



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Versão 2.0



Banco **YETU**

Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Controlo de Elaboração

	Nome do Responsável	Função	Data
Elaboração	Carla Ribeiro	Directora - DRH	01.02.2016
Verificação	Hibraym Salvaterra Pinto	Director - DOR	09.06.2017
Aprovação	Conselho de Administração		28.08.2017

Nota: a iniciativa para a elaboração deste manual é da Direcção de Recursos Humanos.

Mapa de Revisões

Número de Versão	Data	Motivo	Observações
V 1.0	01.02.2016	Elaboração do Regulamento	DRH
V 1.1	09.02.2017	-	DRH
V 1.2	11.05.2017	Uniformização e consolidação do conteúdo, bem como junção do conteúdo dos artigos 18º e 19º.	DOR
V 1.3	05.07.2017	Introdução de melhorias	DOR
V 1.4	09.08.2017	Introdução de melhorias	DOR
V 2.0	28.08.2017	Aprovação pelo CAD	-



Banco **YETU**

Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Alterações desde a Última Versão

Alterações

- Alteração da denominação “Política” para “Regulamento Interno e Regras de Funcionamentos Sobre o Código de Conduta”;
- Em função dos artigos 18º e 19ª terem o mesmo título (Aprovação de Operações), foi feita a passagem do conteúdo do artigo 19ª para o artigo 18º;
- Remoção do “Artigo 28.º - (Entrada em Vigor)”.

Controlo de Aprovações

Data:	Versão	Nome	Função
19.12.2016	V 1.0	Conselho de Administração	
28.08.2017	V 2.0	Conselho de Administração	

Documento

Sumário

O Código de Conduta define rigorosos e elevados padrões de actuação a serem seguidos pelos seus destinatários, relativamente aos seus deveres de integridade e honestidade, de cuidado e diligência, de cooperação e transparência, e de segredo, entre outros, proporcionando, desta forma, aos seus destinatários conhecer os princípios e regras que devem nortear toda a sua actuação

Documentos a revogar

NA

Documentos Complementares

NA



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Índice Geral

Introdução	5
Código de Conduta do Banco Yetu.....	6
Capítulo I – Disposições Gerais	7
Artigo 1º (Objecto).....	7
Artigo 2º (Âmbito de Aplicação).....	7
Artigo 3º (Objectivo).....	7
Artigo 4º (Natureza das Regras)	8
Capítulo II – Missão, Valores e Princípios de Actuação.....	8
Artigo 5º (Missão).....	8
Artigo 6º (Valores).....	8
Artigo 7º (Princípios)	9
Artigo 8º (Cumprimento das Normas e Comportamento Ético).....	9
Artigo 9º (Igualdade de Tratamento e Não Discriminação).....	10
Artigo 10º (Eficiência e Responsabilidade).....	10
Artigo 11º (Respeito pelas Pessoas).....	11
Artigo 12º (Prevenção de Riscos de Trabalho).....	11
Artigo 13º (Direitos de Propriedade Intelectual e Industrial)	12
Artigo 14º (Segredo Profissional)	12
Artigo 15º (Independência)	13
Artigo 16º (Utilização de Material).....	13
Capítulo III – Conflito de Interesses.....	15
Secção I – Relações Internas.....	15
Artigo 17º (Prevenção de Potenciais Conflito de Interesses)	15
Artigo 18º (Aprovação de Operações)	16
Artigo 19º (Código de Colaborador e Password)	17



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Secção II – Relações Externas.....	17
Artigo 20º (Relação com Clientes)	17
Artigo 21º (Relacionamento com Autoridades Oficiais e de Supervisão).....	18
Artigo 22º (Relacionamento com a Comunicação Social).....	18
Artigo 23º (Oferta e Contratação de Produtos e Serviços)	19
Capítulo IV – Branqueamento de Capitais.....	20
Artigo 24º - (Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo)	20
Capítulo V – Reclamações de Clientes	20
Artigo 25.º - (Reclamações de Clientes).....	20
Capítulo VI – Disposições Finais.....	21
Artigo 26.º - (Acção Disciplinar).....	21
Artigo 27.º - (Alterações).....	21



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Introdução

O Banco Yetu, SA (BANCO) tem como missão prestar aos clientes um serviço personalizado e especializado de gestão patrimonial, através da qualidade de serviço e da disponibilização de soluções adequadas ao perfil de cada cliente, observando e promovendo a observação de rigorosos e elevados padrões de ética, integridade e profissionalismo.

