



## **Código de Conduta**

### **Compliance**

Versão 5 – Janeiro de 2019

## Conteúdo

Preâmbulo.....	3
Capítulo I – Natureza e âmbito .....	3
Capítulo II – Organização e funcionamento .....	3
Capítulo III – Conduta Profissional e Exercício de Funções.....	5
Capítulo IV – Operações pessoais e relações internas .....	7
Capítulo V – Segredo profissional.....	8
Capítulo VI – Internet e correio eletrónico .....	10
Capítulo VII – Ação disciplinar.....	10
Capítulo VIII – Outras disposições.....	11

## Preâmbulo

A Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A., doravante CEMAH, é uma instituição de crédito, constituída em 26 de Abril de 1896. Está autorizada a operar no âmbito do disposto no Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro, que consiste no Regime Geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeiras, e do Decreto-Lei n.º 190/2015, de 10 de Setembro, que regulamenta o funcionamento das caixas económicas.

Na prossecução do fim a que está adstrita – criação de valor para cofinanciamento da obra assistencialista e promoção dos nobres fins de solidariedade social da sua instituição, titular e única acionista, SCMAH-, a CEMAH procura pautar a sua atuação pela valorização dos ditames éticos transversais a toda a sua atividade, designadamente no âmbito das relações entre colaboradores e colaboradores e clientes.

O presente código foi revisto pela área de Compliance e aprovado pelo Conselho de Administração.

## Capítulo I – Natureza e âmbito

### Artigo 1.º - Natureza

O presente Código de Conduta estabelece as normas e procedimentos fundamentais, bem como as regras gerais de conduta a observar na prática da atividade bancária desenvolvida pela CEMAH, nas disposições legais aplicáveis e nas normas regulamentares estabelecidos pelo Banco de Portugal.

### Artigo 2.º - Âmbito

O presente Código de Conduta vincula os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e os colaboradores da Instituição ainda que ocasionais.

## Capítulo II – Organização e funcionamento

### Artigo 3.º - Organização interna

A estrutura orgânica da CEMAH deve permitir a afetação dos colaboradores, na medida do possível, em exclusividade a cada atividade, sem interferência em qualquer outra que possa gerar conflito, garantindo a integral satisfação do cliente pela obtenção dos níveis de qualidade e de rendibilidade contratados previamente.

## Artigo 4.º - Funcionamento interno e controlo

1. As diversas unidades da CEMAH devem pautar o desempenho das suas atribuições em observância exaustiva dos procedimentos de controlo interno adotados a cada nível, nomeadamente os que respeitam a segregação de funções, justificação da informação contabilística e financeira, avaliação do risco e realização de objetivos, assegurando a transparência adequada às atividades exercidas pela CEMAH.
2. Devem, as diferentes unidades da CEMAH, prosseguir ao tratamento irrepreensível dos clientes, privilegiando a sua satisfação, utilizando esforços de modo a assegurar o atendimento justo e atempado das suas reclamações e ainda diligenciando a organização dos arquivos de documentação, por forma a garantir o seu fácil manuseamento e identificação, de acordo com as necessidades do exercício das funções de auditoria, interna ou externa, e a observância das disposições legais e regulamentares em vigor.
3. Em qualquer caso, deverão ser tomadas as medidas necessárias para obviar à ocorrência de situações conflituosas ou de utilização indevida de informação, contrárias aos normativos legais e regulamentares.
4. Compete todos os colaboradores a gestão quotidiana dos riscos, em consonância com as políticas, procedimentos e controlos da CEMAH tendo em conta a sua capacidade de risco e apetência pelo risco.

