

CÓDIGO DE CONDUTA E NORMAS DEONTOLÓGICAS

TÍTULO I NATUREZA E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

ARTº 1º - DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente Código, os termos a seguir indicados terão o significado que aqui lhes é atribuído:

- **COLABORADORES:** Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, os trabalhadores permanentes ou a termo e os cooperadores externos e auditores externos;
- **BANCO:** O Finibanco Angola e todos os seus órgãos de estrutura, nomeadamente, Direcções, Gabinetes, Serviços e Balcões.

ARTº 2º - NATUREZA DAS NORMAS DEONTOLÓGICAS

As regras constantes do presente Código constituem normativos de conduta profissional a observar pelos Colaboradores do Banco no desempenho das suas funções, a par de outras disposições legais e regulamentares em vigor sobre a matéria.

ARTº 3º - ÂMBITO

O presente Código regula internamente os comportamentos a adoptar pelos intervenientes nas operações sobre o mercado bancário, financeiro e de valores mobiliários quando este funcionar, efectuados por conta de terceiros e por conta própria, em complemento das disposições legais e regulamentares impostas pelas autoridades nacionais, bem como estabelece os mecanismos de controlo interno e de tratamento de reclamações recebidas no Banco.

TÍTULO II CAPÍTULO I DEONTOLOGIA PROFISSIONAL

ARTº 4º - DEVERES NO EXERCÍCIO DE FUNÇÕES

1. No exercício das suas funções e na prestação dos serviços, os Colaboradores do Banco deverão observar os mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, actuando de forma competente, diligente e profissional, na estrita observância das disposições legais e regulamentares em vigor, do presente Código e das demais normas emanadas do Conselho de Administração ou da Comissão Executiva do Banco.

2. Constitui-se também como obrigação dos Colaboradores:

a) (...);

b) (...);

c) (...);

d) Observar integralmente as regras do segredo profissional, sem prejuízo do respeito pelas normas que a este obstem;

e) Os Colaboradores não poderão dar conselhos a Clientes ou terceiros em geral sem que para tal estejam autorizados pelo Banco;

f) Os Colaboradores não poderão praticar qualquer tipo de discriminação, em especial, com base na raça, sexo, idade, incapacidade física, preferência sexual, opiniões políticas, ideias filosóficas ou convicções religiosas;

g) Os Colaboradores devem demonstrar sensibilidade e respeito mútuo e abster-se de qualquer comportamento tido como ofensivo por outra pessoa;

h) Os Colaboradores devem respeitar e proteger o património do Banco e não permitir a utilização abusiva, por terceiros, dos serviços e/ou das instalações. O equipamento e as instalações, qualquer que seja a sua natureza, apenas podem ser utilizados para actividades relacionadas com o banco e a sua utilização privada só será permitida se expressamente autorizada;

i) (...);

3. (...).

ARTº 5º - PREVALÊNCIA DOS INTERESSES DOS CLIENTES

A todos os Clientes deve ser assegurado um serviço de elevada qualidade. Para o efeito, devem os Colaboradores actuar com competência, diligência e transparência, e ainda:

a) Exercer a actividade bancária e financeira em geral, de acordo com as disposições legais e regulamentares em vigor;

b) Cumprir escrupulosamente as ordens e as normas emanadas pelas hierarquias, nomeadamente as relativas à prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo;

c) Cumprir diligente e pontualmente as ordens transmitidas pelos Clientes, sem prejuízo da obediência devida às instruções, normas ou disposições em vigor;

e) Abster-se de realizar e de incitar os Clientes a efectuarem operações bancárias, quando tal reiteração não se justifique e tenha como fim único ou principal a cobrança das correspondentes comissões ou qualquer outro objectivo estranho aos interesses do Cliente.

ARTº 6º - CONFLITOS DE INTERESSES ENTRE CLIENTES

Devem ser evitados conflitos de interesses entre Clientes, no âmbito de qualquer actividade bancária, financeira ou de intermediação em valores mobiliários quando este mercado estiver a funcionar; contudo quando ocorram, deverá procurar-se solucioná-los de forma equilibrada, sem privilegiar indevidamente qualquer das partes em conflito.

