

CÓDIGO DE CONDUTA
DA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.



DEZEMBRO 2025



INTRODUÇÃO

A conduta ética nos negócios é um fator da máxima relevância para o desenvolvimento e crescimento das empresas e, particularmente, das instituições financeiras, trazendo inúmeros benefícios, como sejam a confiança na instituição e atração e fidelização de Clientes, a satisfação das expectativas das partes interessadas¹ internas e externas, a diferenciação e consolidação reputacional, a gestão prudente dos riscos ou os ganhos de eficiência nos processos produtivos.

A gestão da ética nos negócios constitui uma ferramenta fundamental na tomada de decisões em contexto empresarial, uma vez que a grande maioria destas decisões tem, explícita ou implicitamente, algum conteúdo ético. Torna-se, assim, necessário que existam instrumentos que formalizem os princípios éticos e normas de conduta, e operacionalizem esta gestão responsável, envolvendo o seu topo, e abrangendo toda a instituição, de uma cultura ética, assumindo especial importância o Código de Conduta.

Acresce que a própria dimensão do Grupo Caixa Geral de Depósitos e o propósito de divulgar junto das partes interessadas e do público em geral os princípios éticos que regem a sua atuação constituem motivos adicionais para a adoção de um Código de Conduta, documento em constante evolução e que se pretende sempre presente na atividade diária da CGD e dos seus Colaboradores.

A CGD não pratica qualquer tipo de discriminação, promovendo o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos. A opção linguística de não desagregação por género, utilizada no presente Código, visa beneficiar a correta e fluída leitura e compreensão do mesmo.

A versão que agora se publica constitui uma atualização das versões anteriores do Código.

Capítulo I – Objeto e âmbito

ARTIGO 1.º – OBJETO

O Código de Conduta consagra os valores, princípios de atuação e as normas de conduta profissional observados na, e pela, Caixa Geral de Depósitos (CGD) no exercício da sua atividade.

ARTIGO 2.º – ÂMBITO

1. O Código vincula os membros dos órgãos sociais da CGD, os seus trabalhadores, estagiários, prestadores de serviços e mandatários, a título permanente ou ocasional, todos adiante designados por Colaboradores.

A vinculação dos prestadores de serviços aos valores, princípios e normas de conduta constantes deste Código é efetuada mediante compromisso escrito no âmbito do processo de contratação;

2. O Código é ainda diretamente aplicável às Sucursais e Escritórios de Representação sedeados no Estrangeiro, mediante ato de receção praticado pelos respetivos órgãos de direção, e a todos os seus Colaboradores, podendo ser-lhe introduzidos os ajustamentos e as alterações que sejam necessários ou convenientes face às circunstâncias locais, desde que expressamente aprovados pelo Órgão de Administração da CGD.
3. Os princípios e valores e, bem assim, os objetivos que impregnam e norteiam o presente Código deverão ser tidos em conta na elaboração dos Códigos de Conduta das diversas Filiais da CGD, sedeadas em Portugal ou no Estrangeiro, bem como dos Agrupamentos Complementares de Empresas de que a CGD seja membro.

ARTIGO 3.º – OBJETIVOS

O Código de Conduta visa:

- a) Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da atividade, auxiliando a tomada de decisão face a dilemas éticos;

¹ Pessoas ou entidades afetadas pela CGD ou que afetam a sua atividade

- b) Formalizar e divulgar os valores, princípios de atuação éticos e normas de conduta que norteiam o relacionamento com as várias partes interessadas;
- c) Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adotados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de governo societário e de cultura de risco e conduta ética, reduzindo a exposição a diversos riscos, nomeadamente operacionais, reputacionais e de *compliance*.

ARTIGO 4.º – NATUREZA DAS REGRAS

- a) O Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas internas da CGD, a respeitar por todos os Colaboradores.
- b) A observância das regras do Código de Conduta não exonera os Colaboradores da CGD do conhecimento e cumprimento das restantes normas internas e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
- c) O Código de Conduta contempla e sistematiza os valores, princípios de atuação ética e normas de conduta profissional, sendo as regras e procedimentos correspondentes definidos, quando necessário, em normativo interno específico.
- d) Todos os Colaboradores da CGD tomam conhecimento expresso do conteúdo do presente Código de Conduta.

ARTIGO 5.º – CUMPRIMENTO

O incumprimento do disposto no Código de Conduta pelos Colaboradores identificados no artigo 2.º é suscetível de constituir infração disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que possa dar lugar.

Capítulo II – Missão e Valores

ARTIGO 6.º – MISSÃO

A CGD tem como missão a criação de valor para a sociedade portuguesa, prestando serviços bancários de qualidade aos particulares e às empresas, contribuindo, assim, para a melhoria do bem-estar das famílias portuguesas e para o desenvolvimento do setor empresarial, gerando a rendibilidade adequada para o acionista.

A CGD garante o acesso dos Clientes a um conjunto diversificado de produtos e serviços financeiros de qualidade, com particular enfoque na captação da poupança e na concessão de financiamento de médio e longo prazo, baseando-se num modelo de governo societário eficiente e no respeito dos mais elevados padrões éticos.