A fim de assegurar a plena conformidade com o aqui disposto, o BANCO define no referido Código de Conduta, rigorosos e elevados padrões de actuação a serem seguidos pelos seus destinatários, relativamente aos seus deveres de integridade e honestidade, de cuidado e diligência, de cooperação e transparência, e de segredo, entre outros, proporcionando, desta forma, aos seus destinatários conhecer os princípios e regras que devem nortear toda a sua actuação.

No estrito cumprimento do disposto no artigo 75.º, da Lei n.º 12/15 de 17 de Junho – Lei de Bases das Instituições Financeiras, compete ao Banco Yetu elaborar e aprovar um Código de Conduta ao qual ficam sujeitos: (i) os titulares dos seus órgãos sociais; (ii) os seus trabalhadores; (iii) os seus clientes.

Nos termos acima referidos, o Código de Conduta deve conter, entre outras: (i) os princípios e normas de conduta que rejam os vários aspectos das suas relações com os clientes; (ii) os mecanismos e procedimentos internos no âmbito da apreciação de reclamações; (iii) os padrões de diligência e aptidão profissional que devem ser observados em todas as suas actividades; e (vi) as situações de conflitos de interesse.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Código de Conduta do Banco Yetu

Havendo necessidade de se definir as normas de conduta e os princípios de actuação no exercício da sua actividade, com intuito de proporcionar um ambiente de trabalho saudável e positivo, permitindo, deste modo, aos Colaboradores do BANCO prestar o melhor serviço aos Clientes;

Considerando que, o sucesso do BANCO, nas suas múltiplas vertentes, está e estará, incontornavelmente, dependente da conduta dos seus Colaboradores, consubstanciada no profissionalismo, lealdade, dedicação e sensatez;

Tendo por base as orientações, no âmbito da ética profissional, que o BANCO pretende transmitir aos seus Colaboradores, os valores de dedicação, excelência, responsabilidade e ética, que devem ser conhecidos e assimilados, por forma a tornar-se, necessariamente, uma referência para o público no que diz respeito ao padrão de conduta exigido pelo BANCO no seu relacionamento com terceiros;

Assim, ao abrigo do disposto no artigo 75.º da Lei n. 12/15, de 17 de Junho Lei de Bases das Instituições Financeiras, conjugado com o disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 25.º do Estatuto Social do BANCO, o Conselho de Administração (CAD) aprova o seguinte Código de Conduta:



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Capítulo I – Disposições Gerais

Artigo 1º (Objecto)

O Código de Conduta (CC) consagra os princípios de actuação e as normas de conduta profissional observados no, e pelo, BANCO no exercício da sua actividade.

Artigo 2º (Âmbito de Aplicação)

O presente código é aplicável:

- a) Ao Banco Yetu;
- b) Aos titulares dos Órgãos Sociais;
- c) Aos Colaboradores, Estagiários, Prestadores de Serviços e Mandatários permanentes ou eventuais, e a outras Pessoas Singulares ou Colectivas que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional, directa ou indirectamente, independentemente da natureza do vínculo subjacente, todos adiante designados por Colaboradores.

Artigo 3º (Objectivo)

O Código de Conduta visa:

- a) Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da actividade, auxiliando a tomada de decisão face a dilemas éticos;
- b) Formalizar e divulgar os valores, princípios de actuação e normas de conduta que norteiam o relacionamento com as várias partes interessadas;
- c) Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adoptados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de governo societário e de conduta ética;
- d) Contribuir para a afirmação de uma imagem institucional de rigor e competência.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Artigo 4º (Natureza das Regras)

O Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas internas do BANCO, a respeitar por todos os Colaboradores.

Capítulo II – Missão, Valores e Princípios de Actuação

Artigo 5º (Missão)

A missão do BANCO é prestar aos clientes um serviço personalizado e especializado de gestão patrimonial, através da qualidade de serviço e da disponibilização de soluções adequadas ao perfil de cada Cliente.

