

UNICÂMBIO – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Governo da Sociedade

ESTRUTURA ORGANIZATIVA

Maio 2024

Histórico de atualizações

Data de Elab./Revisão	Responsável	Nº Versão	Nota:
Julho de 2023	CCC	1.0	Versão inicial
Abril 2024	CCC	2.0	Atualização: Unidade de Negócio Comercial Corporate Unidade de Serviço de Suporte e Operações

Ficha Técnica

Título:	Estrutura Organizativa Unicâmbio
Área responsável:	Centro Corporativo de Compliance – CCC
Objetivos:	Descrição clara, definida de forma integrada, objetiva, transparente e perceptível, da estrutura organizacional do Unicâmbio, com identificação das diversas unidades organizativas, suas responsabilidades e competências e, identificação das linhas de reporte.
Âmbito de Aplicação:	A descrição da estrutura organizativa aplica-se a toda a Unicâmbio
Tipo:	Política Institucional (PI)
Elaborado por:	Centro Corporativo de Compliance – CCC
Aprovado por:	Órgão de Administração
Data de Aprovação:	23-05-2024
Entrada em Vigor:	Cinco dias úteis após a sua publicação.

1. ESTRUTURA ORGANIZATIVA, FUNCIONAL E GOVERNO DE SOCIEDADE

1.1. ESTRUTURA ORGÂNICA E GOVERNO DA SOCIEDADE

A Unicâmbio desenhou e implementou tanto a sua estrutura organizativa, como a sua governança, com o objetivo de estabelecer e concretizar, de forma eficiente, a missão e a visão da Sociedade devidamente enunciada no capítulo 1 deste documento.

A Unicâmbio entende que esta estrutura é a mais adequada para garantir, a todo o tempo, a gestão eficaz e prudente da Sociedade, prevenir eventuais conflitos de interesses e assegurar a separação de funções e tarefas potencialmente incompatíveis, e potenciar os melhores fluxos de informação e uma boa cultura de risco na Sociedade, em linha com o exigido pela legislação e regulamentação bancária, nomeadamente, mas sem limitar o RJSPME e o Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal.

A Unicâmbio conta com uma estrutura composta pelos seguintes órgãos sociais: uma Assembleia Geral, um Conselho de Administração e um Fiscal Único.

Cada um dos órgãos sociais da Unicâmbio exerce as competências que lhe são atribuídas pela lei aplicável e pelos estatutos da Sociedade, nomeadamente no que diz respeito aos respetivos deveres e responsabilidades.

1.1.1. Assembleia Geral

A Assembleia Geral reúne, opera e delibera nos termos e sobre as matérias previstas no Código das Sociedades Comerciais. Compete-lhe, entre outras atribuições, acompanhar e fiscalizar a atividade do Conselho de Administração da Unicâmbio, nomeadamente através do exame e aprovação dos documentos de prestação de contas e da apreciação geral da administração da Sociedade.

Nome	Órgão	Cargo
José Augusto Soares	Mesa da Assembleia	Presidente
Ana Maricato	Mesa da Assembleia	Secretária

1.1.2. Conselho de Administração

A administração da Unicâmbio é exercida por um Conselho de Administração, que desempenha um papel central na gestão e desenvolvimento da atividade da Unicâmbio, cabendo-lhe gerir as atividades da Sociedade, devendo subordinar-se às deliberações da Assembleia Geral ou às intervenções do órgão de fiscalização apenas nos casos em que a lei ou os estatutos da Unicâmbio o determinarem.

Em particular, compete ao Conselho de Administração os mais amplos poderes de gestão e de representação da Unicâmbio, nos termos previstos nos artigos 405.º e 406.º do Código das Sociedades Comerciais e, ainda, os necessários ou convenientes:

(i) À gestão e pelo controlo de todas as atividades de âmbito comercial, financeiro e administrativo, (a) garantindo a coordenação da Unicâmbio como um todo; (b) desenvolvendo a missão da Sociedade; e (c) desenhando e superintendendo a estrutura organizativa e coordenando as relações entre as diversas unidades organizativas da Unicâmbio;

(ii) À deliberação sobre as questões mais relevantes que lhe sejam submetidas pelos respetivos Departamentos, incluindo no que se refere à eventual realização de ações concretas no âmbito das diversas unidades organizativas;

(iii) Ao cumprimento pleno e pontual de todos os deveres previsto no artigo 3.º do Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal;

(iv) À implementação das deliberações de qualquer órgão social cuja execução, por lei ou regulamento, lhe compitam; e

(v) À coordenação e cumprimento pleno dos deveres de transparência, informação e reporte relativamente à atividade da Unicâmbio enquanto instituição de pagamento perante o Banco de Portugal e demais autoridades competentes.

O Conselho de Administração pode, nos termos e à luz dos limites legais aplicáveis, delegar algumas competências em pessoas-chave da Unicâmbio. Sempre que estas pessoas não sejam membros dos órgãos sociais ou titulares de funções essenciais, e para os efeitos do Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal, estas pessoas são automaticamente classificadas como «*membros da direção de topo*». Nesse contexto, o Conselho de Administração ou qualquer dos seus membros reúne com as pessoas-chave da Unicâmbio quinzenalmente, ou extraordinariamente, sempre que for necessário.

O Conselho de Administração da Unicâmbio conta atualmente, para o biénio 2024/2025, com três administradores executivos, a saber:

Nome	Órgão	Cargo	Gênero	Data de Nascimento	Nac.
Paulo Jerónimo	Administração	Presidente do Conselho de Administração	M	30/12/1965	PT
Carlos Lilaia	Administração	Vogal	M	20/08/1950	PT
Adriana Jerónimo	Administração	Vogal	F	18/08/1993	PT

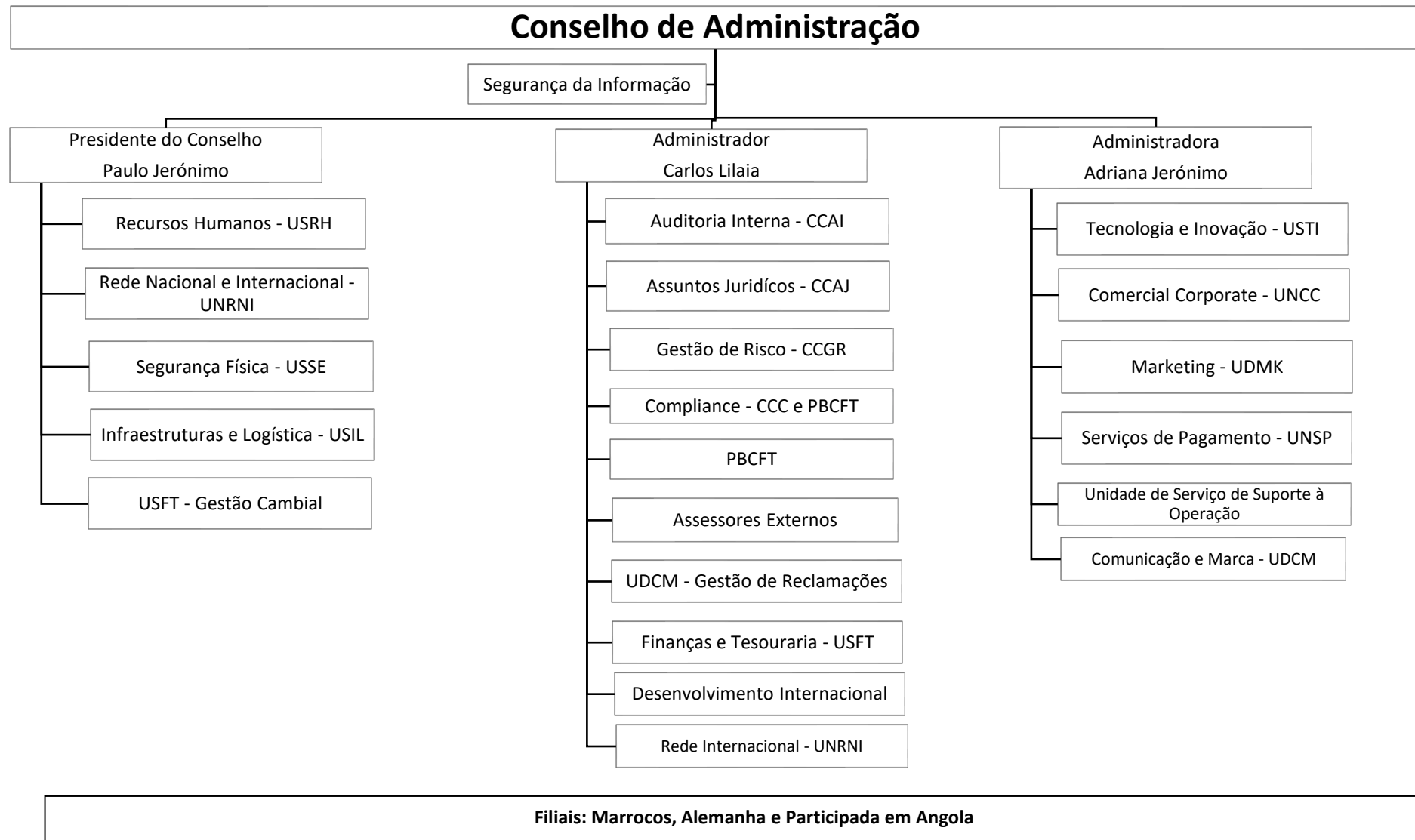
1.1.3. Fiscal Único

O Fiscal Único tem essencialmente a seu cargo, e sem prejuízo de outras funções que lhe sejam atribuídas, as competências a que se refere o artigo 420.º do Código das Sociedades Comerciais.

Pretende-se ainda que o Fiscal Único assuma um papel de acompanhamento, vigilância e fiscalização ativa da atividade da Unicâmbio, pronunciando-se sobre quaisquer atos ou fatos patrimoniais relacionados com a atividade normal ou extraordinária da Sociedade e dando a conhecer diretamente ao Conselho de Administração e à Assembleia Geral os pareceres que venha a elaborar nesse contexto.

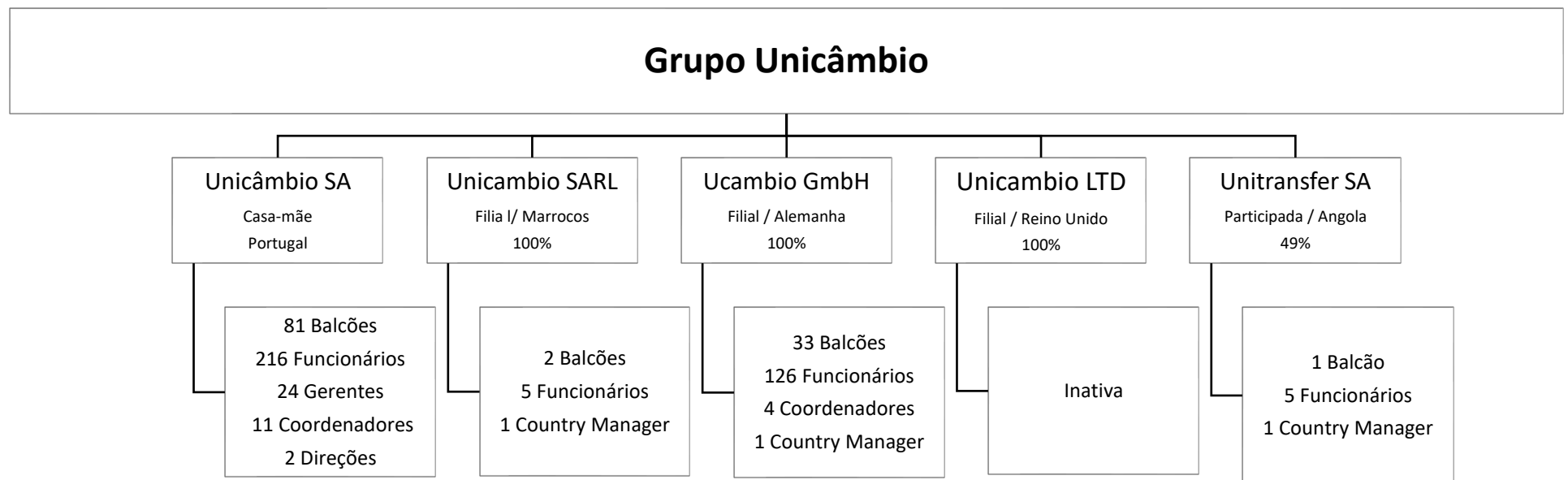
Nome	Órgão	Cargo	Gênero	Data de Nascimento	Nac.
Oliveira, Reis & Associados, SROC, Lda.	Fiscalização	Fiscal Único	N/A	N/A	PT
Carlos Grenha	Fiscalização	Representante - Efetivo	M	16/08/1973	PT
Maria Cravo	Fiscalização	Suplente	F	21/03/1965	PT

1.2. DISTRIBUIÇÃO DE PELOUROS



1.3. GRUPO UNICÂMBIO

O grupo Unicâmbio é hoje constituído por cinco entidades em que três são filiais e uma entidade participada pela Unicâmbio.



