



CÓDIGO DE CONDUTA

ÍNDICE

Preâmbulo

Capítulo I Disposições gerais

Artigo 1. Objecto

Artigo 2. Natureza e âmbito de aplicação

Artigo 3. Difusão

Artigo 4. Modificação

Capítulo II Relações internas

Artigo 5. Deveres e obrigações dos colaboradores

Artigo 6. Sigilo profissional e protecção de dados

Artigo 7. Diligência e competências profissionais

Artigo 8. Conflitos de interesses

Artigo 9. Protecção e segurança das instalações e equipamentos

Artigo 10. Normas de conduta

Artigo 11. Segredo profissional

Artigo 12. Incompatibilidades

Capítulo III Relações com o exterior

Artigo 13. Relacionamento com Autoridades Oficiais e de Supervisão

Artigo 14. Relacionamento com a comunicação social

Artigo 15. Relacionamento com os clientes

Artigo 16. Relacionamento com os fornecedores

Artigo 17. Actividades externas

Capítulo IV Branqueamento de capitais e abuso de informação

Artigo 18. Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo

Artigo 19. Abuso de informação

Capítulo V Reclamações de clientes

Artigo 20. Reclamações de clientes

Artigo 21. Gestão e tratamento das reclamações

Disposições finais e anexos

Preâmbulo

O sucesso do “Grupo” Banco Popular Portugal, nas suas múltiplas vertentes, está e estará, incontornavelmente, dependente da conduta dos seus Colaboradores, consubstanciada no profissionalismo, lealdade, dedicação, lucidez e sensatez. O presente Código pretende consagrar os princípios de actuação e normas de conduta observados pelo, e no, Banco Popular, no exercício da sua actividade.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1. - Objecto

O presente Código de Conduta (adiante designado Código) tem por objectivo regular os princípios de actuação e as normas de conduta próprias do Banco Popular Portugal, as quais deverão ser observadas por todos os Colaboradores e Órgãos Sociais das entidades identificadas no [anexo I](#).

Artigo 2. - Natureza e âmbito de aplicação

1. O Código de Conduta é parte integrante do normativo interno do “Grupo” Banco Popular Portugal, a respeitar por todos os Colaboradores.
2. As disposições do presente Código aplicam-se ao universo de Colaboradores do “Grupo” Banco Popular Portugal, nele se incluindo os membros dos órgãos de Administração e de fiscalização de sociedades do Grupo, bem como mandatários, estagiários, prestadores de serviços e demais Colaboradores, a título permanente ou ocasional, adiante designados por “Colaboradores”.

Artigo 3. - Difusão

O Conselho de Administração do Banco Popular Portugal adoptará todas as medidas que sejam necessárias para assegurar uma ampla difusão do disposto neste Código entre os serviços e agências do “Grupo” Banco Popular Portugal. Além disso, este Código será objecto de publicação na Internet e nos *sites* do Banco Popular (www.bancopopular.pt) e das sociedades participadas ou em relação de grupo ou de domínio, para melhor difusão entre os clientes e público em geral.

Artigo 4. - Modificação

Compete ao Conselho de Administração do Banco Popular Portugal a aprovação de qualquer alteração ou aditamento ao presente Código.

CAPÍTULO II RELAÇÕES INTERNAS

Artigo 5. - Deveres e obrigações dos colaboradores

1. Os colaboradores devem desempenhar as suas funções com base na sua capacidade técnica e profissional com o bom senso e cuidados adequados na execução das suas

tarefas, tendo em vista a satisfação das expectativas dos Clientes, Accionistas, do público em geral e, paralelamente, o cumprimento escrupuloso das Obrigações Legais, Regulamentares e de Conduta. Para tal, os Colaboradores deverão:

