Código – COD-LAD-001

Código de Ética e Conduta Profissional

Entrada Em Vigor: 17/10/2011

Grupo Distribuição: D

ÍNDICE

CAPÍTULO I OBJECTO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO 7
Artigo 1.º Objecto 7
Artigo 2.º Âmbito de Aplicação 7
Artigo 3.º Governo da Sociedade 8
Artigo 4.º Disposições Legais e Regulamentares 8
Artigo 5.º Supervisão do cumprimento 8
CAPÍTULO II 9
INTEGRIDADE PESSOAL 9
Artigo 6.º Deveres dos Colaboradores 9
Artigo 7.º Critérios de actuação dos Colaboradores 10
Artigo 8.º Conflitos de interesses 11
Artigo 9.º Conflitos de Interesses e Ética Profissional 12
Artigo 10.º Conflito de Interesses potencialmente danosos para os Clientes 12
Artigo 11.º Identificação e Gestão de Conflitos de Interesses 13
Artigo 12.º Sigilo Profissional 15
Artigo 13.º Protecção dos Activos do Banco 16
Artigo 14.º Comunicações Electrónicas 18
Artigo 15.º Utilização de Redes Sociais 18
Artigo 16.º Vídeo de Vigilância 19
Artigo 17.º Conservação dos Registos 19
CAPÍTULO III INTEGRIDADE RELACIONAL 20
SECÇÃO I RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES 20
Artigo 18.º Deveres dos Colaboradores face aos Clientes 20
Artigo 19.º Igualdade de tratamento dos Clientes 21
Artigo 20.º Reclamações dos Clientes 21
Artigo 21.º Conflitos de interesses com Clientes 21
Artigo 22.º Dádivas, Recompensas ou Outros Benefícios 22
SECÇÃO II RELACIONAMENTO COM E ENTRE OS COLABORADORES 23
Artigo 23.º Direitos dos Colaboradores 23
Artigo 24.º Relacionamento entre os Colaboradores 24
Artigo 25.º Dignidade das Pessoas Sujeitas 25

Artigo 26.º Segurança e Saúde 25
Artigo 27.º Igualdade, Não Discriminação e Assédio 25
Artigo 28.º Práticas de Contratação e Formação 26
CAPÍTULO IV INTEGRIDADE INSTITUCIONAL 26
Artigo 29.º Relacionamento com as Autoridades 26
Artigo 30.º Relacionamento com as demais Instituições Financeiras 27
Artigo 31.º Competência Técnica, Qualidade e Eficiência 27
Artigo 32.º Prevenção do Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de destruição em massa 27
Artigo 33.º Investigações e Inquéritos 28
Artigo 34.º Disponibilidade 28
Artigo 35.º Publicidade e *Marketing* 29
Artigo 36.º Sustentabilidade 29
Artigo 37.º Meio Ambiente 29
CAPÍTULO V Incumprimento e Poder Disciplinar 29
Artigo 38.º Âmbito e Competência 29
Artigo 39.º Regime disciplinar 30
CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS 30
Artigo 40.º Divulgação e Acompanhamento 30
Artigo 41.º Dúvidas e Omissões 31
Artigo 42.º Reporte de Irregularidades 31
Artigo 42.º Aprovação, Entrada em Vigor e Revisões 31
Histórico das alterações 32
Propriedades do documento 32
Histórico de alterações 32

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Banco de Comércio e Indústria, S. A. (adiante designado por "BCI" ou Banco) suportado pela sua Visão e Missão se dedica com afinco na prestação de Serviços de excelência, que visam estabelecer relações de confiança alicerçadas por Atitude, Eficiência, Integridade e Rigor, valores que o têm norteado desde a sua fundação. Reforçar o seu posicionamento no mercado bancário de Angola constitui o seu desiderato e a condição para o seu sucesso e o dos seus parceiros.

Internamente, e com o propósito de relevar a sua ética empresarial, os seus colaboradores investem na implementação de instrumentos e procedimentos que aumentam a transparência e controlo sobre a sua actividade, que constitui, hoje, um dos factores chave para assegurar a prosperidade do Banco.

Os seus colaboradores acreditam que, para alcançarem o objectivo estratégico do banco, é essencial serem definidos rigorosos padrões de conduta aplicáveis indistintamente a todos os integrantes, pelo que os ajustamentos dos existentes se impuserem.

A integridade constitui um imperativo ético do Banco, na sua tríplice dimensão: pessoal, relacional e institucional.

Em matéria de integridade pessoal, foram definidos elevados padrões de conduta para todos, relativamente à gestão do negócio e ao comportamento individual. Todos os Colaboradores devem pautar o desempenho quotidiano das funções que lhes são confiadas por elevados padrões de ética e competência.

O ora apresentado Código de Conduta contém os princípios fundamentais que são exigíveis a todos e cada um dos Colaboradores do Banco, relevando que no desempenho das suas tarefas diárias, a sua atitude pelo escrupuloso respeito dos direitos dos *Stakeholders*[1], nomeadamente, Clientes, Accionistas, Investidores, Reguladores, Fornecedores e Comunidades deve ser observado.

Não se trata apenas de actuar em rigoroso cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a actividade bancária e financeira, o respeito pela legalidade deve ser, à partida, um dado adquirido para todos os Colaboradores, um compromisso de respeito dos princípios éticos e deontológicos constantes do Código.

Os Colaboradores do Banco devem assegurar relações de respeito, transparência e confiança com os Clientes, satisfazer as suas legítimas expectativas, direitos e necessidades, assegurar a excelência dos serviços prestados e dos produtos disponibilizados e responder, em tempo útil, aos seus pedidos de informação e reclamações. Em suma, os Colaboradores do Banco devem actuar com elevados padrões de profissionalismo e deontologia e sempre em conformidade com a Lei.

[1]Entende-se por Stakeholders quaisquer pessoas Singulares ou Colectivas que afectam ou são afectadas, directa ou indirectamente, pelas actividades directas ou indirectas do Banco, incluindo, Clientes, Colaboradores, Accionistas, investidores, supervisores, fornecedores, Comunidade e Sociedade Civil.

Só desse modo, poderá o Banco assegurar a satisfação plena dos seus *Stakeholders,* a sua fidelização e a consolidação da confiança. Esta confiança permite hoje o Banco orgulhar-se dos seus 32 anos de história, que continuará no futuro a ser fundamental para a sustentabilidade a longo prazo do nosso negócio.

A actualização que agora fazemos do Código de Conduta, decorreu da necessidade de ajustar determinados conteúdos à experiência entretanto adquirida e também de alterações legislativas, designadamente a nova Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras, Código do Governo Societário das Instituições Financeiras e da Lei de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa.

Cada um de nós deve ler e compreender este Código, integrando-o no nosso comportamento do dia-a-dia.

Juntos, podemos alcançar o nosso objectivo de reforçar a confiança que o nome banco inspira aos nossos Clientes, Colaboradores, Accionistas, Investidores, Supervisores, Fornecedores e Comunidades.

Agradecemos o vosso empenho em ajudar-nos a atingir este objectivo.

Pedro Luís da Fonseca

Presidente do Conselho de Administração

NOTA INTRODUTÓRIA

Como Instituição Bancária de referência, o Banco promove o respeito pelos valores que integram a sua cultura de integridade institucional, nomeadamente a honestidade, zelo, integridade e competência.

O presente Código de Conduta define os valores e princípios em que se baseiam os padrões de conduta dos Colaboradores do Banco. Institui, igualmente, um conjunto de instruções práticas para orientar os Colaboradores nas suas tarefas quotidianas, definindo, por exemplo, os procedimentos adequados a garantir a defesa dos interesses dos Clientes e a gerir o relacionamento entre Colaboradores no ambiente de trabalho e ajudando-os a agir de forma correcta e ponderada face aos desafios do dia-a-dia e consolidando, no nosso Banco, uma cultura de competência, eficiência, honestidade, integridade e transparência.