Artigo 6º (Valores)

A actividade do BANCO e a conduta dos seus Colaboradores pautam-se pelos seguintes valores fundamentais:

- a) Tradição: através do respeito pelas melhores práticas bancárias e financeiras, adaptadas aos nossos padrões e cultura, sempre no intuito de dignificar e representar o esforço de crescimento do nosso país;
- b) Inovação: porque sempre procuraremos mais, melhor e diferente, de acordo com as necessidades dos nossos clientes, e do acesso à plataformas tecnológicas de proximidade;
- c) Ética: através do rigoroso cumprimento legal, contratual e regulamentar de toda a nossa actuação;
- d) Responsabilidade: mediante apurada diligência técnica e profissional, na defesa dos interesses confiados pelos nossos clientes, visando acrescentar valor em todos os nossos produtos e serviços;



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

- e) Transparência: porque somos e estamos próximos dos nossos clientes, numa linguagem e actuação cuidadas e simples, pautada pela ausência de equívocos, visando a criação de um serviço de excelência;
- f) Confiança: porque faremos resultar do nosso profissionalismo e dos nossos valores éticos, uma lealdade de parceria que queremos muito sólida, com os nossos clientes, sejam eles empresas ou particulares, com as Entidades Reguladoras do Sector e com todos os nossos concorrentes;
- g) Mérito: porque a nossa postura de actuação, interna com os nossos colaboradores, e externa com os nossos clientes e outros agentes do sector, visa a justiça e a obtenção de bons resultados, destacando e premiando quem faz bem.

Artigo 7º (Princípios)

O BANCO e os seus Colaboradores desenvolvem a sua actividade, nas relações com os Clientes e restantes partes interessadas, o respeito por elevados princípios éticos e deontológicos, orientando a sua prática e desempenho baseado na honestidade, lealdade, discrição, não atendendo, desta forma, a interesses pessoais.

Artigo 8º (Cumprimento das Normas e Comportamento Ético)

1. O BANCO no desenvolvimento da sua actividade pauta por uma gestão exemplar e disciplinada e por um controlo eficiente e eficaz de todas as suas áreas de negócio, assegurando, para o efeito, adequados sistemas internos de validação e de verificação do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta.
2. As práticas comerciais do BANCO cumprem não só a legislação e regulamentação aplicáveis, como também as regras de ética e conduta por si adoptadas, consubstanciadas neste Código e em outros Códigos de Conduta a que o BANCO adira.
3. Os Colaboradores devem cumprir as disposições gerais (Leis, Regulamentos, Circulares e demais legislação aplicável), bem como as normas internas aplicáveis à sua actividade.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

4. Os Colaboradores devem informar o Gabinete de Compliance (GCO) da existência de processos administrativos que possam afectá-los, seja como responsáveis, testemunhas, ou qualquer outra condição, que sejam promovidos pelas autoridades ou órgãos supervisores das actividades do BANCO.
5. Devem também adoptar uma conduta profissional, íntegra, imparcial e honesta, abstendo-se de participar de actividades ilícitas ou imorais.

Artigo 9º (Igualdade de Tratamento e Não Discriminação)

1. O BANCO e os seus Colaboradores não praticam qualquer tipo de discriminação, baseada em critérios como raça, género, incapacidade física, deficiência, preferência sexual, convicções políticas, ideologia filosófica, convicção religiosa, estado civil ou outro.
2. Devem ser proporcionadas as mesmas oportunidades no acesso ao trabalho e na promoção profissional garantindo sempre a ausência de situações de discriminação.
3. Os Colaboradores que intervêm em processos de contratação, selecção e/ou promoção profissional, devem ser objectivos nas suas decisões, ter uma mente aberta à diversidade, tendo sempre em conta as necessidades do cargo a ser preenchido, promovendo sempre a igualdade de oportunidades.

Artigo 10º (Eficiência e Responsabilidade)

1. Os Colaboradores devem ter consciência da importância das suas funções e responsabilidades e agir com zelo e eficiência tendo sempre em conta as expectativas que os Clientes têm do serviço prestado pelo BANCO, de forma a manter e reforçar a confiança dos Clientes, contribuindo para o funcionamento eficaz e a boa imagem do BANCO.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

2. Devem responsabilizar-se por adquirir a capacitação necessária para o melhor desempenho das suas funções e sujeitar-se às normas internas e externas que forem aplicáveis de acordo com o tipo de operação.
3. É igualmente da sua responsabilidade a contabilização das operações contratadas com rigor, mantendo com iguais critérios os arquivos e registos exigidos nas suas actividades.