- a) Adequar a sua conduta ao Normativo Legal e Regulamentar aplicável;
- b) Aplicar e observar as regras definidas no Normativo Interno e, em especial, ao nível do sistema de controlo interno;
- c) Cumprir com preceituado no Manual de Política de Segurança da Informação ([anexo IV](#) a este documento), do “Grupo” Banco Popular Portugal acerca da utilização de meios informáticos e da sua segurança;
- d) Adoptar uma conduta de estrito cumprimento da Lei, inibindo-se da prática de comportamentos ilícitos ou socialmente reprováveis;
- e) Denunciar à sua hierarquia qualquer conduta ou acto, praticado por um Colaborador no exercício das suas funções, que revista carácter ilícito ou ilegal;
- f) Gerir conflitos de interesses de forma equitativa, quer entre o “Grupo” Banco Popular Portugal e seus clientes, quer entre estes últimos, nomeadamente, respeitando escrupulosamente as disposições legais e regulamentares aplicáveis à actividade de intermediação financeira em valores mobiliários e outros instrumentos financeiros;
- g) Zelar pelos interesses dos clientes e tratá-los com equidade, atendendo às suas necessidades de informação; bem como ao dever de informação que impende sobre o “Grupo” Banco Popular Portugal e seus Colaboradores, respeitando os princípios da veracidade, objectividade, clareza e oportunidade, assegurando, dessa forma, a informação e o correlativo esclarecimento que permita a formação da vontade dos Clientes e sua tomada de decisão, bem como promover a adequada protecção dos activos destes sob sua responsabilidade;
- h) Cooperar com as entidades reguladoras, seus superiores hierárquicos e restantes Colaboradores de uma forma aberta, bem como intervir e dar resposta atempada, sempre que para tal solicitado pelas entidades competentes, ressalvado o dever de sigilo bancário e observadas as excepções ao mesmo, de modo a garantir uma resposta correcta, rigorosa, oportuna e completa às referidas solicitações.

2. O “Grupo” Banco Popular Portugal proporciona um ambiente de trabalho seguro, no qual os seus Colaboradores se sintam inseridos, tratados com justiça e respeito, se sintam encorajados a desenvolver as suas capacidades e sejam recompensados com base no seu desempenho individual.

3. O “Grupo” Banco Popular Portugal e os seus Colaboradores não praticam qualquer tipo de discriminação, baseada em critérios de raça, género, incapacidade, deficiência, classe etária, ou religião, assegurando a igualdade de oportunidades a todos os Colaboradores com base no mérito.

Artigo 6. - Sigilo Profissional e protecção de dados

1. Os colaboradores devem observar o dever de sigilo bancário, não podendo revelar ou utilizar, seja a que título for, informação considerada confidencial, cujo conhecimento advenha do exercício das suas funções.

2. Qualquer informação abrangida pelo dever de sigilo bancário, bem como pela Lei da Protecção de Dados Pessoais, apenas pode ser divulgada nos casos, expressamente, previstos na Lei.

Artigo 7. - Diligência e competências profissionais

1. No exercício das suas funções, o Colaborador deverá garantir aos Clientes e às Autoridades competentes, uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações apresentadas.

Artigo 8. - Conflitos de interesses

1. Os colaboradores devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses.

Considera-se existir uma situação de conflito de interesses quando, no decurso da prestação de serviços, uma entidade do “Grupo” Banco Popular Portugal ou os seus Colaboradores (leia-se, qualquer pessoa que, trabalhando sob o controlo e responsabilidade de entidades do “Grupo” Banco Popular Portugal, assegure a prestação de serviços incluída ou inserida na actividade do Banco), ocorra uma das seguintes situações:

a) Uma entidade do “Grupo” Banco Popular Portugal ou o Colaborador, o seu agregado familiar ou qualquer pessoa em relação de parentesco, está em posição de obter um ganho financeiro ou de evitar uma perda igualmente financeira às expensas do Cliente;

b) Uma entidade do “Grupo” Banco Popular Portugal ou o Colaborador, o seu agregado familiar ou qualquer pessoa em relação de parentesco com o Colaborador, 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) Uma entidade do “Grupo” Banco Popular Portugal ou o Colaborador desenvolve a mesma actividade económica do Cliente;

d) Uma entidade do “Grupo” Banco Popular Portugal ou o Colaborador, o seu agregado familiar ou qualquer pessoa em relação de parentesco com o Colaborador, 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.

