

CÓDIGO DE CONDUTA

ÍNDICE

Capítulo I	Disposições gerais
Artigo 1.	Objecto
Artigo 2.	Âmbito de aplicação
Artigo 3.	Difusão
Artigo 4.	Modificação
Capítulo II	Relações internas
Artigo 5.	Deveres e obrigações dos colaboradores
Artigo 6.	Sigilo profissional e protecção de dados
Artigo 7.	Diligência e competências profissionais
Artigo 8.	Conflitos de interesses
Artigo 9.	Protecção e segurança das instalações
Artigo 10.	Normas internas
Artigo 11.	Comportamento
Artigo 12.	Benefícios
Artigo 13.	Transparência e confiança
Capítulo III	Relações com o exterior
Artigo 14.	Relacionamento com a comunicação social
Artigo 15.	Relacionamento com os clientes
Artigo 16.	Relacionamento com os fornecedores
Artigo 17.	Actividades externas
Capítulo IV	Branqueamento de capitais e abuso de informação
Artigo 18.	Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo
Artigo 19.	Abuso de informação
Capítulo V	Reclamações de clientes
Artigo 20.	Reclamações de clientes
Artigo 21.	Gestão e tratamento das reclamações
Capítulo VI	Aplicação
Artigo 22.	Papel dos colaboradores
Capítulo VII	Deveres de informação
Artigo 23.	Deveres de colaboração e informação
Disposição final	

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1. Objecto

O presente Código de Conduta (adiante designado Código) tem por objectivo regular a actividade, os princípios e as normas de conduta próprias do Banco, as quais deverão ser observadas por todos os colaboradores e órgãos sociais das entidades referidas no anexo I, referentes à ética empresarial, pessoal e unipessoal, no relacionamento interno e externo.

Artigo 2. Âmbito de aplicação

O Código aplica-se a todos os membros dos órgãos de Administração e de fiscalização das Empresas do Grupo do Banco Popular Portugal, adiante designados “Grupo”, aos seus colaboradores e aos empregados das empresas de prestação de serviços.

Artigo 3. Difusão

O Conselho de Administração do Banco Popular Portugal adoptará todas as medidas que sejam necessárias para assegurar uma ampla difusão do disposto neste Código entre os serviços e agências do Grupo Banco Popular Portugal. Além disso, este Código será objecto de publicação nos *sites* do Banco Popular (www.bancopopular.pt) e no das empresas participadas, para melhor difusão entre os clientes e o público em geral.

Artigo 4. Modificação

Compete ao Conselho de Administração do Banco Popular a aprovação de qualquer modificação de conteúdo do presente Código.

CAPÍTULO II

RELAÇÕES INTERNAS

Artigo 5. Deveres e obrigações dos colaboradores

1. Os colaboradores devem desempenhar as suas funções com base na sua capacidade técnica e profissional com brio e o cuidado adequados na execução das suas tarefas e no cumprimento das normas e regulamentos aplicáveis. Deste modo, deverão:

- a) Adequar o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável;
- b) Aplicar e observar as regras definidas nas Normas e Instruções Internas e ao nível do sistema de controlo interno;
- c) Cumprir com o constante no Manual de Política de Segurança de Informação, do Grupo acerca da utilização de meios informáticos e da sua segurança;
- d) Não praticar actividades ilegais e terminar imediatamente, com qualquer conduta ilícita praticada por colaboradores directamente sujeitos à sua fiscalização ou direcção e no exercício das suas funções;
- e) Gerir conflitos de interesses de maneira equitativa, quer entre a empresa e os seus clientes, quer entre estes, regime de informação privilegiada e defesa do mercado previstas em normas legais e regulamentares, no Código de Conduta, em regulamentos relativos às Actividades de Intermediação Financeira ou outros normativos;

- f) Zelar pelos interesses dos clientes e tratá-los com equidade, atendendo às suas necessidades de informação; respeitando os princípios de veracidade, objectividade, clareza e oportunidade;
 - g) Assegurar o esclarecimento e as informações conducentes à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida pelos clientes, bem como promover a adequada protecção dos activos dos clientes sob a sua responsabilidade;
 - h) Cooperar com as entidades reguladoras, os seus superiores hierárquicos e com os restantes colaboradores de uma forma aberta e intervir atempadamente sempre que necessário.
2. O Grupo proporciona um ambiente de trabalho seguro, no qual os seus colaboradores sejam tratados com justiça e respeito, se sintam encorajados a desenvolver as suas capacidades e sejam recompensados com base no seu desempenho individual.
3. O Grupo assume o compromisso de garantir igualdade de oportunidades a todos os colaboradores com base no mérito de cada um.