ARTIGO 7.º – VALORES

A atividade da CGD e a conduta dos seus Colaboradores pautam-se pelos seguintes valores fundamentais:

- a) **Confiança**, garantindo a segurança dos depositantes, promovendo uma relação de longo prazo com os Clientes e privilegiando a sua fidelização, através de um serviço de elevada qualidade e de uma oferta de produtos adequada ao seu perfil de risco e reforçando a estabilidade e solidez financeira da instituição;
- b) **Rendibilidade**, assegurando uma remuneração adequadas dos capitais públicos, com base na sustentabilidade do modelo de negócio e numa gestão eficaz e rigorosa;
- c) **Transparência**, prestando serviços e comunicando externa e internamente, de forma verdadeira, clara e objetiva;
- d) **Integridade**, cumprindo escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais, respeitando os valores éticos e obedecendo às normas de conduta em vigor;
- e) **Profissionalismo**, de modo a prestar o melhor serviço aos Clientes e a estabelecer relações com todos os *stakeholders*, com elevada competência técnica, rigor e diligência;



- f) **Proximidade**, através de uma rede abrangente de agências bancárias em Portugal, bem como através de canais à distância com recurso às novas tecnologias, que garantam uma oferta inovadora, diversificada e acessível;
- g) **Responsabilidade**, perante os Clientes que lhe confiam as suas poupanças, investidores e a sociedade, com enfoque no envolvimento em programas e iniciativas de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de literacia financeira;
- h) **Cultura de risco e rigor**, assegurando o cumprimento das melhores práticas na gestão do risco, reforçando a confiança dos Clientes, do mercado e do acionista, mediante uma adequada gestão do seu balanço;
- i) **Inovação**, apostando no progresso tecnológico, liderando a banca digital em Portugal, com soluções de arquitetura aberta, numa lógica de resposta multicanal à evolução das expectativas e preferências dos Clientes.

Capítulo III – Princípios de Atuação

ARTIGO 8.º – PRINCÍPIOS GERAIS

1. A CGD e os seus Colaboradores desenvolvem a sua atividade e funções no respeito por elevados princípios éticos e deontológicos, orientando a sua prática pelos valores definidos no artigo 6º nas relações com os Clientes e restantes partes interessadas (Colaboradores, Acionista, Fornecedores, Autoridades Oficiais e de Supervisão, outras Instituições e a Comunidade).
2. Os Órgãos de Administração e Fiscalização, bem como os responsáveis pelos Órgãos de Estrutura, promovem a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta, no âmbito das suas respetivas competências.

1. Princípios de atuação da CGD:

ARTIGO 9.º – CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS, REGULAMENTARES E DE CONDUTA (COMPLIANCE)

1. A CGD pauta o desenvolvimento da sua atividade por uma gestão eficaz e disciplinada e por um controlo adequado e eficiente de todas as suas áreas de negócio, assegurando, para o efeito, adequados sistemas internos de validação e de verificação do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta (*compliance*).
2. As atividades da CGD e as suas práticas comerciais cumprem não só a legislação e regulamentação aplicáveis, como também as regras de ética e conduta por si adotadas.

ARTIGO 10.º – SUSTENTABILIDADE E NEGÓCIO RESPONSÁVEL

1. A CGD desenvolve a sua atividade de acordo com princípios e melhores práticas internacionais no domínio da Sustentabilidade, respeitando e cumprindo compromissos de gestão em matéria de contribuição para o desenvolvimento sustentável – do ponto de vista económico, social e ambiental – das Comunidades em que se insere.
2. A abordagem à Sustentabilidade, consubstanciada nas políticas, estratégias e orientações internas, é estruturada tendo em consideração os fatores ambientais, sociais e de governação, reconhecendo a importância do equilíbrio destas vertentes para a criação de valor a longo prazo.
3. A par do cumprimento das obrigações de conformidade aplicáveis, a CGD assume uma atitude proativa de procura de melhoria contínua do seu desempenho ambiental e social, redução e mitigação do impacto ambiental das suas operações, bem como de integração das questões de sustentabilidade nos seus sistemas de governo.
4. A CGD compromete-se a respeitar os Direitos Humanos, internacionalmente reconhecidos, conforme previstos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, no desenvolvimento das suas relações com Colaboradores, Clientes, Fornecedores e Comunidades em que atua, procurando evitar ou mitigar os impactos adversos, diretos ou indiretos, da sua atividade.

5. A CGD promove o financiamento que tenha em vista o apoio à transição dos Clientes para uma economia mais sustentável, através do desenvolvimento de produtos e serviços que permitam a canalização de fluxos de capital para atividades económicas, negócios ou projetos com benefícios ambientais e sociais, procurando a integração gradual de fatores ambientais, sociais ou de governação nas análises de financiamento.