Para além do supra enunciado:

e) Os Colaboradores não podem intervir na apreciação nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa operações, actos ou contratos em que estejam em causa interesses próprios ou de parentes em linha recta ou colateral até ao segundo grau ou ainda de pessoas colectivas nas quais detenham participações de capital.

f) Sempre que ocorra qualquer situação, relacionada com um Colaborador ou com o seu património, que seja susceptível de por em causa o normal cumprimento dos seus deveres ou o desempenho objectivo e efectivo das suas funções, o Colaborador, no interesse do “Grupo” Banco Popular Portugal e ou dos seus Clientes, dará conhecimento desse facto à estrutura hierárquica, ou, sendo membro do Conselho de Administração, aos demais membros do Órgão.

2. A resolução dos conflitos de interesses deverá respeitar escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, nomeadamente as vertidas na “Política de Gestão de Conflitos de Interesses”, documento este que se constitui como [anexo III](#) ao presente Código.

Artigo 9. - Protecção e segurança das instalações e equipamentos

1. O equipamento e instalações disponíveis para utilização encontram-se numa relação

indissociável com o carácter oficial do seu uso, pelo que os Colaboradores devem zelar e proteger o património do “Grupo” Banco Popular Portugal e não permitir o uso abusivo por terceiros, dos serviços e/ou das suas instalações, a menos que a sua utilização por terceiros tenha sido previamente autorizada pelo Órgão competente, neste caso, o Conselho de Administração ou a quem este tenha delegado poderes para o efeito.

2. Os colaboradores devem zelar pela conservação e protecção de todo o património do Banco, incluindo os meios informáticos e de telecomunicações.

Artigo 10. - Normas de Conduta

1. No desempenho das suas funções, os Colaboradores devem actuar com diligência, zelo, lealdade, transparência, descrição e no respeito dos interesses que lhe estão confiados.

2- No desempenho das suas funções, os Colaboradores deverão observar o cumprimento da Lei e das disposições regulamentares aplicáveis, incluindo o Normativo Interno do “Grupo” Banco Popular Portugal.

3- O sentimento de confiança que é transmitido por uma Instituição é aquele emanado por cada um dos seus Colaboradores. Para isso é necessário que o comportamento daqueles que exercem funções na Instituição seja o correcto, de modo a que o “Grupo” Banco Popular Portugal e os seus Colaboradores mereçam a confiança dos Clientes.

Assim, os Colaboradores:

a) Assumirão sempre, na relação com os Clientes, uma conduta profissional correcta, educada, transparente, imparcial, honesta e diligente, orientada por elevados princípios éticos e em conformidade com os valores do Grupo, abstendo-se de, em caso algum, promover ou aceitar a celebração de operações ilegais ou actividades contrárias às regras legais ou regulamentares ou, que possam considerar-se eticamente censuráveis.

b) Deverão proceder sempre tendo por base a defesa da reputação e bom nome do “Grupo” Banco Popular Portugal, das entidades que o compõem e, particularmente, daquela a que se encontrem directamente vinculados.

4. Em nenhum caso poderão realizar quaisquer jogos ou apostas com pessoas que mantenham qualquer tipo de relação profissional ou de clientela com o “Grupo” Banco Popular Portugal, salvo tratando-se de entidades legalmente autorizadas para o efeito e no estrito âmbito do exercício da actividade destas últimas, sem que a qualidade de Colaborador do “Grupo” possa implicar qualquer benefício.

5. Os Colaboradores do “Grupo” Banco Popular Portugal não podem solicitar, receber ou aceitar, quaisquer benefícios, incluindo empréstimos, recompensas ou ofertas de pessoas com as quais se relacionem no âmbito das suas funções profissionais.

