

Código de Conduta do Caixa – Serviços Partilhados, ACE

Norma Específica com Origem na Norma Corporativa: OS 15/2020

INTRODUÇÃO

Um dos elementos-chave de qualquer programa eficiente em matéria de ética é a elaboração, a publicação e aceitação de um Código de Conduta exaustivo que descreve, em termos práticos e sem ambiguidade, o comportamento que uma empresa espera dos seus Colaboradores. Cada empresa deve ter ou aderir a um Código de Conduta que contemple exigentes comportamentos éticos e deontológicos, procedendo à sua divulgação por todos os seus Colaboradores e *Stakeholders*.

Considerando o anteriormente referido, foi elaborado pelo Caixa – Serviços Partilhados, ACE (CSP) o presente Código de Conduta e Ética que contem os princípios éticos e as regras de conduta que se devem impor a todos os seus Colaboradores como modelo comportamental e de postura profissional, na perspetiva de uma cultura organizacional transparente, íntegra e responsável.

O Código de Conduta e Ética deve ser divulgado a todos os Colaboradores do CSP e respeitado no quotidiano da sua vida profissional, no pressuposto de que comportamentos éticos levam à construção de consciências éticas. Deve ser também divulgado às Empresas Agrupadas do CSP.

A versão que agora se publica constitui uma atualização da versão anterior do código de Conduta.

Capítulo I – Objeto e Âmbito de Aplicação

Artigo 1.º - Objeto

O Código de Conduta consagra os valores, princípios de atuação e as normas de conduta profissional observados no e pelo Caixa – Serviços Partilhados (CSP) no exercício da sua atividade.

Artigo 2.º - Âmbito de Aplicação

1. O Código vincula os membros dos Órgãos Sociais do CSP, 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;

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, reduzindo a exposição a diversos riscos, nomeadamente, operacionais, reputacionais e de *compliance*.

Artigo 4.º - Natureza das Regras

1. O Código de Conduta integra o conjunto de normas internas do CSP, a respeitar por todos os Colaboradores.
2. A observância das regras do Código não exonera os Colaboradores do CSP 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

1. O Caixa – Serviços Partilhados é um Agrupamento Complementar de Empresas, sediado em Lisboa, que tem por missão prestar serviços de negociação e de compras de bens e serviços, na ótica de unidade de serviço partilhado para o Grupo CGD, definindo orientações e regras corporativas a adotar pelas várias Entidades nestas temáticas e promovendo o fortalecimento da capacidade negocial do Grupo junto dos fornecedores, bem como a obtenção de sinergias que visem a otimização dos resultados e a redução dos custos de funcionamento.
2. Compete-lhe ainda a prestação ao Grupo CGD, para além dos serviços de negociação e de compras, também a gestão dos respetivos investimentos e custos operacionais associados, em alinhamento com as necessidades de negócio do Grupo CGD, procurando:
 - a) Assegurar a melhoria permanente dos padrões de qualidade dos serviços prestados;
 - b) Alcançar a concretização do potencial de sinergias existente no Grupo CGD;
 - c) Otimizar a utilização dos recursos e meios necessários ao funcionamento das diferentes estruturas do Grupo CGD;
 - d) Definir e divulgar estratégias, princípios e regras globais, bem como fomentar a partilha das melhores práticas ao nível das Entidades do Grupo;
 - e) Garantir as atividades de suporte no âmbito das suas atribuições

Artigo 6.º - Valores

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

- a) **Confiança**, promovendo uma relação de longo prazo com as suas Agrupadas, através de um serviço de elevada qualidade e de uma prestação de serviços adequada às necessidades das Agrupadas;
- 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) **Integridade**, cumprindo escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais, respeitando os valores éticos e obedecendo às normas de conduta em vigor;
- d) **Profissionalismo**, de modo a prestar o melhor serviço às Agrupadas e a estabelecer relações com todos os *stakeholders*, com elevada competência técnica, rigor e diligência;
- e) **Proximidade**, através de canais com recurso às novas tecnologias, que garantem uma oferta inovadora, diversificada e acessível;
- f) **Responsabilidade**, organizacional e pessoal pelas próprias ações, procurando corrigir eventuais impactes negativos. Inclui a atuação socialmente responsável e o compromisso com o desenvolvimento sustentável;
- g) **Cultura de Risco e Rigor**, assegurando as melhores práticas na gestão do risco, e 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;
- h) **Inovação**, apostando no progresso tecnológico das aplicações de suporte, tendo como critérios indispensáveis a prudência na gestão dos riscos, nomeadamente do Risco Operacional e a estabilidade e solidez do ACE.

