

CÓDIGO DE CONDUCTA



Índice

PREÂMBULO	4
TÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1.º - Objecto.....	5
Artigo 2.º - Âmbito.....	5
Artigo 3.º - Acompanhamento da aplicação do Código de Conduta	5
Artigo 4.º - Definições	6
Artigo 5.º - Princípios de Conduta	7
TÍTULO II - DEVERES	7
Capítulo I - Deveres Gerais de Conduta	7
Artigo 6.º - Dever de Segredo	7
Artigo 7.º - Dever de Diligência, Cooperação e Transparência.....	7
Artigo 8.º - Melhores Práticas de Mercado	8
Artigo 9.º - Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo	8
Artigo 10.º - Protecção de Dados Pessoais	9
Artigo 11.º - Cooperação com as Autoridades de Supervisão	9
Artigo 12.º - Informação Privilegiada.....	9
Artigo 13.º - Operações Por Conta Própria.....	10
Artigo 14.º - Conflito de Interesse e Isenção	11
Artigo 15.º - Relacionamento com entidades externas e com o público	12
Artigo 16.º - Não Discriminação e Proibição de Assédio.....	12
Artigo 17.º - Exclusividade	13
Artigo 18.º - Reputação do Grupo	13
Artigo 19.º - Dever de Não Prestar Declarações Públicas	13
Artigo 20.º - Solvência e Integridade Financeira	13
Artigo 21.º - Longo Prazo.....	14
Artigo 22.º - Participação de Irregularidades	14
Artigo 23.º - Indumentária.....	15
Capítulo II – Deveres Para com os Clientes	15
Artigo 24.º - Igualdade e Relacionamento	15
Artigo 25.º - Prestação de Informações	15
Artigo 26.º - Protecção Patrimonial	16
Artigo 27.º - Reclamações e Sugestões de Clientes	17

Capítulo III – Organização e Controlo Interno	18
Artigo 28.º - Estrutura Organizacional	18
Artigo 29.º - Equipamentos	18
Artigo 30.º - Preservação do Ambiente	19
Artigo 31.º - Código de operador	19
TÍTULO III – ACÇÃO DISCIPLINAR	19
Artigo 32.º - Infracção Disciplinar	19
TÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	19
Artigo 33.º - Concurso de Normas.....	19
Artigo 34.º - Entrada em Vigor	20

PREÂMBULO

A conduta e a gestão da ética nos negócios é um factor determinante para o desenvolvimento e crescimento das empresas e fundamental na tomada de decisões, designadamente das instituições financeiras, proporcionando benefícios tais como a fidelização dos clientes, a satisfação das expectativas dos clientes internos e externos, a diferenciação positiva de entre as demais empresas e a consolidação reputacional.

O comportamento de excelência dos colaboradores e membros dos Órgãos Sociais do Grupo Banco Económico, bem como de outras entidades relacionadas com estes, é indissociável de ética, e contribui para a consolidação de uma marca de referência e prestígio que se pretende preservar e aperfeiçoar.

O presente código de Conduta consagra as principais regras de valores e padrões de conduta e de responsabilidade corporativa a observar pelo Banco Económico, S.A. e por todas as sociedades que integram o Grupo Banco Económico.

Princípio Geral de Orientação para Tomada de Decisão Adequada

Caso seja confrontado com um conflito ético e não tenha a certeza do que fazer, coloque a si próprio as seguintes questões:

É legal?

Observa os procedimentos implementados?

É coerente com os valores do Grupo?

É coerente com os interesses e objectivos de longo prazo do grupo?

Fico confortável com a minha decisão se fosse tornada pública?

Se a resposta a alguma destas perguntas for “**Não**” ou “**Talvez**”, não prossiga.

TÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º - Objecto

O Código de Conduta (adiante designado por Código) institui os princípios e regras de conduta fundamentais a observar no exercício da actividade profissional dos membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e Colaboradores do Grupo Banco Económico.

Artigo 2.º - Âmbito

1. O presente Código é directamente aplicável aos membros, dos órgãos de administração e de fiscalização, a todos os colaboradores do Grupo Banco Económico, com ou sem vínculo permanente e aos colaboradores das empresas que prestem serviços ao Grupo em regime de *outsourcing*.

