a MaxPay, aos meios de comunicação social exceto quando tal faça parte das respetivas funções.

## **18. Consequências legais e disciplinares**

A violação das regras previstas no Código, por colaboradores, constitui infração disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal que possa ocorrer.

Nos casos em que ocorra violação simultânea de normas consignadas no Código e noutras fontes normativas, o presente instrumento só será aplicável quando as regras em concurso com o Código forem menos exigentes do que as aqui previstas.