ARTIGO 11.º – NÃO DISCRIMINAÇÃO, DIVERSIDADE E IGUALDADE DE TRATAMENTO

1. A CGD não pratica qualquer tipo de discriminação, baseada em critérios como etnia, sexo, identidade de género, orientação sexual, religião, credo, cultura, nacionalidade, incapacidade, deficiência, orientação política ou ideológica, instrução, estado civil ou outros, aceitando e respeitando o direito à diferença.
2. A CGD promove o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos os Colaboradores, valorizando a diversidade dentro da organização.
3. A CGD promove o equilíbrio na conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar dos seus Colaboradores.
4. A CGD, no âmbito da transição digital e adoção da Inteligência Artificial, adota práticas que promovam a inclusão, a diversidade e a não discriminação e a inexistência de enviesamentos algorítmicos.

ARTIGO 12º - ASSÉDIO NO TRABALHO

1. A CGD rejeita qualquer comportamento abusivo que tenha por objetivo ou efeito perturbar ou constranger uma pessoa, afetar a sua dignidade ou criar-lhe um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.
2. A CGD rejeita, igualmente, qualquer comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou efeito referido no número anterior.
3. No que respeita à prevenção e combate ao assédio no trabalho a atividade da CGD encontra-se sujeita a normativo interno específico, nomeadamente o código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho.

ARTIGO 13.º – CULTURA DE GESTÃO PRUDENTE DE RISCOS

1. A atividade da CGD é exercida respeitando a apetência pelo risco e os limites definidos, cabendo a todos os Colaboradores desempenharem as suas funções, nomeadamente as de negociação, suporte ou controlo, em consonância com as normas internas relativas à gestão de riscos.
2. As práticas remuneratórias da CGD visam o alinhamento da remuneração com as práticas de mercado, os objetivos, a estratégia empresarial, os valores e os interesses de longo prazo da CGD e do Grupo CGD, bem como o desincentivo de assunção excessiva e imprudente de riscos.

ARTIGO 14.º – INFORMAÇÃO

A CGD disponibiliza informação sobre a sua atividade – nomeadamente no que respeita à sua situação económica, financeira ou patrimonial, bem como sobre as matérias respeitantes ao seu governo societário – de forma verdadeira, clara, relevante e atualizada.

ARTIGO 15.º – CIBERSEGURANÇA E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

1. A cibersegurança constitui um imperativo legal, regulamentar e ético para a Caixa e uma responsabilidade a ser exercida de forma quotidiana e transversal no Grupo CGD. Em matéria de cibersegurança e TIC, a CGD rege-se de acordo com os seguintes princípios:
 - a) Proteção escrupulosa da confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade da Informação e das TIC;
 - b) Observância dos requisitos de negócio, éticos, legais, estatutários e contratuais em matéria de cibersegurança, em conformidade com o disposto no presente Código e normativos internos.



- c) Adesão a boas práticas de cibersegurança e sua incorporação nas atividades, produtos e serviços da Instituição;
 - d) Promoção ativa de uma cultura organizacional de cibersegurança, emanando diretrizes, orientações, meios de formação e consciencialização nesta matéria aos órgãos sociais, gestores e a todos os Colaboradores.
2. A salvaguarda da cibersegurança constitui uma responsabilidade transversal na CGD partilhada pelos órgãos sociais, órgãos de estrutura e Colaboradores, encontrando-se todos vinculados aos deveres, políticas e modelo de governação nesta matéria, bem como às regras e orientações de utilização segura das TIC e demais normativos internos de cibersegurança em vigor na Instituição

ARTIGO 16.º – PUBLICIDADE E MARKETING

1. A CGD disponibiliza informação sobre os seus produtos, serviços e respetivos custos, incluindo os de natureza fiscal, redigida de forma que o Cliente possa fazer uma escolha livre e ponderada.
2. As ações de publicidade e de marketing, levadas a cabo pela CGD, que incidam sobre as suas atividades, produtos e/ou serviços, são implementadas no respeito por todas as regras legais e regulamentares em vigor, bem como pelos princípios da identificação, veracidade, transparência, equilíbrio e clareza.

ARTIGO 17.º – QUALIDADE DO SERVIÇO

1. A CGD proporciona aos seus Clientes um serviço de qualidade, assente nas melhores práticas bancárias e financeiras e no conhecimento, a nível do negócio, que tem dos Clientes, das suas necessidades, das suas capacidades e do seu potencial.
2. As respostas às solicitações dos Clientes pautam-se pela rapidez e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e operacional e pela criteriosa adequação dos produtos e dos meios técnicos disponíveis, de forma a propiciar aos interessados, como resultado, níveis relacionais de excelência.

ARTIGO 18.º - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A CGD respeita criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades de controlo competentes em matéria de proteção das pessoas singulares no que se refere ao tratamento dos seus dados pessoais, à livre circulação desses dados, aos princípios e deveres a observar no seu tratamento e ao exercício dos direitos pelos seus titulares neste âmbito.

ARTIGO 19.º – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

A CGD envida todos os esforços no sentido de assegurar que, durante o período normal de funcionamento e salvo razões de força maior, nenhuma atividade ou função fique inacessível, inativa ou com capacidade de resposta significativamente diminuída.

