



Política de Participação de Irregularidades

MAXPAY – Instituição de Pagamento, Lda

Dez-2025

Política de Participação de Irregularidades

1.	Introdução	2
2.	Objetivo e âmbito de aplicação	3
3.	Princípios gerais	4
4.	Medidas de proteção	5
4.1	Proteção de denunciante	5
4.2	Proteção de pessoas visada	6
5.	Responsabilidade do denunciante	7
6.	Participação de irregularidades	8
6.1	Dever geral	8
6.2	Canais	8
6.3	Tratamento e Seguimento	8
6.4	Prazos de resposta ao denunciante	9
6.5	Registo	10
6.6	Monitorização	10
6.7	Integração com o quadro de CI e GR	10
7.	Independência e Governação dos Canais de Participação	11
8.	Mecanismos de Proteção contra a Retaliação	12
9.	Deveres de reporte	13
9.1	Reforço do conteúdo do Reporte Anual	13
10.	Avaliação da eficácia do sistema de Participação de Irregularidades	14
11.	Outras disposições	15
11.1	Confidencialidade	15
11.2	Tratamento de dados pessoais	15
11.3	Arquivo	15
11.4	Integridade e Rastreabilidade da Prova	16
12.	Aprovação, revisão e supervisão	17

1. Introdução

As instituições de pagamento devem implementar os meios específicos, independentes e autónomos adequados de receção, tratamento e arquivo das participações de irregularidades garantindo a confidencialidade da identidade dos denunciantes, dos visados na irregularidade participada e de eventuais terceiros mencionados na participação e impedindo acessos não autorizados.

Neste contexto, mostra-se fundamental estabelecer canais de denúncia eficazes, confidenciais e seguros e assegurar uma proteção eficaz dos denunciantes contra atos de retaliação.

A presente Política de Participação de Irregularidades estabelece os princípios, regras e procedimentos adotados pela MaxPay - Instituição de Pagamento, Lda (doravante “MaxPay” ou “Sociedade”) no âmbito do processo de receção, análise, tratamento, monitorização, registo e arquivo de participação de irregularidades.

A Política foi elaborada em conformidade com as disposições e normativos aplicáveis, em particular, mas sem limitar, com base nas seguintes fontes:

- Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras aprovado pelo [Decreto-Lei nº 298/92, de 31 de dezembro](#) (RGICSF) - Regula o acesso à atividade e respetivo exercício por parte das instituições de crédito e das sociedades financeiras e o exercício da supervisão das instituições de crédito e das sociedades financeiras, respetivos poderes e instrumentos de supervisão;
- [Lei nº 93/2021, de 20 de dezembro](#) (Lei de Proteção de Denunciante) - Transpõe a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União Europeia;
- [Aviso nº 3/2020, de 15 de julho, alterado pelo Aviso nº 2/2025, de 20 de março, do Banco Portugal](#) - Regula a cultura organizacional, o sistema de governo interno, o sistema de controlo interno e as políticas e práticas remuneratórias das instituições destinatárias;
- [Instrução nº 18/2020, de 15 de julho, do Banco de Portugal](#) - Prevê os reportes a efetuar à autoridade de supervisão competente relativamente às matérias tratadas no Aviso nº 3/2020 (alterado pelo Aviso nº 2/2025);
- [Regulamento \(UE\) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril](#) (“RGPD”) - Relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

A MaxPay tem, ainda, em consideração, as disposições e regras internas previstas no Código de Conduta da Sociedade, no exercício da sua atividade, não prejudicando a execução autónoma e independente da presente Política de participação de irregularidades.

2. Objetivo e âmbito de aplicação

A presente Política tem como objetivo estabelecer os princípios e os procedimentos adotados pela MaxPay no âmbito do processo de receção, análise, tratamento, monitorização, registo e arquivo de participação de infrações ou irregularidades.

A presente Política é aplicável a todos os colaboradores e aos membros dos órgãos sociais da MaxPay.