2. O presente Código é directamente aplicável a todas as empresas do Grupo Banco Económico e pelos seus colaboradores.

3. Espera-se de todos os colaboradores o cumprimento efectivo do conjunto de princípios e regras constantes do presente Código. Apesar de ser aplicável a todos, independentemente da sua posição na hierarquia e das funções e responsabilidades de cada um, espera-se exemplo e um grau de cumprimento especialmente diligente por parte dos membros dos órgãos de administração e fiscalização do Grupo Banco Económico, bem como dos seus quadros directivos.

4. As hierarquias deverão divulgar, promover e velar pelo cumprimento do presente Código nas suas estruturas e pelos colaboradores que as integrem.

Artigo 3.º - Acompanhamento da aplicação do Código de Conduta

1. O acompanhamento da aplicação do código de conduta do Banco Económico está a cargo da Direcção de Compliance, que, para o efeito, poderá recorrer a outras direcções, designadamente Direcção de Auditoria Interna e Direcção de Capital Humano.

2. As demais entidades do Grupo Banco Económico determinarão a estrutura/direcção que nas mesmas desempenhará aquela função e que, nesse âmbito, deverá submeter à apreciação da Direcção de Compliance do Banco Económico, as questões que lhe sejam colocadas, acompanhadas da respectiva análise e proposta de decisão, prestando ainda àquela as informações e colaboração que lhe sejam solicitadas.

Artigo 4.º - Definições

Para efeitos do presente Código de Conduta entende-se por:

1. **Banco Económico, S.A.** todas as referências a, «Banco», «Económico» e «BE».
2. **"Grupo"**, o BE e as sociedades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com este.
3. **"Código"**, o presente Código de Conduta.
4. **Colaboradores**: Pessoa com vínculo de subordinação contractual estabelecido com ao BE, independentemente da função hierárquica e /ou natureza ou duração do vínculo, podendo abranger, caso resulte de disposição legal, regulamentar ou convencional, os mandatários, comissários e outras pessoas que prestem serviços, designadamente em regime de *Outsourcing*, a título permanente ou ocasional.
5. **Conflitos de Interesses**: a situação em que um interveniente tiver um interesse secundário no resultado de determinada acção, sendo esse interesse contrário ao do Banco ou dos seus Clientes ou demais *Stakeholders* e em prejuízo da sua estabilidade financeira e demais interesses, *inclusive*, os legais, a que se encontra vinculado a observar e respeitar.
6. **Informação Privilegiada**: a informação referente ao Grupo ou a qualquer terceiro, ou aos instrumentos financeiros por estes emitidos, com carácter preciso, que não tenha sido tornada pública e que, caso fosse tornada pública, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço dos referidos instrumentos financeiros ou dos instrumentos financeiros derivados com eles relacionados.
7. **Ofertas**: os presentes, convites, favores ou vantagens equivalentes.
8. **Pessoas estreitamente relacionadas**:
 - ✓ O cônjuge ou unido de facto da pessoa considerada;
 - ✓ Os Filhos/descendentes (incluindo os do cônjuge ou unido de facto);
 - ✓ Ascendentes;
 - ✓ Outros familiares que coabitem com essa pessoa durante, pelo menos, 1 (um) ano à data do evento;
 - ✓ Quem viva em economia comum;
 - ✓ Pessoas Colectivas, cujas responsabilidades de gestão sejam exercidas pelo Colaborador ou por qualquer das pessoas referidas nos números anteriores ou, que que sejam, directa ou indirectamente, controladas por qualquer uma dessas pessoas, ou tenham sido constituídas em benefício de qualquer delas, ou cujos interesses económicos sejam substancialmente equivalentes aos seus.

Artigo 5.º - Princípios de Conduta

No exercício das suas funções, as pessoas indicadas no artigo 2.º devem agir tendo presentes os seguintes princípios gerais:

- a) Legalidade;
- b) Transparência;
- c) Imparcialidade;
- d) Probidade;
- e) Integridade e honestidade;
- f) Urbanidade;
- g) Diligência;
- h) Cooperação;
- i) Lealdade.