ARTIGO 20.º – MEDICINA OCUPACIONAL, HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A CGD cumpre as normas de medicina ocupacional, higiene e segurança no local de trabalho, estando os Colaboradores adstritos ao dever de cumprimento das leis, regulamentos e normas internas sobre esta matéria.

ARTIGO 21.º – RELAÇÕES COM FORNECEDORES, AGENTES, INTERMEDIÁRIOS E PARCEIROS

1. A aquisição de bens e serviços pela CGD e o relacionamento com fornecedores, agentes, intermediários e parceiros pautam-se por princípios de eficácia, operacionalidade, economia, sendo assegurada a transparência, isenção, igualdade de oportunidades e equidade no relacionamento com as diversas contrapartes.
2. A CGD promove junto dos seus fornecedores, agentes, intermediários e parceiros a obrigatoriedade de manter a confidencialidade da informação sigilosa e assegura o segredo bancário nos termos da lei.
3. A CGD adota instrumentos, nomeadamente contratuais, que evidenciam o compromisso dos seus fornecedores, e outras contrapartes, para com os princípios éticos e boas práticas empresariais que subscreve.

ARTIGO 22.º – VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL

A CGD promove a valorização profissional dos seus Colaboradores, inclusive através de mobilidade interna, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional, tendo em vista o desenvolvimento e reforço de competências.

2. Princípios de atuação dos Colaboradores

ARTIGO 23.º – DEVERES GERAIS DOS COLABORADORES

1. Os Colaboradores da CGD:
 - a) Devem atuar com cortesia, tolerância e respeito e abster-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo;
 - b) Não praticam qualquer tipo de discriminação;
 - c) Rejeitam qualquer comportamento que configure práticas de assédio;
 - d) Garantem aos Clientes e às autoridades competentes, no exercício das suas atribuições profissionais, ressalvado o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa;
 - e) Comportam-se de forma a manter e reforçar a confiança dos Clientes e comunidades na CGD, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem;
 - f) Agem de forma objetiva, responsável e com bom senso, em todas as circunstâncias;
 - g) Atuam de boa-fé, com isenção, responsabilidade e rigor, sem deformar os factos ou a realidade;
 - h) Têm em conta as expectativas dos Clientes e do público em geral relativamente à sua conduta, dentro de padrões éticos da CGD e dos que sejam genérica e socialmente aceites;
 - i) Zelam pela conservação e utilização funcionalmente adequada dos recursos que lhes são disponibilizados, não fazendo uso abusivo do património da CGD, evitando o desperdício e cumprindo as políticas e práticas ambientais internamente definidas na política de sustentabilidade;
 - j) Recorrem única e exclusivamente a soluções de Inteligência Artificial disponibilizadas e autorizadas pela CGD;
 - k) Realizam a formação obrigatória que lhes seja disponibilizada pela CGD;
 - l) Gerem a sua situação financeira e patrimonial, bem como a sua conduta pessoal de forma especialmente responsável, evitando o comprometimento dos seus deveres de competência e diligência e obstando a qualquer impacto negativo na sua vida profissional por comportamentos que possam vir a constituir qualquer tipo de adição, bem como por situações de sobre-endividamento ou incumprimento de operações de crédito.
2. Sem prejuízo dos princípios constitucionalmente consagrados da liberdade de expressão e dos direitos das estruturas de trabalhadores, os Colaboradores devem abster-se de contactos com os meios de comunicação social ou outras entidades externas sobre assuntos relativos à vida da CGD ou de Entidades do Grupo sem que estejam devidamente autorizados assegurando em qualquer situação um escrupuloso cumprimento do dever de segredo profissional referido no artigo 25º do presente Código de Conduta.
3. A participação dos Colaboradores em fóruns, redes sociais ou similares, deve pautar-se por rigorosos princípios de reserva, discrição e prudência quanto a matérias que se prendam, designadamente, com Clientes, Colaboradores ou que estejam sujeitas a dever de sigilo, ou que interfiram com a atividade e imagem pública da CGD, de modo a salvaguardar a sua reputação e credibilidade institucional.
4. A tomada de decisão dos Colaboradores deve ser informada, fundamentada e integrar um amplo conjunto de perspetivas, no estrito respeito pelas correspondentes normas internas e por todas as disposições legais e regulamentares, incluindo as emanadas por Entidades de Supervisão. Adicionalmente, os Colaboradores da CGD devem subordinar as suas apreciações e decisões a critérios de rigor que visem uma gestão competente e prudente de riscos.