1.4. ATIVIDADES EXERCIDAS E LICENCIAMENTO

Entidade	Atividade autorizada	Regulador	Nº de Registo
Unicâmbio, S.A.	Serviços de pagamentos autorizados ao abrigo das alíneas c) e f) do Decreto-Lei n.º 91/2018, do RJSPME”, operações de câmbio manual, operações de transferência de dinheiro e, ainda, acessoriamente, compra de ouro e prata. Serviços de Intermediação de Crédito	Banco de Portugal (BdP)	824
Unicambio SARL AU	Serviço de câmbio manual, autorizado ao abrigo da <i>Instruction régissant l'activité de change manuel, de juillet 2018</i> .	Office des Changes (OC)	Aeroporto de Casablanca Terminal 1 11/00659/0000/0794/19 Terminal2 11/00659/0001/0794/21
Ucambio GmbH	Serviço de câmbio manual, autorizados ao abrigo da seção 1 (1a) artigo, 2 nº 7 do KWG.	Federal Financial Supervisory Authority (BAFIN) e Bundesbank	GIT 2-K 5000-159849-2021/0001
Unicambio LTD¹	Serviço de câmbio manual	HM Revenue & Customs (HMRC) and (MLR)	12930649
Unitransfer, S.A.	Serviço de câmbio manual e Remessa de Valores	Banco Nacional de Angola (BNA)	715

¹ Nota: A entidade do Grupo Unicambio LTD, sediada no Reino Unido, não iniciou a atividade por decisão estratégica do Órgão de Administração, em consequência da instabilidade causada durante o período do Brexit. Por decisão, seguindo a estratégia de internacionalização a entidade mantém-se inativa e registo suspenso junto do HMRC.

2. ESTRUTURA FUNCIONAL

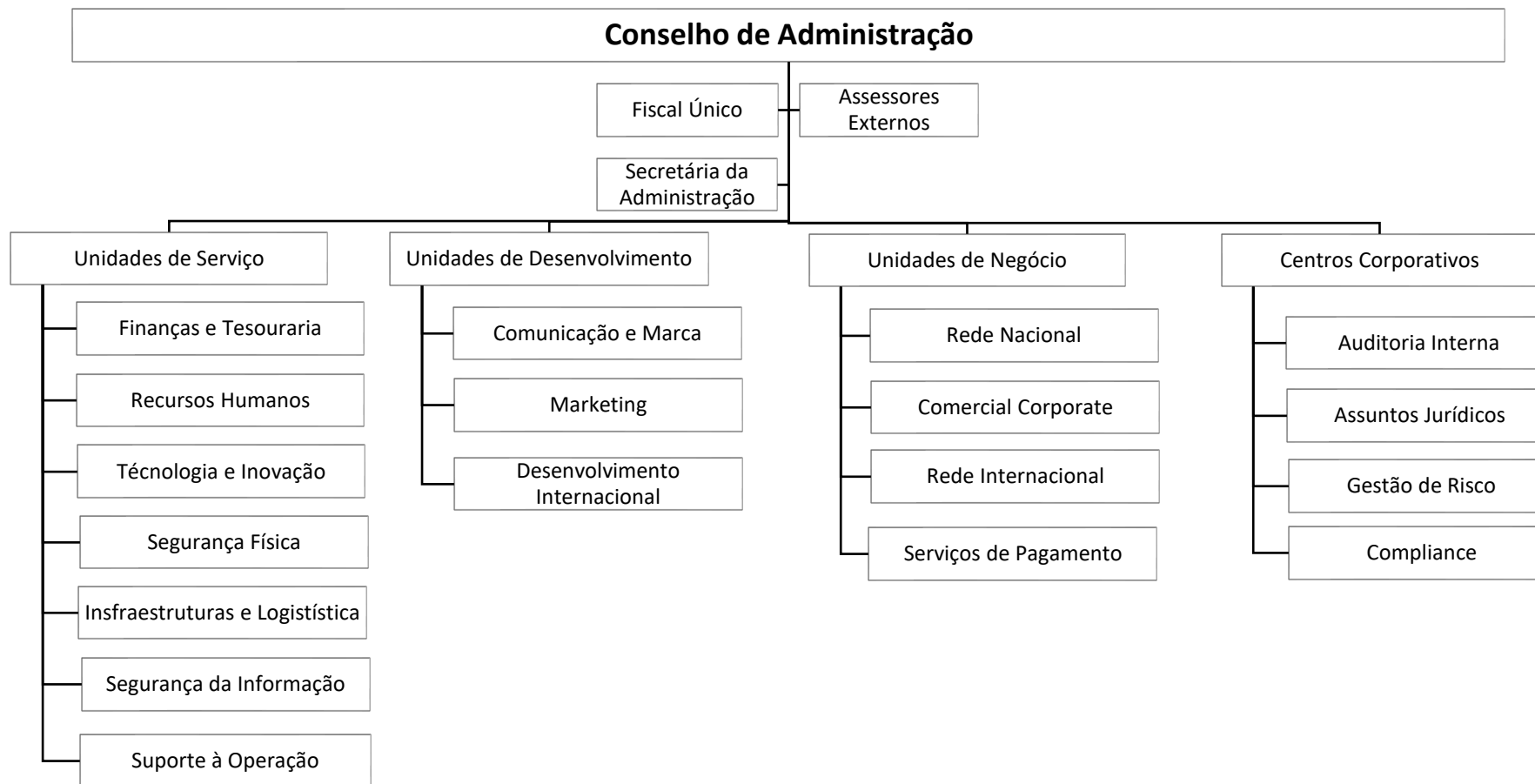
No sentido de responder ao processo de crescimento da Unicâmbio, bem visível no número de balcões e de áreas de negócio, no aprofundamento e aumento dos produtos tradicionais e de novos produtos, na intensificação do processo de internacionalização e na preparação e formação das equipas que o materializaram nos últimos tempos, bem assim como responder às exigências de qualidade de serviço e de acolhimento dos normativos emitidos pelas várias autoridades competentes (e em particular, mas sem limitar, considerando os requisitos relevantes constantes do RJSPME e do Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal), o Conselho de Administração da Unicâmbio entendeu reorganizar a estrutura e os meios humanos, técnicos e materiais da Sociedade, baseando-se em dois princípios fundamentais:

1. Criação de uma estrutura funcional mais racional, clara e transparente, na sequência de um diagnóstico previamente efetuado e na sequência do qual a Unicâmbio optou por agrupar as funções “*semelhantes*” que se encontravam repartidas por várias áreas diferenciadas. O resultado foi uma nova estrutura, mais simples de entender e comunicar, onde ficou clara a responsabilidade de cada Departamento e área funcional.
2. Criação dos conceitos de «Centro Corporativo», «Unidades de Desenvolvimento», «Unidades de Serviço» e «Unidades de Negócio», para ser mais bem entendida a vocação de cada área organizativa, nos termos seguintes:
 - a. **Unidades de Negócio [UN]**, nos termos do qual as «Unidades de Negócio» correspondem às áreas do retalho e atividades comerciais de B2B de cada país em que a Unicâmbio atua. Designam-se «Unidades de Negócio» porque são as entidades que podem responsabilizar-se pela geração de negócio que suporta os custos das restantes unidades.
 - b. **Unidades de Serviço [US]**, de onde resulta que as «Unidades de Serviço» estão ao serviço das «Unidades de Negócio». A sua agenda anual é desenvolvida em conjunto com os responsáveis das «Unidades de Negócio», com o objetivo de lhes dar instrumentos que permitam o desenvolvimento da sua atividade.
 - c. **Unidades de Desenvolvimento [UD]**, de onde resulta que as «Unidades de Desenvolvimento» têm como objetivo conduzir a um avanço notável e sustentável quer da presença, quer dos produtos, quer da marca «Unicâmbio».
 - d. **Centro Corporativo [CC]**, consistindo as áreas do «Centro Corporativo» normalmente em áreas de suporte jurídico ou de controlo interno, cruciais para assegurar a melhor atuação e decisão do Conselho de Administração e do Fiscal Único nas áreas mais sensíveis de atividade da Unicâmbio.

Com este modelo de estrutura funcional, a Unicâmbio pretendeu alcançar maiores níveis de eficiência através da especialização de funções. Adicionalmente dotou-se a Sociedade de uma estrutura central capaz de enfrentar todos os desafios da atividade e do processo de internacionalização. Como complemento e por via do crescimento da Unicâmbio, é importante referir que nos últimos tempos a Sociedade passou a contar com vários consultores seniores que com o seu *know-how*, têm contribuído para o processo de adaptação aos novos desafios com que a Unicâmbio se depara.

A estrutura orgânica e funcional da Unicâmbio sumariza-se, assim, da seguinte maneira:

2.1. ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Nota: Unidade de Serviço de Segurança de Informação em desenvolvimento, com recurso a entidade externa Cipher.

Nestes moldes, a Unicâmbio conta com várias unidades organizativas (“**Departamentos**”).

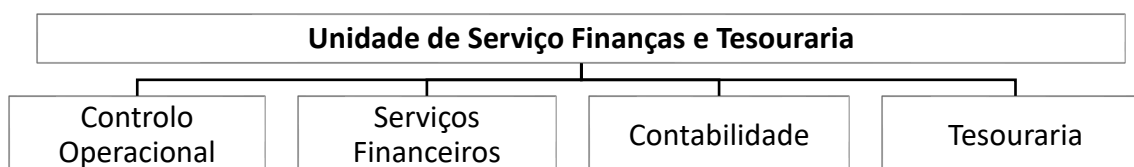
A atividade de cada um destes Departamentos é coordenada e dirigida pelo respetivo responsável (identificado *infra*) que, por sua vez, reporta ao membro do Conselho de Administração com o pelouro respetivo. O responsável de cada Departamento pode ser um qualquer outro colaborador da Unicâmbio, nomeado pelo Conselho de Administração para o efeito.