6. Serão consideradas excepções ao previsto no número antecedente, a aceitação de ofertas de valor simbólico, efectuadas no âmbito da quadra natalícia ou outras datas festivas, as quais, pela sua natureza, se enquadrem nos usos socialmente aceites.

7. Os Colaboradores devem igualmente, no exercício das suas funções e actividade, adoptar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido da minimização dos custos e despesas do “Grupo” Banco Popular Portugal, permitindo assim a obtenção de um alto grau de eficiência no uso dos recursos disponíveis.

Artigo 11.- Segredo Profissional

1. O relacionamento do “Grupo” Banco Popular Portugal com os seus Clientes e terceiros pauta-se pelo estrito cumprimento do dever de sigilo bancário, nomeadamente, pela confidencialidade e concomitante obrigação de não revelar ou utilizar informação respeitante a Clientes e respectivas operações, salvo autorização expressa destes ou nas situações legalmente previstas.

2.O dever de sigilo e em particular o dever de sigilo bancário abrange toda a informação, documentação, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, programação informática, custos, estratégias e temas de competitividade comercial.

3- O dever de segredo profissional ou de sigilo bancário que impende sobre os Colaboradores não cessa com o terminus das suas funções ou da prestação de serviços.

Artigo 12. - Incompatibilidades

1. Os Colaboradores do “Grupo” Banco Popular Portugal estão proibidos de exercer qualquer actividade que seja considerada concorrente ou incompatível com o objecto social de quaisquer entidades que integram ou venham a integrar o “Grupo” Banco Popular Portugal ou com o exercício da sua actividade profissional enquanto Colaboradores de uma Instituição de Crédito.

2.Consideram-se, nomeadamente, incompatíveis e inconciliáveis com os interesses do “Grupo” Banco Popular Portugal e com a qualidade de Colaborador:

a) Utilizar a qualidade de Colaborador como elemento facilitador da angariação de Clientes em benefício de actividades exercidas fora do Banco;

b) Exercer qualquer actividade que tenha por objectivo, directa ou indirectamente, contratar operações que integrem o objecto social de quaisquer entidades que integrem Grupo Banco Popular Portugal, designadamente, operações de Banco;

c) Promover a comercialização, dentro das instalações de quaisquer entidades do “Grupo” Banco Popular Portugal, de todo e qualquer produto estranho à actividade da Instituição, seja qual for a sua natureza ou finalidade.

3. Considera-se completamente excluída a possibilidade de concessão de crédito a Colaboradores que se destine a financiar actividades incompatíveis com a actividade profissional de Colaborador do Banco, quer a título individual, quer a sociedades por estes participadas, directa ou indirectamente. Este princípio não será aplicável a créditos solicitados por cooperativas de habitação, de cujos órgãos sociais os Colaboradores façam parte.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES COM O EXTERIOR

Artigo 13. - Relacionamento com Autoridades Oficiais e de Supervisão

Os Colaboradores do “Grupo Banco Popular Portugal” colaboram activamente, dentro do seu conhecimento pessoal e da sua esfera de competência, com as Autoridades Oficiais e de Supervisão, respondendo com diligência e completude a todas as suas solicitações.

Artigo 14.- Relacionamento com a comunicação social

1. Os Colaboradores devem abster-se de transmitir qualquer notícia ou informação sobre o “Grupo” Banco Popular Portugal.
2. Qualquer comunicação deve ser previamente autorizada por quem tiver competência e legitimidade para tal, nos termos estatutários, bem como da Regulamentação Interna.
3. No que respeita a matéria relacionada com a actividade e imagem pública do “Grupo” Banco Popular Portugal, os Colaboradores não podem conceder entrevistas ou facultar informações - não disponíveis ao público em geral - por iniciativa própria ou em resposta a solicitação dos meios de comunicação social, sem que para o efeito tenham prévia autorização do Conselho de Administração.