5. Os Colaboradores atuam de forma pró-ativa e contínua na identificação, documentação e avaliação de riscos de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) associado às atividades empreendidas pela CGD e procedem de maneira tempestiva ao respetivo acompanhamento e implementação de ações mitigadoras, cabendo-lhes designadamente:
 - a) Conhecer e cumprir as obrigações de confidencialidade e proteção da Informação e das TIC e adotar uma atitude prudente e ponderada no seu manuseamento;
 - b) Responsabilizar-se pela utilização exclusiva das credenciais de segurança que lhes foram atribuídas para prestar a Colaboração à CGD e conhecer e cumprir as regras para construção, alteração e proteção de passwords em conformidade com as normas internas em vigor;
 - c) Conhecer e cumprir as obrigações decorrentes das normas internas de cibersegurança e proteger as TIC e a informação sigilosa, tanto nas instalações da CGD como em localizações remotas, salvaguardando sempre as regras e orientações de utilização segura das TIC;
 - d) Observar os alertas e recomendações de cibersegurança que lhes sejam comunicados através dos meios institucionais convencionados para o efeito;
 - e) Reportar, de forma célere e conforme disposto no normativo interno, os incidentes de cibersegurança e as ocorrências que indiciem possíveis ciberataques ou vulnerabilidades.

ARTIGO 24.º – INDEPENDÊNCIA ENTRE INTERESSES

Os Colaboradores da CGD evitam situações suscetíveis de originar conflitos de interesses, estando adstritos ao dever de respeitar a independência entre:

- a) Os interesses da CGD e os dos Clientes;
- b) Os interesses da CGD e os do Acionista;
- c) Os interesses da CGD e os dos Fornecedores;
- d) Os interesses da CGD e os das Partes Relacionadas;
- e) Os seus interesses pessoais e os dos Clientes;
- f) Os interesses dos Clientes entre si;
- g) Os interesses de dois ou mais Clientes aos quais a CGD presta o mesmo serviço;
- h) Os seus interesses pessoais e os dos Fornecedores e Parceiros Comerciais;
- i) Os seus interesses pessoais e os da CGD.

ARTIGO 25.º – SEGREDO PROFISSIONAL

1. O dever de segredo abrange a revelação ou utilização de informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da CGD ou às relações da CGD com os seus clientes cujo conhecimento advenha do desempenho das funções desempenhadas.
2. O relacionamento da CGD com os seus Clientes pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade, no cumprimento dos deveres legais estabelecidos em matéria de segredo que sobre si impendem, nomeadamente de não revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos àqueles respeitantes, a não ser mediante autorização expressa dos mesmos ou quando a lei obrigue.
3. Assim, os Colaboradores devem guardar, proteger e preservar, sob rigoroso sigilo, designadamente:
 - a) Tudo o que respeite a contas e nomes de Clientes, bem como às operações bancárias gerais, às operações de sala de mercados, às operações sobre valores mobiliários, às operações de crédito e aos serviços prestados;
 - b) Os factos ou elementos respeitantes à vida da Instituição, designadamente os factos e informações não publicadas ou, por qualquer modo, divulgadas pelos órgãos competentes;
4. Nos contactos com os Clientes e com o mercado em geral e sem prejuízo do dever de sigilo, os Colabora-

dores atuam com a máxima discrição e particular prudência, tanto na forma e conteúdo, como nos meios utilizados para a transmissão de informações sobre outras empresas e Clientes.

5. O dever de segredo profissional abrange toda a informação sobre os negócios da CGD, incluindo, nomeadamente, planos de promoção comercial, contratos, informação de Clientes, Colaboradores (inclui órgãos sociais) e outros *stakeholders*, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, organização e metodologias, programação informática, custos, estratégias e assuntos de competitividade comercial, nos casos em que seja utilizado o conhecimento que os Colaboradores tenham desses assuntos dadas as suas funções na CGD.
6. O dever de segredo profissional que impende sobre os Colaboradores não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

ARTIGO 26.º – CONSIDERAÇÃO DOS INTERESSES DOS CLIENTES

1. As instruções recebidas de Clientes e, em geral, os serviços por estes solicitados são executados com respeito pelos seus legítimos interesses, dentro dos condicionamentos impostos ao exercício da atividade bancária.
2. No exercício das suas funções, os Colaboradores da CGD diligenciam para que, na prestação de informações e no aconselhamento dos Clientes, seja assegurado, com rigor e boa-fé:
 - a) O cabal esclarecimento sobre as características dos produtos ou serviços oferecidos pela CGD, bem como da adequação dos mesmos à situação e às necessidades dos Clientes;
 - b) O fornecimento de todos os elementos conducentes a uma tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência dos riscos potenciais envolvidos nas operações, bem como sobre a existência de eventuais conflitos de interesses e sobre as respetivas previsíveis consequências financeiras;
 - c) O cabal esclarecimento sobre as remunerações dos depósitos ou de outros fundos reembolsáveis;
 - d) Informação adequada sobre os custos das operações e serviços, incluindo a explicitação do preçário à disposição dos Clientes.
3. A prestação de informações ou aconselhamento dos Clientes está subordinada ao conjunto de normas e instruções que respeitem ao exercício de cada função ou tarefa que esteja cometida ao Colaborador.
4. A CGD assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação ao Cliente no mais curto prazo possível

ARTIGO 27.º – RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES

Os Colaboradores da CGD colaboram ativamente, dentro do seu conhecimento pessoal e da sua esfera de atividades e de competências, com as Autoridades Oficiais e de Supervisão, respondendo com diligência e completeza a todas as suas solicitações.