Capítulo III – Princípios de Atuação

Artigo 7.º - Princípios Gerais

1. O CSP 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 as suas Agrupadas e restantes partes interessadas (Colaboradores, 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, onde os Colaboradores do CSP estão cedidos, promovem a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta, no âmbito das suas respetivas competências.

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

1. O CSP 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 do CSP e as suas práticas de *Procurement* cumprem não só a legislação e regulamentação aplicáveis, como também as regras de ética e conduta por si adotadas, consubstanciadas neste Código

Artigo 9.º - Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável

1. O CSP 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.

2. O CSP compromete-se a respeitar os Direitos Humanos, internacionalmente reconhecidos, conforme previstos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, no desenvolvimento das suas relações com Colaboradores, Agrupadas, Clientes Internos, Fornecedores e Comunidades em que atua, procurando evitar ou mitigar os impactos adversos, diretos ou indiretos, da sua atividade.

Artigo 10.º - Independência entre Interesses

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

- a) Os interesses do CSP e os das suas Agrupadas;
- b) Os interesses do CSP e os dos Fornecedores;
- c) Os interesses do CSP e os das Partes Relacionadas;
- d) Os seus interesses pessoais e os do CSP e das suas Agrupadas;
- e) Os interesses das Agrupadas ente si;
- f) Os interesses de duas ou mais Agrupadas aos quais o CSP presta o mesmo serviço;
- g) Os seus interesses pessoais e os dos Fornecedores e Parceiros Comerciais;
- h) Os seus interesses pessoais e os do CSP.

Artigo 11.º - Não Discriminação, Diversidade e Igualdade de Tratamento

1. O CSP e os seus Colaboradores não praticam 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. Os Colaboradores do CSP devem atuar com cortesia, tolerância e respeito e abster-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo.
3. O CSP promove o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos os Colaboradores, valorizando a diversidade dentro da organização.
4. O CSP promove o equilíbrio na conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar dos seus Colaboradores.

Artigo 12.º - Assédio no Trabalho

1. O CSP e os seus Colaboradores rejeitam 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. O CSP e os seus Colaboradores rejeitam, 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 do CSP 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 - Competência e Diligência

1. Os Colaboradores do CSP:
 - a) Garantem às suas Agrupadas e às autoridades competentes, no exercício das suas atribuições profissionais, ressalvado o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações por aquelas apresentadas;
 - b) Comportam-se forma a manter e reforçar a confiança das Agrupadas no CSP, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem;
 - c) Agem de forma objetiva, responsável e com bom senso, em todas as circunstâncias;
 - d) Atuam de boa-fé, com isenção, responsabilidade e rigor, sem deformar os factos ou a realidade;
 - e) Têm em conta as expectativas das Agrupadas relativamente à sua conduta, dentro de padrões éticos do CSP e dos que sejam genérica e socialmente aceites;
 - f) Zelam pela conservação e utilização funcionalmente adequada dos recursos que lhes são disponibilizados, não fazendo uso abusivo do património do CSP;
 - g) 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 sobre assuntos relativos à vida do CSP ou das **Agrupadas** sem que estejam devidamente autorizados.
3. O CSP promove a valorização profissional dos seus Colaboradores, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional, tendo em vista o desenvolvimento e reforço de competências.

Artigo 14.º - Segredo Profissional

1. O relacionamento do CSP com as suas Agrupadas 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) Todos os aspetos, não públicos, do relacionamento de prestação de serviços do CSP às Agrupadas;

- 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 as Agrupadas 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 Agrupadas.
 4. O dever de segredo profissional abrange toda a informação sobre os negócios do CSP, incluindo, nomeadamente, contratos, informação das Agrupadas, Colaboradores (inclui Órgãos Sociais) e outros *stakeholders*, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, organização e metodologias e custos, nos casos em que seja utilizado o conhecimento que os Colaboradores tenham desses assuntos dadas as suas funções no CSP.
 5. O dever de segredo profissional que impende sobre os Colaboradores não cessa com o termo das suas funções ou dos serviços prestados.

