

CÓDIGO DE CONDUCTA

BISON BANK, S.A.



Bison Bank

Índice

Introdução	4
Capítulo I (Objeto, Âmbito e Objetivos)	4
Artigo 1.º (Objeto)	4
Artigo 2.º (Âmbito).....	4
Artigo 3.º (Objetivos)	5
Artigo 4.º (Supervisão da Aplicação)	5
Capítulo II (Deontologia e Ética no Exercício da Atividade)	5
Artigo 5.º (Princípios Gerais)	5
Artigo 6.º (Responsabilidade das Pessoas Sujeitas)	5
Artigo 7.º (Prestação de Informação, Publicidade e Marketing)	6
Capítulo III (Organização Interna)	6
Artigo 8.º (Competência Técnica, Qualidade e Eficiência)	6
Artigo 9.º (Proteção dos Bens do Banco).....	7
Artigo 10.º (<i>Clean Desk</i>)	7
Artigo 11.º (Comunicações e Equipamentos Eletrónicos)	7
Artigo 12.º (Reserva da Vida Privada).....	7
Artigo 13.º (Nome, Instalações e Relações do Banco).....	7
Artigo 14.º (Criação e Gestão de Registos)	8
Artigo 15.º (Propriedade Intelectual).....	8
Artigo 16.º (Proteção de Dados Pessoais)	8
Artigo 17.º (Defesa dos Interesses dos Clientes)	8
Artigo 18.º (Tratamento Íntegro).....	9
Artigo 19.º (Conflitos de Interesses)	10
Artigo 20.º (Sigilo Profissional)	11
Artigo 21.º (Concorrência)	11
Artigo 22.º (Dignidade das Pessoas Sujeitas)	11
Artigo 23.º (Segurança e Saúde).....	12
Artigo 24.º (Igualdade, Não Discriminação e Assédio)	12
Artigo 25.º (Apresentação das Pessoas Sujeitas)	12
Artigo 26.º (Relacionamento entre Colaboradores).....	12
Artigo 27.º (Recrutamento, Formação e Avaliação)	13
Artigo 28.º (Relação com Fornecedores).....	13
Artigo 29.º (Aceitação de Presentes e Entretenimento).....	14

Artigo 30.º (Oferta de Presentes)	14
Artigo 31.º (Pagamentos de Facilitação).....	14
Artigo 32.º (Seguro de Remuneração)	14
Artigo 33.º (<i>Chinese Walls</i>)	14
Artigo 34.º (Continuidade do Negócio).....	15
Artigo 35.º (Dever de Conhecer os Clientes)	15
Artigo 36.º (Dever de Conhecer as Políticas, os Processos e os Procedimentos)	15
Artigo 37.º (Dever de Conhecer as Transações).....	15
Artigo 38.º (Crime Financeiro)	15
Artigo 39.º (Abuso de Mercado)	16
Artigo 40.º (Entidades de Supervisão, Fiscalização, Tribunais e Áreas de Controlo Interno)	17
Capítulo IV (Reclamações).....	17
Artigo 41.º (Direito a Reclamar).....	17
Artigo 42.º (Receção, Apreciação e Tratamento).....	17
Artigo 43.º (Como Reclamar).....	18
Capítulo V (Poder Disciplinar)	18
Artigo 44.º (Âmbito).....	18
Artigo 45.º (Competência)	18
Capítulo VI (Disposições Finais)	18
Artigo 46.º (Entrada em Vigor)	18
Artigo 47.º (Conhecimento e Aceitação pelas Pessoas Sujeitas).....	18

Introdução

Nos termos do n.º 1 do Artigo 77.º-B (Códigos de Conduta) do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, o Bison Bank, S.A. (“**Banco**”) deve, enquanto Instituição de Crédito, adotar 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 aspetos das suas relações com os Clientes, incluindo os mecanismos e os procedimentos internos por si adotados no âmbito da apreciação das reclamações.

Paralelamente, o Código dos Valores Mobiliários consagra normas de conduta que devem ser observadas pelo mercado em geral e pelos Colaboradores do Banco em particular.

São também as melhores práticas de *Corporate Governance* que preveem e estimulam a adoção de um código de conduta à semelhança do que decorre daquele outro, aplicável à intermediação financeira, aprovado pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“**CMVM**”).

Os objetivos 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.