Capítulo IV – Normas de Conduta Profissional

ARTIGO 28.º – NORMAS GERAIS

1. Os Colaboradores da CGD procedem, nas relações com os Clientes e outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhe estão confiados;
2. Os Colaboradores desempenham as suas funções, qualquer que seja o tipo, cumprindo as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como o normativo interno, designadamente o Código de Conduta.

ARTIGO 29.º – PROIBIÇÃO DE ACEITAÇÃO OU OFERTA DE VANTAGENS

1. Não é permitida a aceitação ou oferta, direta ou indiretamente, de quaisquer vantagens, incluindo empréstimos, prendas, hospitalidade ou outros benefícios ou favores de/ou a pessoas com as quais os Colaboradores se relacionem, por força e no exercício da sua atividade profissional.



2. São exceções à proibição estipulada no número anterior, e desde que não seja afetada a imparcialidade e a independência dos Colaboradores no exercício da sua atividade profissional:
 - a) A aceitação de ofertas de valor meramente simbólico conforme os usos sociais, como sejam, por exemplo, os presentes natalícios e de outras datas festivas, que não configure a aceitação de vantagens económicas;
 - b) Os objetos e brindes promocionais de escasso valor e os convites que não excedam os limites considerados aceitáveis pelos usos sociais.
 - c) As exceções elencadas no número anterior não poderão exceder um valor comercial superior a €150,00 (cento e cinquenta euros), cumulativamente no prazo de um ano quando se trate, direta ou indiretamente, do mesmo ofertante.
3. Os Colaboradores não podem intervir na apreciação nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa operações, contratos ou outros atos em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes e afins, da linha reta e até ao quarto grau da linha colateral², ou pessoas que com eles vivam em união de facto ou economia comum, pessoa com quem tenha estreita relação, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que aqueles detenham, direta ou indiretamente, qualquer interesse.

ARTIGO 30.º – CONFLITOS DE INTERESSES

1. Sempre que ocorra qualquer situação, relacionada com um Colaborador ou com o seu património, que seja suscetível de pôr em causa o normal cumprimento dos seus deveres ou o desempenho objetivo e efetivo das suas funções, no interesse da CGD ou dos seus Clientes, o Colaborador dará do facto imediato conhecimento à estrutura hierárquica ou, sendo membro de órgão de administração ou de fiscalização, ao Presidente do respetivo órgão. Tratando-se do Presidente do Órgão de Administração, a comunicação será ao Presidente da Órgão de Fiscalização. Caso se trate do Presidente da Órgão de Fiscalização, a comunicação será aos restantes membros deste órgão.
2. Os Colaboradores não podem intervir, fora do âmbito profissional, em assuntos de terceiros que tenham como contraparte as empresas do Grupo CGD.
3. As transações com partes relacionadas são objeto de análise, tendo presente os potenciais conflitos de interesses subjacentes e obedecem às regras aplicáveis a este tipo de transações.
4. A prevenção e gestão de conflitos de interesses deverá respeitar, escrupulosamente, as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, bem como as políticas internas da CGD.

ARTIGO 31.º – EXERCÍCIO DE ATIVIDADES EXTERIORES À CGD

1. Os Colaboradores não podem exercer atividade exteriores à CGD, remuneradas ou não, que sejam incompatíveis com a sua atividade na CGD, nomeadamente, por:
 - a) Comprometerem o rigoroso cumprimento do respetivo horário de trabalho ou os demais deveres que incumbem aos Colaboradores no ativo;
 - b) Estarem, direta ou indiretamente, relacionadas com a venda de produtos e a prestação de serviços que sejam comercializados pela CGD ou pelas empresas do Grupo CGD, incluindo, designadamente, a atividade de distribuição de seguros e a atividade de concessão ou intermediação de crédito junto de outras instituições de crédito;
 - c) Envolverem, direta ou indiretamente, uma relação comercial com a CGD, nomeadamente a elaboração de estudos e pareceres ou o apoio técnico relacionado com operações que estejam associadas a negócios com qualquer empresa do Grupo CGD.

² Parentesco é o vínculo que une duas pessoas em consequência de uma delas descender da outra (linha reta) ou de ambas procederem de progenitor comum (linha colateral).

O parentesco em linha reta é o que liga pai e filho (1.º grau), avô e neto (2.º grau), bisavô e bisneto (3.º grau), e assim sucessivamente.

O parentesco em linha colateral é o que liga os irmãos (2.º grau), o tio e o sobrinho (3.º grau), os primos diretos (4.º grau), etc.

A afinidade é o vínculo que liga cada um dos cônjuges aos parentes do outro, podendo dar-se na linha reta, ligando sogros e noras/genros, padrasto/madrasta e enteados, avós ou bisavós e netos ou bisnetos afins, ou na linha colateral, ligando cunhados, tios e sobrinhos afins, primos por afinidade.

