



CÓDIGO DE CONDUTA

Entrada em vigor: 12/04/2013

Índice

Capítulo I (Objecto, Âmbito e Objectivos)	4
Artigo 1.º (Objecto)	4
Artigo 2.º (Âmbito).....	4
Artigo 3.º (Objectivos)	5
Artigo 4.º (Supervisão da Aplicação)	5
Capítulo II (Deontologia e Ética no Exercício da Actividade)	6
Artigo 5.º (Princípios Gerais).....	6
Artigo 6.º (Responsabilidade das Pessoas Sujeitas).....	6
Capítulo III (Organização Interna)	6
Artigo 7.º (Competência Técnica, Qualidade e Eficiência)	6
Artigo 8.º (Protecção dos Bens do Banco).....	7
Artigo 9.º (Comunicações e Equipamentos Electrónicos).....	7
Artigo 10.º (Reserva da Vida Privada)	7
Artigo 11.º (Nome, Instalações e Relações do Banco).....	8
Artigo 12.º (Criação e Gestão de Registos)	8
Artigo 13.º (Propriedade Intelectual).....	8
Artigo 14.º (Protecção de Dados Pessoais)	9
Artigo 15.º (Defesa dos Interesses dos Clientes).....	9
Artigo 16.º (Tratamento Íntegro)	10
Artigo 17.º (Conflitos de Interesses)	10
Artigo 18.º (Sigilo Profissional)	12
Artigo 19.º (Dignidade das Pessoas Sujeitas).....	13
Artigo 20.º (Segurança e Saúde).....	13
Artigo 21.º (Igualdade, Não Discriminação e Assédio).....	13
Artigo 22.º (Apresentação das Pessoas Sujeitas).....	14
Artigo 23.º (Relacionamento entre Colaboradores).....	14
Artigo 24.º (Recrutamento, Formação e Avaliação)	14
Artigo 25.º (Relação com Fornecedores).....	15
Artigo 26.º (Aceitação de Presentes e Entretenimento)	15
Artigo 27.º (Oferta de Presentes)	16
Artigo 28.º (<i>Chinese Walls</i>)	16
Artigo 29.º (Dever de Conhecer os Clientes)	16
Artigo 30.º (Dever de Conhecer as Políticas, os Processos e os Procedimentos)	17
Artigo 31.º (Dever de Conhecer as Transacções).....	17

Artigo 32.º (<i>Anti-Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação</i>).....	17
Artigo 33.º (Abuso de Mercado)	18
Artigo 34.º (Prestação de Informação, Publicidade e <i>Marketing</i>).....	19
Artigo 35.º (Entidades de Supervisão, Fiscalização, Tribunais e Áreas de Controlo Interno).....	19
Capítulo IV (Reclamações)	20
Artigo 36.º (Direito a Reclamar).....	20
Artigo 37.º (Recepção, Apreciação e Tratamento)	20
Artigo 38.º (Como Reclamar)	20
Capítulo V (Poder Disciplinar)	21
Artigo 39.º (Âmbito).....	21
Artigo 40.º (Competência)	21
Capítulo VI (Disposições Finais)	21
Artigo 41.º (Conhecimento e Aceitação pelas Pessoas Sujeitas)	21



CÓDIGO DE CONDUTA

Nos termos do Artigo 58.º da Lei 13/05 de 30 de Setembro de 2005 – Lei das Instituições Financeiras, o Banco **BIC**, S.A. (de ora em diante “Banco”) deve, enquanto Instituição Financeira, adoptar um código de conduta e divulgá-lo junto dos Clientes, designadamente através da página da *internet*, devendo desse código constar os princípios e as normas de conduta que regem os vários aspectos das suas relações com os Clientes, incluindo os mecanismos e os procedimentos internos por si adoptados no âmbito da apreciação das reclamações.

São também as melhores práticas de *Corporate Governance* que prevêem e estimulam a adopção de um código de conduta.

Os objectivos subjacentes a estas realidades têm que ver, portanto, com a promoção de uma cultura de integridade e de cumprimento entre o Banco e os seus *Stakeholders*¹, permitindo assim **Crescermos Juntos!**

Capítulo I (Objecto, Âmbito e Objectivos)

Artigo 1.º (Objecto)

O Código de Conduta estabelece e sistematiza os princípios e as regras de natureza comportamental que devem ser imperativamente observadas no exercício de toda a actividade bancária, incluindo aquela que verse sobre valores mobiliários ou produtos derivados negociados em mercados regulamentados, para a qual o Banco está legalmente autorizado a exercer.

Artigo 2.º (Âmbito)

1. O Código de Conduta é aplicável:

- a) Ao Banco;
- b) Aos titulares dos Órgãos Sociais; e
- c) Aos Colaboradores permanentes ou eventuais, mandatários e a outras Pessoas Singulares ou Colectivas que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional, directa ou indirectamente, independentemente da natureza do vínculo subjacente.
- d) O grupo de Pessoas referidas em b) e c) designar-se-ão, de ora em diante, de “Pessoas Sujeitas”.

¹ Entende-se por *stakeholders* quaisquer pessoas singulares ou colectivas que afectam ou são afectadas, directa ou indirectamente, pelas actividades directas ou indirectas do Banco, incluindo Clientes, Colaboradores, Accionistas, Investidores, Supervisores, Fornecedores, Comunidades e Sociedade Civil.