Capítulo I (Objeto, Âmbito e Objetivos)

Artigo 1.º (Objeto)

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 atividade 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 Coletivas que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional, direta ou indiretamente, independentemente da natureza do vínculo subjacente.
2. O grupo de Pessoas referidas em b) e c) designar-se-ão, de ora em diante, de “Pessoas Sujeitas”.

¹ Quaisquer pessoas singulares ou coletivas que afetam ou são afetadas, direta ou indiretamente, pelas atividades diretas ou indiretas do Banco, incluindo Clientes, Colaboradores, Acionistas, Investidores, Supervisores, Fornecedores, Comunidades e Sociedade Civil.

Artigo 3.º (Objetivos)

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, mas também dos seus Colaboradores, nos mercados em que opera.

Artigo 4.º (Supervisão da Aplicação)

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

Capítulo II (Deontologia e Ética no Exercício da Atividade)

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 adotem comportamentos, ainda que na sua esfera privada, que afetem direta ou indiretamente o Banco.

Artigo 6.º (Responsabilidade das Pessoas Sujeitas)

1. As Pessoas Sujeitas, no exercício da sua atividade, respeitarão as normas legais e regulamentares, bem como os normativos internos aplicáveis.

² O canal de comunicação privilegiado para o efeito é o e-mail: compliance@bisonbank.pt.

³ Para além da DCO, o sistema de controlo interno do Banco é constituído pela Direção de Auditoria Interna e pela Direção de Risco.

2. De igual forma e cumulativamente, esforçar-se-ão para conhecer e implementar as melhores práticas nacionais e internacionais que sejam aplicáveis à atividade bancária.
3. As Pessoas Sujeitas devem basear os seus atos numa cuidada ponderação dos factos concretos em causa, do seu enquadramento teórico e técnico e dos seus impactos atuais e potenciais utilizando, para além dos seus conhecimentos, o bom senso e a prudência.
4. Quando, a propósito de qualquer situação concreta subsistam questões suscetíveis de afetarem 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 à DCO, sempre que a situação tiver implicações de natureza reputacional.

Artigo 7.º (Prestação de Informação, Publicidade e Marketing)

1. A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, às autoridades e ao público em geral, deve ser efetuada com observância rigorosa do princípio da legalidade, particularmente das disposições legais aplicáveis, das normas regulamentares e orientações estabelecidas pelas Entidades Supervisoras.
2. Na sede do Banco, bem como no respetivo *site* na Internet, encontrar-se-á acessível o preçário atualizado, contendo as taxas de juro em vigor, indexantes, comissões e custo dos serviços prestados e/ou o modo de os calcular.
3. As ações de publicidade ou de marketing, sobre o Banco, as suas atividades ou respetivos produtos e serviços, devem ter sempre em conta os interesses do Cliente/Consumidor e respeitar os princípios de veracidade, da objetividade, 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 e *social media*, independentemente da forma, formato e conteúdo, salvo aprovação expressa da Administração com conhecimento do Gabinete de Apoio ao Conselho, da DRH e da DCO⁴.

Capítulo III (Organização Interna)

Artigo 8.º (Competência Técnica, Qualidade e Eficiência)

1. O Banco, enquanto Instituição de Crédito sujeita à supervisão do Banco de Portugal e intermediário financeiro sujeito à supervisão da CMVM, procura, no exercício da sua atividade, 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 correto exercício das suas funções, para a prestação da informação devida e para

⁴ O princípio vertido neste número aplicar-se-á de igual forma a quaisquer artigos de opinião e quaisquer publicações nas redes sociais.

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 respetivos Superiores Hierárquicos sobre qualquer necessidade de formação, bem como sobre qualquer situação de carência fundada de meios humanos, materiais ou técnicos suscetíveis de afetar a capacidade do Banco de prestar serviços de qualidade e de forma eficiente.

Presentes

Artigo 9.º (Proteção 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 atividade 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 10.º (Clean Desk)

As Pessoas Sujeitas devem cumprir com as regras de *clean desk* definidas em norma interna a fim de melhor proteger o Banco, os Clientes e os Colaboradores.

Artigo 11.º (Comunicações e Equipamentos Eletrónicos)

1. As Pessoas Sujeitas não podem utilizar as comunicações e equipamentos do Banco de forma potencialmente prejudicial ou comprometedora, devendo os contatos pessoais, utilizando estas comunicações 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 12.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 afetivas e sexuais, com o seu estado de saúde e com as suas opções políticas e religiosas.