Artigo 11º (Respeito pelas Pessoas)

1. Os Colaboradores que exerçam funções de Direcção/Coordenação devem promover uma relação laboral baseada no respeito, na participação, na equidade e colaboração de forma a existir um ambiente de trabalho positivo, não devem fazer uso do seu cargo para solicitar favores pessoais aos restantes Colaboradores. O assédio moral ou sexual, intimidação, agressão e falta de respeito ou qualquer outro tipo de agressão verbal ou física, são portanto, proibidas nas instalações do Banco e todos os Colaboradores devem assegurar que não ocorram.
2. Todos os Colaboradores devem ser agradáveis com os seus colegas e Clientes, procurando transmitir boa disposição e cordialidade. Em caso de atendimento de telefonemas, devem cumprimentar, identificar-se e identificar a sua área de trabalho. Telefonemas pessoais não devem ser atendidos no decorrer do atendimento a Clientes e durante reuniões.

Artigo 12º (Prevenção de Riscos de Trabalho)

1. O BANCO cumpre com as normas de medicina, higiene e segurança no local de trabalho, na estrita medida em que considera fundamental a existência de um ambiente de trabalho seguro e confortável, constituindo um objectivo a alcançar a melhoria contínua das condições de trabalho.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

2. Os Colaboradores devem cumprir as leis, regulamentos e normas internas sobre esta matéria, devendo para o efeito utilizar os recursos indicados, de forma a garantir que o trabalho é executado em condições de segurança.

Artigo 13º (Direitos de Propriedade Intelectual e Industrial)

Os Colaboradores devem respeitar a propriedade intelectual e o direito de uso correspondente em relação a cursos, projectos, programas e sistemas de informação, equipamentos, manuais, conhecimentos, processos, tecnologia e *know-how*, de forma geral, trabalhos desenvolvidos ou criados como consequência da sua actividade profissional ou de terceiros. Não deverão utilizar a imagem, nome ou marca do Banco senão para o desenvolvimento da sua actividade profissional.

Artigo 14º (Segredo Profissional)

1. O relacionamento do BANCO com os seus Clientes e terceiros pauta-se pelo estrito cumprimento do dever de sigilo bancário, nomeadamente, pela confidencialidade e concomitante obrigação de não revelar ou utilizar informação respeitante a Clientes e respectivas operações, salvo autorização expressa destes ou nas situações legalmente previstas.
2. O dever de sigilo e em particular o dever de sigilo bancário abrange toda a informação, documentação, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, programação informática, custos, estratégias e temas de competitividade comercial.
3. O dever de segredo profissional ou de sigilo bancário que impende sobre os Colaboradores não cessa com o termo das suas funções ou dos serviços prestados.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Artigo 15º (Independência)

1. Os Colaboradores do BANCO actuam no exclusivo interesse do BANCO, apenas recebendo instruções e ordens dos seus superiores hierárquicos, de acordo com a estrutura orgânica do BANCO, não podendo solicitar ou receber instruções de outras instituições públicas ou privadas, exceptuadas as emitidas por órgãos reguladores da actividade bancária, no estrito cumprimento da legislação aplicável.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os Colaboradores do BANCO, devem ainda:
 - a) Comportamento visando um emprego fora do BANCO – quando surgir uma oportunidade de emprego fora do BANCO, os Colaboradores devem agir com discrição e integridade, tão logo as negociações se iniciarem deve ser evitado lidar com qualquer questão que se possa relacionar com a potencial entidade empregadora;
3. Em relação a actividades políticas, os Colaboradores devem preservar a neutralidade do BANCO, não devendo, nestes termos, exercer actividades dessa natureza durante o horário de trabalho e nem usar para esse efeito os equipamentos e instalações do Banco.
4. Os Colaboradores podem exercer actividades não remuneradas fora do horário de trabalho, desde que estas não interfiram com o seu trabalho no BANCO e não criem conflitos de interesse, podem igualmente exercer actividades remuneradas, desde que, previamente autorizadas pelo BANCO.
5. Os Colaboradores não devem prestar assessoria a terceiros com base em informações obtidas no decorrer da sua actividade no BANCO, tal como não devem realizar trabalhos para terceiros que possam desacreditá-los como Colaboradores do Banco.