ARTº 7º - ORGANIZAÇÃO INTERNA

(...)

ARTº 8º - INFORMAÇÃO AOS CLIENTES

1. A todos os Clientes devem ser assegurados todos os esclarecimentos e informações que lhes possibilitem uma tomada de decisão ponderada e fundamentada sobre as operações que pretendam efectuar.

2. Os Colaboradores que tratam directamente com clientes têm o dever de os informar prontamente, quer da execução e resultados das operações que efectuarem por sua ordem, quer da ocorrência de dificuldades ou da inviabilidade dessa execução, quer ainda de quaisquer factos de que tomem conhecimento, desde que não sujeitos a segredo profissional e susceptíveis de justificar, quando for o caso, a revisão e alteração ou revogação das ordens correspondentes.

3. No cumprimento do previsto nos números anteriores deverá ser levado em linha de conta o nível de conhecimento e experiência dos Clientes no respeitante ao mercado bancário.

CAPÍTULO II INFORMAÇÕES E MARKETING

ARTº 9º - INTERDIÇÃO DO USO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

É estrita e expressamente interdita a utilização em benefício dos Colaboradores do Banco, bem como de qualquer depositante, Cliente ou terceiro em geral, de informação privilegiada a que se tenha acesso no exercício da actividade e que seja susceptível, pela sua natureza ou conteúdo, de vir a influenciar preços das transacções ou de quaisquer outras operações a efectuar, incluindo operações com valores mobiliários em bolsa ou fora dela.

ARTº 10º - INTERDIÇÃO DO USO OU DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO INTERNA

É absolutamente interdito a qualquer Colaborador o uso ou a divulgação de informações internas do Banco, obtidas no e pelo exercício das suas funções, ou por qualquer outro meio, e que possam comprometer ou prejudicar os interesses do Banco.

ARTº 11º - MANIPULAÇÃO DO MERCADO

É absolutamente interdita a divulgação de informação que possa falsear ou alterar o regular funcionamento do mercado bancário e de valores mobiliários quando este existir.

ARTº 12º**PUBLICIDADE E MARKETING**

1. A publicidade dos produtos e dos serviços do Banco, deverá ser realizada com profissionalismo e com adequado conhecimento técnico, de forma a espelhar um elevado grau de correcção e de rigor.
2. A publicidade e o marketing deverão ser processados e exercidos de forma clara e precisa, atentos os interesses do público em geral e no estrito cumprimento da legislação em vigor.

TÍTULO III**CAPÍTULO I****CONFLITOS DE INTERESSES ENTRE O BANCO E OS SEUS COLABORADORES****ARTº 13º - OPERAÇÕES**

1. Os Colaboradores não podem intervir na apreciação e na decisão de operações em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou sociedades ou outras entidades colectivas que directa ou indirectamente dominem.
2. (...);
3. (...);
4. (...).

CAPÍTULO II**RECLAMAÇÕES DE CLIENTES****ARTº 14º****RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES**

1. A análise e tratamento das reclamações assume no Banco um papel fundamental na relação com os clientes, constituindo um elemento determinante na detecção de situações que justifiquem correcções, ajustamentos ou melhorias com vista a assegurar maior transparência, rigor e solicitude nas práticas e procedimentos.
2. Com vista a garantir o adequado acompanhamento e tratamento das reclamações, o Banco dispõe de um Departamento especializado, designado por Provedoria do Cliente e que é coordenado pela Direcção de Marketing.

ARTº 15º - GESTÃO E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

1. O Banco procedeu à publicação do Regulamento da Provedoria do Cliente, através da Deliberação n.º 06-CE/2012, de 10 de Maio, onde estabeleceu os princípios e as normas orientadoras do funcionamento da Provedoria do Cliente, bem como de todo o processo de registo, tratamento, resposta, organização e arquivo das reclamações apresentadas pelos Clientes.
2. A Provedoria do Cliente apresentará, anualmente, à Comissão Executiva do Finibanco Angola um relatório com as estatísticas das reclamações tratadas e um resumo das recomendações e pareceres emitidos às diferentes áreas do banco e os resultados obtidos.

