

CÓDIGO DE CONDUTA

CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS



Código de Conduta CGD

(Publicado em Anexo à OS n.º 39/2010, Cód. EO.20, de 1 de Outubro)

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 atração e fidelização de Clientes, a satisfação das expectativas das partes interessadas¹ internas e externas, a diferenciação e consolidação reputacional, os ganhos de eficiência nos processos produtivos ou a gestão prudente dos riscos.

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 e operacionalizem esta gestão da 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 versão que agora se publica constitui uma atualização do Código que entrou em vigor em 1 de agosto de 2008.

Capítulo I – Objeto e âmbito

Artigo 1.º – Objeto

O Código de Conduta consagra os 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 de Aplicação

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.

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, expressamente autorizados pela Administração da CGD.

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

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;
- b) Formalizar e divulgar os valores, princípios de atuação 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 conduta ética.

Artigo 4.º – Natureza das Regras

1. O Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas internas da CGD, a respeitar por todos os Colaboradores.
2. A observância das regras do Código não exonera os Colaboradores da CGD do conhecimento e cumprimento das restantes normas internas e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
3. O Código de Conduta contempla e sistematiza os valores, princípios de atuação e normas de conduta profissional, sendo as regras e procedimentos correspondentes definidos, quando necessário, em normativo interno específico.

Capítulo II

Missão e Valores

Artigo 5.º – Missão

O Grupo CGD deve procurar consolidar-se como um Grupo estruturante do sistema financeiro Português, distinto pela relevância e responsabilidade fortes na sua contribuição para:

- O desenvolvimento económico;
- O reforço da competitividade, capacidade de inovação e internacionalização das empresas portuguesas;
- A estabilidade e solidez do sistema financeiro nacional. Enquanto líder do mercado, a procura de uma evolução equilibrada entre rentabilidade,

crescimento e solidez financeira, sempre no quadro de uma gestão prudente dos riscos.

Artigo 6.º – Valores

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

- a) Rigor, que inclui a objetividade, profissionalismo, competência técnica e diligência, tendo sempre em vista alcançar maiores níveis de qualidade e eficiência económica, financeira, social e ambiental pela adoção das melhores práticas bancárias e financeiras;
- b) Transparência na informação, nomeadamente no que respeita às condições de prestação de serviços e ao desempenho da organização, atuando com verdade e clareza;
- c) Segurança das aplicações, sendo critérios indispensáveis a prudência na gestão dos riscos e a estabilidade e solidez da Instituição;
- d) Responsabilidade organizacional e pessoal pelas próprias ações, procurando corrigir eventuais impactes negativos. Inclui a atuação socialmente responsável e o compromisso com o desenvolvimento sustentável;
- e) Integridade, entendida como o escrupuloso cumprimento legal, regulamentar, contratual e dos valores éticos e princípios de atuação adotados;
- f) Respeito pelos interesses confiados, atuando com cortesia, discrição e lealdade, bem como pelos princípios da não discriminação, tolerância e igualdade de oportunidades.

Capítulo III

Princípios de Atuação

Artigo 7.º – Princípios Gerais

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).

Artigo 8.º – Cumprimento de Obrigações Legais, Regulamentares e de Conduta (*compliance*)

1. A CGD pauta o desenvolvimento da sua atividade por uma gestão exemplar e disciplinada e por um controlo eficiente e eficaz 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 práticas comerciais da CGD cumprem não só a legislação e regulamentação aplicáveis, como também as regras de ética e conduta por si adotadas, consubstanciadas neste Código e em outros Códigos de Conduta a que a CGD adira.

Artigo 9.º – Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável

A CGD desenvolve a sua atividade de acordo com princípios e melhores práticas internacionais no domínio da Responsabilidade Social, 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.

Artigo 10.º – Independência entre Interesses

Os Colaboradores da CGD estão adstritos ao dever de respeitar a independência entre:

- a) Os interesses da CGD e os dos Clientes;
- b) Os interesses dos Clientes entre si;
- c) Os seus interesses pessoais e os da CGD e dos Clientes, evitando situações suscetíveis de originar conflitos entre esses interesses.

Artigo 11.º – Não Discriminação e Igualdade de Tratamento

1. A CGD e os seus Colaboradores não praticam qualquer tipo de discriminação, baseada em critérios como raça, género, incapacidade, deficiência, preferência sexual, convicções políticas ou ideológicas, religião, instrução, estado civil ou outros.
2. Os Colaboradores da CGD devem atuar com cortesia, tolerância e respeito e abster-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo.
3. No domínio interno, a CGD promove a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, bem como a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos seus Colaboradores.