Sem prejuízo das competências específicas de cada Departamento, compete aos responsáveis de cada um dos diversos Departamentos, pelo menos:

- i. Definir em conjunto com a Conselho de Administração os objetivos do Departamento e acompanhar o seu cumprimento;
- ii. Coordenar a elaboração do orçamento do seu Departamento, bem como o acompanhamento da sua execução;
- iii. Participar no processo de recrutamento de colaboradores para o seu Departamento;
- iv. Conhecer o quadro de pessoal do seu Departamento e as características de cada colaborador que o integra;
- v. Coordenar e centralizar o processo de avaliação de desempenho de cada colaborador que integra o seu Departamento;
- vi. Colaborar na definição da formação dos colaboradores do seu Departamento;
- vii. Assegurar o arquivo de documentação relevante, assegurando-a junto do Departamento;
- viii. Participar na elaboração dos documentos de prestação de contas da Sociedade;
- ix. Assegurar o relacionamento e a coordenação com os restantes Departamentos; e
- x. Assegurar a implementação dos procedimentos internos que, em conformidade com as orientações e as diretrizes do Conselho de Administração, e bem assim das normas legais e regulamentares aplicáveis, se mostrem necessários à existência de um efetivo controlo e monitorização de riscos, ao pleno cumprimento daquelas orientações e diretrizes e à salvaguarda fundamental dos interesses dos clientes da Unicâmbio.

Apresentamos de seguida uma descrição sumária dos Departamentos acima identificados.

2.1.1. Departamento de Finanças & Tesouraria (Unidade de Serviço)



Esta unidade tem como missão assegurar a gestão financeira da empresa, proceder quer à elaboração da contabilidade e da consolidação das empresas do Grupo, quer à preparação dos instrumentos de controlo da atividade/operação, como também, cuidar da gestão da tesouraria de moeda estrangeira, assegurando assim de forma integrada, a sustentabilidade da Unicâmbio.

A pessoa responsável por esta área é a Ana Alves, com reporte direto ao Administrador respetivo – Carlos Lilaia, nas áreas de Controlo Operacional, Gestão Financeira e Contabilidade e ao Administrador – Paulo Jeronimo na área da Tesouraria.

Esta Unidade, está dividida em duas grandes áreas:

- 1) **USF - Unidade de Serviços Financeiros** – a área financeira atual está desenhada para se concentrar nas tarefas de geração de informação contabilística e de gestão por um lado, e por outro focam-se nas tarefas mais diárias como são as atividades de controlo operacional e gestão financeira.

Na área da contabilidade a atuação é transversal às empresas do grupo, quer por execução em alguns casos quer por suporte e acompanhamento da contabilidade por outros.

No controlo operacional são executados processos diários do controlo de todos os serviços da Unicâmbio e empresas do Grupo. Tem sempre presente a monitorização dos processos de controlo instituídos, sendo que muitas vezes para esta concretização, existe a necessidade de estar presencialmente nos locais de operação;

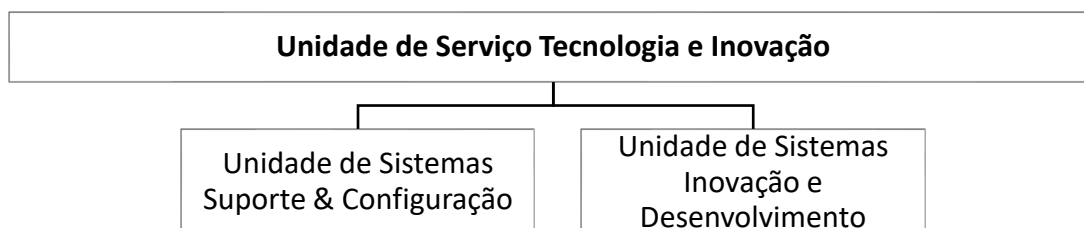
Já no âmbito das funções de **gestão financeira**, atua-se pelo acompanhamento e gestão de disponibilidades bancárias diárias, quer em euros quer em moeda estrangeira e pela gestão diária dos pagamentos a fornecedores e parceiros assim como reportes a estas entidades; é nesta área que se encontram alocadas as tarefas administrativas das várias empresas do Grupo;

- 2) **UST – Unidade de Serviços de Tesouraria** – A missão nesta área passa por responder de forma eficiente às necessidades da Rede e dos clientes. Assegura a gestão do stock de moeda, negocia com os brokers o fornecimento de moeda, participa na definição dos spreads de moeda e nas cotações para grandes vendas ao segmento B2B.

Assegura também as funções de aprovação dos *spreads* nas participadas internacionais e negocia qualquer acordo com brokers e bancos para o fornecimento de moeda.

É da sua responsabilidade assegurar a gestão dos processos logísticos relacionados com a circulação de valores, ie, moeda estrangeira e serviço de compra do ouro.

2.1.2. Departamento de Tecnologia & Inovação (Unidade de Serviço)



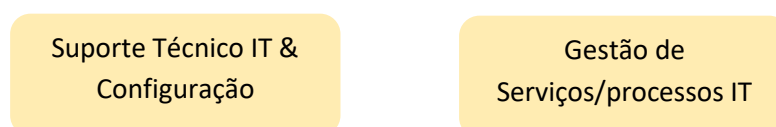
A Direção é liderada pelo João Marques, tendo reporte à administradora do pelouro Adriana Jerónimo.

A Unidade de Serviço de Tecnologia e Inovação tem três grandes focos de responsabilidade, incidindo esta sobre:

- Suporte aplicacional a todo o parque informático e Redes de comunicação da Unicâmbio;
- Área de inovação que permite sustentar todas as atividades de crescimento no contexto da digitalização, nas suas componentes de desenho de solução, *Procurement* de soluções e gestão de projeto. Compõe também a componente de desenvolvimento de software;
- Suporte à operação, no acompanhamento de toda a atividade, sendo a 1ª linha de suporte quer organicamente quer para o nosso cliente final.

Eis o detalhe de cada área:

A **Unidade de Sistemas Suporte & Configuração**, que integra a Unidade de Tecnologia e Inovação, É constituída por 2 subáreas:



- **Suporte Técnico IT & Configuração:**
 - a. Monitorização, manutenção e Suporte técnico à infraestrutura de comunicações, sistemas e aplicações, incluindo a monitorização de performance e resolução de incidentes reportados pela 1ª linha, de acordo com diretrizes, procedimentos, políticas de segurança, arquitetura de sistemas e acordos de nível de serviço (SLA), garantindo a estabilidade, disponibilidade e confiabilidade da infraestrutura de comunicações, assim como um comportamento estável das aplicações e o bom desempenho da mesma, contribuindo para a continuidade do negócio e eficiência dos respetivos usuários;
 - b. Pequenos desenvolvimentos ou configurações, com lógica de Quick-Wins para a Organização;
 - c. Apoiar a área de formação, na componente Tecnológica;
 - d. Participação nos projetos de expansão da Rede Unicâmbio;
- **Gestão de Serviços/Processos IT**
 - a. Garantir a eficiência e qualidade dos serviços IT, pela otimização dos processos e procedimentos, alinhado com as necessidades dos utilizadores, em concordância com os objetivos da empresa
 - b. Supervisionar a equipa de suporte IT, garantindo a conformidade com as políticas de IT, Segurança da informação e Regulador do país onde opera a organização;
 - c. Colaborar na definição, gestão e acompanhamento do processo de gestão de incidentes;
 - d. Assegurar a gestão integral das várias componentes do ciclo de vida dos Ativos Informáticos da Organização (Necessidades de Planeamento, Renovação, Racionalização, Catálogo, Procurement, Negociação, Gestão de Contratos, Modelo de Suporte, certificação, Inventário, Desativação) de acordo com diretrizes, procedimentos e níveis de serviço acordado, de forma a garantir as melhores soluções de equipamentos informáticos com as condições mais favoráveis no que diz respeito à combinação de entrega e custos.
 - e. Atuar segundo as boas práticas ITIL

A **Unidade de Sistemas Inovação e Desenvolvimento**, que integra a Unidade de Tecnologia e Inovação, constituída por 2 subáreas, tem como principal missão:

- Gerir, desenvolver, testar e implementar aplicações e serviços, com base nos requisitos funcionais e técnicos para atender desempenho, qualidade e segurança, garantindo melhor custo e eficiência, para implementar Serviços de TI;

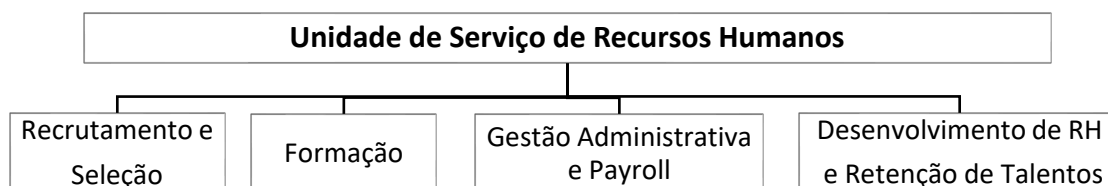
- Participar no planeamento e garantir a conceção de soluções de IT, seguindo as boas práticas da indústria, políticas de segurança, acordos de nível de serviço, regras e procedimentos internos;
- Desenvolver e manter o Plano Estratégico IT da Unicâmbio, garantindo uma visão holística da organização de TI, seus serviços e arquitetura, em articulação com as diferentes áreas funcionais, respondendo adequadamente às necessidades do negócio, requisitos técnicos e ambiente externo (mercado financeiro/pagamentos, ciclos tecnológicos e outros setores);
- Estabelecer a estratégia e estrutura geral de (out)sourcing para a organização de IT, a fim de garantir que todos os itens e serviços sejam adquiridos de maneira consistente;
- Impulsionar e governar a inovação impulsionada pela IT, combinando insights de negócios com tecnologias emergentes ou existentes;
- Entregar transformações promovidas por tecnologia, incluindo soluções de software, processos, metodologias e ferramentas; atuando como conselheiros, desafiantes e promotores de mudança, inovação e otimização; apoiar e desenvolver uma cultura e atitude de melhoria contínua, em toda a organização.

Desenvolvimento de
Software

PMO – Gestão de
Projetos

- **Desenvolvimento de Software:**
 - a. Desenvolver, construir, configurar, personalizar, testar, integrar e avaliar soluções com base em especificações funcionais e técnicas para atender aos requisitos de qualidade e desempenho, da Organização;
 - b. Potenciar as aplicações legacy quer de suporte ao negócio quer de monitorização aos sistemas;
- **PMO – Gestão de Projetos**
 - a. Garantir o conhecimento da relação do desempenho da organização com a gestão de processos, alinhando procedimentos com as necessidades reais de projetos e organização, de modo a maximizar as necessidades de negócio;
 - b. Coordenar e assegurar a gestão diária de projetos (ou fluxos dentro de um programa ou grande projeto) e ser a ligação entre as várias partes internas e externas, de acordo com o projeto, metodologias de gestão, normas e procedimentos de forma a garantir o cumprimento dos cronogramas, níveis de serviço e orçamento. Preparar a atividade de relatórios periódicos, identificando melhorias, oportunidades e agir proactivamente para resolver problemas;
 - c. Definir e detalhar, o plano do projeto em termos de organização, implementação, conclusão e acompanhamento, nomeadamente as atividades, custos, cronograma, milestones, deadlines, entregas, necessidades e recursos, plano de comunicação, plano de gestão de riscos;

2.1.3. Departamento de Recursos Humanos (Unidade de Serviço)



A Unidade de Serviço de Recursos Humanos tem como principal papel, articular as motivações individuais, os desempenhos coletivos e a estratégia do desenvolvimento do negócio da Unicâmbio, em conjunto com as demais áreas funcionais, levando a uma gestão estratégica de Recursos Humanos preventiva e não reativa.

Nesse sentido e primando na comunicação, a missão passa pela aposta nas qualidades humanas, servindo de ponte entre as estratégias de negócio e as expectativas de desenvolvimento de todos os colaboradores.