Artigo 3.º (Objectivos)

As normas previstas no presente Código de Conduta visam:

- a) Definir, concretizar e promover uma cultura de integridade entre o Banco e os seus *Stakeholders*, observando as melhores práticas ao nível do *Corporate Governance* e afirmando a plena observância por princípios éticos e deontológicos, contribuindo desta forma para a sustentabilidade económica e financeira do Banco e para a criação de uma imagem, interna e externa, credível e respeitada;
- b) Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e regulamentar uniforme, garantindo a existência de estruturas e processos eficazes e eficientes;
- c) Contribuir para a contínua afirmação de uma imagem institucional de rigor e competência, garantindo a boa reputação do Banco nos mercados em que opera.

Artigo 4.º (Supervisão da Aplicação)

1. Sem prejuízo da responsabilidade de cada uma das Pessoas Sujeitas, o Gabinete de *Compliance* (de ora em diante GC) é, por delegação de poderes da Administração, o Órgão interno responsável pela supervisão da divulgação, aplicação e actualização do presente Código, devendo ser-lhe dirigidas quaisquer dúvidas de interpretação que possam obstar ao seu cumprimento².
2. A Administração dota o GC de todos os recursos e ferramentas essenciais destinados a assegurar o cumprimento do número anterior.
3. Todas as áreas do Banco devem coadjuvar o GC no exercício do dever que lhe foi confiado, em especial, as demais Áreas de controlo interno³, bem como os Quadros Directivos.

² O canal de comunicação privilegiado para o efeito é o seguinte *e-mail*: grupocompliance@bancobic.ao

³ Para além do Gabinete de *Compliance*, o sistema de controlo interno do Banco é constituído pela Direcção de Auditoria Interna, pela Direcção de Análise de Risco de Crédito.



Capítulo II (Deontologia e Ética no Exercício da Actividade)

Artigo 5.º (Princípios Gerais)

1. As Pessoas Sujeitas devem pautar os seus comportamentos pessoais e profissionais de acordo com inquestionáveis padrões de **Integridade** e de **Cumprimento**, sendo que o exercício e o respeito por estes valores nunca poderão ser olvidados ou comprometidos, independentemente da natureza dos motivos e das pessoas em causa.
2. Sem prejuízo do número anterior, o presente Código de Conduta aplicar-se-á às Pessoas Sujeitas sempre que estas adoptem comportamentos, ainda que na sua esfera privada, que afectem directa ou indirectamente o Banco.

Artigo 6.º (Responsabilidade das Pessoas Sujeitas)

1. As Pessoas Sujeitas, no exercício da sua actividade, respeitarão as normas legais e regulamentares, bem como os normativos internos aplicáveis.
2. De igual forma e cumulativamente, esforçar-se-ão para conhecer e implementar as melhores práticas nacionais e internacionais que sejam aplicáveis à actividade bancária.
3. As Pessoas Sujeitas devem basear os seus actos numa cuidada ponderação dos factos concretos em causa, do seu enquadramento teórico e técnico e dos seus impactos actuais e potenciais utilizando, para além dos seus conhecimentos, o bom senso e a prudência.
4. Quando, a propósito de qualquer situação concreta subsistam questões susceptíveis de afectarem a reputação, o desempenho eficiente e rentável do Banco, é responsabilidade de todas as Pessoas Sujeitas reportarem a situação em causa à sua Hierarquia quando tal se afigure indispensável para a salvaguarda dos interesses do Banco.
5. Por seu turno, a Hierarquia avaliará criticamente da necessidade de dar conhecimento ao GC, sempre que a situação tiver implicações de natureza reputacional.

Capítulo III (Organização Interna)

Artigo 7.º (Competência Técnica, Qualidade e Eficiência)

1. O Banco, enquanto Instituição de Crédito sujeita à supervisão do Banco Nacional de Angola, procura, no exercício da sua actividade, assegurar elevados níveis de competência técnica e

garantir a disponibilização dos meios humanos, materiais e técnicos necessários para assegurar a qualidade e eficiência dos seus serviços.

2. Esta preocupação constante do Banco visa essencialmente assegurar que as Pessoas Sujeitas reúnem as qualificações, conhecimentos e competências técnicas necessárias para o correcto exercício das suas funções, para a prestação da informação devida e para a disponibilização de produtos adequados e serviços bancários e financeiros de qualidade aos Clientes, respeitando sempre os princípios da integridade e cumprimento.
3. As Pessoas Sujeitas devem informar os respectivos Superiores Hierárquicos sobre qualquer necessidade de formação, bem como sobre qualquer situação de carência fundada de meios humanos, materiais ou técnicos susceptíveis de afectar a capacidade do Banco de prestar serviços de qualidade e de forma eficiente.

Artigo 8.º (Protecção dos Bens do Banco)

1. As Pessoas Sujeitas apenas podem utilizar prudentemente os bens do Banco ou aqueles que estejam sob o seu controlo no âmbito da sua actividade de negócio, devendo também zelar pela sua boa conservação, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios e contribuindo para uma gestão eficiente dos referidos equipamentos.
2. As Pessoas Sujeitas devem respeitar na íntegra as regras definidas em normativo interno que versem sobre acessos físicos e acessos digitais.