Podem apresentar uma participação ao abrigo da presente Política os colaboradores da MaxPay e outras pessoas que tenham identificado uma infração ou irregularidade.

A MaxPay garante a proteção dos denunciantes nos termos previstos nesta Política e disponibiliza canais próprios para a participação de irregularidades relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna da Sociedade e de indícios sérios de infração aos deveres consagrados no quadro de regulamentação e supervisão aplicável à MaxPay.

A participação pode ter por objeto informações, incluindo suspeitas razoáveis, sobre violações reais ou potenciais, que ocorreram ou que é muito provável que venham a ocorrer na MaxPay e sobre tentativas de ocultação de tais violações.

3. Princípios gerais

A presente Política vincula os seguintes princípios:

- **ANONIMATO** – A MaxPay assegura a possibilidade de a participação de irregularidades ser efetuada de forma anónima, caso o denunciante assim o pretenda;
- **AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA** – A MaxPay assegura que o procedimento interno de participação de irregularidades é independente e autónomo e que o seguimento das participações é efetuado de forma diligente, isenta e imparcial;
- **CONFIDENCIALIDADE** – A MaxPay assegura a confidencialidade de toda e qualquer informação relativa à comunicação de irregularidades, desde o seu conteúdo, à identidade dos denunciantes, dos visados, ou de terceiros mencionados na participação;
- **DIREITO DE DEFESA** – A MaxPay garante a integridade da investigação e dos procedimentos ou os direitos de defesa das pessoas visadas;
- **NÃO RETALIAÇÃO** – A MaxPay reconhece que a comunicação de irregularidades não pode constituir fundamento de retaliação ou de prática discriminatória que cause ou possa causar prejuízos injustificados ao denunciante;
- **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS** – A MaxPay assegura a proteção das informações e dados pessoais de todas as pessoas envolvidas no processo, na análise e tratamento das comunicações de irregularidades recebidas;
- **SEGURANÇA** – A MaxPay garante que os canais de denúncia interna permitem a apresentação e o seguimento seguros de participações, a fim de garantir a sua exaustividade, integridade e conservação e de impedir o acesso de pessoas não autorizadas.

4. Medidas de Proteção

4.1 Proteção de denunciantes¹

A MaxPay assegura a proteção dos denunciantes² de irregularidades que, cumulativamente:

- Atuem de boa-fé;
- Tenham motivos razoáveis para considerar que, atendendo às circunstâncias e às informações de que dispõem no momento da participação, os factos por si denunciados são verdadeiros;
- Tenham motivos razoáveis para crer que as informações comunicadas são abrangidas pelo âmbito de aplicação desta Política.

Estes requisitos constituem salvaguarda essencial contra denúncias de má-fé, levianas ou abusivas, uma vez que garantem que as pessoas que, no momento da participação, deliberadamente e com conhecimento de causa, comunicam informações erradas ou enganosas, não gozam de proteção.

A proteção dos denunciantes inclui a proibição de atos de retaliação, nomeadamente em contexto profissional, tais como:

- Alterações das condições de trabalho, tais como funções, horário, local de trabalho ou retribuição, não promoção do trabalhador ou incumprimento de deveres laborais;
- Suspensão de contrato de trabalho;
- Avaliação negativa de desempenho ou referência negativa para fins de emprego;
- Não conversão de um contrato de trabalho a termo num contrato sem termo, sempre que o trabalhador tivesse expectativas legítimas nessa conversão;
- Não renovação de um contrato de trabalho a termo;
- Despedimento;
- Inclusão numa lista que possa levar à impossibilidade de, no futuro, o denunciante encontrar emprego no setor de atividade em causa;
- Resolução de contrato de fornecimento ou de prestação de serviços.

A proteção dos denunciantes inclui também o direito a proteção jurídica nos termos gerais.