Artigo 15. - Relacionamento com os clientes

1. Os colaboradores devem esforçar-se por criar e manter relações benéficas mútuas a longo prazo com os Clientes bem como desenvolver e promover um clima de confiança, franqueza, transparência e inovação.
2. Estas condições são as que motivam toda a estrutura organizativa do “Grupo” Banco Popular Portugal de modo a que esteja subordinada e focada em conseguir um maior grau de satisfação das necessidades dos Clientes, mediante uma correcta e eficaz ponderação. Os Colaboradores do “Grupo” Banco Popular Portugal nunca devem perder este horizonte, pois a segurança do seu vínculo contratual, o seu próprio êxito e a sua projecção profissional dependem do êxito do “Grupo”.
3. A diligência no atendimento ao Cliente é tão importante como a atenção que se proporciona para receber uma consulta ou pedido de operação, esclarecer uma incidência ou atender uma reclamação. Uma das regras de ouro no tratamento é saber estar no lugar do Cliente, partir do nível de informação e dos conhecimentos bancários que pode saber, pela sua atitude e modo de se expressar.
4. Uma atitude receptiva aos argumentos e razões do Cliente, uma linguagem não técnica e um processo de explicações cuidado e completo, devem facilitar a empatia.

Artigo 16. - Relacionamento com os fornecedores

1. Os Colaboradores devem escolher fornecedores com base em critérios de transparência e equidade, pautando a sua conduta por princípios de eficácia, operacionalidade e economia.
2. Os fornecedores devem ser seleccionados com base no mérito e no binómio custo / benefício, dando conformidade à política de “Sourcing” e à metodologia de qualificação de fornecedores, as quais incluem critérios de selecção ambientais, sociais e éticos.
3. Os fornecedores devem respeitar e distribuir, por todos os seus colaboradores a prestar serviço no “Grupo” Banco Popular Portugal, o Código de Conduta para fornecedores do Grupo Banco Popular ([anexo V](#) ao presente Código).

Artigo 17. - Actividades externas

1. Os colaboradores podem exercer, fora do horário de trabalho e das instalações do Banco, actividades de carácter não remunerado, na condição das actividades desenvolvidas não se demonstrem incompatíveis com as suas obrigações para com o Banco Popular ou sejam susceptíveis de gerar conflitos de interesses.

2. O exercício de actividades remuneradas está sujeito à prévia comunicação e autorização do “Grupo” Banco Popular Portugal e devendo o Colaborador identificar objectivamente as funções, bem como a empresa ou organismo onde as mesmas irão ser exercidas, nos termos do disposto no normativo interno em vigor.

3. O pedido de autorização a que se refere o ponto anterior deverá ser formalizado igualmente pelos Colaboradores que integrem órgãos sociais, com funções não executivas, desde que remuneradas, situação que deverá ser devidamente comprovada.

4. A actividade docente universitária, desempenhada em horário pós-laboral, muito embora se considere uma oportunidade de desenvolvimento de competências com interesse para o “Grupo” Banco Popular Portugal, constitui uma situação que, de igual modo, exige que colaboradores que a pretendam exercer solicitem autorização prévia, explicitando o organismo onde colaboram e as cadeiras curriculares que irão leccionar, ficando, ainda, obrigados a proceder a comunicação anual, quanto à manutenção ou alteração do exercício da supra citada actividade.

CAPÍTULO IV

BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E ABUSO DE INFORMAÇÃO

Artigo 18. - Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo

1. De acordo com as normas estabelecidas e para evitar o uso do sistema financeiro para branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, o “Grupo” Banco Popular Portugal deve comunicar às autoridades competentes operações que considere como suspeitas.

2. Para tal, os Colaboradores do Grupo devem informar os respectivos superiores hierárquicos e/ou o serviço com essa competência no “Grupo” Banco Popular Portugal – Compliance – Branqueamento de Capitais, sobre as operações realizadas e/ou a realizar que, pela sua natureza, montante ou características ilícitas possam indiciar a prática de crimes no âmbito do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

Artigo 19. - Abuso de informação

1. A informação interna sobre Clientes deve ser mantida na maior confidencialidade e em conformidade com a legislação e regulamentação aplicável.