Artigo 15.º - Considerações dos Interesses das Agrupadas

1. As instruções recebidas das Agrupadas e, em geral, os serviços por estas solicitados são executadas com respeito pelos seus legítimos interesses, dentro dos condicionamentos impostos ao exercício da atividade de contratação de fornecimentos ou da prestação de serviços.
2. No exercício das suas funções, os Colaboradores do CSP diligenciam para que, na prestação de informações, seja assegurado, com rigor e boa-fé:
 - a) O cabal esclarecimento sobre os serviços prestados pelo CSP, bem como da adequação dos mesmos à situação e às necessidades das Agrupadas;
 - b) O fornecimento de todos os elementos conducentes a uma tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência dos riscos potenciais envolvidos nos serviços, bem como sobre a existência de eventuais conflitos de interesses e sobre as respetivas previsíveis consequências financeiras;
 - c) Informação adequada sobre os custos dos serviços.
3. A prestação de serviços às Agrupadas está subordinada ao conjunto de normas e instruções que respeitem ao exercício de cada função ou tarefa que esteja cometida ao Colaborador.
4. O CSP assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação à Agrupada no mais curto prazo possível, nos termos do Art.º 35.

Artigo 16.º - Cultura de Gestão Prudente de Riscos

1. A atividade do CSP 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. Os colaboradores do CSP subordinam as suas apreciações e decisões a critérios de rigor que visem uma gestão competente e prudente de riscos e a tomada de decisão, informada, fundamentada e que integre 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.

3. As práticas remuneratórias do CSP visam o alinhamento da remuneração com as práticas de mercado, os objetivos, a estratégia empresarial, os valores e os interesses de longo prazo do Grupo CGD, bem como o desincentivo de assunção excessiva e imprudente de riscos.

Artigo 17.º - Informação

O CSP disponibiliza informação sobre a sua atividade, bem como sobre as matérias respeitantes ao seu governo societário, de forma verdadeira, clara, relevante e atualizada.

Artigo 18.º - Qualidade do Serviço

1. O CSP proporciona às suas Agrupadas um serviço de qualidade, assente nas melhores práticas existentes no âmbito da contratação de fornecimentos ou de prestações de serviços por terceiros e no conhecimento, a nível do negócio, que tem das Agrupadas, das suas necessidades, das suas capacidades e do seu potencial.
2. As respostas às solicitações das Agrupadas pautam-se pela rapidez e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho 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

O CSP 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 20.º - Regras de Funcionamento

O CSP 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

O CSP 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 do CSP 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 os Fornecedores, Agentes, Intermediários e Parceiros

1. A contratação de fornecimento de bens e serviços 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. O CSP promove junto dos seus fornecedores, agentes, intermediários e parceiros a obrigatoriedade de manter a confidencialidade da informação sigilosa.
3. O CSP deve diligenciar para que nos contratos a celebrar com os diversos fornecedores, se incluam, nomeadamente, as seguintes obrigações:
 - a) Prestar os serviços de acordo com os requisitos de qualidade e de desempenho previstos, executando as suas obrigações de forma pontual, eficaz, diligente e profissionalmente adequada, em particular de acordo com os níveis de serviço estabelecidos (se aplicável);
 - b) Utilizar na execução dos serviços, se necessário, as ferramentas disponibilizadas pelas Agrupadas, obrigando-se a reportar a estas qualquer anomalia ou requisito de funcionamento das mesmas que impeça o pontual cumprimento das obrigações contratuais emergentes (se aplicável);
 - c) Afetar à execução dos serviços os Recursos Humanos que apresentem o perfil técnico adequado, tanto pela sua formação e experiência pessoal, como pelo seu profissionalismo, dedicação, idoneidade e seriedade no cumprimento dos seus deveres, reservando-se as Agrupadas o direito de exigir a substituição dos recursos humanos afetos nos casos em que o seu desempenho seja contrário ao Código de Conduta do CSP, obrigando-se o Prestador a efetuar a correspondente substituição;
 - d) Manter permanentemente uma lista atualizada dos profissionais afetos aos serviços, vinculando-os, por escrito, ao sigilo profissional e ao dever de confidencialidade nos termos contratualizados (se aplicável);
 - e) Guardar sigilo das informações contratuais a que tenha acesso, nos termos dos artigos 78º e 79º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro, ou de qualquer outro diploma que venha a dispor sobre a mesma matéria;
 - f) Cumprir em matéria de regras de segurança, confidencialidade e sigilo profissional, o disposto na Lei 67/98 de 26 de Outubro, relativa à proteção dos dados pessoais, assim como qualquer outro normativo que, no futuro, venha a dispor sobre a mesma matéria;
 - g) Cumprir rigorosamente as regras vigentes nas Agrupadas, nomeadamente ao nível dos requisitos de segurança (acesso e permanência nas instalações do Local de Prestação dos Serviços, conforme definido infra) e da racionalização de custos na utilização dos recursos e infra estruturas de apoio disponibilizados pelas Agrupadas, podendo estas fornecer, controlar e retirar, se necessário, aos profissionais afetos pela Prestadora à prestação dos Serviços, o acesso aos seus sistemas informáticos, estabelecendo para o efeito, âmbitos restritos de acesso e atribuindo códigos individuais de entrada que não colidam com a privacidade dos dados registados;
 - h) Assumir a obrigação de dar conhecimento às Agrupadas / CSP das alterações da respetiva estrutura de propriedade ou controlo, bem como da deterioração da sua situação financeira,

sempre que tal situação possa vir a afetar o cumprimento de qualquer das obrigações contratualmente assumidas;