Artigo 13.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 14.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, refletindo, de forma correta, pormenorizada e ordenada, todos os aspetos em que estão envolvidas no âmbito da sua atividade 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 e as orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados e do Encarregado de Proteção de Dados.
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 efetivo.

Artigo 15.º (Propriedade Intelectual)

1. As Pessoas Sujeitas devem respeitar os direitos de propriedade intelectual e os inerentes direitos do Banco em relação a projetos, programas, sistemas informáticos, equipamentos, normativos internos e, em geral, em relação a todas as obras e trabalhos concebidos ou desenvolvidos pelo Banco, seja pela atividade de qualquer uma das Pessoas Sujeitas, seja pela atividade 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 respetivo Superior Hierárquico e do Administrador de pelouro.

Artigo 16.º (Proteção de Dados Pessoais)

1. As Pessoas Sujeitas que tenham acesso ou lidem com dados pessoais relativos a Pessoas Singulares e Coletivas respeitam o sigilo profissional relativamente aos dados pessoais tratados, abstendo-se de os utilizar para uma finalidade diferente daquela que motivou a respetiva recolha e protegendo-os de qualquer difusão ou acesso não autorizados.
2. Nos termos da legislação em vigor em matéria de proteção 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 retificação dos seus dados pessoais mantidos pelo Banco.

Artigo 17.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 informação⁵ e disponibilizam produtos e

⁵ Pré-contratual, contratual e pós-contratual e toda aquela que seja indispensável para o completo esclarecimento do Cliente.

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 atuem 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 atuam 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 efetuem 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 objetivo de verificar se a mesma se adequa ao respetivo 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 revistam de informação privilegiada, suscetíveis 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 atuais sobre a sua identidade, morada, situações económica e profissional de forma a permitir, a todo o tempo, uma avaliação correta, fundamentada e documentada do seu perfil de risco.

Artigo 18.º (Tratamento Íntegro)

1. As relações entre as Pessoas Sujeitas e os Clientes devem pautar-se pela lealdade, respeito, discrição, transparência, objetividade 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 abstando-se de obter, para si ou para terceiros não autorizados, direta ou indiretamente, 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 ativas e passivas como na prestação de serviços, tendo em conta designadamente o risco do Cliente e das operações, bem como a rentabilidade destas ou do Fornecedor.

Artigo 19.º (Conflitos de Interesses)

1. Os Colaboradores que pretendam exercer qualquer atividade profissional exterior ao Banco fora do seu horário de trabalho, devem comunicar, com antecipação, a situação em causa à sua Hierarquia e à Direção de Recursos Humanos (“DRH”), estando excluída, desde logo, a possibilidade de, direta ou indiretamente, essa atividade ser conflituante com os Interesses do Banco.
2. As Pessoas Sujeitas devem estar atentas a quaisquer atividades 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 respetiva Hierarquia e, simultaneamente, à DCO, quando tal se afigure necessário para a salvaguarda dos interesses do Banco, quaisquer situações suscetíveis de consubstanciar conflitos de interesses, ainda que potenciais⁶.
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 atuação na resolução desses conflitos pela transparência e rigor, por forma a garantir aos Clientes em causa um tratamento imparcial, objetivo 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 suscetível 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.

⁶ A título de exemplo: a) Atividades empresariais e políticas exercidas pelas Pessoas Sujeitas suscetíveis 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, suscetíveis de originarem um conflito de interesses com o Banco; c) Transações comerciais entre o Banco e qualquer entidade na qual uma Pessoa Sujeita, ou qualquer pessoa com ela relacionada, tenha um interesse direto ou indireto; d) Transações 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) Lobbies; f) Transações efetuadas, direta ou indiretamente, pelos próprios interessados do ponto de vista operacional; g) Obter ganhos ou evitar uma perda financeira em detrimento do Cliente; h) Desenvolvimento da mesma atividade 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 efetuadas em nome do Banco; l) Intervenção na apreciação, decisão ou execução de operações em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes ou afins até ao 3.º grau, ou ainda Empresas ou outras Entidades Coletivas que aqueles, direta ou indiretamente, controlem (com exceção das transações efetuadas através dos meios colocados à disposição dos próprios Clientes); m) Execução de atos 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 20.º (Sigilo 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 atividade 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 perceção 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, exceto nos casos em que estejam devidamente autorizados pelos mesmos ou nos casos expressamente consagrados na lei⁷. Nessas circunstâncias e antes da divulgação da informação, dar-se-á sempre conhecimento ao respetivo Superior Hierárquico e à DCO quando tal se afigure necessário para a salvaguarda dos interesses do Banco.