Artigo 9.º (Sistemas de Comunicação e Equipamentos Electrónicos)

1. As Pessoas Sujeitas não podem utilizar os sistemas de comunicação e equipamentos do Banco de forma potencialmente prejudicial ou comprometedora, devendo os contactos pessoais, utilizando estes sistemas de comunicação e equipamentos, ser mantidos a um nível mínimo e ao estritamente necessário.
2. As mensagens de natureza pessoal e a informação de carácter não profissional enviada, recebida ou consultada pelas Pessoas Sujeitas, nomeadamente através da utilização de *e-mail* e/ou de telefones gravados, estão sujeitas a reserva e tratamento confidencial.

Artigo 10.º (Reserva da Vida Privada)

O reconhecimento, o respeito e a promoção da dignidade das Pessoas Sujeitas são incompatíveis com quaisquer violações da reserva da intimidade da sua vida privada, não sendo permitidas quaisquer ingerências arbitrárias, nomeadamente, aquelas relacionadas com

a sua família, com as suas orientações afectivas e sexuais, com o seu estado de saúde e com as suas opções políticas e religiosas.

Artigo 11.º (Nome, Instalações e Relações do Banco)

O nome, o logótipo e/ou as marcas registadas do Banco, as suas instalações e as relações profissionais não podem ser utilizadas pelas Pessoas Sujeitas para benefício pessoal ou para o desenvolvimento de trabalho não relacionado com o exercício das suas funções e/ou serviços.

Artigo 12.º (Criação e Gestão de Registos)

1. As Pessoas Sujeitas são responsáveis por manterem os dados, informações e documentos recolhidos, utilizados, detidos e geridos pelo Banco (“Registos”) de forma completa e precisa. O conteúdo e a linguagem utilizada pelas Pessoas Sujeitas na elaboração dos Registos devem obedecer a níveis elevados de conhecimento, de honestidade intelectual e a padrões profissionais inquestionáveis, reflectindo, de forma correcta, pormenorizada e ordenada, todos os aspectos em que estão envolvidas no âmbito da sua actividade profissional.
2. Os Registos criados e mantidos pelas Pessoas Sujeitas, independentemente do suporte em causa, poderão vir a ser visualizados, utilizados ou conservados pelo Banco ou por terceiros autorizados.
3. Na elaboração, manutenção, gestão e eliminação dos Registos, são observados os requisitos legais aplicáveis, nomeadamente na Lei nº 22/11 de 17 de Junho – Lei da Protecção de Dados Pessoais.
4. É proibida a ocultação, destruição e a alteração de quaisquer Registos potencialmente relevantes numa situação de litígio ou no contexto de qualquer processo, interno ou externo, potencial ou efectivo.

Artigo 13.º (Propriedade Intelectual)

1. As Pessoas Sujeitas devem respeitar os direitos de propriedade intelectual e os inerentes direitos do Banco em relação a projectos, programas, sistemas informáticos, equipamentos, normativos internos e, em geral, em relação a todas as obras e trabalhos concebidos ou desenvolvidos pelo Banco, seja pela actividade de qualquer uma das Pessoas Sujeitas, seja pela actividade desenvolvida por terceiros.
2. A reprodução ou a divulgação a terceiros, total ou parcial, independentemente do meio utilizado, é expressamente proibida salvo autorização expressa do respectivo Superior Hierárquico e do Administrador de pelouro.

Artigo 14.º (Protecção de Dados Pessoais)

1. As Pessoas Sujeitas que tenham acesso ou lidem com dados pessoais relativos a Pessoas Singulares e Colectivas respeitam o sigilo profissional relativamente aos dados pessoais tratados, abstendo-se de os utilizar para uma finalidade diferente daquela que motivou a respectiva recolha e protegendo-os de qualquer difusão ou acesso não autorizados.
2. Nos termos da legislação em vigor em matéria de protecção de dados pessoais, as Pessoas Sujeitas e restantes titulares de dados têm o direito de informação, de acesso e de oposição ao tratamento de dados, podendo, nomeadamente, aceder, consultar e exercer o direito de rectificação dos seus dados pessoais mantidos pelo Banco.

Artigo 15.º (Defesa dos Interesses dos Clientes)

1. As Pessoas Sujeitas respeitam de forma conscienciosa os interesses que lhes são confiados pelos Clientes, prestam toda a informação⁴ e disponibilizam produtos e serviços bancários e financeiros de qualidade, agindo sempre de acordo com os mais elevados níveis de integridade.
2. Esta exigência implica que todas as Pessoas Sujeitas procedam com a máxima diligência nas suas relações com os Clientes, ou seja, que actuem de acordo com os princípios da repartição de riscos e da segurança das aplicações, proporcionando-lhes os produtos e serviços bancários e financeiros que melhor se ajustam às suas necessidades financeiras e ao seu perfil de risco.
3. As Pessoas Sujeitas actuam de acordo com as instruções escritas recebidas dos Clientes aplicando sempre o Preçário em vigor ou aquele para o qual estejam autorizados.
4. As Pessoas Sujeitas informarão prontamente os Clientes, quer da execução e resultados das operações que efectuem em resultado das suas instruções, quer da ocorrência de dificuldades especiais que possam condicionar ou inviabilizar a concretização daquelas.
Consequentemente, as Pessoas Sujeitas devem formular um juízo crítico sobre a instrução em concreto do Cliente, independentemente do fim a que a mesma se destina, com o objectivo de verificar se a mesma se adequa ao respectivo perfil de risco. Em caso dúbio ou negativo, deverão transmitir por escrito ao Cliente essa mesma informação ficando ao critério deste a execução ou não da operação.
5. As Pessoas Sujeitas podem diligentemente transmitir aos Clientes quaisquer factos ou circunstâncias de que tomem conhecimento, não sujeitos a sigilo profissional ou que não se

⁴ Pré-contratual, contratual e pós-contratual e toda aquela que seja indispensável para o completo esclarecimento do Cliente.

revistam de informação privilegiada, susceptíveis de justificar a revisão, alteração ou revogação das instruções recebidas.