## Artigo 5.º - Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo (PBCFT)

1. A CEMAH observa as disposições normativas internas, legais e regulamentares referentes à prevenção e combate ao BCFT.
2. Os procedimentos internos a adotar de forma a combater o BCFT estão devidamente plasmados na Política de Prevenção de BCFT, bem como Manual de Prevenção de BCFT da instituição, disponíveis na plataforma Intranet.
3. Os colaboradores da CEMAH deverão pautar a sua atuação com cuidado e diligência, designadamente nos processos de identificação dos clientes, dos seus representantes e beneficiários, sempre que se estabeleça uma relação de negócio ou se executem transações ocasionais.
4. Deverão igualmente comprovar a veracidade dos elementos identificativos pela verificação da documentação.
5. Sobre os colaboradores da CEMAH recai ainda o dever de recusa, nomeadamente da realização e transações ocasionais ou de outras operações, sempre que não se obtenham os elementos identificativos necessários, ou os respetivos meios comprovativos para identificação e verificação da identidade do cliente, do seu representante e beneficiário efetivo.
6. O colaborador encontra-se também sujeito ao dever de conservação de cópias ou dados eletrónicos extraídos de todos os documentos que lhe sejam apresentados pelo cliente.

7. O colaborador deverá comunicar toda e qualquer operação potencialmente suspeita de configurar uma situação de BCFT.

### Artigo 6.º - Informação genérica, marketing e publicidade

1. A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, ao público, aos clientes ou às entidades competentes, deve ser efetuada de acordo com as disposições legais aplicáveis e as normas regulamentares estabelecidas pelo Banco de Portugal, bem como internamente.

2. Nas ações de publicidade ou de marketing devem ser atendidos os interesses do consumidor e respeitados os princípios a que estas ações estão sujeitas, nomeadamente os da veracidade, da objetividade, da clareza e da oportunidade.

### Artigo 7.º - Proteção de Dados Pessoais

As operações de tratamento dos dados pessoais são realizadas de acordo com as normas aplicáveis referentes às medidas de proteção e de segurança, de carácter técnico e organizativo e adequadas ao risco que o tratamento de dados apresenta, sendo estas medidas criteriosamente respeitadas pela CEMAH, de acordo com os termos da Política de Proteção de Dados e do Regulamento de Proteção de Dados e de Segurança da Informação.

## Capítulo III – Conduta Profissional e Exercício de Funções

### Artigo 8.º - Deveres gerais no desempenho das funções

1. É estritamente proibida a utilização em proveito próprio ou em prejuízo de terceiros de qualquer informação obtida no âmbito da sua atividade profissional.

2. No exercício das suas funções, os colaboradores e os membros dos órgãos da administração e fiscalização deverão pautar o seu desempenho pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, cumprindo todas as disposições legais, deontológicas e regulamentares em vigor, aplicáveis à atividade por eles desenvolvida, bem como todos os normativos internos divulgados.

3. Os colaboradores, em geral, e os membros dos órgãos da administração, em particular, bem como as pessoas que exercem cargos de direção, de chefia, ou similares, devem proceder, com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com o princípio da repartição de riscos, privilegiando o estrito interesse dos clientes da Instituição.

4. Aos colaboradores incumbem, no exercício das suas funções, ou na prestação dos seus serviços, os deveres de:

- a. Comunicar atempadamente, pelos canais próprios, quaisquer conflitos de interesses ou de deveres que possam comprometer a observância integral das normas de conduta aplicáveis;

b. Tomar medidas adequadas que estejam ao seu alcance para frustrar atuações de que tenham conhecimento e que integrem a utilização abusiva de informação ou resultem em infração às normas vigentes, informando imediatamente desse fato o Responsável, de acordo com as políticas instituídas;

c. Manter em perfeita organização toda a informação inerente às suas atribuições profissionais, desempenhando as funções que lhe são atribuídas com transparência, sensatez, eficácia e prudência;

d. Velar pela conservação de equipamentos e outros meios de trabalho colocados à sua disposição, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios e contribuindo para a gestão eficiente daqueles, nomeadamente de viaturas, computadores, telefones e fotocopiadoras, devendo os mesmos ser usados exclusivamente para fins relacionados com a prestação de trabalho;

e. Prestar aos clientes todas informações que lhe sejam solicitadas, em harmonia com os procedimentos internos vigentes e integral observância do sigilo profissional;

f. Reportar tempestivamente, pelos canais próprios, as reclamações dos clientes, devendo o Responsável assegurar o encaminhamento das reclamações de acordo com as normas legais em vigor;

g. Cooperar prontamente com as autoridades de supervisão, em cumprimento dos limites legais, atento o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades e em estreita ligação com a Auditoria Interna e Externa, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções.