TÍTULO II - DEVERES

Capítulo I - Deveres Gerais de Conduta

Artigo 6.º - Dever de Segredo

1. As pessoas abrangidas por este Código não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes ao Grupo ou às relações deste com os seus clientes, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.
2. Estão, designadamente, sujeitos a segredo os nomes dos clientes, as contas de depósitos e seus movimentos, bem como quaisquer outras operações bancárias.
3. O dever de segredo não cessa com o termo das funções ou serviços.
4. As informações sobre factos ou elementos abrangidos pelo dever de segredo só podem ser revelados mediante autorização escrita do interessado, ou nos casos previstos expressamente nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Artigo 7.º - Dever de Diligência, Cooperação e Transparência

1. Os membros dos órgãos de administração e os colaboradores que desempenhem cargos de direção, gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição dos riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos clientes, investidores e credores.

2. Os colaboradores devem desempenhar as suas funções de modo competente, eficiente, imparcial, transparente e equilibrado, em respeito pelos legítimos interesses dos clientes e do Grupo, devendo manter em perfeita organização os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais.
3. Os colaboradores devem cooperar entre si, bem como os membros dos órgãos de administração e fiscalização, estando vinculados a prestar as informações que, no âmbito profissional e observando as normas legais e regulamentares aplicáveis, sejam solicitadas.
4. Os colaboradores devem especial respeito, obediência e cooperação à sua hierarquia, no âmbito da respectiva relação profissional.
5. O respeito e a solicitude profissional do superior hierárquico para com os colaboradores constitui, simultaneamente, um dever daquela e um direito do colaborador.

Artigo 8.º - Melhores Práticas de Mercado

1. O Grupo observa de forma rigorosa e exigente de mercado e da concorrência inerentes às actividades que exerce.
2. Sem prejuízo das normas legais e regulamentares aplicáveis, o Grupo dispõe de manuais internos reguladores de aspectos específicos do exercício da actividade de intermediação financeira, no qual acolhe as melhores práticas do mercado.
3. É interdita a divulgação de informações falsas ou enganosa, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em outras actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento, designadamente, do mercado cambial e monetário, ou que sejam susceptíveis de perturbar a regularidade de funcionamento, a transparência e credibilidade do mercado.
4. O Grupo não aprova qualquer prática que incite os clientes a efectuar operações repetidas sobre instrumentos financeiros, ou realizá-las por conta deles, quando tais operações tenham como fim principal um objectivo estranho aos interesses do cliente («churning»).

Artigo 9.º - Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo

1. O Grupo observa as disposições legais, regulamentares e internas relativas à prevenção e combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.
2. O Grupo está obrigado a considerar as sanções impostas por resolução do Conselho de

Segurança das Nações Unidas ou Legislação Nacional, que determinem restrições ao estabelecimento ou à manutenção de relações financeiras ou comerciais com os Estados, outras entidades ou indivíduos expressamente previstos no respectivo âmbito subjectivos de incidência.

3. Os procedimentos descritos no presente artigo são, em especial, densificados na política de gestão de risco de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo¹ e política conheça o seu cliente² e reflectidos no processo de aceitação de clientes.

Artigo 10.º - Protecção de Dados Pessoais

1. O Grupo assegura o cumprimento estrito das leis e regulamentos relativos à protecção de dados pessoais.

2. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores que tenham acesso a dados pessoais relativos a pessoas singulares ou colectivas devem, para além do respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, usar da maior prudência na utilização desses dados, no sentido de assegurar a respectiva confidencialidade.

Artigo 11.º - Cooperação com as Autoridades de Supervisão

O Grupo coopera com as autoridades de supervisão, em escrupuloso cumprimento das normas legais, ponderando o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades, abastecendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções e prestando as informações solicitadas de forma rigorosa, clara e atempada.

Artigo 12.º - Informação Privilegiada

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como os colaboradores não podem utilizar, mesmo após a cessação das suas funções, informação privilegiada a que tenham acesso no desempenho das suas funções ou por causa delas.