Artigo 6. Sigilo Profissional e protecção de dados

1. Os colaboradores devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar, seja a que título for, informação considerada confidencial, cujo conhecimento advenha do exercício das suas funções.
2. Qualquer informação a coberto do sigilo bancário, bem como da lei da protecção de dados apenas pode ser divulgada nos casos previstos na Lei.

Artigo 7. Diligência e competências profissionais

1. No desempenho das suas funções profissionais, os colaboradores devem actuar de acordo com as regras de boa fé, brio, lealdade e transparência.
2. O exercício das atribuições profissionais deverá garantir aos clientes e às Autoridades competentes, ressalvado dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações apresentadas.

Artigo 8. Conflitos de interesses

1. Os colaboradores devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses. Existe conflito de interesses sempre que os colaboradores tenham um interesse pessoal ou provado em determinada matéria que possa influenciar, ou aparentar influenciar, o desempenho imparcial e objectivo das suas funções. Por interesse pessoal ou privado entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, para os seus familiares e afins ou para o seu círculo de amigos e conhecidos.
2. Sempre que se verifiquem circunstâncias pessoais ou de negócio que impeçam o nosso juízo profissional ou possam comprometer a observância integral das normas de conduta aplicáveis, estamos na presença de dum *conflito de interesses*.
3. Os conflitos entre interesses de clientes ou de fundos autónomos sob gestão, por um lado, e os do Banco e dos seus colaboradores e membros dos Órgãos Sociais e agentes vinculados e promotores comerciais, por outro, suscitados no âmbito da actividade corrente do Banco, devem ser resolvidos através da satisfação dos interesses dos clientes ou dos fundos autónomos sob gestão.
4. Em qualquer caso, a resolução dos conflitos de interesses deverá respeitar escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, nomeadamente as vertidas na Política de Gestão de Conflitos de Interesses, documento

este que se constitui como anexo ao presente Código.

Artigo 9. Protecção e segurança das instalações

1. O equipamento e instalações disponíveis para utilização encontram-se numa relação indelével com o carácter oficial do seu uso, pelo que os colaboradores devem zelar e proteger o património do Banco e não permitir o seu uso abusivo por terceiros, dos serviços e/ou das suas instalações, a menos que a sua utilização privada tenha tido a autorização explícita da Administração ou de quem esta tenha delegado poderes para o efeito.
2. Os colaboradores devem também, no exercício das suas funções e actividade, adoptar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido da minimização dos custos e despesas do Banco, permitindo assim a obtenção de um alto grau de eficiência no uso dos recursos disponíveis.
3. As novas tecnologias transformaram substancialmente a operativa e as condições de trabalho no sector bancário e, ferramentas como o correio electrónico e a internet revolucionaram o mundo das comunicações e constituem actualmente elementos indispensáveis no desenvolvimento da actividade bancária.
4. No entanto, as inovações tecnológicas não alteram em nada os critérios de racionalidade e responsabilidade da sua actualização, comuns a qualquer outro meio necessário ao desempenho do trabalho.

Artigo 10. Normas internas

1. Todos os colaboradores devem, na relação com os clientes e em qualquer dos seus aspectos, observar o que se dispõe neste Código e em todo o restante normativo interno aplicável na entidade a cujo serviço se encontrem afectos.
2. Devem, designadamente, obter atempadamente todas as autorizações ou confirmações internas de que careçam para, sendo o caso, obrigarem a entidade perante o cliente.
3. Cumprir sempre com as condições de préçário aplicáveis ou as que, sendo específicas, tenham sido prévia e apropriadamente autorizadas por quem, em cada entidade, tenha competência para o efeito.