6. Ao dever de diligência que incumbe a todas as Pessoas Sujeitas nas suas relações com os Clientes corresponde necessariamente o dever de estes cumprirem as diversas obrigações legais e contratuais nas suas relações com o Banco, em particular, o dever de prestarem às Pessoas Sujeitas informações verdadeiras e actuais sobre a sua identidade, morada, situações económica e profissional de forma a permitir, a todo o tempo, uma avaliação correcta, fundamentada e documentada do seu perfil de risco.

Artigo 16.º (Tratamento Íntegro)

1. As relações entre as Pessoas Sujeitas e os Clientes devem pautar-se pela lealdade, respeito, discrição, transparência, objectividade e neutralidade.
2. É essencial que as Pessoas Sujeitas respeitem os interesses que lhes são confiados pelos Clientes, disponibilizando informação transparente e clara sobre os produtos e serviços bancários e financeiros oferecidos e abstendo-se de obter, para si ou para terceiros não autorizados, directa ou indirectamente, vantagens sobre os mesmos através da manipulação de informação confidencial, adulteração ou omissão de factos relevantes ou de outros comportamentos ou práticas desleais.
3. Sem prejuízo dos números anteriores, o Banco não está impedido de praticar condições diferenciadas, tanto na realização de operações activas e passivas como na prestação de serviços, tendo em conta designadamente o risco do Cliente e das operações, bem como a rentabilidade destas.

Artigo 17.º (Conflitos de Interesses)

1. Aos Colaboradores do Banco, está vedado o exercício de qualquer actividade profissional exterior ao mesmo fora do seu horário de trabalho, que possa conflitar com os interesses do Banco. No caso da existência de dúvidas face a determinada situação, devem os mesmos comunicar, com antecipação, a situação em causa à sua Hierarquia e à Direcção de Recursos Humanos (de ora em diante “DRH”).
2. As Pessoas Sujeitas devem estar atentas a quaisquer actividades ou relações que possam interferir, potencialmente ou de facto, com a sua capacidade e dever de agir no melhor interesse legítimo do Banco e dos Clientes, dando-se prevalência, em caso de conflito, aos últimos.

3. As Pessoas Sujeitas são responsáveis por fazerem uma avaliação ponderada, procurarem auxílio especializado, identificarem e reportarem à respectiva Hierarquia e, simultaneamente, ao GC, quando tal se afigure necessário para a salvaguarda dos interesses do Banco, quaisquer situações susceptíveis de consubstanciarem conflitos de interesses, ainda que potenciais⁵.
4. Em caso de ocorrência de conflitos de interesses entre, por um lado, o Banco e Pessoas Sujeitas e, por outro lado, os interesses legítimos de Clientes, o Banco deve pautar a sua actuação na resolução desses conflitos pela transparência e rigor, por forma a garantir aos Clientes em causa um tratamento imparcial, objectivo e equitativo.
5. O Banco promove uma cultura institucional, uma estrutura organizativa, procedimentos e mecanismos de controlo que previnam ou reduzam ao mínimo a ocorrência de conflitos de interesses com ou entre Clientes.
6. Em qualquer caso, quando o conflito de interesses com o Cliente se verifique ou seja susceptível de se verificar em relação a uma Pessoa Sujeita, esta não deve intervir, por si ou por interposta pessoa, na prestação do serviço ou na realização da operação, salvo se devidamente autorizada.
7. Quando, relativamente à prestação de determinado serviço ou à realização de determinada operação, não for possível evitar a ocorrência de um conflito de interesses e com um grau de certeza razoável seja expectável que os interesses do Cliente serão prejudicados, o Banco informará por escrito o Cliente da origem e natureza do conflito, prestando de seguida o serviço ou realizando a operação se essa for a vontade do Cliente.

⁵ A título de exemplo: a) Actividades empresariais e políticas exercidas pelas Pessoas Sujeitas susceptíveis de originarem um conflito de interesses com o Banco; b) Oportunidades de negócio identificadas pelas Pessoas Sujeitas no exercício das suas funções, ou fazendo uso de informação obtida naquela qualidade, susceptíveis de originarem um conflito de interesses com o Banco; c) Transacções comerciais entre o Banco e qualquer entidade na qual uma Pessoa Sujeita, ou qualquer pessoa com ela relacionada, tenha um interesse directo ou indirecto; d) Transacções pessoais das Pessoas Sujeitas e seus familiares com o Banco na medida em que exista um favorecimento ainda que potencial. Este princípio aplica-se também aos serviços prestados por Fornecedores ou Clientes às Pessoas Sujeitas ou qualquer pessoa com ela relacionada; e) *Lobby's*; f) Transacções efectuadas, directa ou indirectamente, pelos próprios interessados do ponto de vista operacional; g) Obter ganhos ou evitar uma perda financeira em detrimento do Cliente; h) Desenvolvimento da mesma actividade de que a do Cliente; i) Receber ou vir a receber de um Cliente ou de um terceiro, um qualquer benefício financeiro, pecuniário ou de outra natureza, para privilegiar os interesses desse ou de um outro Cliente; j) Utilização indevida de informação relativa a um Cliente ou a operações por este realizadas, sem o seu consentimento prévio; k) Recebimento de qualquer tipo de remuneração ou comissão por operações efectuadas em nome do Banco; l) Intervenção na apreciação, decisão ou execução de operações em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes ou afins até ao 3.º grau, ou ainda Empresas ou outras Entidades Colectivas que aqueles, directa ou indirectamente, controlem (com excepção das transacções efectuadas através dos meios colocados à disposição dos próprios Clientes, designadamente via cartão de pagamento electrónico ou serviço interactivo); m) Execução de actos ou serviços relacionados com negócios ou interesses de Clientes que lhes tenham atribuído poderes de representação ou procuração.