5. O dever de sigilo não cessa com o termo de funções ou serviços.

6. A violação do dever de segredo profissional 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.

Artigo 21.º (Concorrência)

As Pessoas sujeitas observam de forma rigorosa e exigente a legislação e as boas práticas de mercado e da concorrência inerentes às atividades que exercem.

Artigo 22.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;

⁷ Em caso de dúvida sobre a necessidade de quebra do sigilo, deverá ser contactada a Direção de Assessoria Jurídica ("DAJ").

- b) Segurança e higiene das Pessoas Sujeitas no e do local de trabalho, respetivamente;
 - 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 23.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 objetivo 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 24.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, ao responsável da DRH.
3. Não obstante, o Conselho de Administração do Banco deverá ser diretamente 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 efetuadas, 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 25.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 26.º (Relacionamento entre Colaboradores)

1. As Pessoas Sujeitas devem assumir um comportamento íntegro, respeitoso e honesto que permita manter e cultivar um relacionamento correto 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 objetivos comuns.

2. As Pessoas Sujeitas que tenham entre si relações familiares ou equivalentes devem informar o responsável pela DRH.

Artigo 27.º (Recrutamento, Formação e Avaliação)

1. O Recrutamento no Banco tem como objetivo principal a seleção de candidatos que possuam as necessárias competências técnicas e comportamentais para o posto de trabalho a prover, que perspetivem 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 ativo: 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 e do Acordo de Empresa.

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 28.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 objetivos 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, exceto se a respetiva 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 à DCO, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do Banco.

5. A negociação das condições financeiras e a respetiva formalização de todos os contratos com Fornecedores, bem como a centralização da informação relativa à sua avaliação, é da responsabilidade da Área adquirente do serviço do Fornecedor, coadjuvada pela DAJ e pelo Gabinete de Apoio ao Conselho, quando recaia no âmbito de atuação deste Órgão.

Artigo 29.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 atuais 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, tais como vales ou cheques-prenda.
3. Os presentes não monetários podem ser aceites quando a sua aceitação for adequada e culturalmente conveniente até ao limite máximo € 50.
4. Em caso de dúvida quanto à possibilidade de aceitação de presentes não monetários, as Pessoas Sujeitas devem consultar o respetivo Superior Hierárquico, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do Banco.

Artigo 30.º (Oferta de Presentes)

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

Artigo 31.º (Pagamentos de Facilitação)

Os pagamentos de facilitação são expressamente proibidos.

Artigo 32.º (Seguro de Remuneração)

Às Pessoas Sujeitas que mantenham uma relação jurídico-laboral com o Banco é vedada a utilização de seguros de remuneração ou de responsabilidade ou quaisquer outros mecanismos de cobertura de risco tendentes a atenuar os efeitos de alinhamento pelo risco inerentes às suas modalidades de remuneração.

Artigo 33.º (Chinese Walls)

1. Todas as Pessoas Sujeitas estão obrigadas a cumprir os procedimentos das *Chinese Walls* implementados ou a implementar pelas diferentes Áreas de Negócio do Banco, com o objetivo de segregar as Pessoas Sujeitas envolvidas em transações 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 afetação dos Colaboradores em exclusividade a cada atividade, sem interferência em qualquer outra suscetível de conflito.
3. Nas diferentes Áreas do Banco é observada a completa separação física e funcional entre as atividades de negócio e os respetivos serviços operacionais e de controlo.

Artigo 34.º (Continuidade do Negócio)

1. Entre outros objetivos, os planos de continuidade do negócio visam proteger os ativos e a informação dos Clientes e minimizar perdas financeiras decorrentes da ocorrência de qualquer evento suscetível de afetar a atividade normal do Banco.
2. As Pessoas Sujeitas devem conhecer os respetivos Coordenadores dos planos de contingência, estar familiarizados com os procedimentos de gestão de crise das suas Áreas de Negócio e participar ativamente na sua revisão e atualização.

Artigo 35.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 atuam por sua própria conta ou por conta de terceiros e, ainda, certificar-se que os Clientes, atuais ou potenciais, não estão envolvidos, voluntária ou involuntariamente, em atividades 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 objeto de, fraude interna, externa ou criminalidade financeira, assegurando que a sua reputação e a sua integridade estão devidamente salvaguardadas.