2. O eventual exercício de funções ou atividades exteriores à CGD pelos seus Colaboradores obedece às normas internas que regem especificamente este exercício, nomeadamente quanto aos processos de comunicação e regime de incompatibilidades, bem como a prevenção e gestão de conflitos de interesses.
3. Para efeitos dos números anteriores, consideram-se como funções ou atividades exteriores à CGD quaisquer atividades profissionais ou equiparadas (ficando excluídas outras atividades, nomeadamente, aquelas que, razoavelmente, se considerarem como constituindo uma atividade de lazer).

ARTIGO 32.º – OPERAÇÕES DE COLABORADORES SOBRE INSTRUMENTOS FINANCEIROS

1. Às operações por conta própria, realizadas por quaisquer Colaboradores da CGD, em qualquer mercado em que se admitem à negociação valores mobiliários ou instrumentos financeiros derivados, são aplicáveis as mesmas regras e os mesmos procedimentos internos previstos para os Clientes.
2. Nas operações sobre valores mobiliários realizadas por Colaboradores são observadas as normas e procedimentos constantes das orientações da CGD quanto a conflito de interesses.

ARTIGO 33.º – DEFESA DO MERCADO

1. A CGD e os seus Colaboradores respeitam escrupulosamente os dispositivos legais e regulamentares aplicáveis à atividade de intermediação financeira em valores mobiliários e outros instrumentos financeiros.
2. Os Colaboradores devem comportar-se com integridade, abstendo-se de participar em operações sobre instrumentos financeiros ou de praticar outros atos suscetíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado.
3. É interdita aos Colaboradores a divulgação de informações inexatas, falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em atuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados cambial, monetário, de títulos ou de produtos derivados.
4. Os Colaboradores que tenham acesso a informação privilegiada, nomeadamente relativa a instrumentos financeiros, não podem transmitir essa informação fora do âmbito normal das suas funções, nem utilizar essa informação de forma abusiva, isto é, não podem, com base nessa informação, negociar, aconselhar alguém a negociar, ordenar, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, a subscrição, aquisição, venda ou troca desses instrumentos financeiros.

ARTIGO 34.º – FISCALIDADE

Na realização de operações e na prestação de serviços suscetíveis de produzirem efeitos fiscais, os Colaboradores respeitam escrupulosamente o disposto na Lei e regulamentos, evitando associar o Grupo CGD a situações que sejam suscetíveis de configurar infrações de natureza fiscal.

ARTIGO 35.º – PROMOÇÃO E DEFESA DA CONCORRÊNCIA

1. São proibidas quaisquer práticas que infrinjam o direito da concorrência pelo que os Colaboradores da CGD não podem prosseguir ou participar em nenhuma atividade 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 ou quotas de mercado, ou ainda informação estratégica sensível) e decisões de associações de empresas, ou abusos de posição dominante ou dependência económica.
2. A atividade exercida pela CGD respeita os valores, princípios e normas estabelecidos neste Código e visa a prestação de serviços de qualidade que vão ao encontro das necessidades dos Clientes e comunidades nas quais a CGD se insere.

ARTIGO 36.º – BRANQUEAMENTO DE CAPITALS

1. Para efeitos da prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, a CGD dispõe de um adequado normativo interno, do qual constam todos os deveres consa-



grados no ordenamento jurídico vigente, bem como as medidas e procedimentos internos destinados ao cumprimento dos aludidos deveres.

2. Os Colaboradores da CGD estão vinculados ao cumprimento rigoroso de tais deveres, designadamente o dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio estabelecidas com os Clientes, o de conservação dos documentos e o de comunicação tempestiva das operações potencialmente suspeitas de configurar branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo.

ARTIGO 37.º – FRAUDE

1. Para efeitos do presente Código, entende-se por fraude qualquer ação ilícita, intencional e de má-fé, punível por lei, praticada por um fraudador com o objetivo de enganar ou prejudicar uma pessoa ou organização, para proveito próprio ou de terceiros, evitar uma determinada obrigação ou causar perdas à instituição.
2. Os Colaboradores da CGD devem abster-se de qualquer conduta fraudulenta que possa comprometer o estrito cumprimento do normativo interno em vigor.
3. Sem prejuízo do sistema de prevenção implementado com vista à deteção, monitorização e análise de eventos de fraude, os Colaboradores da CGD devem comunicar prontamente qualquer ato ou operação de que tenham conhecimento e que, pela sua natureza, revista aparência ilícita, suspeita de fraude ou que possa fazer perigar os princípios e valores estatuídos pela CGD.
4. Descrevem-se como exemplos de condutas que podem configurar fraude as seguintes:
 - a) Manipulação ou falsificação de documentos internos ou externos com vista a obter benefício indevido, alterar registos operacionais, financeiros ou de controlo;
 - b) Utilização indevida de acessos ou credenciais para realizar operações não autorizadas ou aceder a informação confidencial sem legitimidade;
 - c) Omissão deliberada de informação relevante em processos internos de reporte ou decisão, com impacto na integridade dos dados ou na tomada de decisão;
 - d) Simulação de operações financeiras com o intuito de ocultar a verdadeira natureza dos fundos;
 - e) Conluio entre Colaboradores ou com terceiros para contornar controlos internos.