8. Sempre que o Banco disponha de políticas ou procedimentos relativos a gestão de conflitos de interesses em áreas de negócio específicas, como é o caso da prestação de serviço de intermediação financeira e da realização de operações sobre instrumentos financeiros, as mesmas prevalecem sobre as normas de conflitos de interesses gerais.

Artigo 18.º (Segredo Profissional)

1. As Pessoas Sujeitas têm a obrigação de proteger a confidencialidade de toda a informação obtida ou criada no contexto do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços, não a devendo divulgar a pessoas que não estejam autorizadas a recebê-la ou que não tenham necessidade de ter conhecimento da mesma.
2. As Pessoas Sujeitas devem certificar-se de que os documentos relativos à sua actividade profissional são tratados com recurso aos meios disponibilizados para minimizar o risco do acesso aos mesmos por pessoas não autorizadas.
3. As Pessoas Sujeitas não devem discutir assuntos confidenciais em locais públicos. Caso exista tal necessidade por motivos estritamente profissionais, devem munir-se dos indispensáveis cuidados para assegurar o tratamento tão sigiloso quanto possível da informação em causa de forma a evitar a percepção da mesma por pessoas não autorizadas.
4. Sendo o dever de segredo profissional um dos pilares fundamentais em que se suporta a relação de confiança entre Clientes e as Pessoas Sujeitas, estas devem respeitá-lo de forma escrupulosa, não podendo revelar quaisquer informações respeitantes às relações com os Clientes, excepto nos casos em que estejam devidamente autorizados pelos mesmos ou nos casos expressamente consagrados na lei⁶. Nessas circunstâncias e antes da divulgação da informação, dar-se-á sempre conhecimento ao respectivo Superior Hierárquico e ao GC quando tal se afigure necessário para a salvaguarda dos interesses do Banco.
5. O dever de segredo não cessa com o termo de funções ou serviços.
6. A violação do dever de segredo profissional, previsto no artigo 59º da Lei 13/05-Lei das Instituições Financeiras, resultante da má utilização da informação dos Clientes ou da sua transmissão indevida a pessoas não autorizadas constitui um crime punível nos termos do disposto no Código Penal.

⁶ Em caso de dúvida sobre a necessidade de quebra do sigilo, deverá ser contactada a Direcção Jurídica (de ora em diante DJ).

Artigo 19.º (Dignidade das Pessoas Sujeitas)

1. No Banco, a dignidade das Pessoas Sujeitas é imperiosamente respeitada e um valor inalienável. As práticas de recursos humanos reconhecem, valorizam e promovem o respeito pelos direitos humanos e baseiam-se, nomeadamente, nos seguintes princípios:
 - a) Respeito pela dignidade da Pessoa Humana e, por conseguinte, das Pessoas Sujeitas;
 - b) Segurança e higiene das Pessoas Sujeitas no e do local de trabalho, respectivamente;
 - c) Não tolerância de quaisquer práticas de discriminação e de assédio.
2. As qualidades intrínsecas e distintivas de cada Pessoa Sujeita são merecedoras de respeito e consideração por parte do Banco implicando, neste sentido, o rigoroso respeito por um conjunto de direitos e deveres fundamentais.

Artigo 20.º (Segurança e Saúde)

1. O reconhecimento e o respeito pelos princípios da segurança e saúde das Pessoas Sujeitas no local de trabalho traduzem-se no desenvolvimento de um esforço contínuo com o objectivo de proporcionar um ambiente de trabalho seguro, saudável, limpo e produtivo. Aqueles devem ser acompanhados pela preocupação contínua das Pessoas Sujeitas em observarem as regras vigentes sobre segurança e saúde no trabalho.
2. Para garantir a segurança das Pessoas Sujeitas e Clientes, o Banco reserva-se o direito de utilizar meios de vigilância à distância suportados por equipamento tecnológico nas suas instalações com plena observância das regras vigentes sobre estes temas.

Artigo 21.º (Igualdade, Não Discriminação e Assédio)

1. A discriminação com base no sexo, na orientação sexual, na raça, na idade, na incapacidade, no estado civil, na ascendência, no estado socioeconómico, nas convicções políticas ou ideológicas e na filiação sindical ou partidária de uma Pessoa Sujeita, assim como o assédio, são totalmente proibidos.
2. Se, nalguma circunstância, alguma Pessoa Sujeita sentir que está a ser vítima de discriminação ou de assédio, ou se testemunhar ou receber uma queixa relacionada com este tipo de comportamento, deverá comunicar de forma escrita e fundamentada tal facto ao seu Superior Hierárquico e, simultaneamente, à responsável da DRH.