- i) A subcontratação, total ou parcial, dos serviços pelo fornecedor depende, sempre, da prévia e expressa autorização das Agrupadas / CSP, por escrito.
4. O CSP 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.

Capítulo IV – Normas de Conduta Profissional

Artigo 24.º - Normas Gerais

1. Os Colaboradores do CSP procedem, nas relações com as Agrupadas 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 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.
3. 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.

Artigo 26.º - Conflitos de Interesses

1. Os Colaboradores não podem intervir na apreciação nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa 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 colateral¹,

¹ 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.

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.

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 do CSP ou das suas Agrupadas, 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 Conselho de Administração, a comunicação será ao Presidente do Conselho Fiscal. Caso se trate do Presidente do Conselho Fiscal, a comunicação será aos restantes membros deste 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 prevenção e gestão de conflitos de interesses deverá respeitar, escrupulosamente, as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, bem como as políticas internas do CSP.

Artigo 27.º - Exercício de Atividades Exteriores ao CSP

1. Os Colaboradores não podem exercer atividades exteriores ao CSP, remuneradas ou não, que sejam incompatíveis com a sua atividade no CSP, nomeadamente, por:
 - a) Comprometerem o rigoroso cumprimento do respetivo horário de trabalho;
 - b) Estarem, direta ou indiretamente, relacionadas com a prestação de serviços pelo CSP;
 - c) Envolverem, direta ou indiretamente, uma relação comercial com o CSP, nomeadamente a elaboração de estudos e pareceres ou o apoio técnico relacionados com operações que estejam associadas a negócios com qualquer empresa do Grupo CGD;
2. O eventual exercício de funções ou atividades exteriores ao CSP 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.

Artigo 28.º - Operações de Colaboradores sobre Instrumentos Financeiros

1. As operações por conta própria, realizadas por quaisquer Colaboradores do CSP, 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 as Agrupadas.
2. Nas operações sobre valores mobiliários realizadas por Colaboradores são observadas as normas e procedimentos constantes das orientações do CSP quanto a conflito de interesses.

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 CSP e as suas Agrupadas a situações que sejam suscetíveis de configurar infrações de natureza fiscal.

Artigo 30.º - Promoção e Defesa da Concorrência

1. São proibidas quaisquer práticas que infrinjam o direito da concorrência pelo que os Colaboradores do CSP 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 pelo CSP respeita valores, princípios e normas estabelecidos neste Código e visa a prestação de serviços de qualidade que vão ao encontro das necessidades das Agrupadas.

Artigo 31.º - Branqueamento de Capitais

1. Para efeitos de prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, o CSP 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 do CSP estão vinculados ao cumprimento rigoroso de tais deveres, designadamente o dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio estabelecidas com as Agrupadas e Fornecedores, o de conservação dos documentos e o de comunicação tempestiva das operações potencialmente suspeitas de configurar branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo.

Artigo 32.º - Corrupção

1. O CSP 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 do CSP dentro do Grupo 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 33.º - Receção e Tratamento de Reclamações

As reclamações das Agrupadas, qualquer que seja o seu conteúdo ou objeto, podem ser apresentadas através do seguinte endereço eletrónico: CSP-Provedor do Cliente, podendo ainda ser dirigidas ao órgão de estrutura do CSP que as Agrupadas, porventura, reconheçam como o mais adequado para o assunto.

Artigo 34.º - Acompanhamento de Aplicação do Código

1. Os pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidos ao *Compliance Officer* do CSP, que ajuizará da necessidade de intervenção de outras áreas do CSP.
2. O *Compliance Officer* do CSP promove 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.

Artigo 35.º - Comunicação Interna de Práticas Irregulares

O CSP 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.

Artigo 36.º - Cumprimento do Código

O presente Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas do CSP e o seu não cumprimento pelos Colaboradores é suscetível de constituir infração disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que possa dar lugar.