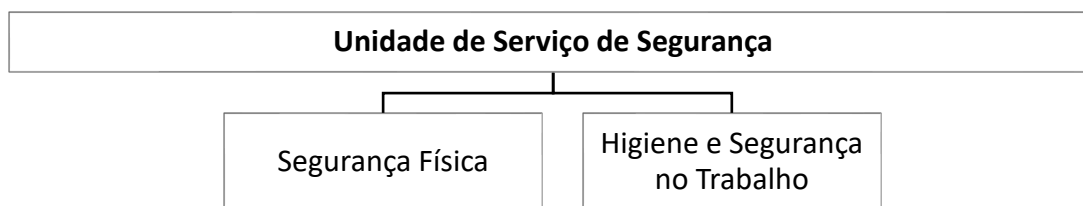
A pessoa responsável por esta área é a Gabriela Salvador, com reporte direto ao Administrador respectivo – Paulo Jerônimo.

A Unidade Organizativa de Recursos Humanos tem quatro áreas de responsabilidade:

1. **Recrutamento & Seleção** – Recrutar e Selecionar perfis potencialmente qualificados a integrar na empresa, como também, acompanhar a sua adaptação à estrutura e cultura da Unicâmbio.
2. **Formação** - Promover a formação profissional nas suas diferentes áreas, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento profissional dos colaboradores, incentivando o seu crescimento pessoal, construindo assim, equipas cada vez mais aptas a responder a novos desafios do mercado.
3. **Gestão Administrativa de Recursos Humanos e Payroll** – Para além de cumprir com as obrigações e proteções legais dos colaboradores e empresa, perante as diversas entidades (SS, ACT, AT, etc), tem a responsabilidade de garantir todo o processo salarial, como também, assegurar a devida gestão do orçamento de Recursos Humanos.
4. **Desenvolvimento de Recursos Humanos e Retenção de Talentos** – analisar o desempenho individual e coletivo do Universo Unicâmbio, identificar e analisar as várias funções da empresa, de modo a obter uma estrutura organizacional otimizada, valorizada e continuada levando o capital humano a permanecer na Unicâmbio e a contribuir para a identidade da mesma.

Tem como principais funções, assegurar os Processos de Recrutamento da Unicâmbio; definir e implementar uma estratégia de Recursos Humanos de acordo com o plano de negócios da empresa, em cooperação com a Administração; definir políticas salariais equitativas por função/categoria, garantindo competitividade na atração e retenção de talentos na Unicâmbio; assegurar toda a Gestão administrativa dos Recursos.

2.1.4. Departamento de Segurança (Unidade de Serviço)



A Unidade de Serviço de Segurança tem como principal papel assegurar o cumprimento de um conjunto de medidas de proteção e prevenção na segurança de pessoas e bens das diferentes Unidades Organizativas.

A pessoa responsável por esta área é o António Romano, com reporte direto ao Administrador respetivo Paulo Jerónimo.

Principais Competências da Unidade de Serviço de Segurança:

- Organização do Sistema de Segurança com elaboração e implementação dos seguintes documentos:
 - I. Identificação e avaliação de ameaças e riscos para a segurança no local de trabalho;
 - II. Informação e formação sobre os riscos para a segurança da Unicâmbio, bem como as medidas de prevenção e proteção a eles associados;
 - III. Revisão e implementação dos Planos de Segurança (Planos de Prevenção e Planos de Emergência internos) referentes aos colaboradores e edifícios;
 - IV. Aplicação do novo regulamento de segurança contra incêndios em edifícios;
 - V. Planificação de sinalética de Segurança e Higiene do Trabalho;
 - VI. Zelar pela segurança das pessoas, bens, e negócio da Unicâmbio, coordenando e desenvolvendo ações de planeamento de segurança e vigilância;
 - VII. Planear, propor e organizar processos de aquisição de bens e serviços necessários à gestão e implantação da segurança na sede e em lojas da Unicâmbio;
 - VIII. Colaborar com a Administração e as diferentes Direções de Serviço no apoio a processos no âmbito da segurança.

Principais funções e atribuições do Diretor da Unidade de Serviço de Segurança

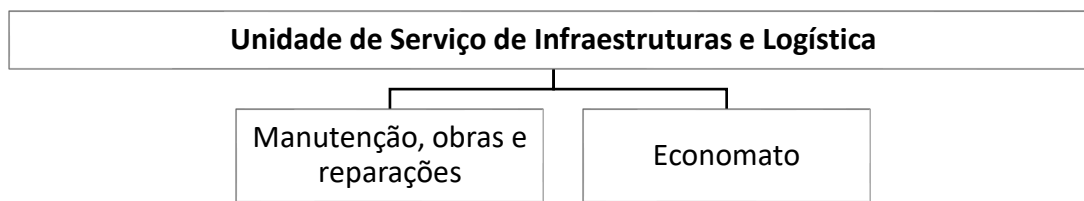
- Análise das situações de risco, planificação e programação das atuações dos colaboradores da empresa com a finalidade de gerir os riscos.
- Proposta de adoção de sistemas de segurança adequados e proporcionados, e supervisão da sua aplicação;
- Supervisão das empresas externas prestadoras de serviço de manutenção e instalação de equipamentos de segurança;
- Supervisão dos funcionários, em geral, com vista ao cumprimento integral da legalidade;
- Propostas de ações de formação contínua e de renovação da formação inicial;
- Ligação e colaboração com FSS, sempre que necessário ou quando solicitado;
- Organização e atualização dos registos dos incidentes e atos ilícitos ocorridos nas instalações da empresa;
- Elaboração de relatórios e comunicações para correção de anomalias detetadas pelo serviço de segurança;
- Supervisão da implementação das medidas de autoproteção contra incêndio, de acordo com o RJSCIE, incluindo não apenas o cenário de incêndio, mas também outros possíveis, incluindo furto ou roubo

- Organização e atualização dos registos de incidentes, manutenções, alterações ao plano de emergência relatórios de simulacro;
- Promoção do bom funcionamento dos equipamentos e sistemas de proteção, e verificação do estado das vias de evacuação;
- Promoção e acompanhamento de exercícios práticos ou ações de formação e contacto com entidades externas (PJ, PSP, GNR, Bombeiros, Proteção Civil, INEM);
- Em situação de emergência, atuação no local, avaliando e classificando a emergência e assumindo a coordenação da Equipa de Intervenção e da Equipa de Evacuação, e informando a Administração da evolução da mesma;
- Coordenação operacional na primeira intervenção no combate a focos de incêndio, nomeando recursos adicionais e garantindo o cumprimento das obrigações legais;
- Sensibilização permanente de todos os colaboradores para a problemática da segurança e a divulgação de medidas e normas do âmbito da segurança no local de trabalho, sendo nesse sentido, responsável pela gestão dos riscos identificados, quer a nível de security quer de safety, propondo medidas de prevenção, supervisionando a sua aplicação e coordenando situações de emergência com a finalidade de minimizar os danos.

Responsabilidades na área de Higiene e Segurança no Trabalho Extintores, nomeadamente nos meios de extinção de incêndios e nas visitas de acompanhamento.

Responsabilidades na área de equipamentos para validação de notas bancárias, cofres de segurança e metrologia legal.

2.1.5. Departamento de Infraestrutura & Logística (Unidade de Serviço)

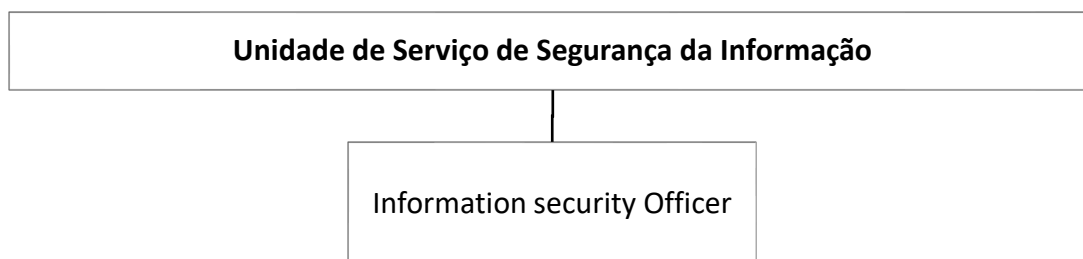


A Unidade de Infraestrutura e Logística tem como principal papel assegurar o acompanhamento das atividades de construção e de manutenção corretiva e preventiva de instalações, equipamentos e máquinas, otimizando os meios e métodos utilizados para o efeito, assim como, fazer a gestão adequada do aprovisionamento e apoio logístico.

A pessoa responsável por esta área é o colaborador João Abraços, com reporte direto ao Administrador respetivo – Paulo Jerónimo.

Tem como principais funções, gerir o orçamento da Unidade de Infraestrutura e Logística; elaborar relatórios trimestrais de custos de manutenção dos ativos fixos (instalações e equipamentos, exceto equipamento informático) e acompanhar a preparação e realização de contratos de empreitadas na construção ou manutenção de todos os balcões Unicâmbio, bem como a aquisição de bens e serviços.

2.1.6. Departamento de Segurança da Informação (Unidade de Serviço)



A pessoa responsável por esta área é o João Marques, com reporte direto ao Conselho de Administração.

Atualmente, para além da direção, é constituída por um Especialista em Segurança da informação, em regime de Outsourcing.

Esta área é responsável pela função de segurança da informação no Grupo Unicâmbio, incluindo:

- Gerir os recursos humanos, tecnológicos e financeiros relacionados e aprovar as decisões de segurança da informação;
- Analisar as necessidades operacionais, tecnológicas e de segurança da informação das unidades de negócio e assegurar o correto e completo alinhamento da estratégia de segurança de todas as unidades de negócio, sendo o responsável último pela definição da estratégia de segurança da informação do Grupo Unicâmbio (normalmente sob a forma de um Plano/Programa de Segurança da Informação);
- Supervisionar, aconselhar e assegurar a execução/conceção da segurança da informação na organização de acordo com a estratégia, incluindo:
 - Desenvolvimento de políticas, normas e procedimentos de segurança da informação e garantia de conformidade;
 - Avaliar os riscos de segurança da informação e criar os planos correspondentes;
 - Identificar e gerir vulnerabilidades;
 - Implementação de controlos de segurança em conformidade com a gestão de riscos da empresa;
 - Gestão de incidentes de segurança da informação;
 - Apoiar as operações de segurança da informação no Grupo Unicâmbio (ou em outsourcing);
 - Formação e sensibilização do Grupo Unicâmbio para a segurança da informação.
- Analisar o estado da segurança da informação e reportar ao conselho de administração sobre questões de segurança da informação;
- Facilitar ou supervisionar discussões com terceiros (e.g., Empresas, instituições, reguladores, etc.) sobre questões de segurança da informação;
- Gestão de projetos de segurança da informação:
 - Acompanhamento e definição de prioridades de todos os projetos;
 - Acompanhamento da execução dos projetos;
 - Manter atualizadas as listas de prioridades e as informações sobre os projetos nelas contidas;
 - Analisar o resultado destes projetos relativamente aos objetivos de segurança da informação.
- Prestar aconselhamento especializado em matéria de segurança da informação às áreas técnicas e à direção.

Nota: Esta área encontra-se em “construção”, pelo que a descrição apresentada representa uma intenção, resultado das políticas que estão a ser desenvolvidas,

2.1.7. Departamento de Suporte à Operação (Unidade de Serviço)



A Unidade é liderada pelo Pedro Bandeira, tendo reporte direto à administradora do pelouro Adriana Jerónimo.