¹ A Direção-Geral da Política de Justiça disponibiliza informação sobre a proteção dos denunciantes e das pessoas visadas no Portal da Justiça, sem prejuízo dos mecanismos próprios do acesso ao direito e aos tribunais.

² Incluindo (i) pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial; (ii) terceiro que esteja ligado ao denunciante, designadamente colega de trabalho ou familiar, e possa ser alvo de retaliação num contexto profissional; e (iii) pessoas coletivas ou entidades equiparadas que sejam detidas ou controladas pelo denunciante, para as quais o denunciante trabalhe ou com as quais esteja de alguma forma ligado num contexto profissional.

4.2 Proteção de pessoas visadas³

A MaxPay assegura que as pessoas visadas gozam plenamente do direito a um recurso efetivo e a um processo justo, assim como da presunção de inocência e de direitos de defesa, incluindo o direito a serem ouvidas e o direito de acesso ao processo.

Qualquer pessoa que sofra um prejuízo, direta ou indiretamente, em consequência de denúncia ou de divulgação pública de informações inexatas ou enganosas, de forma deliberada e com conhecimento de causa, poderá reclamar o seu ressarcimento, nos termos gerais⁴.

O disposto nesta Política relativamente à confidencialidade da identidade do denunciante é também aplicável à identidade das pessoas visadas.

³ A Direção-Geral da Política de Justiça disponibiliza informação sobre a proteção dos denunciantes e das pessoas visadas no Portal da Justiça, sem prejuízo dos mecanismos próprios do acesso ao direito e aos tribunais.

⁴ As pessoas referidas na nota 2 respondem solidariamente com o denunciante pelos danos causados pela denúncia ou pela divulgação pública feita em violação dos requisitos legais e consagrados nesta Política.

5. Responsabilidade do denunciante

A comunicação ou divulgação pública de informações falsas e a denúncia ou a divulgação pública de uma infração, com violação dos requisitos legais e previstos na presente Política podem constituir fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal do denunciante.

6. Participação de irregularidades

6.1 Dever geral

Os colaboradores que, por virtude das funções que exerçam na MaxPay, nomeadamente no âmbito de funções de controlo interno, tomem conhecimento de qualquer irregularidade grave têm o dever de a participar nos termos previstos nesta Política.

6.2 Canais

A participação de irregularidades pode ser efetuada por escrito, verbalmente ou em reunião, através dos seguintes canais:

- ➔ Por escrito, através de envio de correio postal ou eletrónico para os seguintes endereços:
 - Endereço eletrónico: comunicar_irregularidades@maxpay.com.pt⁵
 - Endereço postal: A/C Responsável de Gestão de Riscos, Edifício Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, nº 1, 4º andar, sala Gb, 1050-094 Lisboa.
- ➔ Telefonicamente, através do contacto direto da Responsável da Função de GR para o nº 210 438 270.

Independentemente do modo de comunicação, e caso o denunciante assim o pretenda, a participação de irregularidades pode ser efetuada anonimamente. Nestes casos, o denunciante pode requerer que a informação constante da participação seja transmitida, de forma anónima, a todos os intervenientes da MaxPay envolvidos no processo.

O colaborador que, por qualquer razão, receba uma comunicação abrangida pela presente Política deve remetê-la, com a maior brevidade possível, para o endereço eletrónico acima referido.

6.3 Tratamento e Seguimento

Uma vez recebida uma participação por escrito, o denunciante, que não tenha optado pelo anonimato, é notificado, no prazo de 7 (sete) dias, da sua receção e informado dos requisitos e autoridades competentes.

No seguimento da participação, a Responsável de Gestão de Riscos⁶, pratica os atos internos adequados para aferir da existência de fundamentos suficientes para dar início à investigação.

⁵ Este endereço é recebido e gerido pelas Responsáveis da Função de Gestão de Riscos e Função de Conformidade.

⁶ Com o apoio da Responsável de Conformidade no caso de participações relacionadas com a Função de Gestão de Riscos, assegurando a ausência de conflitos de interesse no desempenho deste apoio.