Artigo 11. Comportamento

1. O negócio bancário apoia-se, principalmente, na confiança que se consegue transmitir ao cliente.
2. Se este perde a confiança no Banco dificilmente voltará para realizar qualquer tipo de operação. Uma das coisas que toda a gente protege com o maior interesse é o seu próprio dinheiro. A confiança que transmite um Banco é a que emana de cada uma das pessoas que compõem o seu quadro de pessoal. Por isso, é necessário que o comportamento daqueles que trabalham no Banco seja correcto, fora e dentro do Banco, devendo manter uma conduta moral e social intocável para merecer a confiança depositada pela clientela e naqueles que a integram.
3. Os colaboradores assumirão sempre, na relação com os clientes, uma conduta profissional correcta, educada, transparente, imparcial, honesta e diligente, orientada por elevados princípios éticos e em conformidade com os princípios e valores do Grupo, e abster-se-ão de, em caso algum, promover ou aceitar a celebração de operações ilegais ou actividades contrárias às regras legais ou regulamentares ou, que possam considerar-

se eticamente censuráveis.

4. Os colaboradores deverão proceder sempre em ordem à defesa da reputação e bom nome do Grupo, das entidades que o compõem e, particularmente, daquela a que se encontrem directamente vinculados.

5. Em nenhum caso também, poderão realizar quaisquer jogos ou apostas com pessoas que mantenham qualquer tipo de relação profissional ou de clientela com o Grupo, salvo tratando-se de entidades legalmente autorizadas para o efeito, e no estrito âmbito do exercício da sua actividade, sem que a qualidade de colaborador do Grupo possa implicar o mínimo benefício.

Artigo 12. Benefícios

Os colaboradores do Banco não devem solicitar, receber ou aceitar de clientes, de fornecedores ou de terceiros, quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou ofertas que excedam um valor meramente simbólico e que, de algum modo, possam ser relacionados com a actividade que os colaboradores desempenham no Banco.

Artigo 13. Transparência e confiança

1. Uma política de total transparência é perfeitamente compatível com saber manter a mais estrita confidencialidade no que respeita aos assuntos sujeitos à deontologia do segredo profissional.

2. A transparência é a antítese da opacidade, do secretismo e do ocultismo. É a melhor arma para lutar contra o boato e um sistema eficiente para evitar e corrigir irregularidades porque se parte da base de que tudo o que se faz no Banco pode ser publicado, quer sejam acções acertadas quer sejam erros.

3. Manter a confidencialidade que se exige a quem, no marco da sua actuação profissional maneja dados e informação que afectam os clientes e o próprio Banco, não representa vulnerar essa política de transparência, pelo contrário, é cumprir com uma obrigação que só pode deixar de o ser com uma ordem judicial ou expressa na Lei.

4. Todo o pessoal é digno de confiança e dar razões para a perder representa deixar a profissão e o Banco. As funções de acompanhamento e de controlo interno da operacionalidade e a contabilidade devem, no entanto, alhear-se do factor confiança. O controlo exerce-se sobre as operações, sobre os dados, sobre os actos e não sobre as pessoas.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES COM O EXTERIOR

Artigo 14. Relacionamento com a comunicação social

1. Os colaboradores devem abster-se de transmitir qualquer notícia ou informação sobre o Grupo.

2. Qualquer comunicação deve ser previamente comunicada e autorizada por quem para tal tiver competência, nos termos da regulamentação interna, com poderes para transmitir externamente informações sobre o Grupo.

3. No que respeita a matéria directa ou indirectamente relacionada com a actividade e imagem pública do Banco Popular Portugal, os colaboradores não podem conceder

entrevistas ou fornecer informações - não disponíveis ao público em geral - por iniciativa própria ou em resposta a solicitação dos meios de comunicação social, sem que para o efeito tenha prévia autorização da Administração.