2. O disposto no número anterior vigora até que a informação seja tornada pública.

3. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores tomarão as providências necessárias para assegurar, da parte daquele a quem tenham dado acesso à informação de que disponham, igual respeito pela proibição de utilização de informação

¹ Cfr: Política de Prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo

² Cfr: Política Conheça o seu cliente.

privilegiada, cabendo-lhes ainda garantir que o acesso a esta informação fica limitado a quem dela tenha necessidade para o desempenho das respectivas funções.

Artigo 13.º - Operações Por Conta Própria

1. Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, bem como e os Colaboradores devem submeter-se, nas operações por conta própria, às regras e aos procedimentos aplicáveis aos clientes, sem prejuízo dos procedimentos complementares específicos que, caso a caso, sejam aplicáveis.
2. Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização bem como e os Colaboradores podem, nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis e do documento interno regulador do exercício da actividade de intermediação financeira³, efectuar, por conta própria, o depósito e a negociação de quaisquer valores mobiliários, com ou sem a intervenção do Grupo.
3. É proibida aos membros dos órgãos de administração e fiscalização e aos colaboradores realizar operações, por conta própria, que sejam susceptíveis de vir a lesar os interesses ou comprometer expectativas objectivas do Grupo.
4. É proibida a existência de contas que, ainda que indirectamente, revistam a características de grupos de investimento, nas quais os membros dos órgãos de administração e fiscalização ou os colaboradores sejam titulares ou cotitulares, ou disponham de poderes para a sua movimentação.
5. Todas as operações nas quais intervenham como ordenantes, peticionários ou beneficiários, membros dos órgãos de administração e fiscalização ou colaboradores devem ser executadas por outrem que não o interessado, suportadas nas ordens ou documentos escritos normalmente exigíveis, sendo sempre vedada a movimentação pelo próprio interessado das suas contas, qualquer que seja a titularidade das mesmas.
6. Exceptua-se do previsto no número anterior, a movimentação de contas feita através dos meios informáticos postos à disposição dos Clientes em geral.
7. As contas tituladas por colaboradores ou por pessoa estreitamente relacionada com eles não pode ter como responsável de conta o próprio ou estar domiciliadas onde o próprio desempenha as suas funções.

³ Cfr: Política de Transmissão e Ordens

Artigo 14.º - Conflito de Interesse e Isenção

1. Ocorre um conflito de interesse sempre que:

- a) Um interesse privado de um colaborador interfira ou possa interferir com o desempenho da sua actividade;
- b) O colaborador presta a sua actividade numa empresa do Grupo Banco Económico que concedeu ou planeia conceder crédito numa empresa terceira que obteve ou pretende obter crédito junto do Grupo Banco Económico, directamente ou através de estruturas empresariais em que participe;
- c) O colaborador é sócio, credor ou titular de um interesse económico numa empresa que é credora, parceira de negócios ou devedora de uma empresa do Grupo;
- d) O colaborador é sócio, credor ou titular de um interesse económico numa empresa que explora ou pretende explorar uma oportunidade de negócio identificada ou desenvolvida por uma empresa do Grupo.

2. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como os colaboradores, devem evitar qualquer situação susceptível de originar conflitos de interesses com as suas funções, de modo a poderem actuar com plena independência de espírito, imparcialidade e isenção.

3. O Grupo organiza-se por forma a identificar potenciais conflitos de interesses a actuar de modo a evitar ou reduzir, ao mínimo, o risco da sua ocorrência.

4. Havendo conflitos de interesses, o Grupo deve agir de modo a assegurar aos clientes um tratamento transparente e equitativo, atribuindo prevalência, nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis, aos interesses dos seus clientes nos termos da política de conflitos de interesses aprovada.

5. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações, situação profissional de colaboradores e procedimentos de aquisição de bens e serviços em que se verifique o risco de ocorrência de conflitos de interesses.

6. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como os colaboradores, devem informar prontamente o Grupo sobre a ocorrência, potencial ou efectiva, de uma situação de conflitos de interesses, situações de exclusividade.

7. O Grupo deve evitar que, nos procedimentos de aquisição de bens e serviços, ocorram, sempre que possível, situações de exclusividade.