Quando se conclua pela manifesta irrelevância ou falta de provas ou indícios, as denúncias devem ser arquivadas. O arquivamento pode fundar-se, designadamente, nas seguintes situações:

- A infração denunciada é de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante;
- A denúncia é repetida e não contém novos elementos de facto ou de direito que justifiquem um seguimento diferente do que foi dado relativamente à primeira denúncia;
- A denúncia é anónima e dela não se retiram indícios de infração.

Nos casos em que a participação não tenha sido efetuada anonimamente e se considere que existem indícios suficientes para desencadear a abertura de um inquérito interno, o denunciante pode ser ouvido internamente, caso se considere relevante para o apuramento dos factos. De igual modo, o visado da participação também pode ser ouvido ou pode requerer uma audiência para exercer o meio de defesa que considere necessário.

Sempre que as participações digam respeito a um colaborador da MaxPay, as irregularidades participadas são transmitidas ao nível hierárquico superior dos visados na participação, caso esta transmissão não coloque em causa as finalidades do procedimento de irregularidades e, se for caso disso, à respetiva autoridade de supervisão competente.

Todas as participações são registadas nos termos do ponto seguinte, analisadas e, uma vez terminado o processo de investigação, objeto de um relatório, devidamente fundamentado, do qual consta o seguimento dado à participação, nomeadamente qual o resultado e quais as medidas a adotar ou uma justificação relativamente à não adoção de medidas ou arquivamento.

6.4 Prazos de resposta ao denunciante

Resposta ao denunciante

Quando a denúncia não for anónima, a Responsável pela função de Gestão de Riscos assegura que é prestada resposta ao denunciante no prazo máximo de 3 (três) meses após o envio do aviso de receção, salvo se razões objetivas e devidamente fundamentadas, associadas à complexidade da análise ou à necessidade de diligências adicionais, justificarem ajustamento, o qual é registado no processo.

Conclusão do procedimento de análise

A Responsável pela função de Gestão de Riscos assegura que o procedimento de análise da denúncia é concluído num prazo máximo de 3 (três) meses desde a data de receção da participação.

Excecionalmente, este prazo pode ser prorrogado, em circunstâncias devidamente fundamentadas, devendo a fundamentação, a nova data prevista de conclusão e a decisão de prorrogação ser registadas no processo de participação de irregularidades.

O denunciante poderá, a qualquer momento, solicitar que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada à participação no prazo de 15 (quinze) dias após a respetiva conclusão.

6.5 Registo

Compete à Função de Gestão de Riscos, em articulação com a Função de Conformidade, manter um registo organizado das participações apresentadas numa base de dados própria, obrigando-se ainda a manter um arquivo próprio de cada participação, em papel ou noutro suporte digital duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação e inclua, pelo menos, os seguintes elementos:

- ➔ Referência interna atribuída à participação;
- ➔ Data da receção da participação;
- ➔ Descrição sumária dos factos participados e análise da participação, incluindo o respetivo enquadramento jurídico;
- ➔ Descrição sumária das diligências para averiguação da factualidade participada;
- ➔ Se o processo se encontra pendente ou finalizado;
- ➔ Resultado da investigação;
- ➔ Data de envio de resposta ao denunciante, sempre que a participação não seja anónima;
- ➔ Descrição das medidas adotadas ou a adotar em resultado da participação ou fundamentação para a não adoção de quaisquer medidas.

6.6 Monitorização

A Função de Gestão de Riscos, em articulação com a Função de Conformidade, é responsável pela monitorização da implementação das normas e procedimentos previstos na presente Política.

6.7 Integração com o quadro de CI e GR

A informação proveniente dos canais de participação de irregularidades é integrada no processo de gestão de riscos e no quadro de controlo interno da MaxPay.

Esta integração permite identificar, avaliar e mitigar riscos operacionais, reputacionais e de *Compliance*.