h. No caso de, no exercício da sua atividade, os colaboradores forem constituídos arguidos, sujeitos a qualquer tipo de censura ou sentença judicial deverão notificar prontamente o Compliance.

i. Comparecer no seu local de trabalho utilizando formas de apresentação e higiene pessoal que não afetem a impressão da Instituição, tida pelos clientes, e ter uma conduta profissional de acordo com comportamentos cívicos normais;

j. Zelar pelo bom ambiente e pela boa relação de trabalho com os outros colaboradores da CEMAH.

k. Cumprir rigorosamente as regras de segurança e informar com a devida antecedência, pelos canais próprios, da ocorrência de qualquer situação anómala, que comprometa a segurança da instituição em geral.

5. Os colaboradores, relativamente a questões de natureza técnica para as quais não se encontrem devidamente habilitados, não poderão adotar qualquer decisão sem a consulta e parecer prévio do departamento competente da CEMAH para a prestação de informação.

### Artigo 9.º - Declarações públicas

Os colaboradores só poderão prestar declarações públicas, conceder entrevistas, designadamente a órgãos de comunicação social, revelar fatos ou elementos respeitantes à vida da Instituição ou intervir em qualquer outro tipo de manifestações da mesma natureza que possam envolver a CEMAH, se para tal tiverem obtido prévia autorização do Conselho de

Administração, podendo este delegar esta competência em qualquer um dos membros de Direção da CEMAH.

### Artigo 10.º - Período normal de funcionamento

1. No período normal de funcionamento que estiver fixado para qualquer unidade orgânica, nenhuma função poderá ficar inacessível, inativa ou com impossibilidade de resposta por qualquer motivo.
2. Cada colaborador é pessoalmente responsável por assegurar a normal capacidade de resposta da respetiva função durante as suas ausências, ainda que temporárias, devendo mobilizar, para o efeito, as formas de substituição estabelecidas internamente.
3. Qualquer restrição ao pleno cumprimento do previsto nos números anteriores, designadamente em resultado da escassez do número de colaboradores presentes para assegurar a conjugação de horários, incluindo o período de almoço, deverá ser reportada ao superior hierárquico para que possa ser adequadamente gerida.
4. Para além da responsabilidade pessoal referida nos números anteriores, compete à chefias certificarem-se de que estão garantidos os processos de substituição, com adequada capacidade de resposta, por parte de todos os colaboradores de todas as unidades orgânicas.
5. É vedado apresentar como justificação de impossibilidade de resposta, em especial nas relações com o exterior, a falta de competência de decidir ou a impossibilidade de o fazer com base na ausência ou impedimento de qualquer colaborador.

### Artigo 11.º - Competência, diligência e transparência

Os colaboradores devem contribuir para que a todos os clientes seja assegurado um tratamento competente diligente, neutral, transparente e discreto, em respeito absoluto pelos seus interesses.

### Artigo 12.º - Igualdade de tratamento

Os colaboradores devem cooperar para que seja assegurado a todos os clientes igualdade de tratamento, não fazendo qualquer discriminação entre eles que não resulte de direitos que lhes assistam, em consequência de qualquer dispositivo legal ou regulamentar vigente.

## Capítulo IV – Operações pessoais e relações internas

### Artigo 13.º - Concurso de Interesses

1. Para efeitos do presente Código de Conduta, entende-se por concurso de interesses o conflito que poderá ocorrer entre o interesse do colaborador em acautelar o desempenho da

sua função e um seu interesse particular ou interesses de familiares próximos, que poderão impropriamente influenciar a sua *performance* e responsabilidades ou comprometer a sua imparcialidade, objetividade e independência.

2. A CEMAH rege-se nesta matéria pelo disposto no Manual de Gestão de Conflitos de Interesses, disponível na plataforma Intranet, bem como pelo disposto nos artigos 85.º e 86.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

#### Artigo 14.º - Regime de Exclusividade

1. Dado o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais de cada colaborador, bem como o rigor e transparência das decisões subjacentes à atividade bancária, a prestação de trabalho na CEMAH deverá, em regra, ser exercida em regime de exclusividade.