Artigo 16º (Utilização de Material)

1. Os Colaboradores devem zelar e cuidar dos equipamentos das instalações do BANCO, tal como de outros meios colocados à sua disposição, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

2. Devem manter organizados os arquivos físicos tal como os restantes suportes de informação de forma a garantir o seu fácil manuseamento e identificação.
3. A comunicação através da Internet nos computadores do Banco deve apenas ter a finalidade profissional, sendo que estão proibidas comunicações de carácter pessoal.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Capítulo III – Conflito de Interesses

Secção I – Relações Internas

Artigo 17º (Prevenção de Potenciais Conflito de Interesses)

1. Conflito de interesses surge quando os Colaboradores têm um interesse pessoal em determinada matéria que pode influenciar o desempenho imparcial das suas funções. Este interesse pessoal poderá ser qualquer vantagem para o próprio, para os seus familiares ou para amigos.
2. Os Colaboradores podem manter com as diversas entidades do BANCO relações de clientela, desde que sejam relacionadas com o objecto social da respectiva entidade e em condições de mercado ou em condições estabelecidas em carácter geral para os Colaboradores.
3. Devem abster-se de participar em transacções de qualquer tipo realizadas por uma entidade do BANCO nas quais houver algum interesse próprio ou de alguma pessoa vinculada a si, consequentemente:
 - a) Não devem participar nem influenciar nos procedimentos destinados à contratação de produtos, serviços ou pessoas com os quais os Colaboradores tenham algum vínculo familiar;
 - b) Não podem dar tratamento nem condições especiais de trabalho baseadas em relações pessoais ou familiares.

Artigo 18º (Aprovação de Operações)

1. As contas tituladas por Colaboradores não podem ter como responsável de conta o próprio Colaborador, sendo que é proibida a movimentação pelos Colaboradores da própria conta.
2. As contas tituladas por responsáveis de Agências ou Balcões, não podem estar domiciliadas na Agência ou Balcão em que o Colaborador esteja colocado.
3. Os Colaboradores que, em virtude das suas funções, tiverem a responsabilidade de autorizar operações ou tenham poderes para a sua contratação, devem abster-se de aprovar, estabelecer condições, elaborar propostas, preparar relatórios ou intervir de outro modo que influencie os procedimentos relativos àquelas operações nas quais os próprios constem como beneficiários.
4. O dever de abstenção acima referido aplica-se também às operações de Clientes que tenham uma relação familiar ou compartilhem interesses económicos com esses Colaboradores, e de pessoas jurídicas com as quais este mantenha algum vínculo, em função de participação relevante no seu capital, por prestar algum tipo de serviço, por ocupar um cargo de administração ou ser seu procurador.
5. Quando um Colaborador estiver numa das situações acima referidas, deverá informar o seu superior. Em todos os casos, o superior ou outra pessoa designada por este, será o responsável por realizar as actividades que o Colaborador realizaria, devendo tal situação constar na documentação correspondente.
6. Caso o Colaborador queira participar em negócios nos quais o Banco tenha interesses ou participe directamente ou inclusive nos quais o Banco tenha deixado de participar, deverá obter autorização prévia do seu superior e do GCO, de forma a comprovar que não existe eventual prejuízo para os interesses do BANCO e que não existe nenhum conflito de interesses.
7. Os Colaboradores, especificamente aqueles com intervenção em decisões sobre as contratações ou a definição das suas condições económicas, devem evitar qualquer tipo de interferência que possa afectar a sua imparcialidade ou objectividade.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

8. A contratação dos fornecedores deve ser fundamentada em critérios profissionais e devem ter em conta as necessidades dos Clientes e do Banco garantindo a melhor relação custo/benefício.
9. Sempre que possível, devem ser evitadas relações de exclusividade.

Artigo 19º (Código de Colaborador e Password)

1. Os códigos de Colaborador e respectiva password são atribuídos de forma singular, sendo que:
 - a) São pessoais e intransmissíveis;
 - b) A sua divulgação a colegas e outros terceiros é proibida;
 - c) A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do Colaborador;
 - d) A sua obtenção de forma fraudulenta ou utilização abusiva por outro Colaborador leva a processo disciplinar e respectiva responsabilização criminal pelas operações realizadas.