8. Os procedimentos previstos no presente artigo são aplicáveis, com as adaptações que se mostrem necessárias, às transações com partes relacionadas.

9. Os colaboradores devem informar o seu superior hierárquico ou à Direcção de Compliance caso a ocupação profissional de familiar próximo seja susceptível de originar um conflito de interesses. Se ficar demonstrado que a natureza dessa actividade profissional pode ser incompatível com as responsabilidades do colaborador, o Banco, após consulta à Direcção de Compliance, decidirá se lhe retira a responsabilidade pela matéria em causa. Para este efeito, consideram-se familiares próximos, o cônjuge ou equiparado, ascendentes, descendentes e outros familiares cuja relação seja susceptível de o colocar em situação de conflito de interesses.

10. Os colaboradores que, no exercício das suas funções, sejam chamados a participar em processo de decisão de questão em cujo tratamento ou resultado tenham um qualquer interesse pessoal devem informar imediatamente o seu superior hierárquico.

Artigo 15.º Relacionamento com entidades externas e com o público

1. Comportamentos visando ocupação profissional fora do Banco: Os colaboradores devem comportar-se com lealdade e discrição em quaisquer negociações relativas a futura ocupação profissional fora do Banco e à aceitação desta.

2. Contactos com os meios de comunicação social: Mesmo quando não se encontrem no exercício das suas funções, os colaboradores devem, em quaisquer contactos com membros dos meios de comunicação social, usar da máxima discrição e prudência quanto a matérias que se prendam ou interfiram com a actividade e imagem pública do Banco de acordo com os pressupostos definidos na Política de Comunicação do Banco.

3. Participação em fóruns e redes sociais: A participação dos colaboradores em fóruns, redes sociais ou contextos similares deve pautar-se por rigorosos princípios de reserva, discrição e prudência quanto a matérias que se prendam ou interfiram com a actividade e imagem pública do Banco, de modo a salvaguardar a sua reputação e credibilidade de acordo com os pressupostos definidos na Política de Comunicação do Banco.

Artigo 16.º - Não Discriminação e Proibição de Assédio

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores, abstêm-se de praticar qualquer tipo de discriminação ou assédio, nomeadamente, com base na raça, sexo, idade, orientação sexual, religião sindical ou convicções ideológicas.

Artigo 17.º - Exclusividade

1. Considerando o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais de cada Colaborador, bem como o rigor e transparência das decisões subjacentes à actividade do Grupo, a prestação de trabalho deve ser exercida em regime de exclusividade.
2. Com carácter excepcional, pode ser admitida a acumulação com funções ou actividades não relacionadas com o Grupo caso se reconheça a não incompatibilidade dessas funções ou actividades.
3. O colaborador que pretenda acumular funções deverá, através do seu superior hierárquico, obter, para o efeito, autorizar escrita do Administrador do Pelouro.
4. A apreciação da não incompatibilidade das funções ou actividades a acumular é efectuada sempre que circunstância atendíveis a justifiquem.

Artigo 18.º - Reputação do Grupo

1. A conduta dos membros dos órgãos de administração e fiscalização e dos colaboradores deve ter em vista a defesa dos interesses reputacionais e do bom nome do Grupo.
2. A pertença e adesão, designadamente, a partidos políticos ou a associações, bem como o exercício de actividades no âmbito das mesmas, devem ser efectuadas em termos em que seja clara e inquestionável a natureza pessoal dessas actividades.

Artigo 19.º - Dever de Não Prestar Declarações Públicas

Os colaboradores não podem, sem autorização prévia, prestar quaisquer declarações públicas, conceder entrevistas ou intervir em qualquer tipo de manifestações de natureza equivalente, cujo teor, ainda que de forma indirecta, seja susceptível de envolver o Grupo, excepto quando tal faça parte das respectivas funções.

Artigo 20.º - Solvência e Integridade Financeira

1. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os Colaboradores devem gerir de forma especialmente responsável a sua situação financeira e patrimonial, abstendo-se, designadamente, de movimentar as respectivas contas à ordem com violação dos limites de crédito autorizados, obter crédito junto de qualquer terceiro com condições que possam conduzir à degradação da sua solvência ou comprometer a sua integridade

peçoal ou obter crédito junto de membros dos órgãos de administração e fiscalização, colaboradores ou cliente.

2. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os Colaboradores, directamente ou por interposta pessoa, devem abster-se da prática de jogos de fortuna ou azar, excepto lotarias apostas mútuas e quaisquer outros jogos de ordem social devidamente autorizado.

Artigo 21.º - Longo Prazo

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização devem procurar sempre assegurar a continuidade do Grupo no longo prazo, permitido o seu desenvolvimento sustentado, o que implica, em especial, a identificação e gestão de riscos numa perspectiva de longo prazo, com enfoque na rendibilidade e perpetuidade do Grupo, bem como a adoção de critérios de sustentabilidade na concepção de produtos financeiros que, ponderado o respectivo perfil de investimento, forem colocados junto dos seus clientes.

Artigo 22.º - Participação de Irregularidades

1. Os colaboradores devem, imediatamente, participar à Direcção de Auditoria do BE toda e qualquer irregularidade de que tenham conhecimento, utilizando, para esse fim, o *email* DAIDIR@bancoeconomico.ao.

2. Para efeitos do número anterior, considera-se irregular a conduta activa ou passiva, ainda que negligente, que se reporte à administração, organização contabilística e à fiscalização interna do Grupo e que seja susceptível de:

- a) Violar disposições legais, regulamentares e internas;
- b) Colocar em causa a salvaguarda do sistema financeiro, os interesses dos clientes;
- c) Causar dano reputacional ao Grupo.

3. A escassez de informação ou documentação não exime o colaborador o dever previsto no presente artigo.

4. É garantida a confidencialidade das participações, cuja comunicação não pode constituir fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal, nem à adopção de práticas discriminatórias que sejam proibidas nos termos da legislação laboral.

5. O Grupo dispõe de uma Política de Reclamação e procedimento onde pode ser comunicada as irregularidades, que se encontra disponível para consulta na *intranet*.

Artigo 23.º - Indumentária

1. Os colaboradores do Grupo e dos prestadores de serviço ao Grupo Banco Económico, devem ter especial cuidado com a sua apresentação no local de trabalho, devendo sempre pugnar por uma imagem irrepreensível perante os colegas e aos clientes do Grupo.
2. Todos os colaboradores devem sempre apresentar-se de modo limpo, composto e aprumado, devendo ainda exibir o passe/cartão de acesso e outros elementos de identificação atribuídos pelo serviço.
3. É proibido às senhoras e senhores o acesso aos edifícios do Grupo com vestimenta eu comprometam a sua qualidade de funcionamento.

Capítulo II – Deveres Para com os Clientes

Artigo 24.º - Igualdade e Relacionamento

1. O Grupo promove a igualdade de tratamento de todos os clientes, não fazendo qualquer discriminação que não resulte de direitos que lhes assistam, quer por virtude da natureza ou prioridade das suas ordens, quer por força da aplicação de qualquer outro dispositivo legal ou regulamentar.
2. As pessoas indicadas no artigo 2º devem garantir o tratamento irrepreensível de todos os clientes, baseando o seu relacionamento numa atitude profissional, assente no diálogo e urbanidade, fomentando a inovação e cooperação e preservando sempre os valores de confiança, segurança, lealdade e respeito.
3. Os colaboradores só poderão aceitar mandato de clientes para a realização de quaisquer actos ou negócios, a título excepcional e obtida autorização superior.
4. O Grupo abstém-se de incentivar a criação de relações de exclusividade entre o cliente e colaboradores que possam dar azo a uma dependência pessoal ou económica, ou limitar o acesso de cliente a outros colaboradores ou canais disponibilizados pelo Grupo.

Artigo 25.º - Prestação de Informações

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores devem

prestar aos clientes as informações que lhe sejam solicitadas, observados os procedimentos internos aplicáveis e ponderado o dever de segredo consagrado neste Código e noutros instrumentos que regulam as actividade exercida.