ARTIGO 38.º – CORRUPÇÃO

1. Para efeitos do presente Código, entende-se por corrupção, designadamente, um abuso do poder confiado para obtenção de benefícios privados, podendo ser classificada como grande, pequena ou política, dependendo do volume de dinheiro perdido e do sector em que ocorre.
2. A CGD rejeita ativamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus Colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de atos suscetíveis de associação a este fenómeno.
3. A atividade da CGD está sujeita a rigorosos mecanismos de controlo interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.
4. Sempre que tomem conhecimento de situações, ou indícios de situações, de corrupção ou infrações conexas, os Colaboradores devem comunicá-las através dos sistemas internos disponibilizados pela CGD.
5. O incumprimento pelos Colaboradores, inclusive pelos membros dos órgãos sociais, das regras estabelecidas em matéria de prevenção e combate à corrupção, é suscetível de originar responsabilidade criminal sendo puníveis, conforme previsto no Código Penal, com pena de prisão ou multa, designadamente, os crimes de corrupção, recebimento e oferta indevidos de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, abuso de poder, prevaricação, tráfico de influência e branqueamento.

ARTIGO 39.º – UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) E TRANSIÇÃO DIGITAL

1. A CGD compromete-se a adotar e implementar soluções de IA de forma responsável, garantindo que estas tecnologias são utilizadas de maneira ética, justa e transparente, promovendo a confiança, a integridade e

o serviço público. A utilização de IA deve estar sempre alinhada com os valores da organização, com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, e com os princípios de equidade, inclusão e sustentabilidade.

2. A CGD compromete-se a implementar mecanismos de monitorização das ferramentas de IA para prevenir e mitigar riscos associados ao seu uso.
3. A transição digital e a adoção de IA devem contribuir para a sustentabilidade, responsabilidade social, e inclusão digital, promovendo práticas justas, imparciais e alinhadas com os valores da CGD
4. Os conteúdos gerado por IA devem ser sujeitos a revisão humana, especialmente em processos críticos ou que possam impactar Clientes, Colaboradores ou Parceiros.

Capítulo V – Considerações Finais

ARTIGO 40.º – RECEÇÃO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

1. Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do Livro de Reclamações, as reclamações dos Clientes, qualquer que seja o seu conteúdo ou objeto, podem ser apresentadas em qualquer balcão da rede comercial da CGD, através do serviço Caixadirecta Telefone ou através do sítio www.cgd.pt, podendo ainda ser dirigidas ao órgão de estrutura que os Clientes, porventura, reconheçam como o mais adequado para o assunto.
2. Para dar resposta às reclamações de Clientes, a CGD garante a centralização, a análise, o tratamento e a resposta a todas as reclamações, qualquer que seja o canal de contacto e o suporte utilizado pelo Cliente.

ARTIGO 41.º – ACOMPANHAMENTO E APLICAÇÃO DO CÓDIGO

1. Os pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidos à Função de *Compliance*, através do endereço de e-mail “DC-Ética e Conduta”, que ajuizará da necessidade de intervenção de outros Órgãos de Estrutura da CGD.
2. A Função de *Compliance* promove o cumprimento do Modelo de Gestão do Código de Conduta, a divulgação do Código, a sensibilização e formação de todos os Colaboradores, o acompanhamento da sua aplicação e a respetiva atualização, em colaboração com os Órgãos de Estrutura com responsabilidades conexas.
3. Com vista à sensibilização dos Colaboradores relativamente aos valores da CGD e às regras de conduta em vigor, no momento do início de funções, todos os Colaboradores participam em ações de formação, sendo estas renovadas a cada dois anos, ou sempre que existam alterações relevantes de conteúdo do Código de Conduta.

ARTIGO 42.º – COMUNICAÇÃO INTERNA DE PRÁTICAS IRREGULARES

1. A CGD disponibiliza um circuito, devidamente regulamentado por norma interna específica, de comunicação interna de práticas irregulares alegadamente ocorridas no âmbito da sua atividade, assegurando a confidencialidade da identidade do denunciante que opte pelo anonimato, dos visados da irregularidade participada e do tratamento da denúncia, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação que a faça de boa-fé e de forma não anónima.
2. O Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares em vigor na CGD não impede a comunicação externa ou afasta o recurso aos canais para denúncia externa existentes (nomeadamente disponibilizados pelas autoridades de supervisão). Sem prejuízo, os Colaboradores da CGD devem privilegiar o canal de denúncia interna existente.

ARTIGO 43.º - REVISÃO

1. A Função de *Compliance* promove a revisão, a cada dois anos, do Código de Conduta ou sempre que se verifiquem alterações internas e ou externas com impactos importantes sobre o mesmo.
2. O Código de Conduta é aprovado pelo Órgão de Administração, após parecer prévio da Órgão de Fiscalização e objeto de versão pública divulgada no sítio institucional da CGD