A Função de Gestão de Riscos assegura que os incidentes participados são refletidos no mapa de riscos da MaxPay e acompanhados adequadamente.

7. Independência e Governação dos Canais de Participação

Os canais de participação de irregularidades são geridos de forma independente e autónoma das atividades operacionais da MaxPay.

As funções responsáveis (Gestão de Riscos e Conformidade) reportam diretamente à Gerência e atuam com plena independência, assegurando a adequada segregação de funções e prevenindo potenciais conflitos de interesses.

A gestão dos canais é documentada e sujeita a verificação periódica.

A governação global do sistema de participação de irregularidades é assegurada pela Gerência da MaxPay, sem prejuízo das competências próprias do Órgão de Fiscalização.

A Gerência é responsável por garantir a existência, eficácia, independência e adequação dos canais de participação, bem como por assegurar que os recursos humanos, técnicos e organizativos afetos ao sistema são suficientes e apropriados.

O Órgão de Fiscalização acompanha, em base periódica, o funcionamento do sistema de participação de irregularidades, tendo acesso à informação agregada relevante, no respeito pelos deveres de confidencialidade legalmente aplicáveis.

8. Mecanismos de Proteção contra a Retaliação

A MaxPay assegura mecanismos documentados e verificáveis para a proteção contra atos de retaliação.

São mantidos registos de acompanhamento e medidas corretivas sempre que sejam identificados riscos de retaliação, garantindo assim a efetiva proteção dos denunciantes.

Estes mecanismos são sujeitos a monitorização periódica pelas funções de controlo interno e reportados à Gerência.

9. Deveres de reporte

As participações de irregularidades são objeto de reporte ao Banco de Portugal nos termos do artigo 35.º, n.º 3 e n.º 4 do Aviso n.º 3/2020 e do artigo 8.º da Instrução n.º 18/2020.

O Relatório⁷ anual deve conter:

- ➔ Uma descrição dos meios de receção, tratamento e arquivo das participações de irregularidades instituídos na MaxPay;
- ➔ Indicação, para cada participação recebida no período de referência, dos seguintes elementos:
 - Referência interna atribuída à participação;
 - Data da receção da participação;
 - Descrição sumária dos factos participados e análise da participação, incluindo o respetivo enquadramento jurídico;
 - Descrição sumária das diligências para averiguação da factualidade participada;
 - Se o processo se encontra pendente ou finalizado;
 - Resultado da investigação;
 - Data de envio de resposta ao denunciante, sempre que a participação não seja anónima;
 - Descrição das medidas adotadas ou a adotar em resultado da participação ou fundamentação para a não adoção de quaisquer medidas;
- ➔ Indicação do número total de participações recebidas no período de referência.

O reporte anual das participações de irregularidades integra o processo de avaliação da adequação e eficácia da cultura organizacional e do sistema de controlo interno da MaxPay, sendo considerado na elaboração dos relatórios anuais das funções de controlo interno e na autoavaliação do órgão de administração.

9.1 Reforço do conteúdo do Reporte Anual

O relatório anual inclui, adicionalmente, informação agregada sobre:

- ➔ Tempo médio de resposta e de fecho das participações;
- ➔ Medidas preventivas adotadas para mitigação de irregularidades recorrentes;
- ➔ Indicadores sobre eficácia dos canais internos e grau de utilização;
- ➔ Número de situações de retaliação sinalizadas e medidas adotadas.

⁷ Relatório elaborado com referência a 30 de setembro de cada ano e enviado ao Banco de Portugal até ao dia 15 de novembro desse ano.

10. Avaliação da eficácia do sistema de PI⁸

A eficácia do sistema de participação de irregularidades é objeto de avaliação periódica pelas funções de controlo interno, considerando, nomeadamente, o número de participações recebidas, o tempo de resposta, o grau de utilização dos canais, a adequação das medidas adotadas e a inexistência de práticas de retaliação.