A **Unidade de Suporte à Operação**, que integra a Unidades de Serviço, com enfoque em 2 componentes, tem como principal missão:

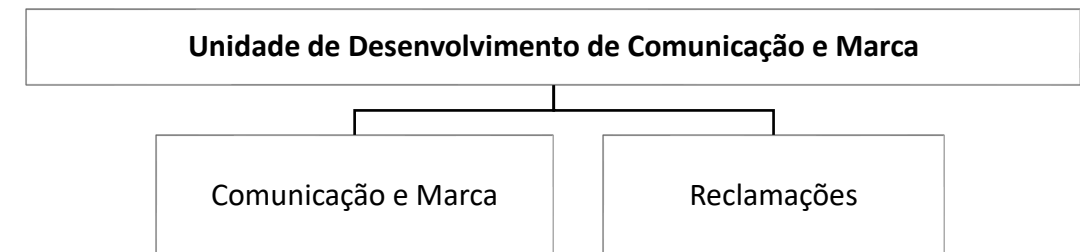
- **Ativações:**
 - a. Garantir as ações necessárias, para a ativação/disponibilização de serviços a parceiros e/ou clientes de forma ágil e segura.
- **Operações**
 - a. Garantir as ações de suporte necessárias às operações realizadas, de acordo com as necessidades de negócio, e contribuir para a monitorização e otimização de processos operacionais.

Nota: Os elementos de ambas as equipas fazem suporte (operacional) em linha via telefone e/ou email.

As principais responsabilidades desta Unidade são:

- Realizar as atividades de suporte operacional de 1ª linha aos colaboradores Unicâmbio, Unigold, Unitransfer e agentes vinculados WU, sobre as aplicações e serviços prestados pelas entidades do Grupo. Esta assistência pode ser efetuada via telefónica/email e/ou local/remotamente, conforme diretrizes, políticas de segurança, procedimentos e níveis de serviço acordados, de forma a garantir uma resolução rápida dos pedidos;
- Garantir que os pedidos necessários à concretização de uma operação são efetuados rapidamente;
- Garantir as ações necessárias, para a ativação/disponibilização de serviços a parceiros e/ou clientes;
- Garantir aos clientes suporte de carácter operacional, dos serviços prestados pela Unicâmbio, Unigold e agentes vinculados;
- Contribuir para a otimização dos processos de atendimento e suporte operacional;
- Fazer articulação com a equipa IT, para a resolução dos pedidos urgentes, sempre que necessário;
- Em articulação com a área de IT, participar nos testes em contexto de projeto;
- Garantir a comunicação com Sede e Rede, relativamente a todos os temas Operacionais;
- Papel ativo, junto da área de Formação da Unicâmbio, com contributo relativamente aos processos operacionais e necessidades de formação;
- Submeter reportes de carácter operacional em sede própria, relativos à atividade da Unicâmbio e Unitransfer. Estão a ser garantidos alguns reportes de carácter financeiro/contabilístico.

2.1.8. Departamento de Comunicação & Marca (Unidade de Desenvolvimento)



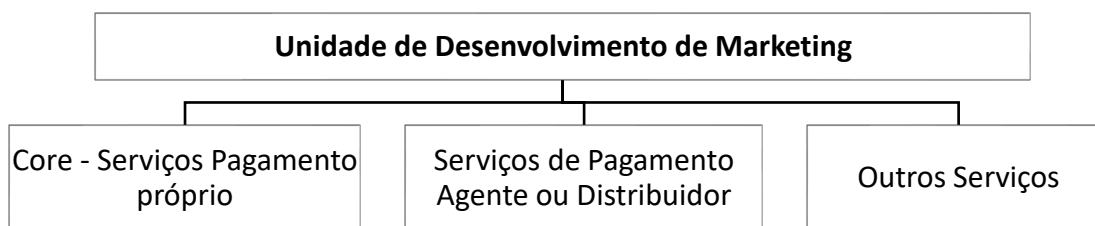
Esta Unidade tem como missão, garantir a divulgação dos produtos, imagem e reputação da Unicâmbio e das suas participadas, no plano externo e interno, através de uma adequada comunicação com os seus diversos públicos.

A Unidade de Desenvolvimento de Comunicação e Marca tem como plano de atuação as áreas de (1) Comunicação Institucional e Relações Públicas, (2) Desenvolvimento da Identidade da Marca Unicâmbio, (3) Centralização da Relação com as Agências de Publicidade no Desenvolvimento de uma Estratégia Global de Comunicação, (4) Gestão dos Vários Canais Online da Empresa – Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Sites e Portal Interno, (5) Gestão de eventos, (6) Gestão de Patrocínios e Mecenato, (7) Gestão de Reclamações, (8) Processos de Comunicação Interna e (9) Relação com o Banco de Portugal.

A pessoa responsável por esta área é a Filipa Lilaia, com reporte direto ao Administrador respetivo – Paulo Jerónimo.

Tem como principais funções: Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação para promover a marca e os seus produtos/serviços; Gestão da imagem e reputação da marca; Criação e implementação de campanhas de comunicação e publicidade para alcançar o público-alvo; Coordenação das relações com os Mídias, incluindo a preparação de comunicados de imprensa e a gestão de entrevistas; Criação e gestão de conteúdos em diferentes canais de comunicação, como sites, blogs, redes sociais, entre outros; Organização e coordenação de eventos corporativos e ações de patrocínio; Garantir a consistência da identidade visual da marca em todos os materiais e canais de comunicação; Gestão de crises de reputação e situações adversas, implementando estratégias de comunicação adequadas; Colaboração com outras áreas da empresa para alinhar a comunicação de acordo com os objetivos organizacionais.

2.1.9. Departamento de Marketing (Unidade de Desenvolvimento)



A área de Marketing tem como missão desenvolver e disponibilizar produtos e soluções adequados às necessidades dos clientes, com agilidade, criatividade, segurança e transparência, através de várias ações.

A pessoa responsável por esta área é a Sofia Vicente Rosa, com reporte direto ao Administrador respetivo – Adriana Jerónimo.

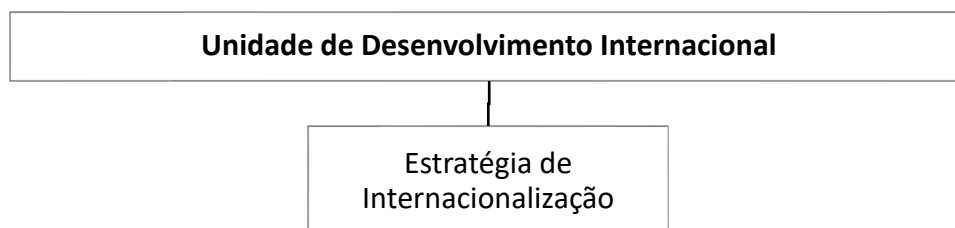
Tem como principais funções:

- Desenvolver estratégias de marketing abrangentes alinhadas aos objetivos da empresa, considerando as diferentes áreas de trabalho da Unidade de Marketing;
- Planear e executar campanhas de marketing para promover produtos e serviços, garantindo que elas atinjam o público-alvo e gerem interesse perante os clientes;
- Gerir e manter as relações com parceiros de negócio como outras empresas ou instituições com os quais desenvolvemos produtos (WU, EMLPaymentes, entre outros) para expandir a presença e os serviços da Unicâmbio. Paralelamente, identificar oportunidades de colaboração e parcerias estratégicas com outras empresas ou organizações para impulsionar o desenvolvimento de novos produtos ou expandir a presença da empresa.
- Medir o desempenho das campanhas e iniciativas de marketing, utilizando análise de dados e métricas para melhorar a eficácia das ações futuras;
- Manter uma comunicação eficaz com as diferentes áreas da empresa, para garantir o alinhamento entre marketing e outras áreas operacionais.
- Realizar pesquisas de mercado para entender melhor as necessidades dos clientes, identificar oportunidades e desenvolver ideias;
- Analisar o comportamento do consumidor e a concorrência para identificar lacunas no mercado que possam ser exploradas.
- Trabalhar em conjunto com o serviço de apoio operacional para garantir uma experiência positiva para os clientes da Unicâmbio.
- A pessoa responsável por esta área é a Sofia Vicente Rosa, com reporte direto ao Administrador respetivo – Adriana Jerónimo.

A Unidade de Marketing está atualmente organizada em três áreas de trabalho:

- 1) **Core: Serviços Pagamento próprios:** onde se inclui a gestão de um dos serviços de pagamento próprio da Unicâmbio: Cash to Account e a Gestão de tesouraria;
- 2) **Serviços de Pagamento enquanto agente ou distribuidor:** inclui a gestão dos seguintes produtos e projetos da Unicâmbio:
Transferências de dinheiro;
- 3) **Outros serviços:** inclui a gestão de marketing dos seguintes produtos e projetos da Unicâmbio: Compra e Venda de Divisas, Compra de metais preciosos usados, Crédito pessoal, Rede de Parceiros Western Union, Parceiros associados em participação e Terminais de Pagamento.

2.1.10. Departamento de Desenvolvimento Internacional (Unidade de Desenvolvimento)

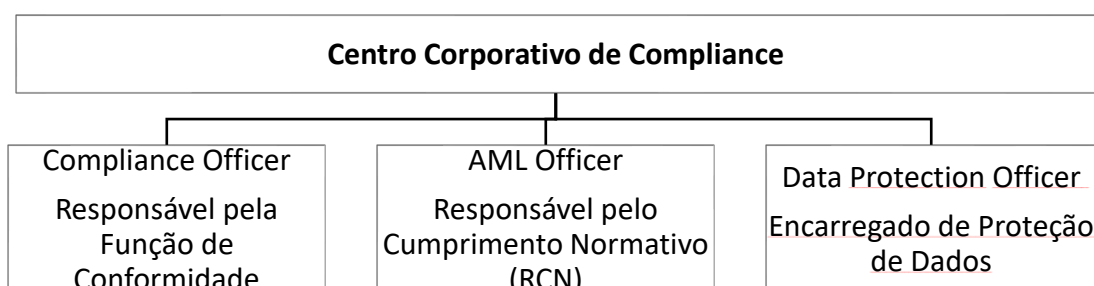


A Unidade de Desenvolvimento Internacional tem como função principal a definição e implementação da estratégia de internacionalização da Unicâmbio. O seu responsável reportará diretamente ao Conselho de Administração, e interage com as demais Unidades de Negócio e de Serviço, com vista a identificar e promover oportunidades de negócio.

Tem ainda funções que passam pelo definir, conjuntamente com a Administração, a estratégia de internacionalização, analisar o potencial interesse de novos mercados e coligir informação sobre o desenvolvimento dos concorrentes, seus produtos, resultados e estratégias.

O responsável pela Unidade é o Administrador Carlos Lilaia.

2.1.11. Departamento de Compliance (Centro Corporativo)



A área do *Compliance* tem como principal papel assegurar, em conjunto com as demais áreas funcionais, a adequação e fortalecimento do sistema de Controlo Interno da Unicâmbio, assegurando o cumprimento do regime legal e regulamentos internos e/ou externos em vigor.

A função de Compliance é independente, permanente e efetiva, visando o controlo do cumprimento das obrigações legais e dos deveres a que a instituição se encontra obrigada.

Para os efeitos previstos na alínea d) do ponto 8.1. das Orientações EBA/GL/2017/09 relativas às informações a prestar para a autorização das instituições de pagamento e das instituições de moeda eletrónica e para o registo dos prestadores de serviços de informação sobre contas ao abrigo do n.º 5 do artigo 5.º da Diretiva (UE) 2015/2366, que o colaborador responsável por esta área é a Ana Santos, com reporte ao administrador do pelouro Carlos Lilaia.