Os valores, princípios e regras deste Código de Conduta permitem avaliar grande parte das questões éticas com que o Banco e seus Colaboradores se podem deparar, mas não, necessariamente, todos os problemas que podem surgir no dia-a-dia. Podem, eventualmente, surgir dúvidas sobre qual deve ser a conduta mais correcta a adoptar em certas situações. Nesses casos, deve-se procurar ajuda de forma sincera e transparente.

Tabela 1 – Enquadramento legal

Âmbito	Título do documento	Nº do Normativo
Interno	N/A	N/A
Externo	Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras	Lei n.º 14/21 de 19 de Maio
	Código do Governo Societário das Instituições Financeiras	Aviso n.º 01/22 de 28 de Janeiro
	Lei de Prevenção de Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa	Lei n.º 05/20 de 27 de Janeiro

CAPÍTULO I
OBJECTO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1.º
Objecto

1. O presente diploma visa regular, do ponto de vista ético e deontológico, a actidade exercida pelos colaboradores do Banco, bem como de todos os agentes que com ele se relacionam, estabelecendo um conjunto de princípio, valores, regras e procedimentos que devem nortear a relação destes no exercício das suas funções.

   O presente Código define elevados padrões de conduta, visando assegurar a consecução dos seguintes objectivos:

   a) Assegurar relações de respeito, transparência e confiança com os *Stakeholders* do Banco, principalmente com os seus Clientes, Colaboradores, Accionistas, Supervisores e Comunidades.

   b) Promover a observância da legislação e regulamentação aplicáveis.

   c) Contribuir para a afirmação de uma imagem Institucional de prestígio.

Artigo 2.º
Âmbito de Aplicação

1. O presente Código de Conduta e Ética Profissional é aplicável a todos os Colaboradores que exerçam qualquer função, independentemente do seu cargo, categoria, antiguidade ou local de actividade. Ficam igualmente abrangidos pelo presente diploma as empresas e os colaboradores destas que no decurso das suas funções se relacionam com o Banco.

2. Os membros dos Órgãos Sociais do Banco ficam sujeitos às disposições deste Código, na parte que lhes seja aplicável.

3. Este Código deve ainda constituir uma referência para o público e fornecedores, prestadores de serviços e parceiros do Banco no seu relacionamento com este, nos termos que sejam em cada caso contratualizados.

Artigo 3.º
Governo da Sociedade

A Administração e Fiscalização do Banco e o exercício de funções de Direcção devem ser desenvolvidas com rigor, zelo e transparência, estimulando a justiça e a criação de condições de diálogo no seio dos Órgãos Sociais e dos corpos directivos, nomeadamente, no que respeita a estratégias, objetivos, análise de risco e avaliação de desempenho e em observância dos padrões de bom governo do Banco.

Artigo 4.º
Disposições Legais e Regulamentares

1. Os Colaboradores do Banco estão obrigados a conhecer e respeitar este código de conduta e as normas internas do Banco, incluindo as Políticas e procedimentos adoptados pelo mesmo, bem como as disposições legais e regulamentares aplicáveis à actividade exercida no Banco.

2. Os Colaboradores devem possuir um conhecimento adequado da legislação bancária e da regulamentação do Banco Nacional de Angola que sejam relevantes para o exercício das suas funções.

3. Os Colaboradores devem assegurar o escrupuloso cumprimento das normas legais e regulamentares, aplicáveis à actividade do Banco, com destaque para os deveres de informação, não podendo ser praticados quaisquer actos violadores das diferentes disposições normativas.

Artigo 5.º
Supervisão do cumprimento

1. Sem prejuízo da responsabilidade de cada um dos Membros dos Órgãos Sociais e dos Colaboradores, a Direcção de Compliance é, por delegação de poderes da Comissão Executiva, o Órgão interno responsável pela supervisão, divulgação, aplicação e actualização do presente Código, devendo ser-lhe dirigidas quaisquer dúvidas de interpretação que possam surgir no seu cumprimento.

2. A Comissão Executiva dota a Direcção de *Compliance* de todos os recursos e ferramentas essenciais destinados a assegurar o cumprimento do constante no número anterior.

3. Todas as Áreas do Banco devem coadjuvar a Direcção de *Compliance* no exercício do dever que lhe foi confiado, em especial, as demais Áreas de Controlo Interno[2], bem como os Quadros Directivos.

---

2 Áreas de Controlo Interno: Direcção de Auditoria Interna, Direcção de Gestão de Risco e Direcção de *Compliance.*

CAPÍTULO II
INTEGRIDADE PESSOAL

Artigo 6.º
Deveres dos Colaboradores

1. A Conduta dos Colaboradores do Banco pauta-se por:

   a) observar e fazer observar rigorosamente as Leis e Regulamentos, em especial, a legislação bancária;

   b) cumprir, pontual e escrupulosamente, os deveres estabelecidos no presente Código e todos aqueles que a Lei ou o contrato lhes imponham;

   c) actuar de forma justa, objectiva e imparcial no tratamento e resolução das questões sob sua responsabilidade;

   d) manter a maior isenção, não se servindo dos seus cargos e do exercício das suas funções para prosseguir objectivos e interesses estranhos ao Banco;

   e) denunciar, na forma legalmente prevista, à Entidade competente os actos ou omissões de que tenham conhecimento e que possam prejudicar os direitos e legítimos interesses do Banco e/ou configurem infracção disciplinar e penal;

   f) prestar um serviço de qualidade, desempenhando as suas tarefas profissionais com competência, diligência, assiduidade, pontualidade e eficácia;

   g) desenvolver um esforço permanente e sistemático de actualização dos seus conhecimentos;

   h) preencher, de forma rigorosa e precisa, os documentos e registos cujo preenchimento lhes caiba;

   i) não prestar declarações falsas nem fornecer informações inexactas;

   j) não alterar nem destruir registos do Banco, salvo se tais actos forem permitidos por lei;

   k) Abster-se de utilizar os meios de comunicação do Banco para fins a ele estranhos;

   l) contribuir, por meio de acções ou sugestões, para o aperfeiçoamento dos Serviços prestados e dos Produtos disponibilizados pelo Banco;

   m) pugnar pelo prestígio e boa reputação Institucional do Banco;

   n) contribuir para o aumento da confiança dos Clientes no Banco;

o) guardar segredo profissional;

p) cumprir imediata, exacta e lealmente as Ordens de Serviço escritas ou verbais dos seus Superiores Hierárquicos;

q) respeitar os seus Superiores Hierárquicos, e demais Colegas, tratando-os em todas as circunstâncias com respeito e urbanidade;

r) desenvolver entre si espírito de equipa, de colaboração e de entreajuda;

s) respeitar o direito à privacidade dos seus Superiores Hierárquicos, dos seus Colegas e dos Clientes;

t) lidar com o público com a maior cortesia, correcção e urbanidade;

u) ter uma boa apresentação e correcta indumentária a ser usada nas instalações do Banco e/ou em representação do mesmo. Apresentar-se de forma sóbria e formal, não se descuidando da sua aparência.

v) Evitar a participação em actividades ilegais e a tomada excessiva de risco;

w) Adoptar junto da comunidade uma conduta integra e ajustada ao perfil e exigência do sector financeiro.

x) Não comunicar publicamente ou em privado sobre questões relativas ao Banco sem estar devidamente autorizado para o efeito.