4. Os colaboradores deverão evitar os comentários/rumores sobre o Grupo.

Artigo 15. Relacionamento com os clientes

1. Os colaboradores devem esforçar-se por criar e manter relações benéficas mútuas a longo prazo com os nossos clientes e por desenvolver e promover um clima de confiança, franqueza, transparência e inovação.

2. Tratar os clientes com equidade constitui a pedra basilar da estratégia do Banco Popular.

3. Se para qualquer empresa produtora de bens ou prestadora de serviços, o cliente é a principal razão de ser do seu negócio, para a Banca é ainda mais importante uma vez que, não é só ele que lhe compra os seus produtos, mas porque é também o seu fornecedor, aquele que o abastece de matéria prima, o dinheiro, com o qual o Banco desenvolve a sua actividade empresarial.

4. Estas duas condições de cliente são as que motivam toda a estrutura organizativa do Banco para estar subordinada e focada em conseguir um maior grau de satisfação nas suas necessidades, mediante uma correcta e eficaz atenção. Os colaboradores do Banco nunca devem perder este horizonte, porque a segurança do seu emprego, o seu próprio êxito e a sua projecção profissional depende do êxito da empresa.

5. A diligência no atendimento ao cliente é tão importante como a atenção que se proporciona para receber uma consulta ou pedido de operação, esclarecer uma incidência ou atender uma queixa. Uma das poucas regras de ouro no tratamento é saber estar no lugar do cliente, partir do nível de informação e dos conhecimentos bancários que pode saber, pela sua atitude e modo de expressar-se.

8. Uma atitude receptiva aos argumentos e razões do cliente, uma linguagem não técnica e um processo de explicações cuidado e completo, devem facilitar a empatia.

Artigo 16. Relacionamento com os fornecedores

1. Os colaboradores devem escolher fornecedores com base em critérios imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos, evitando, sempre que possível, situações de exclusividade.

2. O Grupo deve procurar relações reciprocamente benéficas com os nossos fornecedores, baseadas no mérito. Trabalhar com a nossa cadeia de fornecedores de forma a promover padrões de integridade e de condução do negócio comparáveis aos nossos próprios padrões, de forma a garantir uma prática correcta na identificação e gestão dos respectivos impactos ambiental, social e ético.

3. Os fornecedores devem ser seleccionados exclusivamente na base do mérito, dando conformidade à política de “Sourcing” e à metodologia de qualificação de fornecedores, as quais incluem critérios de selecção ambientais, sociais e éticos.

Artigo 17. Actividades externas

1. Os colaboradores podem exercer actividades de carácter não remunerado, fora do horário de trabalho e das instalações do Banco, desde que aquelas não colidam com as suas obrigações para com o Banco ou possam gerar conflitos de interesses.

2. O exercício de actividades remuneradas está sujeito à prévia comunicação ao Banco e

condicionado a autorização deste, nos termos do disposto nas normas internas em vigor.

CAPÍTULO IV

BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E ABUSO DE INFORMAÇÃO

Artigo 18. Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo

1. De acordo com as normas estabelecidas e para evitar o uso do sistema financeiro para branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, o Banco deve comunicar às autoridades competentes a realização de operações que suscitem suspeitas neste domínio.
2. Os colaboradores do Grupo deve informar os respectivos superiores hierárquicos e/ou o serviço com essa competência no Banco, sobre as operações realizadas e/ou realizar que, pela sua natureza, montante ou características ilícitas, de acordo com as normas internas sobre a prevenção de fraudes, branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