A unidade organizativa *Compliance* tem três áreas de responsabilidade:

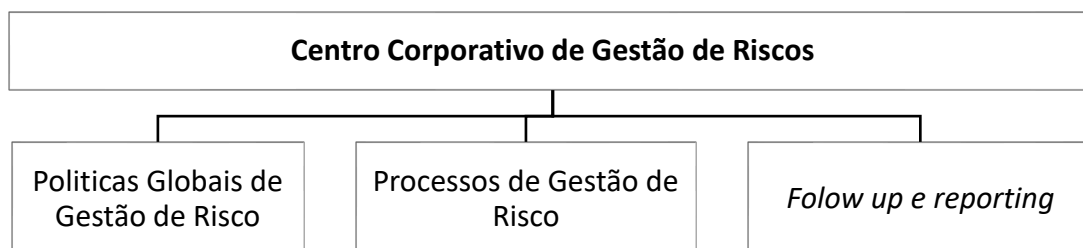
1. **Função de Conformidade Global** – Tem como principais responsabilidades as decorrentes do Aviso 3/2020 do Banco de Portugal e outras, determinadas e pelo Órgão de Administração,

mapeamento do regime legal e regulatório aplicável as atividades, e análise do respetivo cumprimento.

2. **Responsável pelo Cumprimento Normativo** – Tem como principais responsabilidades as decorrentes do regime legal e regulamentar Lei 83/2017 e Aviso 1/2022 que estabelecem o regime legal e regulamentar sobre a prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo (PBCFT).
3. **Encarregado de Proteção de Dados** – Tem como principais responsabilidades as decorrentes do regime legal e regulamentar previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

As principais funções são as de (i) definir exigências de compliance em todos os processos da instituição e referentes a qualquer novo produto ou serviço; (ii) emitir pareceres sobre qualquer questão colocada à área de compliance, dentro das suas competências; (iii) propor e implementar medidas de melhoria do compliance e dos riscos assumidos na instituição e em todas as suas participadas ; (iv) validar previamente as relações de negócio que apresentem maior risco e analisar os reportes internos de irregularidades, de situações suspeitas, recusa de operações e eventual tomada de decisão, de acordo com a graduação da classificação de risco, das diferentes ocorrências; (v) monitorizar e avaliar o grau de cumprimento da Sociedade e propor medidas para corrigir eventuais deficiências; (vi) assegurar os processos de formação contínua a todos os Departamentos da Unicâmbio para garantir o conhecimento e cumprimento dos normativos aplicáveis; (vii) comunicação e cooperação com as autoridades competentes.

2.1.12. Departamento de Gestão de Risco (Centro Corporativo)



Esta unidade organizativa tem como principal papel garantir que são tomadas as ações necessárias para responder adequadamente aos riscos previamente identificados.

A área funcional da Gestão de Riscos desempenha as suas competências de forma independente face às demais áreas funcionais.

Para os efeitos previstos na alínea d) do ponto 8.1. das Orientações EBA/GL/2017/09 relativas às informações a prestar para a autorização das instituições de pagamento e das instituições de moeda eletrónica e para o registo dos prestadores de serviços de informação sobre contas ao abrigo do n.º 5 do artigo 5.º da Diretiva (UE) 2015/2366, que o colaborador responsável por esta área é o João Paulo Silva, com reporte ao administrador do pelouro Carlos Lilaia.

A área organizativa de Gestão de Risco tem três áreas de responsabilidade:

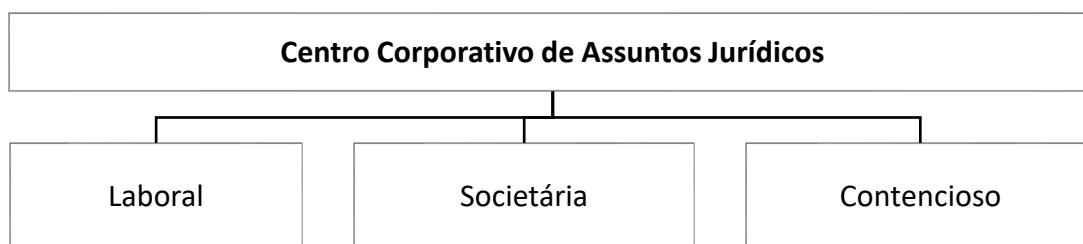
1. **Políticas de Gestão de Riscos Unicâmbio** – Define as metodologias de Gestão de Risco da Unicâmbio e presta aconselhamento às participadas, em território nacional ou no estrangeiro,

no sentido da adequação dos seus processos ao plano de gestão de riscos aprovado pela Unicâmbio.

2. **Processos de Gestão de Risco** – O sistema de gestão de riscos inclui o conjunto de processos que permitem a identificação, avaliação, acompanhamento e controlo dos riscos a que a Unicâmbio se encontra exposta. Definição dos objetivos globais e específicos, no que respeita ao perfil de risco e grau de tolerância em relação aos mesmos. Estabelecimento de procedimentos que visem alcançar os objetivos definidos.
3. **Follow Up e Reporting** – O âmbito do sistema de gestão de riscos inclui um processo sistematizado e contínuo de acompanhamento da exposição da Unicâmbio aos riscos identificados, com a respetiva elaboração de relatórios periódicos das análises realizadas e desvios

As funções principais são o assegurar a aplicação efetiva do sistema de gestão de riscos, através do acompanhamento contínuo, bem como, da adequação e da eficácia das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências desse sistema; prestar aconselhamento ao Conselho de Administração e elaborar e apresentar um relatório, de periodicidade semestral, relativo à gestão de riscos, indicando se foram tomadas as medidas adequadas para corrigir eventuais não conformidades, bem como, desenvolver, implementar e manter um processo de identificação dos fatores, internos e externos, que, em relação a cada categoria de risco, possam afetar a sua capacidade para implementar a estratégia ou atingir os objetivos definidos.

2.1.13. Departamento Jurídico (Centro Corporativo)



Esta área tem como missão prestar assessoria jurídica ao Conselho de Administração, em todas as matérias de relevância jurídica suscitadas pela atividade da empresa, trabalhando lado a lado com os demais departamentos, sendo responsável pelo apoio técnico-jurídico a estes, privilegiando uma atuação preventiva e proactiva como forma de mitigar os riscos da decisão – controlo do risco jurídico – promovendo o cumprimento da lei e o equilíbrio na prossecução do objeto social da empresa.

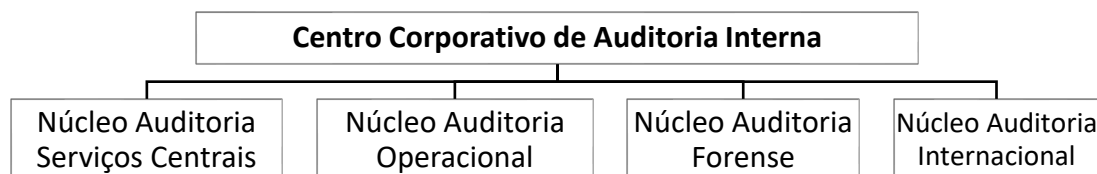
A pessoa responsável por esta área é o Eduardo Correia de Azevedo, com reporte direto ao Administrador respetivo Carlos Lilaia.

Tem como principais funções, efetuar estudos e pareceres de carácter jurídico; instruir e acompanhar os processos de inquérito, de averiguações e disciplinares aos trabalhadores da sociedade instaurados superiormente; exercer as funções inerentes à área pré-contenciosa e contenciosa, e acompanhar o desenvolvimento de processos judiciais ou contraordenacionais a cargo de terceiros.

Tem ainda como missão a preparação, revisão, acompanhamento e elaboração de contratos em que a sociedade seja parte, bem como, com os variados assuntos de devir societários.

Poderá ainda e, sempre que tal seja necessário, intervir nos assuntos previamente referidos, ou outros que se tenham por pertinentes, nas empresas em que a Unicâmbio seja sócia.

2.1.14. Departamento de Auditoria Interna (Centro Corporativo)



A função de Auditoria Interna responde diretamente ao Conselho de Administração e com uma estrutura isolada e completamente independente de outros serviços e departamentos da empresa.

Para os efeitos previstos na alínea d) do ponto 8.1. das Orientações EBA/GL/2017/09 relativas às informações a prestar para a autorização das instituições de pagamento e das instituições de moeda eletrónica e para o registo dos prestadores de serviços de informação sobre contas ao abrigo do n.º 5 do artigo 5.º da Diretiva (UE) 2015/2366, que o colaborador responsável é o Vitor Paiva.

O Centro Corporativo de Auditoria Interna desenvolverá as suas atividades de acordo com o objetivo, missão, normas, autoridade, independência e objetividade, âmbito, responsabilidade e garantia de qualidade e programa de melhoria.

O objetivo do Centro Corporativo de Auditoria Interna da Unicâmbio Instituição de Pagamentos S.A. é fornecer serviços independentes e objetivos de garantia e consultoria concebidos para acrescentar valor e melhorar as operações da Empresa. A missão da auditoria interna é melhorar e proteger o valor organizacional, aconselhamento, e conhecimentos baseados no risco e objetivos.

O Centro Corporativo de Auditoria Interna ajuda a Unicâmbio Instituição de Pagamentos S.A a alcançar os seus objetivos, trazendo uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia da governação, gestão de riscos e processos de controlo.

A unidade organizativa Auditoria Interna está subdividida em 4 áreas de responsabilidade:

Núcleo Auditoria Serviços Centrais – A área de auditoria aos serviços centrais é responsável por avaliar e rever os processos e atividades relacionados aos departamentos e funções centrais de uma organização, como finanças, recursos humanos, tecnologia da informação, jurídico, compras, etc.

As atividades de auditoria nesta área são focadas em garantir que os processos e controlos internos relacionados a essas funções centrais sejam eficazes, eficientes e confiáveis, de forma a apoiar o alcance dos objetivos estratégicos da organização.

Em resumo, a área de auditoria aos serviços centrais tem como objetivo fornecer à administração informações confiáveis e objetivas sobre a eficácia dos controlos internos e processos relacionados às funções centrais da organização, visando contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa.

Núcleo Auditoria Operacional - A auditoria operacional é uma técnica utilizada para avaliar a efetividade dos controlos internos relacionados às atividades de balcão e aos procedimentos de registo e reconciliação das transações financeiras de uma organização. Algumas das funções da auditoria operacional incluem:

- Verificação da confiabilidade dos registos de caixa: A auditoria aos balcões verifica a precisão e a confiabilidade dos registos de caixa, garantindo que todas as transações foram devidamente registadas e que os saldos de caixa estão em conformidade.
- Avaliação dos controlos internos: A auditoria aos balcões avalia a efetividade dos controlos internos em relação às atividades do mesmo, incluindo a segregação de funções, o estabelecimento de limites de autorização e a reconciliação dos registos de caixa.
- Identificação de fraudes e erros: A auditoria aos balcões pode ajudar a identificar fraudes e erros nas transações de balcão, como apropriação indevida de recursos, manipulação de registos de caixa ou erros de registo.
- Recomendação de melhorias: Com base na avaliação dos controlos internos e na identificação de fraudes e erros, a auditoria aos balcões pode fornecer recomendações para melhorias, como a implementação de controlos adicionais, a formação de funcionários ou a revisão de procedimentos de reconciliação.
- Garantia de conformidade regulatória: A auditoria aos balcões também pode garantir que a organização está em conformidade com as regulamentações e leis aplicáveis.