3. Não obstante, o Conselho de Administração do Banco deverá ser directamente informado sobre qualquer comportamento aqui enquadrável quando em causa estiver uma Pessoa Sujeita que, pelo seu grau hierárquico ou funcional, não permita a aplicação do número anterior.
4. Todas as denúncias anónimas efectuadas, sem prejuízo do apuramento de eventuais responsabilidades disciplinares, serão liminarmente desconsideradas.
5. Quando às demais, a confidencialidade será devidamente assegurada com a garantia de que o denunciante não pode ser, em qualquer circunstância, prejudicado.

Artigo 22.º (Apresentação das Pessoas Sujeitas)

As Pessoas Sujeitas, com especial incidência naquelas que estão em contacto com o público, devem apresentar-se de forma cuidada, discreta, de acordo com o princípio do bom senso e compatível com a dignidade institucional do Banco.

Artigo 23.º (Relacionamento entre Colaboradores)

1. As Pessoas Sujeitas devem assumir um comportamento íntegro, respeitoso e honesto que permita manter e cultivar um relacionamento correcto e cordial entre si e, desse modo, promover um forte espírito de equipa e contribuir para um bom ambiente de trabalho e a prossecução de objectivos comuns.
2. As Pessoas Sujeitas que tenham entre si relações familiares ou equivalentes devem informar à responsável pela DRH.

Artigo 24.º (Recrutamento, Formação e Avaliação)

1. O Recrutamento no Banco tem como objectivo principal a selecção de candidatos que possuam as necessárias competências técnicas e comportamentais para o posto de trabalho a prover, que perspectivem um bom desempenho profissional e que se enquadrem no modelo cultural e organizacional do Banco.
2. O Banco considera que a formação é um dos principais mecanismos para a valorização do seu principal activo: os Colaboradores. A valorização e motivação do capital humano do Banco são alguns dos imperativos estratégicos fundamentais para o sucesso, pautando-se pelo cumprimento das disposições legais.
3. As Pessoas Sujeitas serão avaliadas de acordo com o mérito demonstrado no exercício das suas funções, bem como em consonância com os resultados obtidos, assegurando-se o respeito pelo princípio do contraditório.

Artigo 25.º (Relação com Fornecedores)

1. O relacionamento do Banco com Fornecedores de bens e serviços constitui uma oportunidade para otimizar o seu poder negocial, sempre respeitando os critérios objectivos em que deve basear-se a contratação de bens e serviços a terceiros: preço, qualidade, disponibilidade, independência face ao Banco e o integral cumprimento das obrigações fiscais para com o Estado.
2. O Banco procura igualmente utilizar o relacionamento com Fornecedores como uma oportunidade para partilhar as melhores práticas e valores empresariais procurando assegurar que a sua cadeia de Fornecedores respeite as regras em vigor para cada Área em causa mas, também, os direitos humanos e o ambiente.
3. O Banco deverá garantir que os Fornecedores e Prestadores de Serviços observam integralmente as políticas internas e a legislação aplicável, guardando confidencialidade relativamente ao seu relacionamento com o Banco, excepto se a respectiva divulgação tiver sido superiormente autorizada.
4. As decisões de aquisição de bens ou serviços pelo Banco devem ser totalmente independentes de qualquer influência indevida, ainda que potencial, por parte de qualquer Fornecedor. Estes comportamentos não devem ser tolerados por nenhuma Pessoa Sujeita responsável pelo relacionamento com determinado Fornecedor e, a sucederem, devem ser de imediato reportados ao GC, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do Banco.
5. A negociação das condições financeiras e a respectiva formalização de todos os contractos com Fornecedores, bem como a centralização da informação relativa à sua avaliação, é da responsabilidade da Área adquirente do serviço do Fornecedor, coadjuvada pela DJ e pela Direcção de Recursos Materiais, quando recaia no âmbito de actuação deste Órgão.

Artigo 26.º (Aceitação de Presentes e Entretenimento)

1. Salvo o disposto no n.º 3 do presente Artigo, as Pessoas Sujeitas não devem aceitar presentes em numerário de Clientes ou Fornecedores actuais ou potenciais. Da mesma forma, não devem aceitar nem permitir que um familiar próximo aceite presentes, serviços, empréstimos ou qualquer forma de tratamento preferencial proveniente de Clientes, Fornecedores ou outros terceiros em troca de um relacionamento comercial passado, presente ou futuro com o Banco.
2. É expressamente proibida a aceitação pelas Pessoas Sujeitas de presentes em dinheiro ou seus equivalentes.

3. Os presentes não monetários podem ser aceites quando a sua aceitação for adequada e culturalmente conveniente.
4. Em caso de dúvida quanto à possibilidade de aceitação de presentes não monetários, as Pessoas Sujeitas devem consultar o respectivo Superior Hierárquico, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do Banco.

Artigo 27.º (Oferta de Presentes)

Se a oferta de um presente por uma Pessoa Sujeita for susceptível de ser percebida por terceiros como um possível acto de suborno ou como o pagamento de um favor, tal oferta não deverá ser feita.