2. Todas as normas, instruções e regulamentos internos são do conhecimento e uso exclusivo dos Colaboradores do “Grupo” Banco Popular Portugal, sendo interdita a sua transmissão, por qualquer meio, para o exterior.

3. Os colaboradores devem abster-se de copiar ou distribuir documentos internos que possam infringir acordos de licenciamento ou direitos de autor.

4. Sem prejuízo do que estiver especificamente previsto em Regulamentos relativos às Actividades de Intermediação Financeira, aos Colaboradores que disponham, por qualquer causa, de informação privilegiada, é expressamente proibido que a transmitam a terceiros fora do âmbito das suas funções ou que a utilizem, para negociar ou aconselhar terceiros a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou ordenar a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, directa ou indirectamente, para si ou para outrem, antes da mesma ser tornada pública.

5. A informação privilegiada abrange a informação não tornada pública que, sendo precisa e dizendo respeito, directamente ou indirectamente, a qualquer emitente ou a valores

mobiliários ou outros instrumentos financeiros, seria idónea, se lhe fosse dada publicidade, para influenciar de maneira sensível o seu preço no mercado, bem como os factos ocorridos, existentes ou razoavelmente previsíveis, independentemente do seu grau de formalização que, por serem susceptíveis de influir na formação dos preços dos valores mobiliários ou dos instrumentos financeiros, qualquer investidor razoável poderia normalmente utilizar, se os conhecesse, para basear, no todo ou em parte, as suas decisões de investimento.

6. Os colaboradores devem abster-se da utilização abusiva da informação a que tenham acesso no desempenho das suas funções ou por virtude desse desempenho, nos termos da legislação aplicável e das orientações do Conselho de Administração.

CAPÍTULO V

RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Artigo 20. - Reclamações de clientes

1. As reclamações apresentadas por Clientes deverão ser prontamente transmitidas à Provedoria do Cliente, de acordo com o normativo interno em vigor.
2. Compete à Provedoria do Cliente tomar as medidas que tiver por convenientes para que as reclamações sejam apreciadas e para que seja transmitida uma resposta atempada ao cliente, conforme definido no normativo interno e Regulamento da Provedoria do Cliente – [anexo II](#) ao presente Código.

Artigo 21. - Gestão e tratamento das reclamações

1. As reclamações são analisadas pela Provedoria do Cliente, órgão com total autonomia, o qual, com base numa política instituída especificamente para o efeito, tem por função principal a defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos Clientes do Grupo Banco Popular, garantindo a legalidade, justeza e equidade das decisões relativamente às reclamações que lhe são apresentadas.
2. As reclamações serão analisadas com prontidão e rapidez e a respectiva resposta respeitará os prazos legal e regulamentarmente consagrados para o efeito.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 22. Entrada em vigor

1. O presente Código entrará em vigor a partir da data da sua aprovação pelo Conselho de Administração do Banco Popular Portugal.
2. As entidades do “Grupo” Banco Popular Portugal tomarão as providências e adoptarão as formalidades necessárias à recepção do presente Código no seu normativo interno.

Anexos:

[I – Entidades do Grupo Banco Popular;](#)

[II – Regulamento da Provedoria do Cliente;](#)

[III – Política de Gestão de Conflitos de Interesses;](#)

[IV – Política de segurança da informação, do Grupo Banco Popular Portugal, S.A.](#)

[V – Código de conduta para os fornecedores do Grupo Banco Popular;](#)

[VI – Código de conduta do promotor;](#)

[VII – Código de conduta da Associação Portuguesa de Bancos \(APB\);](#)

[VIII – Código deontológico da APFIPP;](#)

ANEXO I

Entidades do Grupo Banco Popular, sujeitas a este Regulamento:

Banco Popular Portugal, S.A.

Popular Gestão de Activos, SGFI

Eurovida - Companhia de Seguros de Vida, S.A.

Popular Seguros – Companhia de Seguros, S.A.

Popular Factoring, S.A.