2. O Grupo procura oferecer aos clientes produtos e serviços adequados ao respectivo perfil, esclarecendo-os antecipadamente sobre os custos e riscos em que incorrem, tendo em vista a tomada de decisões esclarecidas e fundamentadas.

3. Os colaboradores, não podem emitir quaisquer juízos ou considerações sobre questões de natureza jurídica, fiscal ou financeira que transcendam as informações que, em consonância com as disposições legais, regulamentares e internas aplicáveis, estejam adstritos a prestar.

Artigo 26.º - Protecção Patrimonial

1.O Grupo deve assegurar, por todos os instrumentos legais e regulamentares ao seu dispor, a protecção dos activos cuja gestão ou custódia lhe tenha sido confiada, sejam da propriedade dos clientes ou do Grupo, observando as disposições legais e regulamentares aplicáveis que determinem a segregação patrimonial dos activos dos clientes.

2. Os colaboradores devem respeitar e proteger o património do Grupo e não permitir a utilização abusiva por terceiros dos serviços ou das instalações.

3. Os bens e instalações, independentemente da sua natureza, apenas podem ser utilizados para uso oficial, com excepção da utilização privada razoável, não abusiva e conforme as normas em vigor ou práticas internas relevantes.

5. Em particular, os colaboradores devem ser criteriosos na utilização privada, necessariamente residual e ponderada, dos meios informáticos e de comunicação postos pelo Grupo à sua disposição, fazendo-o de modo compatível com os seus deveres legais e contratuais, assegurando, sempre que possível, a separação entre conteúdos profissionais e pessoais.

6. Os colaboradores devem também, no exercício da sua actividade, adoptar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e as despesas do Grupo, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

7. No acesso aos benefícios, regalias e outras vantagens, de carácter patrimonial e não patrimonial, devem os colaboradores agir com lealdade e espírito de colaboração, abstendo-se de fazer uso de tais vantagens de forma abusiva ou em prejuízo do Grupo, subvertendo os objectivos para os quais foram criados.

Artigo 27.º - Reclamações e Sugestões de Clientes

1. O Grupo reconhece e valoriza os contributos dos clientes para a contínua melhoria das actividades que exerce, disponibilizando diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente recepção e apreciação de reclamações e sugestões efectuados pelos clientes, de modo a garantir um atendimento justo e atempado.

2. As reclamações e sugestões não precludem a faculdade dos clientes efectuarem quaisquer diligências legalmente admissíveis, nomeadamente, junto das autoridades de supervisão ou judiciais.

3. As reclamações ou sugestões são gratuitas, pressupõem a correta identificação do cliente (nome; morada; número de identificação fiscal; número de conta) e podem ser efectuadas através:

- a) **Por correio:** Banco Económico, Direcção de Organização e Qualidade – Área de Gestão da Qualidade - Rua 1º Congresso do MPLA nº 8, Ingombota – Luanda;
- b) **Por e-mail:** qualidade@bancoeconomico.ao;
- c) **Por via telefónica:** (+244) 222 693 610 / (+244) 923 166 266;
- d) **Pelo site do Banco:** www.bancoeconomico.ao;
- e) **Por recurso ao Livro de Reclamações:** em qualquer Balcão do Banco Económico, no horário de atendimento;
- f) **Por recurso directo à Entidades Reguladora:** Banco Nacional de Angola.

4. As reclamações e sugestões efectuadas através de um dos canais previstos no nº 3 e cujo cliente se tenha identificado correctamente são objecto de resposta, excepto quando aquelas revelem má-fé ou contenham termos impróprios.

5. Os colaboradores visados nas reclamações não podem intervir no respectivo processo de apreciação.

6. Os colaboradores que intervenham na apreciação ou tratamento de reclamações devem demonstrar cortesia para com o reclamante, transmitindo-lhe o empenho do Grupo em que a situação respectiva seja apreciada e tratada de modo apropriado.

7. O disposto no presente artigo não prejudica a aplicação de quaisquer outros normativos legais, regulamentares ou internos relevantes.