Artigo 28.º (Chinese Walls)

1. Todas as Pessoas Sujeitas estão obrigadas a cumprir os procedimentos das *Chinese Walls* (*barreiras éticas à passagem de informação*) implementados ou a implementar pelas diferentes Áreas de Negócio do Banco, com o objectivo de segregar as Pessoas Sujeitas envolvidas em transacções com acesso a informação privilegiada sobre Clientes ou operações de outras que não têm, nem têm necessidade de ter, acesso a essa informação.
2. A estrutura orgânica do Banco procura garantir, tanto quanto possível, a afectação dos Colaboradores em exclusividade a cada actividade, sem interferência em qualquer outra susceptível de conflito.
3. Nas diferentes Áreas do Banco é observada a completa separação física e funcional entre as actividades de negócio e os respectivos serviços operacionais e de controlo.

Artigo 29.º (Dever de Conhecer os Clientes)

1. As Pessoas Sujeitas que desempenhem funções comerciais devem conhecer de forma aprofundada, permanente e documentada os Clientes com os quais estabelecem e mantêm relações negociais.
2. O cumprimento rigoroso deste dever de conhecimento e de diligência continuada nas relações com os Clientes permite ao Banco entender com quem está a desenvolver relações de negócio, se os Clientes actuam por sua própria conta ou por conta de terceiros e, ainda, certificar-se que os Clientes, actuais ou potenciais, não estão envolvidos, voluntária ou involuntariamente, em actividades relacionadas com o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo.

3. Pretende-se assim, e entre outros, mitigar os riscos do Banco se constituir em veículo para, ou objecto de, fraude interna, externa ou criminalidade financeira, assegurando que a sua reputação e a sua integridade estão devidamente salvaguardadas.

Artigo 30.º (Dever de Conhecer as Políticas, os Processos e os Procedimentos)

1. Todas as Pessoas Sujeitas devem conhecer de forma aprofundada, permanente e documentada as políticas, os processos e os procedimentos instituídos no Banco.
2. Pretende-se, assim e entre outros, mitigar os riscos do Banco se constituir em veículo para, ou objecto de, fraude interna, externa ou criminalidade financeira, assegurando que a sua reputação e a sua integridade estão devidamente salvaguardadas.

Artigo 31.º (Dever de Conhecer as Transacções)

1. As Pessoas Sujeitas, sobretudo aquelas que desempenham funções comerciais, devem conhecer de forma aprofundada, permanente e documentada as transacções, actuais ou futuras, de forma a auxiliar as áreas de controlo interno do Banco a estabelecer padrões comportamentais sempre e quando se justificar.
2. Pretende-se assim, e entre outros, mitigar os riscos do Banco se constituir em veículo para, ou objecto de fraude interna, externa ou criminalidade financeira, assegurando que a sua reputação e a sua integridade estão devidamente salvaguardadas.

Artigo 32.º (Anti - Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação)

1. O Banco está consciente da necessidade de reprimir a criminalidade organizada e de prevenir e combater o branqueamento do produto de actividades criminosas, bem como o financiamento do terrorismo e a proliferação de actividades relacionadas com negócios que, ainda que legais ou legalizadas, sejam eticamente dúbias ⁷.
2. Para efeitos do número anterior, o Banco adopta elevados níveis de protecção no sector financeiro para que a solidez, a integridade, o cumprimento e a estabilidade das instituições financeiras, bem como a confiança no sistema financeiro no seu conjunto não sejam comprometidas.
3. Consequentemente, o Banco estabeleceu directrizes internas exigindo que as diferentes áreas de negócio desenvolvam e implementem programas efectivos de prevenção e repressão aos temas referidos no número 1 deste Artigo, por forma a observar a legislação nacional e

⁷ A título de exemplo: a) Armamento; b) Prestação de actividades de índole sexual e c) Concorrência desleal.

internacional em vigor, bem como as melhores práticas nacionais e internacionais, salvaguardando-se, desta forma, o Banco e os Clientes contra a sua utilização e instrumentalização em esquemas (potencialmente) ilícitos.

4. Para uma eficaz prevenção daquelas actividades criminosas é essencial que todas as Pessoas Sujeitas detenham um permanente e aprofundado grau de conhecimento dos Clientes e das suas transacções ao longo das relações negociais estabelecidas, observando os princípios gerais de actuação e os demais deveres estabelecidos na legislação aplicável e nos termos estabelecidos nos normativos internos, com vista a reportarem situações relevantes ao GC, para que este, por sua vez, assegure o exercício dos deveres que legalmente impendem sobre o Banco.
5. Sempre que alguma Pessoa Sujeita tiver conhecimento de algum facto que possa vir a ser qualificado como branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, deverá de imediato proceder à respectiva comunicação ao GC.

Artigo 33.º (Abuso de Mercado)

1. O exercício das actividades de gestão de activos, de intermediação financeira, de consultoria para investimento e outras deve pautar-se, nomeadamente, pela observância dos princípios já enunciados no Artigo 5.º.
2. Sem prejuízo do que estiver especificamente previsto em normativo interno, às Pessoas Sujeitas que disponham de informação privilegiada é expressamente proibido que a transmitam a alguém fora do âmbito das suas funções ou que a utilizem, designadamente que com base nessa informação, negociem ou aconselhem alguém a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou ordenem a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, directa ou indirectamente, para si ou para outrem, antes da mesma ser tornada pública.
3. É absolutamente proibida a divulgação de informações falsas, incompletas, exageradas ou tendenciosas, a realização de operações de natureza fictícia ou a execução de outras práticas fraudulentas para alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros.
4. Sempre que alguma Pessoa Sujeita tiver conhecimento de algum facto que possa vir a ser qualificado como abuso de mercado, deverá de imediato proceder à comunicação ao GC.