2. Não obstante, em determinados casos e nas condições melhor especificadas no Manual de Gestão de Conflitos de Interesses da CEMAH, poderão os colaboradores e membros dos órgãos sociais acumular funções.

#### Artigo 15.º - Solvência e integridade individuais

Constituem atividades especialmente vedadas aos colaboradores:

- a. A emissão de cheques sem cobertura ou a movimentação de contas à ordem com violação dos limites de crédito autorizado;
- b. A obtenção de crédito junto de outros colaboradores ou clientes, no ou através do exercício das suas funções;
- c. Qualquer forma de envolvimento financeiro com clientes, designadamente quando resulte de movimentos entre contas bancárias daqueles e do colaborador, que possa comprometer a sua probidade pessoal.

Constituem atividades perante as quais os colaboradores devem ter um especial dever de cuidado:

- a. A obtenção de crédito junto de qualquer terceiro em montante e condições que possa conduzir à sua insolvência ou comprometer a integridade pessoal.

## Capítulo V – Segredo profissional

#### Artigo 16.º - Dever de segredo

1. Os membros dos órgãos sociais e os demais colaboradores devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da Instituição ou às relações desta com os seus clientes, cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções.



2. Estão sujeitos a segredo, em especial, os nomes dos clientes, as contas e seus movimentos, bem como outras operações bancárias.
3. Os factos ou elementos aludidos nos números anteriores só podem ser revelados, cessando o dever de segredo, mediante autorização escrita da pessoa a que respeitem ou nos casos inequivocamente previstos na lei.

### Artigo 17.º - Regras de Confidencialidade

1. O dever de sigilo e confidencialidade é extensivo a todos os colaboradores entre si e com terceiros, no âmbito do exercício das suas funções ou nas situações extralaborais, devendo ser observadas as disposições internas e vigor e em particular as seguintes regras:
  - a. Quer durante o período de trabalho, quer aquando dos períodos de descanso, deve haver o máximo cuidado com a forma de utilização e de salvaguarda sigilosa e confidencial a que se tem acesso através das funções desempenhadas;
  - b. O envio de documentos a clientes, que tenham por ele sido solicitados, deve ser efetuado com grande cuidado, dando atenção à respetiva identificação e correspondente endereçamento;
  - c. A divulgação de qualquer informação a terceiros, mesmo que familiares, mandatários, empregados do cliente ou outros terceiros, carece de autorização expressa do cliente para esse efeito, ou de documento legal que juridicamente habilite o acesso à informação,
  - d. A disponibilização dos elementos mencionados nos termos da alínea anterior deverá sempre ser canalizada através do órgão competente para o efeito.
2. O dever de sigilo e confidencialidade persiste mesmo depois do termo do mandato dos órgãos sociais ou serviço e da revogação, denúncia ou caducidade do contrato de trabalho.

### Artigo 18.º - Código de Operador/Password

1. O conjunto de elementos definido como código de operador/password é a chave de acesso única, atribuída exclusivamente a cada colaborador, de acordo com as funções por ele desempenhadas, para aceder ao sistema informático, e neste realizar e autorizar operações.
2. O código de operador/password é pessoal e intransmissível, pelo que:
  - a. É interdita a sua divulgação a outros colaboradores ou a terceiros;
  - b. A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do colaborador a quem o mesmo foi atribuído, sendo passível de procedimento disciplinar.
  - c. Constitui obrigação de cada colaborador proceder à mudança da sua password sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros,
  - d. A sua obtenção fraudulenta ou a sua utilização abusiva por terceiro colaborador, para além da instauração de competente procedimento disciplinar, implica a respetiva responsabilização civil e criminal pelas operações realizadas.