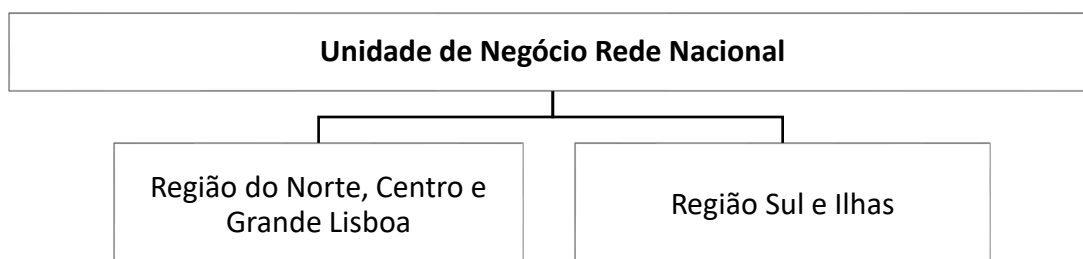
Núcleo Auditoria Forense - A auditoria forense é uma técnica especializada de auditoria que visa investigar possíveis fraudes e irregularidades em uma organização. Algumas das funções da auditoria forense incluem:

- Investigação de fraudes e irregularidades: A principal função da auditoria forense é investigar possíveis fraudes e irregularidades numa organização, como desvios de recursos, falsificação de documentos ou corrupção.
- Identificação de evidências: A auditoria forense utiliza técnicas específicas para coletar e analisar evidências, incluindo registos contabilísticos, documentos, e-mails e depoimentos de testemunhas, para reconstruir os factos e descobrir possíveis fraudes.
- Análise de dados: A auditoria forense pode utilizar técnicas de análise de dados para detetar anomalias ou padrões suspeitos que possam indicar fraudes ou irregularidades.
- Avaliação de controlos internos: A auditoria forense avalia a efetividade dos controlos internos da organização em relação à prevenção e deteção de fraudes e irregularidades.
- Elaboração de relatórios: A auditoria forense elabora relatórios detalhados sobre as suas investigações e apresenta as conclusões e recomendações para o Conselho de administração da organização.
- Apoio a processos judiciais: A auditoria forense pode fornecer apoio em processos judiciais relacionados com fraudes e irregularidades, incluindo a preparação de evidências e depoimentos de testemunhas.

Núcleo Auditoria Internacional - A auditoria internacional que tem como objetivo avaliar a efetividade dos controlos internos e a conformidade regulatória nas empresas do Grupo Unicâmbio fora de território nacional, nomeadamente Alemanha e Marrocos.

O Núcleo de Auditoria Internacional efetua auditorias operacionais e auditoria processuais às empresas do Grupo Unicâmbio na Alemanha e em Marrocos.

2.1.15. Departamento de Rede Portugal (Unidade de Negócio)



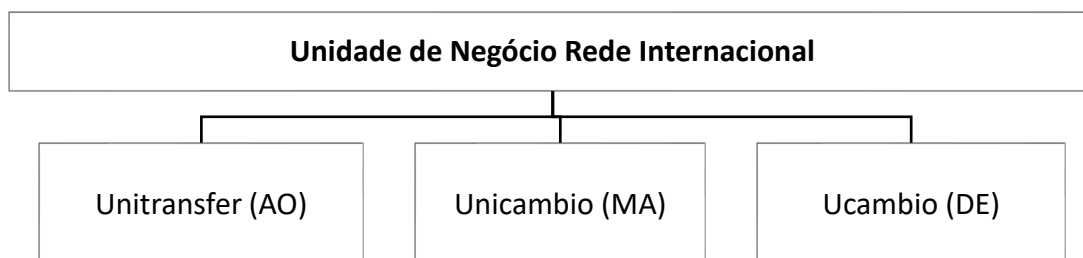
A principal missão da Rede é ter Equipas altamente especializadas em prever e atender as necessidades dos nossos clientes. Dinamizando assim, proactivamente o negócio da Unicâmbio através da prestação de um serviço de qualidade superior a todos os clientes.

As pessoas responsáveis pela Rede Portugal são: da Rede 1 (Região Norte, Centro e Grande Lisboa) Silvia Pereira e Rede 2 (Região Sul e Ilhas) Luís Bandeira, com reporte direto ao Administrador respetivo – Paulo Jerónimo.

No que concerne às funções, as principais passam pelo gerir e desenvolver o negócio da Rede e do segmento B2B, de acordo com o orçamento definido; acompanhar e partilhar as tendências de mercado, e iniciativas da concorrência; elaborar relatórios de análises de mercado e análises estatísticas, para avaliação dos resultados atingidos, para uma eventual correção de cursos de ação e identificação de novas oportunidades de negócio; promover reuniões periódicas individuais ou coletivas com coordenadores e gerentes de loja, com o objetivo entre outros de garantir um bom desempenho comercial por parte da rede, e elaborar uma proposta trimestral de visitas aos balcões e elaboração de um reporte por balcão.

A Direção da Rede 2 tem ainda como responsabilidade a gestão da rede de ATM's estabelecida, em resultado da parceria existente entre a Unicâmbio e a Euronet, assegurando a dinamização deste setor de negócio na rede interna e externa, e a gestão comercial e operacional da rede de associados em participação com a Unicâmbio.

2.1.16. Departamento de Rede Internacional (Unidade de Negócio)



A principal missão da Rede Internacional é dinamizar proactivamente o negócio da Unicâmbio, através das suas filiais e participada, a prestação de um serviço de qualidade superior a todos os clientes.

Garantindo Equipas altamente especializadas em prever e atender as necessidades dos nossos clientes e prossigam as atividades estabelecidas.

O reporte das Unidades Internacionais é feito de acordo com os pelouros definidos, estando atribuídos seguindo a seguinte relação: Carlos Lilaia com o Pelouro de Marrocos e Ucambio e Paulo Jeronimo com o Pelouro de Angola e Ucambio, distribuindo as responsabilidades numa lógica de representatividade e peso das Unidades no Grupo.

As pessoas responsáveis na Rede Internacional:

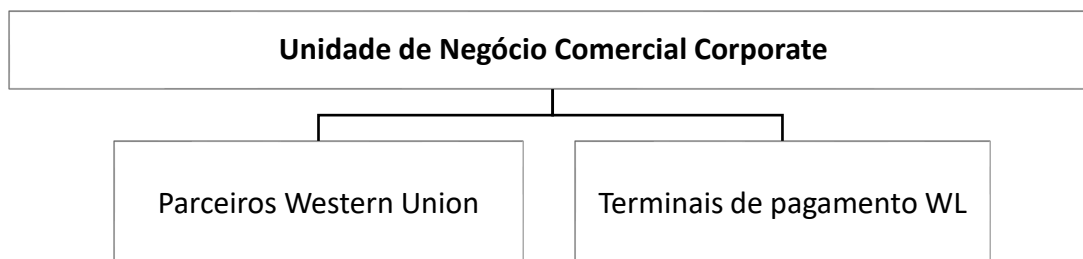
- Unitransfer em Angola – João Silva na qualidade de Administrador;
- Unicambio em Marrocos – Yassine Jabri, na qualidade de Country Manager;
- Ucambio na Alemanha - Roland Sark, na qualidade de Diretor Geral;

No que concerne às funções, as principais passam pelo gerir e desenvolver o negócio da Rede Internacional, de acordo com o orçamento definido; acompanhar e partilhar as tendências de mercado, e iniciativas da concorrência; elaborar relatórios de análises de mercado e análises estatísticas, para avaliação dos resultados atingidos, para uma eventual correção de cursos de ação e identificação de novas oportunidades de negócio; promover reuniões periódicas individuais ou coletivas com coordenadores e gerentes de loja, com o objetivo entre outros de garantir um bom desempenho comercial por parte da rede, e elaborar uma proposta trimestral de visitas aos balcões e elaboração de um reporte por balcão.

As Unidades Internacionais desenvolvem a sua atividade, seguindo o mesmo modelo de negócio da casa-mãe Unicâmbio em Portugal, no que respeita às suas atividades de câmbio manual e Transferências de fundos quanto agente de Instituição de Pagamento. Beneficiando com as sinergias, know-how e suporte das Unidades em Portugal, nomeadamente, dos Centros Corporativos: de Auditoria, Compliance e Gestão de Riscos, e, das Unidades de Serviço: Finanças e Tesouraria, Inovação e Sistemas, Segurança da Informação, Segurança Física, Suporte à Operação; Comunicação e Marca assim como o Marketing.

A Unicâmbio procura que a Marca Unicâmbio seja reconhecida, ao nível nacional, como internacional, e que, os padrões mais elevados de profissionalismo e os seus valores sejam seguidos em todas as entidades que fazem parte do Grupo Unicâmbio, exercendo a sua atividade a uma só voz.

2.1.17. Departamento Comercial Corporate (Unidade de Negócio))



O Departamento Comercial Corporate tem como missão o desenvolvimento do segmento B2B e, é responsável por fornecer serviços a outras empresas no mercado, com foco em três principais produtos: Parceiros WUPSIL, Terminais de Pagamento e Associados em Participação. A missão desta área é oferecer soluções e suporte abrangentes a estes parceiros, atendendo às necessidades específicas das empresas clientes.

Os colaboradores responsáveis pelo Departamento **Comercial Corporate** são: o colaborador Bruno Alves e a colaboradora Sónia Guedes. O reporte é feito a Adriana Jerónimo, na qualidade de administradora do respetivo pelouro.

Os produtos comercializados pelo departamento podem ser descritos da seguinte forma:

1. *Parceiros WUPSIL – Agentes Vinculados*: O departamento atua como intermediário entre os Agentes Vinculados e a WUPSIL. O Departamento Comercial Corporate facilita a colaboração e a parceria entre as empresas e a Western Union, permitindo que as empresas realizem transferências de dinheiro internacionais de forma segura e eficiente sendo agentes Western Union.

O departamento ao ser intermediário entre os parceiros e a Western Union garante:

- Angariação de novos agentes, autorização de instalação e manutenção pela Unicâmbio, dos serviços e componentes técnicas que sejam requeridos para o Serviço Western Union;
- Assegurar a formação dos Agentes Vinculados e dos seus trabalhadores no Serviço;
- Visitar regularmente os agentes Vinculados para em conjunto identificar necessidades e aspetos a melhorar ou a corrigir;
- Contribuir ativamente para a melhoria da qualidade do Serviço e para o aumento das receitas da Empresa.

2. *Terminais de Pagamento Worldline*: O departamento atua como intermediário entre os clientes comerciantes e a Worldline, empresa líder global em pagamentos seguros e transações de alta confiança. O Departamento Comercial Corporate facilita a colaboração e a parceria entre os clientes empresa e a Worldline.

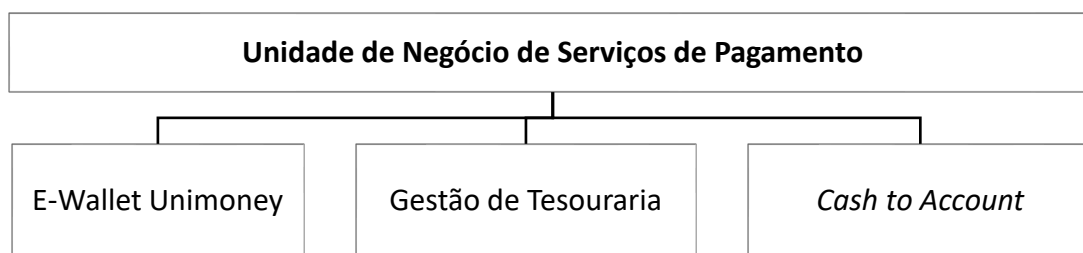
O departamento ao ser intermediário entre os clientes empresa e a Worldline garante:

- i. Angariação e autorização de instalação pela Unicâmbio, dos serviços e componentes técnicas que sejam requeridos para o Serviço Worldline;
- ii. Assegurar a formação dos comerciantes e dos seus trabalhadores no Serviço;
- iii. Visitar regularmente as Empresas para em conjunto identificar necessidades e aspetos a melhorar;
- iv. Contribuir ativamente para a melhoria da qualidade do Serviço e para o aumento das receitas da Empresa.

3. *Backoffice Comercial*: Tem como principais funções a gestão administrativa dos assuntos do departamento, avaliação de processos e candidaturas propostas pela área comercial, interlocutor privilegiado com os parceiros de negócio.