Artigo 34.º (Prestação de Informação, Publicidade e Marketing)

1. A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, às autoridades e ao público em geral, deve ser efectuada com observância rigorosa do princípio da legalidade, particularmente das disposições legais aplicáveis, das normas regulamentares e orientações estabelecidas pelas Entidades Supervisoras.
2. Em todas as Agências do Banco, encontrar-se-á acessível o preçário actualizado, contendo as taxas de juro em vigor, indexantes, comissões e custo dos serviços prestados e/ou o modo de os calcular.
3. As acções de publicidade ou de marketing, sobre o Banco, as suas actividades ou respectivos produtos e serviços, devem ter sempre em conta os interesses do Cliente/Consumidor e respeitar os princípios de veracidade, da objectividade, da clareza e da oportunidade.
4. As Pessoas Sujeitas abster-se-ão de transmitir, por sua iniciativa ou a pedido de terceiros, qualquer notícia ou informação sobre o Banco aos meios de comunicação social, salvo aprovação expressa da Administração.

Artigo 35.º (Entidades de Supervisão, Fiscalização, Tribunais e Áreas de Controlo Interno)

1. Constitui um dever das Pessoas Sujeitas cooperarem com quaisquer Entidades de Supervisão, ou de Fiscalização, com os Tribunais e com as Áreas de Controlo Interno do Banco, sempre e quando se trate de matérias no âmbito dos poderes e das competências que lhes estão atribuídas legal, contratualmente ou por normativo interno.
2. É proibida a retenção, adulteração ou omissão de informações relevantes, assim como a prestação de declarações falsas ou enganosas, em especial, às Áreas de Controlo Interno, às Autoridades e aos Supervisores que conduzam acções de auditoria, de *compliance* ou de investigação junto do Banco, ao Conselho Fiscal e a Auditores Externos.
3. As Pessoas Sujeitas devem comunicar ao GC no caso de serem, por força do exercício da sua actividade no Banco:
 - a) Sujeitos a investigação por qualquer Autoridade ou Entidade Reguladora;
 - b) Chamados a testemunhar ou a fornecer documentos, fora do desempenho normal das suas funções, a qualquer Autoridade ou Entidade Reguladora;
 - c) Objecto de qualquer queixa-crime ou de um pedido de indemnização judicial feito por qualquer *Stakeholder*.

Capítulo IV (Reclamações)

Artigo 36.º (Direito a Reclamar)

1. O Banco reconhece o direito que assiste a todos os Clientes de reclamar, encarando-o como um meio para melhorar os serviços e produtos por si prestados e disponibilizados.
2. Os Clientes podem exercer o direito previsto no número anterior sempre que entenderem que o Banco não terá agido de forma adequada, devendo o motivo subjacente à reclamação, ou seja, o conteúdo da mesma, estar directamente relacionado com as actividades bancárias desenvolvidas.

Artigo 37.º (Recepção, Apreciação e Tratamento)

1. O Banco actua de acordo com os princípios da gratuidade, imparcialidade, objectividade e celeridade, tendo, para o efeito, elaborado e implementado os procedimentos internos para a recepção, a apreciação e o tratamento das reclamações, os quais deverão ser respeitados e cumpridos por todas as Pessoas Sujeitas.
2. Quando, da análise efectuada, se conclui pela razão na apresentação da reclamação, o Banco promove as acções necessárias à satisfação da pretensão do Reclamante e, sendo caso disso, à reparação de prejuízos que, comprovadamente, lhe tenham sido causados.
3. Uma vez concluída a análise da reclamação, e consoante o canal e o meio utilizados pelo Cliente para a apresentação da mesma, a posição assumida ser-lhe-á transmitida por escrito.
4. O Banco possui normativo interno que regula os procedimentos relativos à recepção e tratamento de reclamações recebidas de Clientes.

Artigo 38.º (Como Reclamar)

O “site” do Banco, através da opção “Contacto”, presta informação sobre os canais que podem ser utilizados, assim como disponibiliza os meios necessários à formalização de reclamações:

- a. Endereço postal;
- b. Contactos telefónicos e respectivos horários;
- c. Contactos electrónicos (endereço de *e-mail*);
- d. Formulário electrónico que pode ser preenchido.



CÓDIGO DE CONDUTA

Capítulo V (Poder Disciplinar)

Artigo 39.º (Âmbito)

1. A violação, negligente ou dolosa, por acção ou omissão, e ainda que na forma tentada, das normas previstas no presente Código de Conduta, constitui infracção disciplinar punível nos termos da Lei Geral do Trabalho e demais legislação complementar, sem prejuízo da responsabilidade contra-ordenacional, criminal ou civil a que os factos integrantes dessa violação possam concomitantemente dar lugar.
2. Sempre que a infracção resulte da omissão de um dever, a aplicação da sanção não dispensa o infractor do seu cumprimento se for ainda possível.

Artigo 40.º (Competência)

Compete à Administração do Banco o exercício do poder disciplinar sobre as Pessoas Sujeitas, bem como a determinação da aplicação das sanções legalmente previstas.

Capítulo VI (Disposições Finais)

Artigo 41.º (Conhecimento e Aceitação pelas Pessoas Sujeitas)

O Código de Conduta, bem como as suas alterações, presumem-se do conhecimento de todas as Pessoas Sujeitas assim que forem divulgados via *intranet* e *internet*.

Direcção de Organização