## Capítulo VI – Internet e correio eletrónico

### Artigo 19.º - Disponibilização, controlo e auditoria

1. A *Internet* e o serviço de correio eletrónico são instrumentos de trabalho disponibilizados aos colaboradores para utilização no trabalho, sendo a sua utilização suscetível de controlo, monitorização e auditoria por parte da CEMAH, nos termos das normas aplicáveis.
2. A escolha dos meios de controlo, monitorização e auditoria a que se refere o número anterior obedece aos princípios da necessidade, suficiência, razoabilidade e proporcionalidade, garantidos que sejam os princípios jurídicos, os fundamentos de legitimidade, os direitos dos titulares e as obrigações técnicas e organizatórias das operações de tratamento de dados pessoais realizadas nesse âmbito.

### Artigo 20.º - Normas de Conduta

1. A utilização dos sistemas e das tecnologias de informação da CEMAH deve ser feita de acordo com os termos do Regulamento de Proteção de Dados e demais políticas e instruções de Segurança da CEMAH.
2. A utilização da *Internet* e do correio eletrónico para fins privados, não relacionados com atividades de serviço, deve ser excepcional, breve e não interferir com o rendimento do respetivo servidor, a produtividade do colaborador e a atividade da instituição.
3. O serviço de correio eletrónico não deve ser usado como arquivo de segurança para informação sensível ou para informação de carácter pessoal .
4. Não é permitido descarregar software não licenciado e exportar software da instituição sem prévia autorização.
5. Qualquer prejuízo para a CEMAH, resultante do incumprimento da norma prevista no número anterior, é da inteira responsabilidade do seu colaborador.

## Capítulo VII – Ação disciplinar

### Artigo 21.º - Infração disciplinar

A violação por parte dos colaboradores das normas previstas no presente Código de Conduta, constitui infração disciplinar passível de pena nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal que possa ter lugar.

### Artigo 22.º - Instauração e instrução do Processo Disciplinar

Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e os colaboradores ficam obrigados a prestar todas as informações que lhe sejam solicitadas, no âmbito da instauração de um processo disciplinar, e relativamente aos fatos com ele conexos, com respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

## Capítulo VIII – Outras disposições

### Artigo 23.º - Concurso com outras normas de ética e deontologia profissionais

Nos casos em que o colaborador violar simultaneamente normas previstas neste documento e outras normas de deontologia profissional a que legalmente se encontre vinculado, o presente Código de Conduta só será aplicável quando as regras aludidas a que o colaborador esteja obrigado forem menos exigentes do que as aqui previstas, salvaguardando que a isso não se oponha o estatuto profissional do colaborador, nos casos em que o mesmo tenha força de lei.

### Artigo 24.º - Adesão da CEMAH ao Código de Conduta da Associação Portuguesa de Bancos

Em resultado da integração da CEMAH na Associação Portuguesa de Bancos (APB), os colaboradores encontram-se vinculados ao cumprimento das normas previstas no Código de Conduta daquela Associação.

### Artigo 25.º - Comunicação de Irregularidades

1. Aos colaboradores compete comunicar ao Compliance qualquer situação efetiva ou com potencial para resultar numa situação de irregularidade nos termos das políticas internas instituídas.

### Artigo 26.º - Acompanhamento

A CEMAH, de modo a certificar-se do cumprimento das normas presentes Código de Conduta, através da área de *Compliance*, garante:

- a. A promoção de ações de formação sobre o tema ética e conduta;
- b. A resposta a questões que lhe sejam submetidas pelos colaboradores relacionadas com a correta observância do presente Código;
- c. A realização de verificação de conformidade tendo por objetivo mitigar riscos de incumprimento;
- d. A análise de situações de potencial incumprimento das regras que constam do presente Código e respetivo reporte ao Conselho de Administração.

### Artigo 27.º - Vigência

O presente Código de Conduta entra em vigor após a sua aprovação pelo Conselho de Administração.

### Artigo 28.º - Revisão

O presente Código de Conduta é revisto pelo *Compliance* com uma periodicidade mínima anual ou sempre que se considere oportuno.

### Artigo 29.º - Divulgação

O presente Código de Conduta encontra-se disponibilizado na página oficial da CEMAH, bem como na plataforma Intranet.