Artigo 36.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 objeto de, fraude interna, externa ou criminalidade financeira, assegurando que a sua reputação e a sua integridade estão devidamente salvaguardadas.

Artigo 37.º (Dever de Conhecer as Transações)

1. As Pessoas Sujeitas, sobretudo aquelas que desempenham funções comerciais, devem conhecer de forma aprofundada, permanente e documentada as transações, atuais 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 objeto de fraude interna, externa ou criminalidade financeira, assegurando que a sua reputação e a sua integridade estão devidamente salvaguardadas.

Artigo 38.º (Crime Financeiro)

1. O Banco está consciente da necessidade de reprimir a criminalidade organizada, de prevenir e combater o suborno e a corrupção, de prevenir e combater o branqueamento do produto de atividades criminosas, de prevenir e combater o financiamento do terrorismo e a proliferação de atividades relacionadas com negócios que, ainda que

legais ou legalizadas, sejam eticamente dúbias⁸, de assegurar o cumprimento das denominadas medidas restritivas, bem como das regras relacionadas com a troca automática de informação fiscal, nomeadamente, no âmbito do *Foreign Account Tax Compliance Act* e *Common Reporting Standard*.

2. Para efeitos do número anterior, o Banco adota elevados níveis de proteção 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 diretrizes internas exigindo que as diferentes áreas de negócio desenvolvam e implementem programas efetivos de prevenção e repressão aos temas referidos no n.º 1 deste artigo, por forma a observar a legislação nacional e 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 atividades criminosas é essencial que todas as Pessoas Sujeitas detenham um permanente e aprofundado grau de conhecimento dos Clientes e das suas transações ao longo das relações negociais estabelecidas, observando os princípios gerais de atuação e os demais deveres estabelecidos na legislação aplicável e nos termos estabelecidos nos normativos internos, com vista a reportarem situações relevantes à DCO, 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 respetiva comunicação à DCO.

Artigo 39.º (Abuso de Mercado)

1. O exercício das atividades de gestão de ativos, de intermediação financeira, de consultoria para investimento, de gestão discricionária de carteiras, 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, direta ou indiretamente, 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 que sejam idóneas 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 à DCO.

⁸ A título de exemplo: a) Armamento; b) Prestação de atividades de índole sexual e c) Concorrência desleal.

Artigo 40.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 ações de auditoria, de *compliance* ou de investigação junto do Banco, ao Conselho Fiscal e a Auditores Externos.
3. As Pessoas Sujeitas devem comunicar à DCO no caso de serem, por força do exercício da sua atividade 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) Objeto de qualquer queixa-crime ou de um pedido de indemnização judicial feito por qualquer *Stakeholder*.

Capítulo IV (Reclamações)

Artigo 41.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 diretamente relacionado com as atividades bancárias desenvolvidas.

Artigo 42.º (Receção, Apreciação e Tratamento)

1. O Banco atua de acordo com os princípios da gratuidade, imparcialidade, objetividade e celeridade, tendo, para o efeito, elaborado e implementado os procedimentos internos para a receção, a apreciação e o tratamento das reclamações, os quais deverão ser respeitados e cumpridos por todas as Pessoas Sujeitas.
2. Quando, da análise efetuada, se conclui pela razão na apresentação da reclamação, o Banco promove as ações 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 carta.
4. O Banco possui normativo interno que regula os procedimentos relativos à receção e tratamento de reclamações recebidas de Clientes.

Artigo 43.º (Como Reclamar)

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

Capítulo V (Poder Disciplinar)

Artigo 44.º (Âmbito)

1. A violação, negligente ou dolosa, por ação ou omissão, e ainda que na forma tentada, das normas previstas no presente Código de Conduta, constitui infração disciplinar punível nos termos do Código do Trabalho, sem prejuízo da responsabilidade contraordenacional, criminal ou civil a que os factos integrantes dessa violação possam concomitantemente dar lugar.

2. Sempre que a infração resulte da omissão de um dever, a aplicação da sanção não dispensa o infrator do seu cumprimento se for ainda possível.

Artigo 45.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 46.º (Entrada em Vigor)

O presente Código de Conduta entra em vigor no primeiro dia útil seguinte ao dia da sua publicação.

Artigo 47.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.

|