Artigo 19. Abuso de informação

1. A informação interna sobre clientes deve ser mantida na maior confidencialidade e em conformidade com a legislação e regulamentação nacional.
2. Todas as normas, instruções e regulamentos internos são do conhecimento e uso exclusivo dos colaboradores do Banco, sendo interdita a sua transmissão, por qualquer meio, para o exterior.
3. Os colaboradores devem abster-se de copiar ou distribuir documentos internos que possa infringir acordos de licença ou direitos de autor.
4. Sem prejuízo do que estiver especificamente previsto em Regulamentos relativos às Actividades de Intermediação Financeira, aos Colaboradores que disponham, por qualquer causa, 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, negoceiem 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.
5. A informação privilegiada abrange a informação não tornada pública que, sendo precisa e dizendo respeito, directamente ou indirectamente, a qualquer emitente ou a valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros, seria idónea, se lhe fosse dada publicidade, para influenciar de maneira sensível o seu preço no mercado, bem como os factos ocorridos, existentes ou razoavelmente previsíveis, independentemente do seu grau de formalização, que, por serem susceptíveis de influir na formação dos preços dos valores mobiliários ou dos instrumentos financeiros, qualquer investidor razoável poderia normalmente utilizar, se os conhecesse, para basear, no todo ou em parte, as suas decisões de investimento;
6. Os colaboradores devem abster-se da utilização abusiva da informação a que tenham acesso no desempenho das suas funções ou por virtude desse desempenho, nos termos da legislação aplicável e das orientações da Administração.

CAPÍTULO V

RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Artigo 20. Reclamações de clientes

1. As reclamações apresentadas por clientes deverão ser prontamente resolvidas e/ou transmitidas à Provedoria do Cliente, de acordo com o normativo interno em vigor.
2. Compete à Provedoria do cliente tomar as medidas que tiver por convenientes para que as reclamações sejam apreciadas e para que seja transmitida uma resposta atempada ao cliente, conforme definido no normativo e Regulamento em vigor.

Artigo 21. Gestão e tratamento das reclamações

1. As reclamações devem ter tratadas com sensatez e prontidão, tendo em consideração as suas necessidades e legítimas expectativas de resolução.
2. No Grupo a satisfação dos clientes é a nossa prioridade. Queremos oferecer o melhor serviço e um atendimento personalizado e adequado às necessidades dos nossos clientes, em cada momento.
3. Apesar do nosso compromisso e dos padrões de qualidade instituídos, ocasionalmente, poderá ocorrer uma situação em que se sinta que poderíamos ter agido melhor ou mesmo que necessita de ser corrigida., permitindo rectificar estas situações e melhorar continuamente o nosso serviço.
4. As reclamações são analisadas pela Provedoria do Cliente, com base numa política instituída especificamente para o efeito, de forma a garantir total uniformidade e justeza no tratamento de situações desta natureza, no respeito pelo Regulamento da Provedoria do Cliente, documento este que se constitui como anexo ao presente Código.

CAPÍTULO VI

APLICAÇÃO

Artigo 22. Papel dos colaboradores

Ao sucesso do Banco está incontornavelmente ligado um conjunto de comportamentos positivos dos seus colaboradores. Na mesma linha, a adequada aplicação do presente Código depende, num alto grau de importância, do profissionalismo, lucidez e bom senso dos colaboradores, e de forma muito particular daqueles que desempenhando funções de direcção, coordenação e chefia, se obrigam pautar a sua conduta por valores de exemplaridade na adopção e respeito pelos princípios e critérios definidos no presente Código.

CAPÍTULO VII

DEVERES DE INFORMAÇÃO

Artigo 23. Deveres de colaboração e informação

As entidades do Grupo a quem o Código se aplica tomarão as providências e adoptarão

as formalidades necessárias para este efeito.

DISPOSIÇÃO FINAL

O presente Código entrará em vigor a partir da data da sua aprovação pelo Conselho de Administração do Banco Popular Portugal.

Anexos:

- I – Entidades do Grupo Banco Popular;
- II – Regulamento da Provedoria do Cliente;
- III – Política de Gestão de Conflitos de Interesses;
- IV – [Código de conduta da Associação Portuguesa de Bancos \(APB\)](#);
- V – [Código deontológico da APFIPP](#);
- VI – Política de segurança da informação, do Grupo Banco Popular Portugal, S.A.

ANEXO I

Entidades do Grupo Banco Popular, sujeitas a este Regulamento:

Banco Popular Portugal, S.A.

Gerfundos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A.

Predifundos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário, S.A.

Eurovida - Companhia de Seguros de Vida, S.A.

Popular Seguros – Companhia de Seguros, S.A.

Heller Factoring Portuguesa, S.A.