Artigo 7.º
Critérios de actuação dos Colaboradores

1. No exercício da sua actividade profissional, os Colaboradores do Banco devem, nomeadamente:

a) actuar de acordo com os mais elevados e rigorosos padrões de integridade pessoal e profissional;

b) basear as suas decisões e actos na legislação e regulamentação aplicável e numa cuidada ponderação dos valores, factos e interesses em causa, assente no seu correcto enquadramento legal e técnico e na avaliação do seu impacto actual e potencial;

c) agir com discernimento e bom senso;

d) agir no melhor interesse do Banco;

e) reportar aos seus superiores hierárquicos a ocorrência de qualquer situação que possa afectar a reputação, o prestígio e o desempenho rentável e eficiente do Banco ou os direitos e interesses dos seus Clientes.

Artigo 8.º
Conflitos de interesses

1. O Banco adopta uma Política de Conflitos de Interesses, a qual deve ser conhecida e observada por todos os Colaboradores.

2. Entende-se por interesse pessoal ou privado, qualquer vantagem, ainda que potencial, para o Colaborador, seus familiares ou afins.

3. Existe conflito de interesses sempre que o interesse pessoal ou privado de um Colaborador, em determinada matéria, interfira ou, seja susceptível de interferir, com os deveres de imparcialidade e objectividade a que está obrigado no exercício das suas funções.

4. Os Colaboradores, Mandatários e Prestadores de Serviços não podem intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam directa ou indirectamente interessados, seus cônjuges, companheiros em união de facto, parentes ou afim em 2.º grau, ou sociedades ou outras Pessoas Colectivas que uns ou outros dominem directa ou indirectamente.

5. De modo a prevenir situações de conflitos de interesses, reais ou potenciais, os Colaboradores devem proceder a uma avaliação cuidada de cada situação, procurar aconselhamento especializado no seio do Banco, identificar e reportar prontamente aos seus superiores hierárquicos quaisquer situações que possam consubstanciar conflitos de interesses e que, por essa razão, possam comprometer a observância integral das normas de conduta aplicáveis e dos mais elevados padrões éticos, nomeadamente:

   a) actividades empresariais externas exercidas por Colaboradores susceptíveis de darem origem a conflitos de interesses com o Banco;

   b) oportunidades de negócios identificadas pelos Colaboradores ao serviço do Banco, ou fazendo uso de informações obtidas por causa do exercício das suas funções, susceptíveis de originar um conflito de interesse com o Banco;

   c) transacções comerciais entre o Banco e qualquer Entidade na qual o Colaborador, ou qualquer das pessoas mencionadas no n.º 3 do presente Artigo, tenha um interesse directo ou indirecto;

   d) transacções pessoais dos Colaboradores e seus familiares com o Banco, aos quais os Serviços disponibilizados pelo Banco devem ser prestados nos mesmos termos e condições em que são prestados a outras pessoas na mesma ou análoga situação.

Artigo 9.º
Conflitos de Interesses e Ética Profissional

1. O Banco está obrigado a implementar medidas eficazes transversais a toda a Organização com vista a garantir a identificação, gestão e controlo dos possíveis conflitos de interesses.

2. A integridade, a equidade, a imparcialidade e a primazia dos interesses dos Clientes ocupam um lugar principal entre as normas éticas do Banco. A todos os Colaboradores é requerida uma actuação conforme as normas éticas e garantida a informação, a formação e a orientação apropriada tendo em vista uma actuação eficaz.

Artigo 10.º
Conflito de Interesses potencialmente danosos para os Clientes

1. Com o objectivo de identificar os tipos de conflitos de interesses que podem surgir no decurso da prestação de serviços que resultem em prejuízo dos interesses de um Cliente, o Banco toma em consideração o facto de uma Entidade relevante, ou uma pessoa directa ou indirectamente controlada pelo Banco, estiver abrangida por uma das seguintes situações:

    a) o Banco ou essa Pessoa está em posição de obter um ganho financeiro ou evitar uma perda igualmente financeira às expensas do Cliente;
    b) o Banco ou essa Pessoa tem um interesse no resultado do serviço prestado ao Cliente ou na transacção efectuada pelo Cliente, diferente do interesse manifestado pelo Cliente no resultado pretendido;

    c) o Banco ou essa pessoa tem um incentivo financeiro ou de outra natureza, para favorecimento de um Cliente ou Grupo de Clientes diferente em detrimento dos interesses do Cliente;

    d) o Banco ou essa Pessoa desenvolve a mesma actividade económica do Cliente;

    e) o Banco ou essa Pessoa recebe ou receberá de outrem, que não do Cliente, um benefício em relação ao serviço prestado ao Cliente, sob a forma de dinheiro, bens ou serviços, que não o relativo às comissões ou remunerações normais acordadas com o Cliente para a prestação do serviço contratado.

2. Podem ocorrer Conflitos de Interesses entre o Banco e um Cliente, uma Pessoa Relevante e um Cliente, dois ou mais Clientes do Banco ou o Banco como distribuidor e um Cliente.

3. Os membros dos Órgãos de Administração e do Conselho Fiscal, devem enviar, anualmente um Relatório escrito com a descrição dos nomes, moradas e outras referências de todas as Empresas onde tenham interesses e ligações familiares, e igualmente informar por escrito ao Órgão de Administração do Banco os interesses ou as relações significativas com Pessoas Singulares ou Colectivas que estabeleçam ou proponham estabelecer contratos relevantes com o Banco, assim que

tenham conhecimento do referido contrato ou proposta contratual. Se o Órgão Social decidir sobre alguma matéria referida acima, o Membro com ligação aos interesses em causa está impedido de votar e de participar na discussão respectiva.

4. O conceito de Pessoa Relevante abrangerá os seguintes grupos de pessoas ou entidades:

   a) membros do Conselho de Administração ou Fiscal de qualquer das Entidades bancárias envolvidas;

   b) responsáveis, quadros Directivos e quaisquer outros Colaboradores do Banco;

   c) qualquer Pessoa que preste serviços ao Banco e que, trabalhando sob seu controlo e responsabilidade assegure a prestação de serviços incluídos na actividade do Banco;

   d) qualquer Pessoa envolvida na prestação de serviços ao Banco em regime de subcontratação.

Artigo 11.º
Identificação e Gestão de Conflitos de Interesses

1. Se uma situação de Conflito de Interesse ocorrer, deve ser pronta e adequadamente resolvida. Como procedimentos básicos mínimos para evitar e resolver potenciais situações de conflitos de interesses, o Banco assegura que:

   a) existam procedimentos em curso para controlar o fluxo de informação, onde, caso os mesmos não existissem e ocorresse uma situação de Conflitos de Interesses com um Cliente, este sairia prejudicado;

   b) o sistema de supervisão em vigor garante que a gestão das situações de Conflitos de Interesses é feita por estruturas diferentes das que geraram a situação de conflito (Princípio da Segregação de Funções);

   c) estão postos em prática controlos adequados para identificar e gerir as situações de Conflitos de Interesses provocadas por Pessoas Relevantes dentro ou fora do Banco, de uma forma directa ou indirecta;

   d) toda a informação relevante é guardada em conformidade com as Normas em vigor, em ambiente de segurança de forma a permitir identificar e gerir possíveis Conflitos de Interesses;

   e) quando uma situação de Conflitos de Interesses, foi ou puder vir a ser identificada, existem procedimentos em vigor que garantem que todas as Unidades Orgânicas necessárias para resolver ou evitar a situação em causa são chamadas a pronunciar-se a todos e vários níveis da Organização;

f) são mantidos arquivos de toda a documentação referente a todos os serviços e actividades do Banco onde uma situação de Conflitos de Interesses foi assinalada pela Direcçao de Auditoria Interna ou pela Direcção de *Compliance*;

g) quando aplicável, poderá ser solicitado a uma Pessoa Relevante que se abstenha de participar activa e passivamente em determinadas transacções e na gestão de determinada situação de conflitos de interesses, tendo a obrigação de todos os membros do Órgão de Administração revelarem tempestivamente qualquer assunto que possa originar ou tenha originado conflitos de interesses, abstendo-se de participar nos processos de tomada de decisão associados;

h) quando aplicável, as Pessoas Relevantes ficam sujeitas às regras de comunicação sobre transacções e sobre instrumentos financeiros que efectuem;

i) existem procedimentos de revisão periódica sobre os Sistemas e Controlos instalados e em curso no Banco.