Artigo 12.º – Competência e Diligência

1. Os Colaboradores da CGD devem:

- a) Garantir aos Clientes e às autoridades competentes, no exercício das suas atribuições profissionais, ressalvado o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações por aqueles apresentados;
- b) Comportar-se de forma a manter e reforçar a confiança dos Clientes na CGD, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem;
- c) Agir de forma objetiva e com bom senso, em todas as circunstâncias;
- d) Ter 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;

e) Atuar de boa-fé, com isenção, responsabilidade e rigor, sem deformar os factos ou a realidade.

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 sobre assuntos relativos à vida da Instituição sem que estejam devidamente autorizados.

3. A CGD promove a valorização profissional dos seus Colaboradores, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional, tendo em vista a satisfação das expectativas referidas no número 1. antecedente.

Artigo 13.º – Segredo Profissional

1. 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.

2. Assim, os Colaboradores devem guardar, proteger e preservar, sob rigoroso sigilo:

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;

c) Os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

3. Nos contactos com os Clientes e com o mercado em geral e sem prejuízo do dever de sigilo, os Colaboradores 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.

4. O dever de segredo profissional abrange toda a informação sobre os negócios da CGD, incluindo, nomeadamente, planos de promoção comercial, contratos, listagens de Clientes, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, programação informática, custos, estratégias e assuntos de competitividade comercial.

5. O dever de segredo profissional que impende sobre os Colaboradores não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

Artigo 14.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 15.º – Cultura de Gestão Prudente de Riscos

Os Colaboradores da CGD a quem caiba a avaliação e a gestão de riscos subordinam as suas apreciações e decisões a critérios de rigor que visem uma gestão independente, competente e prudente de riscos, no estrito respeito pelas correspondentes normas internas, pelas regras de *compliance* e por todas as disposições legais e regulamentares, incluindo as emanadas por Entidades de Supervisão.

Artigo 16.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 17.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 clara, correta, segura e acessível, de modo a 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 veracidade, transparência, equilíbrio e clareza.

Artigo 18.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 19.º – Proteção de Dados Pessoais

A CGD respeita criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades competentes em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente sobre a existência e alteração de ficheiros, direitos de consulta e correção dos dados pessoais neles contidos.

Artigo 20.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 21.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 22.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 completude a todas as suas solicitações.

Artigo 23.º – Relações com Fornecedores

A aquisição de bens e serviços pela CGD pauta-se por princípios de eficácia, operacionalidade e economia, sendo assegurada a transparência e a equidade no relacionamento com os diversos fornecedores.

Capítulo IV

Normas de Conduta Profissional

Artigo 24.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 25.º – Proibição de Aceitação de Vantagens

1. Os Colaboradores da CGD não devem aceitar ou solicitar quaisquer vantagens, incluindo empréstimos, prendas ou outros benefícios ou favores de pessoas com as quais 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.

Artigo 26.º – Conflitos de Interesses

1. 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, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que aqueles detenham, direta ou indiretamente, qualquer interesse.

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. 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 do Conselho de Administração, aos demais membros do órgão.

3. Os Colaboradores não podem intervir, fora do âmbito profissional, em assuntos de terceiros que tenham como contraparte as empresas do Grupo CGD.

4. A resolução de conflitos de interesses deverá respeitar, escrupulosamente, as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

Artigo 27.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 28.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 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 29.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 30.º – Branqueamento de Capitais

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 consagrados 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 31.º – Corrupção

1. 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.

2. 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.

Capítulo V

Considerações Finais

Artigo 32.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 está dotada de um órgão de estrutura específico, na dependência direta do Conselho de Administração, que 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.

3. O prazo máximo tendencial para a resposta é de 10 dias úteis, o qual só será excedido quando a natureza da reclamação ou a maior complexidade de tratamento o impuserem.

Artigo 33.º – Acompanhamento e Aplicação do Código

1. Os pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidos ao Gabinete de Suporte à Função Compliance, que ajuizará da necessidade de intervenção de outros Órgãos de Estrutura da CGD.

2. O Gabinete de Suporte à Função Compliance promove a divulgação do Código, a sensibilização e formação de todos os Colaboradores, o acompanhamento da sua aplicação e a respetiva avaliação, em colaboração com os Órgãos de Estrutura com responsabilidades conexas.

Artigo 34.º – Comunicação Interna de Práticas Irregulares

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 no seu tratamento, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação que a faça de boa-fé e de forma não anónima.

Data de entrada em vigor: 1 de Outubro de 2010