Secção II – Relações Externas

Artigo 20º (Relação com Clientes)

1. Os colaboradores devem esforçar-se por criar e manter relações benéficas mútuas a longo prazo com os Clientes bem como desenvolver e promover um clima de confiança, franqueza, transparência e inovação.
2. Nenhum Colaborador deve aceitar Mandatos ou Procurações de Clientes para a realização das operações no Banco, salvo os decorrentes de situações familiares.
3. Deve ser evitada a relação de exclusividade com Clientes que possam esperar um vínculo pessoal excessivo ou restringir o acesso deste Cliente a outros Colaboradores.
4. Não deve ser incentivada a realização de uma operação por um Cliente em benefício de outro, excepto se ambos tiverem conhecimento e aceitem a realização da operação.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

5. Os Clientes devem ser informados sobre os vínculos económicos ou de outro tipo que possa representar um conflito de interesses com eles.
6. Os Colaboradores não estão autorizados a modificar dados, sendo os Clientes os únicos responsáveis por alterá-los ou a solicitar a alteração

Artigo 21º (Relacionamento com Autoridades Oficiais e de Supervisão)

Os Colaboradores do BANCO colaboram activamente, dentro do seu conhecimento pessoal e da sua esfera de competência, com o Organismo de Supervisão e Autoridades Oficiais, respondendo com diligência e completude a todas as suas solicitações.

Artigo 22º (Relacionamento com a Comunicação Social)

1. Os Colaboradores devem abster-se de transmitir qualquer notícia ou informação sobre o BANCO.
2. Qualquer comunicação deve ser previamente autorizada por quem tiver competência e legitimidade para tal, nos termos estatutários, bem como da Regulamentação Interna.
3. No que respeita a matéria relacionada com a actividade e imagem pública do BANCO, os Colaboradores não podem conceder entrevistas ou facultar 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 tenham prévia autorização do CAD.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Artigo 23º (Oferta e Contratação de Produtos e Serviços)

1. Os Colaboradores devem apenas dar a conhecer aos Clientes os produtos e serviços adequados às suas características e necessidades, e a sua contratação deve ser feita apenas depois que o Cliente entenda as suas características, rendimentos, riscos e custos.
2. Constituem nos termos do número anterior, obrigações acessórias do Colaborador o seguinte:
 - a) Informar aos Clientes com imparcialidade sobre os diversos produtos e serviços, explicando todos os elementos para a sua contratação;
 - b) Evitar a contratação de produtos ou serviços com o único fim de gerar comissões ou receitas para si mesmo;
 - c) Aplicar as comissões em vigor ou as condições comerciais aprovadas em cada caso;
 - d) Não oferecer vantagens ou benefícios a alguns Clientes em detrimento de outros;
 - e) Promover a oferta dos produtos e serviços de acordo com os procedimentos internos em vigor;
 - f) Não adoptar uma conduta que possa supor engano ou falta de informação relevante na publicidade, comercialização e venda de produtos e serviços.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Capítulo IV – Branqueamento de Capitais

Artigo 24º - (Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo)

1. Os membros dos Órgãos Sociais e os Colaboradores devem cumprir de forma diligente as disposições legais e regulamentares, bem como as normas e procedimentos internos, que, em cada momento, se encontrem em vigor com a vista à prevenção e combate ao branqueamento de capitais.
2. Sem prejuízo do cumprimento do disposto em legislação específica sobre a matéria, os Colaboradores do BANCO têm o dever de impedir a utilização do sistema financeiro para efeito de branqueamento de capitais, devendo para o efeito comunicar ao seu superior hierárquico e ao Gabinete de Compliance a realização de operações que, pela sua natureza, montantes e características, possam indiciar a utilização de valores provenientes de actividades ilícitas e a prática de crimes no âmbito do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

Capítulo V – Reclamações de Clientes

Artigo 25.º - (Reclamações de Clientes)

1. As reclamações relacionadas com os actos de Colaboradores, passíveis de constituir violação de normas de conduta, que sejam apresentadas por Clientes do BANCO ou meros utentes, deverão ser imediatamente canalizadas ao órgão designado para tratamento e resposta destas reclamações.
2. O não envio da reclamação nos termos acima definidos é motivo para averiguação e, eventualmente, instauração do respectivo processo disciplinar.



Regulamento Interno e Regras de Funcionamento

Sobre o Código de Conduta

Capítulo VI – Disposições Finais

Artigo 26.º - (Acção Disciplinar)

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

Artigo 27.º - (Alterações)

1. As alterações a que futuramente houver lugar, salvo quando decorram directamente de imperativo legal, serão necessária e previamente aprovadas pelo CAD.
2. Ressalva-se, porém, a documentação relativa aos procedimentos de tratamento de reclamações que é modificável a todo o tempo, pelo processo estabelecido para as modificações de documentos internos.
3. Sem prejuízo de outras iniciativas, o responsável da DRH poderá apresentar, sempre que entenda conveniente, as propostas de alteração que se julgarem necessárias.