A equipa está organizada em três grandes áreas geográficas, do Norte, Centro Lisboa e Sul & Ilhas. A gestão dos segmentos de negócio é realizada separadamente por serviços e tipologias de parcerias.

2.1.18. Departamento Negócio de Serviços de Pagamento (Unidade de Negócio)



A Unidade de Negócio de Serviços de Pagamento é uma unidade estratégica da empresa dedicada à gestão dos serviços core da empresa: os serviços de pagamento próprios. Esta unidade dedica-se a desenvolver soluções financeiras inovadoras e eficientes para atender às necessidades de pagamento dos nossos clientes. Com foco na excelência operacional, segurança e conveniência, queremos facilitar transações de pagamento rápidas, seguras e sem complicações.

A missão desta unidade de negócio é simplificar a vida dos clientes da Unicâmbio, oferecendo soluções de pagamento avançadas, acessíveis e de confiança. Procuramos tornar as transações financeiras mais ágeis e seguras, proporcionando experiências ao cliente excepcionais e mantendo o compromisso com a inovação contínua.

O colaborador responsável pelo Unidade de Negócio de Serviços de Pagamento é administrador do respetivo pelouro Adriana Jerónimo.

A sua responsabilidade passa em especial (e sem limitar) por:

1. Gestão do Ciclo de Vida do Produto:
 - Planear estratégias de lançamento e introdução dos novos serviços de pagamento no mercado.
 - Monitorar o desempenho dos serviços existentes e propor melhorias ou ajustes com base no feedback dos clientes e nas mudanças no mercado.
 - Avaliar a rentabilidade e a atratividade dos serviços ao longo do tempo, propondo a descontinuação ou substituição, quando necessário.
2. Monitorização e Análise de Resultados:
 - Estabelecer métricas e indicadores de desempenho para acompanhar o sucesso dos novos produtos e oportunidades de negócios.
 - Realizar análises regulares para avaliar a eficácia das estratégias e fazer ajustes, se necessário.
 - Preparar relatórios e apresentações para a alta administração, comunicando o progresso, os resultados e as recomendações relacionadas ao departamento.
3. Trabalho contínuo com outros departamentos de forma a garantir:
 - Segurança e Prevenção de Fraudes
 - Conformidade Regulatória
 - Gestão de riscos
 - Atendimento ao cliente
 - Marketing e Comunicação

Atualmente esta unidade de negócio é responsável por 3 serviços:

1. **Cash to Account:** O serviço "Cash to Account" é uma modalidade de transferência de dinheiro em numerário diretamente para uma conta bancária. Esse serviço permite que os clientes

depositem dinheiro na nossa instituição financeira ou ponto de serviço autorizado, e o valor é creditado na conta bancária do destinatário. É uma forma prática e segura de movimentar fundos entre contas, especialmente quando o beneficiário não possui acesso a meios eletrónicos ou quando é necessário transferir dinheiro rapidamente.

2. **Gestão de Tesouraria:** A Unicâmbio enquanto Instituição de Pagamento disponibiliza uma solução de Gestão de Tesouraria aos Comerciantes/Lojistas que permite a aceitação de numerário, resultado dos pagamentos em caixa recebidos nos estabelecimentos comerciais, para envio e crédito em conta bancária titulada pelos comerciantes. Diversificamos assim a oferta comercial atual da Unicâmbio prestando um serviço de conveniência a baixo custo e rapidez de execução, assente na proximidade e horário alargado, garantindo assim segurança, comodidade e a possibilidade de uma gestão operacional mais eficiente.
3. **E-Wallet Digital:** A Unicâmbio vai lançar uma Carteira Digital, a Unimoney, iniciando assim os seus passos no canal digital. A Unimoney é uma solução digital, mobile-only e portuguesa que permite aos clientes armazenar, gerir e utilizar os seus fundos de forma digital. A Unimoney é uma conta de pagamento acedida através de um dispositivo móvel e protegida por medidas de segurança, como autenticação biométrica e senha. A conta permite aos clientes terem acesso a todas as funcionalidades da Unimoney, que inicialmente serão as transferências entre utilizadores, transferências de e para contas bancárias e a possibilidade do câmbio de moeda. Futuramente pretendemos continuar a integrar os serviços da Unicâmbio no canal digital, possibilitando ao cliente o uso de cartões pré-pagos, as transferências internacionais, o crédito pessoal com o nosso parceiro BBVA, entre outros.

Como perspetiva futura, a Unidade de Negócio de Novos Produtos/Negócios pretende continuar a explorar oportunidades de expansão, procurando parcerias estratégicas e identificando novas áreas de negócio. Para isso, é essencial que o departamento continue a estar atualizado sobre as tendências e as mudanças regulatórias no setor financeiro em Portugal, permitindo que se antecipem as necessidades dos clientes e se adaptem estratégias rapidamente ao ambiente em constante evolução. Consideramos que estas perspetivas são promissoras, considerando o cenário em constante evolução da indústria financeira e o crescente uso de tecnologias digitais. Pretendemos focar-nos em:

- **Crescimento do Mercado de Pagamentos Digitais:** Com a crescente adoção de dispositivos móveis e a expansão da conectividade, os pagamentos digitais vão continuar a crescer. A Unidade de Negócio de Serviços de Pagamento tem a oportunidade de capitalizar esse crescimento, oferecendo soluções de pagamento inovadoras e convenientes.
- **Integração de Novas Tecnologias:** O avanço tecnológico, como blockchain, inteligência artificial e pagamentos biométricos, tem o potencial de transformar a forma como os pagamentos são realizados. Pretendemos investir em pesquisa e desenvolvimento para integrar essas tecnologias nos nossos serviços e melhorar a experiência do cliente.
- **Foco na Experiência do Cliente:** A experiência do cliente é uma prioridade para nós. Concentramo-nos em fornecer interfaces de usuário intuitivas, processos de pagamento simplificados e um atendimento ao cliente excecional.
- **Educação Financeira:** Promover a educação financeira para os clientes é uma estratégia valiosa para aumentar a confiança nas soluções de pagamento da empresa e impulsionar a inclusão financeira.
- **Parcerias com Startups e Fintechs:** A colaboração com startups e empresas de tecnologia financeira pode abrir novas oportunidades de inovação e oferecer acesso a soluções inovadoras de pagamento.

Essas perspectivas futuras exigirão uma abordagem ágil, visão estratégica e adaptação contínua da Unidade de Negócio de Serviços de Pagamento.

3. MEIOS HUMANOS, TÉCNICOS E MATERIAIS

A Unicâmbio dispõe já hoje dos meios humanos, técnicos e materiais necessários à prossecução da sua atividade, assegurando a adequação dos colaboradores e do número de postos de trabalho criados, nomeadamente no que diz respeito às necessidades de assegurar a confidencialidade da informação e a existência de espaço e de infraestruturas de trabalho e mobiliário adequados às funções a desempenhar.

3.1. MEIOS HUMANOS

A Unicâmbio dispõe, em concreto da seguinte distribuição e colaboradores, por Departamento:

Funções	Unidades Organizativas	Descritivo	Efetivos
Controlo Interno	Centro Corporativo de Auditoria	Responsável:	Vitor Paiva
		Composição:	3
	Centro Corporativo Gestão de Risco	Responsável:	João Paulo Silva
		Composição:	1
	Centro Corporativo Compliance	Responsável:	Ana Santos
		Composição:	7
Jurídico	Centro Corporativo Jurídico	Responsável:	Eduardo Correia de Azevedo
		Composição:	1
Serviços Centrais	Unidade de Serviço de Tecnologia e Inovação	Responsável:	João Pedro Marques
		Composição:	8
	Unidade de Serviço de Finanças e Tesouraria	Responsável:	Ana Alves
		Composição:	17
	Unidade de Serviço de Recursos Humanos	Responsável:	Gabriela Salvador
		Composição:	4
	Unidade de Serviço de Infraestruturas e Logística	Responsável:	João Abraços
		Composição:	1
	Unidade de Serviço de Segurança Física	Responsável:	António Romano
		Composição:	2
Unidades de Negócio	Unidade de Serviço de Segurança da Informação	Responsável:	João Pedro Marques
		Composição:	2
	Unidade de Serviço de Suporte à Operação	Responsável:	Pedro Bandeira
		Composição:	10
	Unidade de Negócio Rede Nacional	Responsáveis:	Rede I - Sílvia Pereira Rede II - Luís Bandeira
		Responsáveis	Yassine Jabri (MA); Roland Sark (DE); João Silva (AO)
	Unidade de Negócio de Serviços de Pagamento	Responsável:	Adriana Jerónimo
		Composição:	TBD
	Unidade de Negócio Comercial <i>Corporate</i>	Responsável:	Sónia Guedes e Bruno Alves
		Composição:	5
Desenvolvimento	Unidade de Desenvolvimento Comunicação e Marca	Responsável:	Filipa Lilaia
		Composição:	2
	Unidade de Desenvolvimento de Marketing	Responsável:	Sofia Vicente Rosa
		Composição:	3

Unidade de Desenvolvimento	Responsável:	Carlos Lilaia
Internacional	Composição:	TBD

4. DEFINIÇÃO E OBJETIVOS DO AMBIENTE DE CONTROLO INTERNO

O Controlo Interno na Unicâmbio encontra-se estruturado ao abrigo do Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal, estando ajustado à sua dimensão, e aos riscos que estão subjacentes ao exercício da sua atividade.

O ambiente de controlo da Unicâmbio reflete a atitude e as ações perante o controlo interno, por isso continuamos a investir na formação e informação (muitas vezes através da consultoria) e recursos (tanto humanos como técnicos), para melhorarmos os processos e políticas com que funcionamos, mesmo que daqui resulte a necessidade de adaptação da estrutura organizacional.

Zelamos para que o nosso ambiente de controlo interno, prime por manter um elevado grau de transparência da estrutura organizacional e da sua adequação face à complexidade, dimensão e natureza da nossa atividade. Estamos a trabalhar diariamente para clarificar as responsabilidades e competências de cada função.

Tem existido uma crescente preocupação em melhorar a qualidade do planeamento estratégico da Instituição, pois sabemos que por aqui passa uma gestão saudável e prudente, necessária a uma boa tomada de decisões por parte do Órgão de Administração.

5. MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

A monitorização do sistema de controlo interno, baseia-se em ações e avaliações de controlo desenvolvidas internamente e que pretendem garantir a eficácia e aplicabilidade da cultura organizacional, dos sistemas de controlo interno, nomeadamente através da identificação de eventuais deficiências, na conceção dos controlos, ou na sua aplicabilidade.

Dada a amplitude de serviços que a Unicâmbio dispõe, a monitorização do sistema de controlo interno é feita mediante os vários serviços ou sistemas, de acordo com a sua relevância para este processo.

De seguida referimos aqueles (serviços ou sistemas) sobre os quais existe uma monitorização.

Estas ações têm um carácter contínuo e são parte integrante das tarefas diárias da organização, sendo complementadas com avaliações autónomas e periódicas, por parte da auditoria interna.

Tal como é manifesto, o plano de controlo interno instituído na organização é desenvolvido a três níveis:

- Primeiro Nível: As áreas de negócio da instituição participam nas ações de controlo, nomeadamente através da execução de procedimentos de revisão das tarefas executadas, e da comunicação de todas as deficiências de que tomem conhecimento;
- Segundo Nível: Pelas Funções de Gestão de Risco e *Compliance*, no decurso do plano de verificação contínua implementado;
- Terceiro Nível: Com avaliações autónomas complementares pela função de Auditoria Interna;

6. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

A presente estrutura organizativa deverá ser atualizada sempre que seja realizada aquando da renovação ou aprovação de mandados dos órgãos sociais.