CAPÍTULO III**DO EXERCÍCIO DA ACTIVIDADE****ARTº 16º - EXCLUSIVIDADE DE FUNÇÕES**

Dado o elevado grau de exigência e de responsabilidade das funções exercidas, bem como o rigor técnico e a transparência das decisões a tomar, a prestação de trabalho dos Colaboradores do Banco deverá ser efectuada em regime de exclusividade, com excepção daquelas situações que, casuisticamente, a Comissão Executiva venha a autorizar.

ARTº 17º - SOLVÊNCIA E INTEGRIDADE

1. É estritamente interdito a todos os Colaboradores a obtenção de créditos junto de outros Colaboradores e de Clientes. É ainda interdita a obtenção de crédito junto de outras Instituições de Crédito que limitem drasticamente a sua solvência ou que ponham em causa a sua idoneidade pessoal.
2. É também vedada qualquer forma de envolvimento financeiro com Clientes, designadamente quando resulta de movimentos entre contas bancárias de Colaboradores e de Clientes, compras a preços mais favoráveis e responsabilidades assumidas conjuntamente.

ARTº 18º - COMISSÕES E BENESSES

1. É rigorosamente interdito a todos os Colaboradores, solicitarem ou aceitarem donativos de Clientes, Fornecedores ou quaisquer outras entidades com relações comerciais estabelecidas com o Banco, em numerário ou em espécie, para seu benefício ou do cônjuge, parentes e afins do primeiro grau.
2. É estritamente vedada a cobrança de taxas ou comissões em benefício dos próprios Colaboradores.

ARTº 19º - SEGREDO PROFISSIONAL

Os Colaboradores devem, no exercício da sua actividade, guardar sigilo bancário ou segredo profissional sobre tudo o que respeite às operações incidentes sobre o mercado bancário e financeiro e serviços prestados aos seus Clientes ou a terceiros, só cessando esse dever mediante autorização escrita do interessado ou nos casos e termos expressamente previstos na lei.

ARTº 20º - SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

O dever de sigilo e confidencialidade, para além do já estipulado, é extensivo a todos os Colaboradores nas relações entre si e com terceiros, quer no exercício das suas funções, quer em situações pós-laborais, sendo que:

- a) A remessa de documentação a Clientes, quando solicitada, deverá revestir grande prudência no seu manuseamento e rigor na identificação do endereço;
- b) Só com expressa autorização escrita do Cliente pode ser prestada informação a empregados, familiares ou seus mandatários, sobre assuntos que lhe digam respeito;
- c) Deverá ser guardado sigilo entre Colaboradores, salvo se a informação for indispensável ao exercício das respectivas funções.
- d) Deverá ser guardado sigilo sobre qualquer assunto interno do Banco e sobre matérias relacionadas com Clientes.

ARTº 21º - PROTECÇÃO DE DADOS

1. Os Colaboradores que lidam com dados pessoais relativos a pessoas singulares ou colectivas, ou que tenham acesso a esses dados, devem respeitar as disposições previstas na Lei, relativa à protecção de dados, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação de dados.
2. Aos Colaboradores é vedado utilizar dados pessoais para fins ilegítimos, ou comunicá-los a pessoas não autorizadas a utilizá-los.

ARTº 22º - PROCEDIMENTO DISCIPLINAR

Os Colaboradores que infringem as regras constantes do presente Código de Conduta, bem como todas as normas internas com ele relacionadas, são passíveis de procedimento disciplinar, nos termos da legislação laboral em vigor e podem incorrer em outros tipos de sanções previstas na lei.

ARTº 23º - REMISSÃO DE NORMAS

1. As normas que integram este Código completam a legislação em vigor e devem ser interpretadas à sua luz, nomeadamente no que respeita à actividade bancária e financeira.
2. O presente Código de Conduta completa ainda as normas internamente aplicáveis e em vigor no Banco, designadamente sobre política de pessoal, delegação de competências, qualidade e níveis de serviço.

ARTº 24º - ENTRADA EM VIGOR

O presente Código entrará em vigor na data da sua aprovação pela Comissão Executiva do Finibanco Angola, SA..