2. O Banco respeita o Princípio da Confidencialidade sobre toda a informação que obtém sobre os seus Clientes e opera uma política restrita de acesso à mesma em função da necessidade de acesso (“*need to know”),* cumprindo com toda a legislação em vigor em matéria de manuseamento da informação obtida. O acesso à informação confidencial está limitado e obedece a requisitos que justifiquem o acesso a tal informação, em concordância com a defesa dos legítimos interesses dos Clientes ou do Banco.

3. O Banco estrutura o seu negócio de forma a gerir os Conflitos de Interesses através da criação e manutenção de barreiras (“*chinese walls”)* que existem entre as diferentes Áreas do Banco, restringindo assim os fluxos de informação que potencialmente circulariam entre elas.

4. Os Colaboradores estão obrigados a cumprir os procedimentos das *Chinese Walls* (barreiras éticas à passagem de informação) implementados ou a implementar pelas diferentes Áreas de Negócio do Banco, com o objectivo de segregar as Pessoas Sujeitas envolvidas em transacções com acesso a informação privilegiada sobre Clientes ou operações de outras que não têm, nem têm necessidade de ter, acesso a essa informação.

5. A Estrutura Orgânica do Banco procura garantir, tanto quanto possível, a afectação dos Colaboradores em exclusividade a cada actividade, sem interferência em qualquer outra susceptível de conflito.

6. Nas diferentes Áreas do Banco é observada a completa separação física e funcional entre as actividades de negócio e os respectivos serviços operacionais e de controlo.

7. Na gestão de uma situação onde conflitos de interesses possam ocorrer, poderá ser adequado utilizar medidas de gestão adicionais, que numa situação normal não seriam necessárias, de forma a gerir o potencial conflito, tais como:

a) implementação de uma barreira específica sobre determinado tipo pré-definido de transacções ou quaisquer outros métodos de segregação de informação adicional, subsequentes à tomada de conhecimento de todos os factos disponíveis e necessários para a gestão da situação;
b) escalar o assunto para a gestão de topo que tenha a responsabilidade pela estratégia do Banco, com a avaliação das situações onde estejam, obrigatoriamente, referidos os riscos relacionais e reputacionais que possam surgir;
c) recusar-se a tomar posição na matéria em causa, evitando assim, que se gere uma situação de Conflito de Interesses.

Artigo 12.º
Sigilo Profissional

1. Os Membros dos Órgãos Sociais, Colaboradores e Mandatários, Contratados e Subcontratado, bem como outras pessoas que, a título permanente ou ocasional, lhes prestem serviço directamente ou através de outrem devem guardar sigilo sobre a identidade dos Clientes do Banco, não podendo revelar, nem utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes ao funcionamento ou às relações do Banco com os seus Clientes, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções.

2. Estão, nomeadamente, abrangidos pelo dever de Segredo Profissional a que se refere o presente Artigo:

   a) todas as informações relativas a Clientes, nomeadamente os seus nomes, filiação, situação familiar, estado de saúde, domicílio, património, Contas de que são titulares e condições da respectiva movimentação, operações e transacções em que tenham intervindo;

   b) qualquer palavra-chave e todos os outros meios especiais de acesso atribuídos ao Colaborador para lhe permitir o acesso a ficheiros ou bases de dados do Banco, devem:

      i. manter sempre a confidencialidade da palavra-chave e de todos os outros meios especiais de acesso;

      ii. restituir ao Banco a palavra-chave e todos os outros meios especiais de acesso que lhe tenham sido atribuídos, quando cesse o exercício das funções que estiveram na origem da sua atribuição.

3. É especialmente censurável, em termos disciplinares, o comportamento do Colaborador que:

   a) divulgue, ou permita a outrem que divulgue, informações confidenciais com a intenção de obter para si ou para terceiros benefícios ou vantagens patrimoniais;

   b) não proteja a confidencialidade da informação sobre Clientes, Colaboradores e Fornecedores;

   c) divulgue a informação confidencial a pessoas que não estejam autorizadas a recebê-la ou que não tenham necessidade de ter conhecimento da mesma;

d) discuta assuntos delicados e informação confidencial em locais públicos;

e) não adopte os cuidados necessários quando utilize telemóveis ou telefones com sistemas de mãos-livres;

f) revele ou discuta informação confidencial em áreas de trabalho abertas;

4. O dever de Segredo Profissional a que se refere o presente Artigo, recai sobre todos os Colaboradores mesmo que tenham cessado o exercício das suas funções.

5. A Lei, a autoridade legítima ou o interesse da justiça podem determinar a cessação do dever de Segredo Profissional.

Artigo 13.º
Protecção dos Activos do Banco

1. Os Colaboradores do Banco estão obrigados a proteger, em especial, os activos que lhes são confiados e auxiliar a proteger os activos do Banco em geral.

2. Com o objectivo do cumprimento do disposto no número anterior, os Colaboradores devem conhecer e compreender as Directivas de segurança do Banco, estar atentos e comunicar qualquer perda ou risco de perda de bens do Banco à Direcção, logo que tenham conhecimento ou suspeita dos mesmos.

3. A expressão activos do Banco compreende, ainda que não só: activos corpóreos, informação confidencial e propriedade intelectual.

4. Os Colaboradores devem usar de forma criteriosa e exclusivamente no âmbito da actividade do negócio do Banco, os bens e serviços a estas pertencentes, que este lhes tenha facultado ou colocado sob seu controlo, estejam na sua posse ou lhes sejam acessíveis em razão das suas funções, incluindo equipamentos, numerário, títulos, planos de negócio, informação sobre Clientes, Colaboradores e Fornecedores, propriedade intelectual, propriedade física, acesso à internet e correio electrónico.

5. Os Colaboradores devem zelar pela boa conservação dos bens e serviços mencionados no número anterior, não podendo fazer uso ou permitir que outra pessoa faça uso para fins alheios àqueles a que se destinem.

6. Estão designadamente incluídas na proibição de que trata o n.º 5:

a) os prédios rústicos e urbanos;

b) os veículos, máquinas e equipamentos;

c) os telefones, telemóveis;

d) as fotocopiadoras;

e) os computadores e programas informáticos;

f) os códigos de segurança;

g) internet e correio electrónico;

h) os selos e serviços postais;

i) os impressos, papel de carta, envelopes e quaisquer outros bens ou equipamentos de escritório ou do economato.

7. A proibição de uso indevido de computadores e de programas informáticos, a que se refere a alínea e) do n.º 6, abrange nomeadamente:

a) a proibição de acesso à informação e ou a sistemas informáticos em violação dos procedimentos estabelecidos de acesso e segurança;

b) a proibição de acesso ilegal ou não autorizado à informação e ou a sistemas informáticos;

c) a proibição de distribuição não autorizada de informação, designadamente por correio electrónico;

d) a proibição de instalação e ou de transferência não autorizadas de material e ou de programas informáticos.

8. Os Colaboradores que conduzam veículos do Banco devem:

a) possuir a correspondente carta de condução;

b) ter sido devidamente autorizados a conduzir os referidos veículos por quem tenha legitimidade para conceder essa autorização;

c) abster-se de transportar passageiros não autorizados;

d) abster-se de conduzir sob a influência do álcool ou de substâncias estupefacientes ou psicotrópicas;

e) abster-se de utilizar os referidos veículos para transporte de outros Colaboradores de ou para as suas residências pessoais, salvo autorização da pessoa mencionada na alínea b);

f) comunicar aos seus superiores hierárquicos quaisquer ocorrências relevantes, como, por exemplo, acidentes ou autuações, e observar, nessas situações, os procedimentos previstos na Lei.

9. Os Colaboradores devem abster-se de utilizar o nome, logótipo e/ou as marcas registadas do Banco, bem como as suas relações profissionais, para benefício pessoal ou para a prossecução de qualquer actividade não relacionada com o exercício das suas funções.

10. No exercício das suas funções, devem os Colaboradores adoptar as medidas necessárias para limitar os custos do Banco, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

11. A apropriação indevida, a má utilização, o uso negligente ou em excesso dos bens do Banco, constitui violação dos deveres dos Colaboradores para com o Banco.

Artigo 14.º
Comunicações Electrónicas

1. Os Colaboradores não podem utilizar os equipamentos e serviços do Banco, nomeadamente acesso à internet e correio electrónico, telefones/ telemóveis, e outros dispositivos electrónicos de comunicação, de forma potencialmente prejudicial para o Banco.

2. Os Colaboradores devem abster-se de utilizar os equipamentos e serviços do Banco para realizar comunicações pessoais.

3. O Banco pode monitorizar a utilização dos seus equipamentos e serviços, em qualquer momento, não devendo os Colaboradores criar qualquer expectativa de privacidade pessoal nessa utilização.

4. A violação das regras sobre comunicações electrónicas constitui infracção disciplinar.

Artigo 15.º
Utilização de Redes Sociais

1. Respeitar, cumprir e reflectir os princípios, valores e regras de conduta consignados no presente Código de Conduta na utilização das redes sociais e nos media.

2. Não publicar informação sobre o Banco que tenha natureza confidencial ou que seja do foro interno, restringindo-se a informação que seja do foro público e sempre ponderando as implicações que podem decorrer da publicação de conteúdos relativos ao Banco.

3. Zelar pela imagem do Banco, não publicando conteúdos que possam ser considerados ilícitos, ofensivos, difamatórios ou ameaçadores ou dos quais possam resultar prejuízos para a imagem e reputação do Banco.

4. A utilização das redes sociais durante o horário de trabalho é proibida, pois, poderá interferir com as funções profissionais.

5. Não fazer comentários do foro profissional nas redes sociais, especialmente comentários negativos ou outros que coloquem em causa a boa imagem do Banco e ou de outras Instituições.

6. Não publicar imagens nas suas redes sociais que sejam pouco dignas da sua imagem que está conotada a imagem do Banco.

7. Abster-se de fazer *like* a mensagens ou vídeos comprometedores e eticamente pouco correctos e ou culturalmente discriminatórios.

8. Zelar pelas suas contas das redes sociais, por forma a não tornar propenso o uso das mesmas por pessoas indevidas, podendo comprometer a sua imagem.

9. Cuidar dos conteúdos das suas mensagens por forma a mitigar erros ortográficos, linguagem popular e expressões impróprias.

Artigo 16.º
Vídeo de Vigilância

Para garantir a segurança dos seus Clientes e Colaboradores, o Banco reserva-se ao direito de utilizar, nas suas instalações, meios de vídeo vigilância, nomeadamente, equipamentos de CCTV (*closed-circuit television*).

Artigo 17.º
Conservação dos Registos

1. Os Colaboradores devem conservar os registos do Banco, incluindo, nomeadamente, dados, informações, documentos e mensagens de correio electrónico, de forma completa e rigorosa.

2. Garantir que os arquivos de documentação e os restantes suportes da informação que lhes tenha sido prestada no exercício das suas funções se encontrem devidamente organizados e sistematizados de acordo com as regras internas, garantindo eficazmente a sua boa identificação e manuseamento, em termos suscetíveis de permitir o inteiro cumprimento dos deveres de cooperação e prestação de informação constantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

3. Na elaboração e conservação dos registos, devem os Colaboradores usar conteúdo e linguagem conforme aos padrões vigentes na actividade bancária e que reflictam, de forma exacta e pormenorizada, todas as transacções em que tenham participado ao serviço do Banco.

4. É proibida a alteração e a destruição de quaisquer registos do Banco, excepto se autorizada pela pessoa com legitimidade para o efeito.

5. Respeitar as regras internas em matéria de segurança e privacidade assim como de acessos e passwords no âmbito do Banco.

6. Manutenção dos registos por um período no mínimo de 10 anos.

CAPÍTULO III
INTEGRIDADE RELACIONAL

SECÇÃO I
RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Artigo 18.º
Deveres dos Colaboradores face aos Clientes

1. Para efeito da presente secção, o termo "Clientes" abrange os Depositantes, os Investidores e os Clientes em geral.

2. No seu relacionamento com os Clientes, devem os Colaboradores:

   a) agir, em todos os momentos, com diligência e de acordo com os mais elevados e rigorosos padrões de ética e de integridade;

   b) prestar informação transparente e clara sobre os Produtos e Serviços financeiros e bancários oferecidos pelo Banco;

   c) dar uma resposta rigorosa, completa e tempestiva às solicitações por eles apresentadas;

   d) respeitar, de forma conscienciosa, os interesses que lhes sejam confiados, observando os princípios da repartição de riscos e da segurança das aplicações;

   e) executar as instruções recebidas e, em geral, os Serviços por estes solicitados, com respeito absoluto pelos seus interesses, e de acordo com a sua vontade expressa;

   f) executar, de forma correcta e atempada, os lançamentos em Contas;

   g) abster-se de obter quaisquer vantagens sobre quaisquer Produtos e Serviços financeiros e bancários oferecidos pelo Banco, através da manipulação de informação confidencial, adulteração ou omissão de factos relevantes ou de outros comportamentos ou práticas desleais;

   h) preencher, de forma precisa, os documentos de suporte de quaisquer operações e transacções, incluindo os seus descritivos;

   i) disponibilizar Produtos e Serviços bancários e financeiros de qualidade e adequados às suas necessidades financeiras;

   j) assegurar que, na sua relação com o Banco, cumpram as obrigações que a legislação que regula a actividade bancária e financeira lhes imponha;

k) verificar a veracidade das informações prestadas sobre a sua identidade e situação económica, de modo a garantir a segurança jurídica e económica das transacções e operações bancárias e financeiras e a avaliação correcta, fundamentada e documentada do seu perfil financeiro.

3. Os Colaboradores devem prestar a informações precisas e transparentes, bem como garantir-lhes o acesso prévio às condições de realização das transacções, operações em que intervenham, aos documentos a elas relativos, tais como extractos de Conta, notas de lançamento e bordereaux bancários.

4. Subsistindo dúvidas quanto à sua vontade, devem os Colaboradores tomar as medidas que, no caso concreto, se revelem adequadas ao completo esclarecimento das mesmas.

Artigo 19.º
Igualdade de tratamento dos Clientes

1. Os Colaboradores devem assegurar a igualdade de tratamento em todas as situações em que não exista motivo de ordem legal para proceder de forma distinta.

2. O disposto no número anterior não impede a prática de condições diferenciadas, tanto na realização de operações activas como na prestação de serviços, tendo em conta o risco das operações e a sua rentabilidade.

Artigo 20.º
Reclamações dos Clientes

1. Os Colaboradores devem dar, de forma tempestiva, o tratamento devido às reclamações apresentadas, procedendo à análise e decisão das que sejam da sua competência e reportando às Áreas competentes do Banco nos restantes casos.

2. As reclamações devem ser reportadas ao Departamento de Gestão de Reclamações, cabendo a este reportar à Comissão Executiva a propostas de as medidas que entenda por convenientes para resolução.

   - E-mail de reclamações: provedoriadocliente@bci.ao

Artigo 21.º
Conflitos de interesses com Clientes

1. Considera-se que existe ou é susceptível de vir a existir um Conflito de Interesses com Clientes sempre que o Banco, titulares dos seus Órgãos Sociais ou Colaboradores:

   a) tenham um interesse contrário ao do Cliente nos resultados dos Produtos, Serviços, Operações ou Transacções que lhe sejam disponibilizados pelo Banco;

b) desenvolvam a mesma actividade do Cliente;

c) recebam ou venham a receber, de um Cliente ou de um Terceiro, qualquer benefício como contrapartida para privilegiar os interesses de um outro Cliente ou desse terceiro;

d) utilizem indevidamente informação relativa a um Cliente ou a Operações ou Transacções por este realizadas, sem o seu consentimento prévio, excepto nos casos em que tal utilização seja imposta por Lei ou por autoridade competente para o efeito.

2. As situações previstas no número anterior apenas são susceptíveis de configurar conflito de interesses com Clientes quando estes sejam titulares de interesses qualificados como legítimos pela legislação aplicável.

a) O Banco, os membros dos seus Órgãos Sociais e Colaboradores devem adoptar procedimentos internos e mecanismos de controlo que evitem ou reduzem ao mínimo possível a possibilidade de ocorrência de Conflitos de Interesses com Clientes.

3. Se, não obstante o disposto no n.º 3, ocorrer uma situação de Conflito de Interesses com Clientes, o Banco, os Titulares dos seus Órgãos Sociais e Colaboradores devem resolver tal conflito de forma imparcial, objectiva, equitativa e transparente.

4. Sempre que tenham conhecimento da possibilidade de ocorrência de uma situação de Conflito de Interesses com Clientes, devem os Colaboradores reportar tal facto ao respectivo superior hierárquico, o qual, sempre que a complexidade do conflito ou a importância dos interesses o justificar, deve pedir o parecer da Direcção de Auditoria Interna e Direcção de Compliance.

Artigo 22.º
Dádivas, Recompensas ou Outros Benefícios

1. Os Colaboradores do Banco não podem receber, aceitar ou solicitar quaisquer vantagens de Pessoas com as quais travem conhecimento e/ou estejam em contacto directo, por força e no exercício da sua actividade profissional.

2. São incluídos na proibição estabelecida no número anterior todos os móveis, imóveis e serviços que, pela sua natureza e valor, possam, de algum modo, afectar ou vir a afectar a integridade e a postura de exemplar isenção do Colaborador no desempenho das suas funções, nomeadamente:

a) numerário, em moeda nacional ou estrangeira, independentemente do valor;

b) imóveis ou quaisquer trabalhos de reparação, manutenção ou beneficiação destes;

c) viaturas, embarcações e outros meios de transporte;

d) mobiliários, eletrodomésticos e demais apetrechos do lar;

e) abastecimento regular ou intermitente de bens alimentares;

f) bilhetes de passagem;

g) férias pagas;

h) as ofertas que, pela sua natureza e valor pecuniário, sejam susceptíveis de comprometer o exercício das suas funções com a lisura requerida e sejam lesivas à boa imagem do Banco.

1. É permitido, ao Colaborador, o recebimento de ofertas nas seguintes situações:

   a) bens que, pela sua natureza, possam ser partilhados pela Direcção em causa, para benefício de todos, com o conhecimento do respectivo Superior Hierárquico;

   b) objectos de propaganda que não sejam lesivos à boa imagem do Banco, presentes por ocasião de datas festivas, nomeadamente, aniversário, casamento, Natal e Ano Novo, desde que adequados, no seu valor e natureza, à respectiva data.

2. Em circunstância alguma, os presentes ou as ofertas referidas no número anterior devem abranger as ofertas previstas no nº 2 do presente Artigo. Os Colaboradores deverão sempre reportar à Direcçao de Auditoria Interna sobre recebimento de ofertas que suspeitem ter sido devido a uma vontade de afectar a sua imparcialidade.

3. Em caso de dúvida quanto à possibilidade de aceitação de presentes não monetários, as Pessoas Sujeitas devem consultar o respectivo Superior Hierárquico, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do Banco.

4. Reportar quaisquer ofertas ao seu Superior Hierárquico e à Direção de Compliance do Banco.

SECÇÃO II
RELACIONAMENTO COM E ENTRE OS COLABORADORES

Artigo 23.º
Direitos dos Colaboradores

1. Os Colaboradores têm direito:

   a) ao respeito pela sua dignidade pessoal e profissional;

   b) ao respeito pela reserva da intimidade da sua esfera privada;

   c) a exercer as funções para as quais tenham sido contratados, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável;

   d) a receber pontualmente a remuneração a que tenham direito;

e) a progredir na Carreira em função do preenchimento dos requisitos e dos resultados obtidos na execução do seu trabalho;

f) a participar nos cursos de formação profissional e de elevação da sua qualificação;

g) a serem avaliados periodicamente pelo seu desempenho;

h) é proibida qualquer prática de discriminação e assédio aos Colaboradores;

i) são proibidas quaisquer intromissões na esfera íntima da vida privada dos Colaboradores, nomeadamente no que diz respeito à sua situação familiar, estado de saúde, orientação sexual, religião, convicções políticas, ideológicas ou filosóficas;

j) o Banco procura criar todas as condições para garantir aos seus Colaboradores um ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo, devendo estes, para tal efeito, observar as regras vigentes sobre higiene e segurança no trabalho.

Artigo 24.º
Relacionamento entre os Colaboradores

1. Os Colaboradores devem manter entre si um relacionamento correcto e cordial de modo a promover a criação e manutenção, no Banco, de um espírito forte de equipa e de um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

2. Para efeito do disposto no número anterior, cada Colaborador deve:

   a) pautar o exercício quotidiano das suas funções pelos valores da lealdade, confiança, cortesia, respeito e procura de resultados;

   b) cumprir imediata, exacta e lealmente as Ordens de Serviço escritas ou verbais dos seus Superiores Hierárquicos;

   c) respeitar os seus Superiores Hierárquicos e demais Colegas, tratando-os em todas as circunstâncias com respeito e urbanidade;

   d) desenvolver entre si espírito de equipa, de colaboração e de entreajuda.

3. O conceito de lealdade implica não só o adequado desempenho pelos Colaboradores das tarefas que lhes são atribuídas pelos seus Superiores Hierárquicos e o cumprimento das instruções destes últimos, mas também a transparência e a abertura no trato pessoal com estes e demais Colegas.

4. Não é aceitável o uso do cargo ou função para solicitar favores ou serviços pessoais a subordinados.

Artigo 25.º
Dignidade das Pessoas Sujeitas

1. No Banco, a dignidade dos seus Colaboradores é imperiosamente respeitada e um valor inalienável. As práticas de recursos humanos reconhecem, valorizam e promovem o respeito pelos direitos humanos e baseiam-se, nomeadamente, nos seguintes princípios:

   a) respeito pela dignidade da Pessoa Humana e, por conseguinte, das Pessoas Sujeitas;

   b) segurança e higiene das Pessoas Sujeitas no e do local de trabalho, respectivamente;

   c) não tolerância de quaisquer práticas de discriminação e de assédio.

2. As qualidades intrínsecas e distintivas de cada Pessoa Sujeita são merecedoras de respeito e consideração por parte do Banco. Implicando, neste sentido, o rigoroso respeito por um conjunto de direitos e deveres fundamentais.

Artigo 26.º
Segurança e Saúde

1. O reconhecimento e o respeito pelos princípios da Segurança e Saúde dos Colaboradores no local de trabalho traduzem-se no desenvolvimento de um esforço contínuo com o objectivo de proporcionar um ambiente de trabalho seguro, saudável, limpo e produtivo. Aqueles devem ser acompanhados pela preocupação contínua dos Colaboradores em observarem as regras vigentes sobre segurança e saúde no trabalho.

2. Para garantir a Segurança dos Colaboradores e Clientes, o Banco reserva-se ao direito de utilizar meios de vigilância à distância suportados por equipamento tecnológico nas suas instalações com plena observância das regras vigentes sobre estes temas.

Artigo 27.º
Igualdade, Não Discriminação e Assédio

1. A discriminação com base no sexo, na orientação sexual, na raça, na idade, na incapacidade, no estado civil, na ascendência, no estado socioeconómico, nas convicções políticas ou ideológicas e na filiação sindical ou partidária de uma Pessoa Sujeita, assim como o assédio, é totalmente proibida.

2. Se, em alguma circunstância, o Colaborador sentir que está a ser vítima de discriminação ou de assédio, ou se testemunhar ou receber uma queixa relacionada com este tipo de comportamento, deverá comunicar de forma escrita e fundamentada tal facto ao seu Superior Hierárquico e, simultaneamente, à Responsável da Direcção de Pessoas e Cultura (DPC).

3. Sendo o presumível prevaricador o Superior Hierárquico, a comunicação será feita imediatamente ao Superior Hierárquico deste e a Direcção de Pessoas e Cultura.

Artigo 28.º
Práticas de Contratação e Formação

1. O Banco adopta práticas de contratação dos seus Colaboradores baseadas no valor ético essencial da integridade e nos princípios da igualdade e da não discriminação.

2. Nos termos da legislação aplicável, o Banco pode solicitar a quaisquer candidatos que comprovem, através dos meios adequados para o efeito, as informações curriculares e profissionais disponibilizadas, nomeadamente habilitações literárias e percurso profissional.

3. O Banco promove a formação permanente dos seus Colaboradores, visando atingir os seguintes objectivos:
   a) assegurar a integração eficiente e harmoniosa no Banco de novos Colaboradores;

   b) assegurar a formação técnica específica de cada Colaborador, centrada na natureza das funções que exerce;

   c) assegurar a formação e desenvolvimento dos Colaboradores que revelem potencialidades de desenvolvimento na carreira;

   d) assegurar a formação para o incremento da qualidade dos serviços prestados aos Clientes.

4. Os Colaboradores devem participar, de forma assídua e empenhada, nos cursos de formação profissional e de elevação da sua qualificação, desenvolvendo um esforço contínuo de aperfeiçoamento e actualização dos seus conhecimentos que lhes permitam melhorar a sua produtividade e capacidade profissional.

5. O Banco reconhece o mérito de cada Colaborador e propicia a todos toda a igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissionais existentes, segundo as características, competências e contribuições de cada Colaborador, sendo proibida qualquer decisão que afecte a carreira profissional de qualquer Colaborador baseada apenas em relacionamento pessoal.

CAPÍTULO IV
INTEGRIDADE INSTITUCIONAL

Artigo 29.º
Relacionamento com as Autoridades

1. Os Colaboradores devem proceder com diligência nas relações com as autoridades de supervisão, com a Administração Fiscal e com as Autoridades Administrativas e Judiciais, solicitando aos seus Superiores Hierárquicos o esclarecimento de dúvidas, que, eventualmente, lhes surjam.

2. Na realização de operações e na prestação de serviços susceptíveis de produzirem efeitos fiscais, os Colaboradores respeitam escrupulosamente o disposto na Lei e Regulamentos, evitando associar o Banco a situações que sejam susceptíveis de configurar infracções de natureza fiscal.

3. Os Colaboradores devem comportar-se com integridade, abstendo-se de participar em operações sobre instrumentos financeiros ou de praticar outros actos susceptíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do Banco na relação com a Comissão de Mercado de Capitais (CMC).

4. É interdita aos Colaboradores a divulgação de informações inexactas, falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados cambial, monetário, de títulos ou de produtos derivados.

Artigo 30.º
Relacionamento com as demais Instituições Financeiras

1. No exercício da sua actividade e nas relações com as demais Instituições Financeiras, Bancárias e não Bancárias, o Banco rege-se pela observância estrita do princípio da concorrência leal, tratando-as com o respeito que lhes é devido.

2. Os Colaboradores devem abster-se de fazer quaisquer comentários que possam afectar a honra e a credibilidade comercial dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de rumores sobre eles.

3. São proibidas quaisquer práticas que infrinjam o direito da concorrência pelo que os Colaboradores do Banco não podem prosseguir ou participar em nenhuma actividade que possa configurar prática restritiva da concorrência à luz da legislação em vigor, tais como acordos, práticas concertadas (designadamente trocas de informação comercial sensível sobre preços praticados, volumes de negócio

4. ou quotas de mercado, ou ainda informação estratégica sensível) e decisões de associações de Empresas, ou abusos de posição dominante ou dependência económica.

Artigo 31.º
Competência Técnica, Qualidade e Eficiência

O Banco, enquanto Instituição Bancária sujeita à supervisão do Banco Nacional de Angola, procura assegurar, no exercício da sua actividade, elevados níveis de qualidade e eficiência dos Serviços prestados e dos Produtos disponibilizados aos seus Clientes, recorrendo a meios humanos, materiais e técnicos adequados e assegurando rigorosos níveis de competência técnica e dedicação.

Artigo 32.º
Prevenção do Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de destruição em massa

1. O Branqueamento de Capitais é o processo pelo qual se transformam rendimentos ilegais de modo que esses fundos aparentem ser legítimos.

2. Os Colaboradores devem colaborar com as autoridades e comunicar, nos termos legais, as situações que se tenham razões suficientes para suspeitar que os fundos ou outros bens, independentemente do montante ou valor envolvido, provêm de actividades criminosas ou estão relacionadas com o Financiamento ao Terrorismo.

3. Impende, assim, sobre todos os Colaboradores, o cumprimento rigoroso do dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio levadas a cabo pelos Clientes, o de conservação dos documentos, e o de comunicação tempestiva, das operações potencialmente suspeitas de configurar Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo ou proliferação de armas de destruição em massa.

4. O Banco rejeita activamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus Colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de actos susceptíveis de associação a este fenómeno.

5. A actividade do Banco está sujeita a rigorosos mecanismos de Controlo Interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.

6. Todo o Colaborador deve comunicar, directa e imediatamente, à Direcção de *Compliance* toda acção ou omissão que, no seu entender, configura a prática do crime de Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de destruição em massa.

Artigo 33.º
Investigações e Inquéritos

1. Os Colaboradores devem cooperar no âmbito de qualquer investigação ou inquérito interno ou externo, que hajam sido devidamente autorizados.

2. É proibida a retenção, adulteração, manipulação ou omissão de dados e informações relevantes, assim como a prestação de falsas declarações a quaisquer entidades, nomeadamente autoridades públicas, supervisores e auditores internos e externos.

Artigo 34.º
Disponibilidade

1. No período normal de funcionamento que estiver fixado para qualquer Unidade Orgânica do Banco, nenhuma função poderá ficar inacessível, inactiva ou com capacidade de resposta afectada.

2. Cada Titular de um posto de trabalho é, pessoalmente, responsável por assegurar a normal capacidade de resposta da respectiva função durante as suas ausências ou impedimentos, ainda que temporários, mobilizando para o efeito, as normas apropriadas de substituição.

3. Qualquer restrição ao pleno cumprimento do previsto nos números anteriores deve ser reportada superiormente para que possa ser adequadamente gerida.

4. Os Colaboradores não podem exercer actividades exteriores ao Banco remuneradas ou que sejam incompatíveis com a sua actividade nomeadamente por:

   a) comprometerem o rigoroso cumprimento do respectivo horário de trabalho;

   b) estarem, directa ou indirectamente relacionadas com a venda de Produtos e a prestação de Serviços comercializados pelo Banco;

c) envolverem, directa ou indirectamente uma relação comercial com o Banco, nomeadamente a elaboração de estudos e pareceres ou o apoio técnico relacionado com operações que estejam associadas a negócios com qualquer Parte Relacionada.

5. O exercício de qualquer outra função e/ou actividade remunerada, salvo a investigação científica e docência, exercida pelos Colaboradores do Banco de ser analisada e aprovada, previamente, pela Comissão Executiva do Conselho de Administração.

Artigo 35.º
Publicidade e *Marketing*

1. As acções de Publicidade e de *Marketing* levadas a cabo, com vista a promover o Banco, a sua actividade, Produtos e/ou Serviços, devem ser autorizadas, elaboradas e veiculadas com respeito por todas as regras legalmente estabelecidas em vigor.

2. Salvaguardar os interesses dos Clientes actuais ou potenciais nas ações de promoção e publicidade, assegurando que tais acções são desenvolvidas seguindo os princípios da licitude, veracidade, objectividade, clareza e oportunidade.

Artigo 36.º
Sustentabilidade

Os Membros dos Órgãos de Administração devem procurar sempre assegurar o desenvolvimento sustentado do Banco, de acordo com as boas práticas em matéria de Environmental Social Governance (ESG), definindo as linhas orientadoras extensivas a todos os Colaboradores para adopção de critérios de sustentabilidade na concepção dos Produtos financeiros que promove junto dos seus Clientes.

Artigo 37.º
Meio Ambiente

O Banco tem o compromisso de respeito e a preservação do meio ambiente, devendo sempre procurar a optimização dos recursos disponíveis, minimizando os impactos ambientais decorrentes das suas actividades diárias.

CAPÍTULO V
Incumprimento e Poder Disciplinar

Artigo 38.º
Âmbito e Competência

1. A violação, pelos Colaboradores do Banco, às regras que integram este Código, constitui infracção disciplinar e fica sujeita ao regime previsto no presente Capítulo, sem prejuízo da aplicação de disposições legais de carácter laboral, civil e criminal.

2. Compete ao Órgão de Administração do Banco o exercício do poder disciplinar relativamente a situações de infracção, pelos Colaboradores, do disposto no Código de Ética e Conduta Profissional.

Artigo 39.º
Regime disciplinar

1. A infracção dos deveres previstos neste Código de Ética e Conduta Profissional será punida, nos termos da Lei, consoante a gravidade da violação, o grau de culpa do infractor e as consequências do acto, mediante a aplicação de uma sanção que será graduada casuisticamente desde a admoestação simples ao despedimento imediato.

2. A violação dos deveres de supervisão e que encerram medidas de controlo, pelos responsáveis a eles adstritos, é igualmente punida nos termos deste Código e da Lei.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 40.º
Divulgação e Acompanhamento

1. A Direcção de *Compliance* deve promover a divulgação do Código de Conduta junto dos Colaboradores, bem como acções de formação que se revelam adequadas ao conhecimento e cumprimento do mesmo.

2. O acompanhamento da aplicação e respeito pelo Código de Conduta ao nível do Banco é atribuído Direcção de *Compliance*, que se poderá articular para o efeito, sempre que considere conveniente ou necessário, com outras Direcções do Banco.

3. A Direção de *Compliance* deverá ainda implementar controlos e mecanismos de prevenção, bem como realizar verificação de conformidade, regulares ou aleatórias, tendo por objectivo mitigar riscos de incumprimento do presente Código, bem como actualizar e desenvolver normas de conduta sempre que as circunstâncias assim o justifiquem.

4. A Direcção de *Compliance* deve elaborar e apresentar anualmente à Comissão de Auditoria e de Controlo Interno um relatório com:

   a) a descrição das situações de inobservância do presente Código por si detectadas ou que lhe tenham sido reportadas;

   b) as medidas adoptadas pelos Órgãos competentes no Banco;

   c) dos eventuais processos de natureza disciplinar instaurados pela Direcção de Pessoas e Cultura (DPC) em resultado das mencionadas situações de inobservância.

5. Os Colaboradores devem assinar o Termo de Compromisso constante do Anexo I, que é parte integrante do presente Código.

6. A assinatura do termo referido no n.º 4 constitui presunção inilidível de que aquele que a apôs tem conhecimento do teor integral do presente Código de Conduta.

Artigo 41.º
Dúvidas e Omissões

1. A Direcção de *Compliance* é a unidade orgânica com competência para dar tratamento das questões passiveis de causarem dúvidas e omissões e remeter ao Conselho de Administração do Banco.

2. As dúvidas e omissões decorrentes da interpretação e aplicação do presente Código de Conduta são dirimidas pelo Conselho de Administração do Banco.

Artigo 42.º
Reporte de Irregularidades

1. Os Colaboradores devem reportar à Direção de *Compliance* do Banco sempre que tomem conhecimento ou tiverem fundadas suspeitas da prática de actos que violem as disposições do presente Código, designadamente, as respeitantes ao dever de Sigilo Profissional, à prestação de informações corretas aos Clientes, às regras da concorrência, regras sobre Conflitos de Interesses e transações particulares.

2. O reporte deverá ser efetuado através do seguinte canal:

   - **E-mail**: denuncia@bci.ao

O presente Código de Ética e Conduta Profissional entra em vigor na data nele aposta.

Artigo 42.º
Aprovação, Entrada em Vigor e Revisões

1. O presente Código de Conduta foi aprovado pelo Conselho de Administração do BCI aos 31, de Agosto de 2023, entrando em vigor a partir da sua publicação.

2. O presente Código de Conduta é revisto pelo Conselho de Administração de dois em dois anos ou em resultado de eventuais alterações legais ou regulamentares ou sempre que se verificar necessário.

Histórico das alterações
Propriedades do documento

Nome	Código de Ética e Conduta Profissional		
Tipo	Código	**Classificação**	Uso Interno
Versão	1.0	**Referência**	COD-LAD-001
Proprietário	CAD		
Compilado por	DCO	**Data**	01/10/2011
Revisto por	DCO	**Data**	10/10/2011
Aprovado por	CAD	**Data**	17/10/2011
Entrada em Vigor	17/10/2011		

Histórico de alterações

Versão	Data de Aprovação	Aprovador	Data de Entrada em Vigor	Principais Alterações
1.0	17/10/2011	CAD	17/10/2011	Despacho n.º 0132/PCA/11 ▪ Versão Inicial
1.1	11/02/2013	CAD	11/02/2013	Despacho n.º 019/PCA/2013: ▪ Cumprimento do prazo de revisão, sem alterações relevantes.
1.2	22/01/2015	CAD	22/01/2015	Despacho n.º 005/PCA/15: ▪ Inclusão do plano anual de formação 2015 sobre o código de conduta; ▪ Obrigatoriedade da assinatura da Declaração de conhecimento do código de Ética; ▪ Assinatura da declaração de Conflicto de Interesses (se aplicável).
1.3	31/08/2021	CAD	31/08/2021	Despacho n.º 079/BCI-CAD/2021:

				▪ Cumprimento do prazo de revisão, sem alterações relevantes.
1.4	31/08/2023	CAD	31/08/2023	▪ Cumprimento do prazo de revisão; ▪ Adequação às recomendações do Aviso n.º 01/2022; ▪ Inclusão da Mensagem do Presidente do CAD ▪ Actualização do template devido a revisão normativa do banco; ▪ Revisão geral do documento.

Conselho de Administração