Capítulo III – Organização e Controlo Interno

Artigo 28.º - Estrutura Organizacional

1. O Grupo procura manter a sua organização dotada dos meios humanos, materiais e técnicos necessários para prestar os seus serviços em condições de adequada qualidade, profissionalismo e eficiência.
2. O Grupo dispõe de uma direcção que zela pela adoção e cumprimento das normas, internas e externas, que enquadram a actividade do Grupo, (*"Compliance Office"*) que visa detectar os riscos de inobservância das normas e deveres a que se encontra sujeito, aplicando medidas para os minimizar ou corrigir, evitando ocorrências futuras.
3. O Grupo dispõe de uma direcção que zela pela gestão de riscos (*"Risk Office"*) destinada a identificar e gerir riscos referentes às suas actividades, procedimentos e sistemas, considerando o nível de risco tolerado.
4. O Grupo dispõe de uma direcção de auditoria interna (*"Direcção de Auditoria"*) que zela pela supervisão e coordenação geral das actividades de auditoria interna no Grupo.

Artigo 29.º - Equipamentos

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores devem vela pela conservação de equipamentos e outros instrumentos colocados à disposição para o exercício das respectivas funções, evitando a sua inadequada utilização ou a ocorrência de desperdícios, concorrendo para a sua gestão eficiente.
2. A utilização do telefone, internet e correio electrónico para fins não relacionados com as funções que lhe estão cometidas deve revestir carácter excepcional, não podendo interferir com a produtividade do colaborador, o bom funcionamento dos equipamentos.
3. É proibido utilizar, a partir dos equipamentos do Grupo, quaisquer redes sociais, excepto nos casos em que essa permissão, atentas as funções desempenhadas, tiver sido concedida pela respectiva hierarquia, ou seja, inerente ou necessária à actividade do Grupo.
4. Não é permitido importar *software* não licenciado e exportar *software* de equipamento do Grupo, salvo autorização escrita e fundamentada da respectiva hierarquia.

Artigo 30.º - Preservação do Ambiente

O Grupo procura minimizar os impactos ambientais resultantes da actividade que exerce, visando a optimização dos recursos disponíveis e a preservação do desperdício, ou seja, deve promover a adopção das melhores práticas de protecção do meio ambiente.

Artigo 31.º - Código de operador

1. O conjunto de elementos definidos como código de operador/*password* constitui a chave de acesso única, atribuída exclusivamente a cada membro dos órgãos de administração e fiscalização e aos colaboradores, de acordo com as funções desempenhadas, para aceder ao sistema informático, realizar e autorizar operações.

2. O código de operador/*password* é pessoal e intransmissível, pelo que:

- a) É interdita a sua divulgação a terceiro;
- b) A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do titular, sendo susceptível de procedimento disciplinar, se aplicável;
- c) Constitui obrigação do titular proceder à mudança da *password* sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros;
- d) A sua obtenção fraudulenta ou a sua utilização abusiva por outro titular, para além da instauração de competente procedimento disciplinar, se aplicável, implica a respectiva responsabilidade civil e criminal.

TÍTULO III – ACÇÃO DISCIPLINAR

Artigo 32.º - Infracção Disciplinar

A violação das regras previstas no Código por Colaboradores constitui infracção disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contra-ordenacional ou criminal que possa ocorrer.

TÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33.º - Concurso de Normas

Nos casos em que ocorra violação simultânea de normas consignadas no Código e noutras fontes normativas, aquelas só serão aplicáveis quando as regras, em concurso com o Código forem menos exigentes.

Artigo 34.º - Entrada em Vigor

1. O Código entra em vigor em cada entidade do Grupo após a correspondente aprovação pelo respectivo órgão de administração.
2. Sem prejuízo do disposto no número antecedente, cada entidade do Grupo pode adoptar, para o seu âmbito próprio, normas específicas e complementares deste, considerando as especificidades, quando aplicável.
3. O Código será objecto de divulgação na *intranet*, sendo ainda remetido a cada colaborador através do endereço de correio eletrónica atribuído para o exercício das respectivas funções.
4. Aquando da contratação de colaboradores, é subscrita declaração de compromisso para com os princípios e regras de conduta consignadas no Código.
5. O presente Código revoga a versão aprovada em 21 de Junho de 2016.