As conclusões dessa avaliação são reportadas à Gerência e consideradas no reforço contínuo da cultura organizacional e dos mecanismos de controlo interno da MaxPay.

⁸ Participação de Irregularidades

11. Outras disposições

11.1 Confidencialidade

A identidade do denunciante, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, têm natureza confidencial e são de acesso restrito às pessoas responsáveis por receber ou dar seguimento a participações e a quem tiver recebido informações sobre as mesmas, ainda que não responsável ou incompetente para a sua receção e tratamento.

A identidade do denunciante só é divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial. A divulgação da informação é precedida de comunicação escrita ao denunciante indicando os motivos da divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados.

11.2 Tratamento de dados pessoais

O tratamento de dados pessoais efetuado com fundamento na presente Política é realizado de acordo com o RGPD e demais legislação aplicável. Os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento de uma participação específica não devem ser recolhidos ou, se inadvertidamente tiverem sido recolhidos, devem ser apagados, sem demora indevida.

11.3 Arquivo

Todas as participações de irregularidades apresentadas, bem como os relatórios individuais e os relatórios anuais de reporte são conservados em suporte físico e/ou digital por um período mínimo de 5 (cinco) anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à participação.

As participações apresentadas verbalmente, através de linha telefónica ou presencialmente, são registadas, obtido o consentimento do denunciante, mediante:

- ➔ Gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável; ou
- ➔ Transcrição completa e exata da comunicação que deverá ser aprovada e assinada pelo denunciante.

11.4 Integridade e Rastreabilidade da Prova

Todos os registos e documentos relativos a participações de irregularidades são armazenados em suporte duradouro com mecanismos que assegurem a integridade, autenticidade e impossibilidade de alteração não autorizada, garantindo rastreabilidade completa.

Esta prática reforça o cumprimento dos requisitos regulamentares e assegura a fiabilidade das evidências para efeitos de reporte ou investigações internas e externas.

12. Aprovação, revisão e supervisão

A presente Política, aprovada pelo Órgão de Gerência da Sociedade, é divulgada em normativo interno e está permanentemente disponível e acessível.

A Política é divulgada ao público através da respetiva disponibilização em www.maxpay.com.pt.

Com uma periodicidade mínima anual, ou sempre que ocorra qualquer evento que o justifique, a Função de Gestão de Riscos, em articulação com a Função de Conformidade, procederá à sua revisão e submeterá aos órgãos sociais as atualizações ou modificações que em cada momento se considerem necessárias ou oportunas. A Função de Conformidade participa na definição dos demais procedimentos que desenvolvem a Política.

Anexo 1. Glossário

Denunciantes: os colaboradores da MaxPay, incluindo prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores; e outras pessoas que tenham identificado uma irregularidade.

Infração ou Irregularidade: eventos graves relacionados com a administração, organização contabilística e fiscalização interna da Sociedade e indícios sérios de infrações a deveres previstos no RGICSF, bem como as que integram o âmbito de aplicação da Lei de Proteção de Denunciantes⁹

Retaliação: o ato ou omissão motivado por uma participação interna ou divulgação pública que, direta ou indiretamente, cause ou possa causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais

Pessoa visada: uma pessoa singular ou coletiva referida na participação ou na divulgação pública como autora da infração ou que a esta seja associada;

⁹ Designadamente, os atos ou omissões contrárias a regras constantes dos atos da União Europeia referidos no anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, a normas nacionais que executem, transponham ou deem cumprimento a tais atos ou a quaisquer outras normas constantes de atos legislativos de execução ou transposição dos mesmos, incluindo as que prevejam crimes ou contraordenações, referentes aos domínios de:

- i) Contratação pública;
- ii) Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- iii) Segurança e conformidade dos produtos;
- iv) Segurança dos transportes;
- v) Proteção do ambiente;
- vi) Proteção contra radiações e segurança nuclear;
- vii) Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
- viii) Saúde pública;
- ix) Defesa do consumidor;
- x) Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação.