



## Código de Conduta

Versão 3.1.

## Controlo de Elaboração

	Nome do Responsável	Função	Rubrica	Data
Elaboração	Pamela Van-Dúnem	DORG	<i>Pamela Van-Dúnem</i>	25-02-2022
Verificação	Cristiana Lavrador	Administração	<i>Cristiana Lavrador</i>	25-02-2022
Aprovação	Natalino Lavrador	PCA	<i>Natalino Lavrador</i>	25-02-2022

Nota: O Documento original encontra-se assinado pelo Conselho de Administração e arquivado sob a responsabilidade do Departamento de Recursos Humanos.

## Mapa de Revisões

Número de Versão	Data	Motivo	Observações
1.0.	12-11-2013	Elaboração inicial	
2.0.	26-01-2022	Introdução de novos pontos: Prevenção de abuso de mercado e Jogos ou apostas	
3.0	25-02-2022	Aviso 01/2022	
3.1	14-10-2024	Revisão Periódica	

## Alterações Desde a Última Versão

Alterações	n/a
------------	-----

## Documento

Sumário	
Documentos a revogar	n/a
Documentos Complementares	Normas e Procedimentos Internos



## Índice

<b>1.Âmbito e Objectivo.....</b>	<b>6</b>
<b>2.Integridade pessoal.....</b>	<b>7</b>
2.1. Reporte de preocupações com o negócio .....	7
2.2. Conflitos de interesse .....	7
2.2.1 Actividades empresariais externas.....	8
2.2.2 Oportunidades de negócio.....	8
2.2.3 Transacções comerciais com pessoas relacionadas.....	8
2.2.4 Transacções pessoais.....	9
2.2.5 Informação sobre relações que possam originar conflitos de interesses .....	9
2.3 Protecção dos bens do BCH .....	10
2.3.1 Comunicações electrónicas .....	10
2.3.2 Propriedade intelectual e informação confidencial.....	11
2.3.3 Utilização do nome, instalações e relações do BCH.....	12
2.4 Criação e gestão de registos .....	12
2.5 Investigações .....	13
<b>3. Integridade Relacional .....</b>	<b>13</b>
3.1 Relação com Clientes .....	13
3.1.1 Diligência nas relações com os Clientes.....	13
3.1.2 Tratamento leal, respeitoso, discreto e não discriminatório dos Clientes .....	14
3.1.3 Informação aos Clientes.....	14
3.1.4 Dever de segredo profissional.....	15
3.1.5 Protecção e Segregação Patrimonial .....	16
3.1.6 Atendimento de reclamações.....	16
3.1.7 Cumprimento da legislação sobre a defesa da concorrência .....	17
3.2 Relação com Colaboradores.....	17
3.2.1 Liberdade de expressão e de opinião .....	17
3.2.2 Reserva da intimidade da vida privada.....	17
3.2.3 Protecção de dados pessoais.....	18
3.2.4 Integridade física e moral.....	18

3.2.5 Igualdade, não discriminação e assédio.....	19
3.2.6 Práticas de recrutamento, diversidade e formação .....	19
3.2.7 Não concorrência.....	20
3.3 Relacionamento com Fornecedores .....	20
3.4 Presentes, entretenimento ou facilidades financeiras.....	21
3.4.1 Aceitação.....	21
3.4.2 Ofertas.....	22
3.5 Jogos ou apostas.....	22
<b>4. Integridade Institucional .....</b>	<b>23</b>
4.1 Competência técnica, qualidade e eficiência.....	23
4.2 Barreiras de informação .....	23
4.3 Continuidade do negócio.....	23
4.4 Relatórios financeiros e fiscais .....	24
4.5 Dever de conhecimento dos Clientes.....	24
4.6 Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo .....	25
4.7 Prevenção de abuso de mercado.....	25
Manipulação de Mercado.....	25
Informação privilegiada.....	26
4.8 Canal de Denúncias .....	27
4.9 Aparições públicas e mediáticas .....	27
<b>5. Revisão e Comunicação .....</b>	<b>28</b>
Termo de Reconhecimento do Código de Conduta do BCH.....	29

## 1. ÂMBITO E OBJECTIVO

O presente Código de Conduta define as regras de conduta, de natureza ética e deontológica, a respeitar pelos Colaboradores (Trabalhadores e Prestadores de Serviços) do Banco Comercial do Huambo (doravante "BCH") e constitui elemento disciplinador da sua actividade. Os membros do Conselho de Administração do BCH ficam igualmente sujeitos às disposições deste Código, na parte que lhes seja aplicável.

A actuação dos Colaboradores deve pautar-se pela lealdade para com o BCH, ser honesta, independente, isenta, imparcial, discreta e não atender a interesses privados, familiares ou pessoais.

O Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas internas. A observância do Código de Conduta não isenta os Colaboradores do conhecimento e cumprimento das restantes normas internas do BCH e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Estas normas têm carácter geral, são imperativas e a sua violação constitui infracção passível de procedimento disciplinar. A eficácia deste Código de Conduta depende, essencialmente, do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento de todos e de cada um dos Colaboradores.

Na admissão de novos Colaboradores e sempre que ocorram alterações ao Código de Conduta, a Direcção de Recursos Humanos do BCH encarregar-se-á de transmitir a informação sobre a obrigatoriedade de leitura do Código de Conduta e suas actualizações, que se encontra disponível na rede interna do BCH.

## 2. INTEGRIDADE PESSOAL

### 2.1. Reporte de preocupações com o negócio

É responsabilidade de todos os Colaboradores reportarem aos respectivos superiores hierárquicos quaisquer preocupações com o negócio do BCH que sejam susceptíveis de afectarem a reputação e o desempenho eficiente e rentável do BCH.

Todas as acções e decisões tomadas pelos Colaboradores devem basear-se no conhecimento das situações concretas, dos seus contornos técnicos e dos respectivos impactos, devendo todos estes factores ser objecto de uma cuidada ponderação.

### 2.2. Conflitos de interesse

O BCH promove uma cultura institucional, com uma estrutura organizativa, políticas, procedimentos e mecanismos de controlo que previnam, eliminem ou reduzam, ao mínimo, a ocorrência de conflitos de interesses com ou entre Clientes do BCH.

Os Colaboradores, a título permanente ou temporário, incluindo os membros do Conselho de Administração e os membros do Órgão de Fiscalização, devem actuar de forma independente e de acordo com critérios de elevada diligência profissional e de lealdade para com os interesses dos Clientes do BCH e para com os interesses do BCH.

Como princípio geral, os Colaboradores abster-se-ão de participar (quer na tomada de decisões, quer em funções de representação do BCH) ou intervir na apreciação e decisão de actos (mesmo que preparatórios), de procedimentos em qualquer tipo de operações bancárias ou financeiras, ou de negócios jurídicos nas quais co-exista ou concorra directa ou indirectamente, algum tipo de interesse próprio ou de Pessoa Associada ao Colaborador e não podem conceder tratamento nem condições de trabalho especiais com base em relações pessoais ou familiares.

Entende-se por Pessoa Associada ao Colaborador o seu cônjuge, o seu companheiro(a), parentes ou afins até ao 3º grau, sociedades ou outros entes colectivos com as quais mantivesse algum vínculo por participar no seu capital, por prestar algum tipo de serviço

(financeiro, fiscal, laboral, etc.), por exercer nelas um cargo ou por ser seu mandatário. As situações a seguir indicadas constituem alguns exemplos de casos concretos onde poderão surgir conflitos de interesses, reais ou potenciais, não constituindo, contudo, uma descrição exhaustiva de todas as situações possíveis de conflitos de interesses.

### **2.2.1 Actividades empresariais externas**

É da responsabilidade de todos os Colaboradores identificar e reportar ao seu Superior Hierárquico e ao Departamento de Recursos Humanos qualquer situação de exercício de funções ou actividades empresariais externas susceptível de originar um conflito de interesses real ou potencial com o BCH.

Da mesma forma, os Colaboradores não podem, junto de outros Colaboradores, de Clientes ou de qualquer outra pessoa ou entidade, promover, prometer ou executar qualquer tipo de transacção, nomeadamente a compra e/ou venda de serviços e/ou de bens de qualquer espécie, bem como de solicitar, a outros Colaboradores, a Clientes ou a qualquer outra pessoa ou entidade, a realização de contribuições para qualquer tipo de organizações.

### **2.2.2 Oportunidades de negócio**

Nenhum Colaborador pode colher benefícios de oportunidades de negócio identificadas no exercício das suas funções ou recorrendo a informações obtidas enquanto Colaborador do BCH.

### **2.2.3 Transacções comerciais com pessoas relacionadas**

Todos os Colaboradores têm a responsabilidade de reportar aos seus superiores hierárquicos a existência de qualquer transacção comercial, real ou potencial, entre o BCH e qualquer entidade na qual o Colaborador ou Pessoa Associada ao Colaborador tenha ou possa vir a ter um interesse directo ou indirecto.

#### 2.2.4 Transacções pessoais

Os Colaboradores e seus familiares são encorajados a utilizar os serviços do BCH para a satisfação das suas necessidades de serviços financeiros. No entanto, esses serviços devem ser prestados nos mesmos termos e condições em que são prestados a outras pessoas em situação equivalente, por exemplo, a outros Colaboradores ou a Pessoa Associada ao Colaborador. Este princípio aplica-se também aos serviços prestados por Fornecedores ou Clientes a Colaboradores.

Os Colaboradores não pode intervir, autorizar, aprovar ou executar estas operações ou transacções.

#### 2.2.5 Informação sobre relações que possam originar conflitos de interesses

Os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, individualmente, devem enviar, anualmente, uma declaração com a descrição dos nomes, moradas e outras referências de todas as empresas onde tenham interesses e ligações familiares, assim como devem informar, por escrito, o Conselho de Administração sobre os interesses ou as relações significativas com pessoas singulares ou colectivas com que estabeleçam ou proponham estabelecer contratos relevantes com o BCH, assim que tenham conhecimento do referido contrato ou proposta contratual. Se o Conselho de Administração decidir sobre alguma matéria referida, o membro com ligação aos interesses em causa está impedido de votar e de participar na respectiva discussão.

Os Colaboradores no momento da celebração do contrato de trabalho devem informar, por escrito, ao BCH o nome do seu cônjuge, do seu companheiro(a), parentes ou afins até ao 3º grau, sociedades ou outros entidades colectivas com as quais mantenham algum vínculo ou sejam entidades relacionadas com familiares. Deve ainda informar, por escrito, relações familiares que tenha com outros colaboradores do BCH.

Sempre que ocorra qualquer alteração no decurso do contrato de trabalho, sobre a informação anteriormente referida, partilhada com o BCH, deverá informar o banco por escrito das referidas alterações.

## 2.3 Protecção dos bens do BCH

É responsabilidade de todos os Colaboradores salvaguardar contra danos, destruição, perdas e desvios os bens tangíveis e intangíveis do BCH, de Clientes e de Fornecedores que estejam sob o seu controlo. Os bens do BCH apenas podem ser utilizados na prossecução das actividades e negócio do BCH. O conceito de bens inclui, neste contexto, numerário, títulos, planos de negócio, informação sobre Clientes, Colaboradores e Fornecedores, propriedade intelectual (por exemplo, programas informáticos e modelos), propriedade física e serviços.

A apropriação indevida de bens do BCH, bem como a sua indevida ou má utilização (uso negligente, doloso ou em excesso), constituem violações dos deveres dos Colaboradores para com o BCH.

### 2.3.1 Comunicações electrónicas

Os equipamentos e serviços do BCH, incluindo, entre outros, computadores, telefones e outros dispositivos electrónicos de comunicação, o acesso à internet, ao correio electrónico e a qualquer outro suporte de comunicação de dados e/ou voz, são disponibilizados pelo BCH aos Colaboradores para prosseguir a actividade do BCH. Neste pressuposto, o BCH poderá monitorizar, em qualquer momento, a utilização de qualquer um, de vários ou de todos estes equipamentos e serviços, pelo que os Colaboradores não deverão criar qualquer expectativa de privacidade pessoal quando utilizam estes equipamentos e serviços.

Os Colaboradores não podem utilizar os referidos equipamentos e serviços de forma potencialmente prejudicial ou comprometedora para o BCH.

As comunicações pessoais utilizando estes sistemas e equipamentos devem ser mantidas a um nível mínimo e exclusivamente para efeitos do exercício da actividade do BCH.

### 2.3.2 Propriedade intelectual e informação confidencial

Os Colaboradores, durante o período de vigência dos respectivos contratos de trabalho e sem qualquer limite temporal após a cessação dos mesmos, têm o dever de proteger a confidencialidade de todos os dados (em suporte de papel, digital ou qualquer outro), obtidos ou criados em virtude da sua relação com o BCH, relativos ao BCH, incluindo os referentes aos Colaboradores, a outras sociedades ou aos Clientes e Fornecedores.

Os Colaboradores não podem, sob qualquer forma, extrair cópias, arquivar cópias em pastas pessoais, deslocalizar cópias para fora das instalações ou dos sistemas informáticos do BCH.

Os Colaboradores não poderão trazer para o BCH informação confidencial pertencente a outras organizações (por exemplo, um anterior empregador), nem utilizar essa informação em benefício do BCH, sem o consentimento prévio da organização em causa.

Os Colaboradores não poderão divulgar propriedade intelectual ou informação confidencial sobre o BCH, os seus Colaboradores, os seus Clientes e/ou os seus Fornecedores a pessoas que não estejam autorizadas a recebê-la ou que não tenham necessidade de ter conhecimento dessa informação, exceptuados os casos em que tenha sido obtido o consentimento prévio do BCH, do Colaborador, do Cliente ou do Fornecedor, ou se tal divulgação for imposta por lei.

Ainda neste contexto, os Colaboradores devem certificar-se de que os documentos relativos à sua actividade profissional são criados, preenchidos, copiados, transmitidos, expedidos, arquivados e destruídos com recurso aos meios disponibilizados para minimizar o risco do acesso aos mesmos por pessoas não autorizadas.

Os Colaboradores não poderão mencionar, dar a conhecer ou discutir assuntos nem informação confidencial quer em locais privados como em locais públicos, tais como restaurantes, transportes públicos, na internet, nas redes sociais, em qualquer forma de agrupamento digital, ou em qualquer outro meio electrónico e deverão rodear-se dos necessários cuidados quando utilizam qualquer um desses meios, bem como telemóveis ou telefones com altifalante ou discutem informação desta natureza em áreas de trabalho abertas.

Constituem exemplos de propriedade intelectual ou informação confidencial os seguintes: a) qualquer sistema, informação ou processo que confira ao BCH uma oportunidade de obter vantagem sobre um concorrente; b) informação não-pública sobre as operações do BCH; c) resultados, estratégias e projecções; informação não-pública sobre planos de negócio e relações com Clientes e/ou Fornecedores; d) informação não-pública sobre os Colaboradores, Clientes e Fornecedores, tecnologias, sistemas, serviços e produtos do BCH.

### 2.3.3 Utilização do nome, instalações e relações do BCH

Os Colaboradores não podem utilizar o nome, o logotipo, qualquer referência e/ou as marcas do BCH, nomeadamente, em papel timbrado, em redes sociais ou páginas de internet pessoais, nas instalações e nas suas relações profissionais para benefício pessoal ou para desenvolverem trabalho não relacionado com o exercício das suas funções.

A utilização do nome, das instalações ou das relações profissionais do BCH com objectivos de carácter social ou *pro bono* apenas pode ser efectuada pelos Colaboradores com a aprovação prévia dos respectivos superiores hierárquicos.

## 2.4 Criação e gestão de registos

Os registos, dados e informações recolhidos, utilizados, arquivados, detidos e geridos pelo BCH devem ser completos e precisos. Os Colaboradores são responsáveis por manter registos cujo conteúdo e linguagem obedeam a padrões profissionais, reflectindo, de forma verdadeira e detalhada, todas as transacções em que estão envolvidos no âmbito da sua actividade profissional.

Quaisquer registos, informações e outros documentos (nomeadamente, mensagens de correio electrónico) criados pelos Colaboradores poderão vir a ser visualizados, utilizados ou conservados pelo BCH ou por terceiros, podendo ser interpretados sem o benefício de qualquer memória ou contexto.

Os Colaboradores não estão autorizados a destruir nem a alterar quaisquer registos, documentos, dados ou comunicações, incluindo os que sejam potencialmente relevantes

numa situação de litígio ou para qualquer processo de investigação previsível, anunciado ou pendente.

## 2.5 Investigações

Todos os Colaboradores têm a obrigação de cooperar com qualquer investigação interna ou externa devidamente autorizada. Neste contexto, os Colaboradores nunca deverão reter, adulterar ou omitir informações relevantes, nem prestar falsas declarações ou induzir em erro auditores internos ou externos, autoridades e supervisores que conduzam acções de investigação junto do BCH.

# 3. INTEGRIDADE RELACIONAL

## 3.1 Relação com Clientes

### 3.1.1 Diligência nas relações com os Clientes

Os Colaboradores devem proceder com diligência nas relações com os Clientes.

Proceder com diligência significa actuar tendo em consideração os interesses dos Clientes, do BCH e dos accionistas, de acordo com os princípios da repartição de riscos e da segurança das aplicações. Os Colaboradores estão obrigados a, na sua actuação, proceder, de forma sistemática e permanente, à defesa e promoção da reputação e do bom nome do BCH.

Os Colaboradores assumirão sempre, na relação com os Clientes, uma conduta profissional recta, transparente, imparcial, honesta, diligente e de boa-fé.

Os Colaboradores não poderão, em qualquer circunstância e sob qualquer forma, prometer, promover ou aceitar a celebração de operações que sejam contrárias às regras legais e contrárias às regras do BCH ou que possam considerar-se, eticamente censuráveis.

### 3.1.2 Tratamento leal, respeitoso, discreto e não discriminatório dos Clientes

Os Colaboradores devem lidar de forma leal, respeitosa, discreta e neutra com os Clientes, abstendo-se de qualquer comportamento que possa ser considerado ofensivo, respeitando sempre os interesses que lhe são confiados.

Os Colaboradores devem abster-se de obter quaisquer vantagens sobre os mesmos através da manipulação de informação confidencial, adulteração ou omissão de factos relevantes ou de outros comportamentos ou práticas desleais.

Os Colaboradores devem identificar-se perante os Clientes sempre que estes o solicitarem.

Os Colaboradores não devem praticar qualquer tipo de discriminação na relação com o Cliente, baseada em critérios como a raça, o género, a incapacidade, a deficiência, a preferência sexual, as convicções políticas ou ideológicas, a religião, a educação, o estado civil e outros, exceptuando as práticas comerciais de segmentação de determinados produtos ou serviços bancários e financeiros.

### 3.1.3 Informação aos Clientes

O BCH promove e pratica uma conduta activa de informação aos Clientes, para que os Clientes possam actuar e decidir de forma consciente e esclarecida na realização das operações em que intervêm ou que intentam realizar, conhecendo e avaliando, nomeadamente, os custos e riscos que envolvem.

Os Colaboradores farão uso da formação e de informações recebidas, procurando transmitir da melhor maneira possível aos Clientes informação transparente e clara sobre os produtos e serviços bancários e financeiros que o BCH disponibiliza, contribuindo activamente para o crescente esclarecimento e aculturação do mercado e para a consciencialização dos riscos que a actividade bancária e financeira implica.

Sempre que, por qualquer razão, o Colaborador que seja o interlocutor do Cliente não estiver em condições de corresponder, cabalmente, a qualquer solicitação de carácter informativo de que seja destinatário, promoverá internamente as diligências necessárias para dar apropriada satisfação ao Cliente, encaminhando-o, de imediato, para quem no BCH o possa fazer.

### 3.1.4 Dever de segredo profissional

Os Colaboradores têm a obrigação de proteger a confidencialidade de toda a informação respeitante aos Clientes e a utilizá-la correctamente, não revelando e não utilizando informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida ou a dados pessoais dos Clientes ou às relações destes com o BCH ou com terceiros, cujo conhecimento por parte do Colaborador resulte do exercício da sua actividade, tais como os dados de identificação dos Clientes, o seu património financeiro, as transacções bancárias por estes efectuadas, as contas de que são titulares e a respectiva movimentação.

Quando o BCH recorre a terceiros, a título permanente ou ocasional, como Prestadores de Serviços, exige igualmente o cumprimento do dever de segredo profissional a que se encontra obrigado.

Sendo o segredo profissional um dos pilares fundamentais em que se suporta a relação de confiança com os Clientes, os Colaboradores devem respeitar, de forma pontual e escrupulosa, o dever de segredo profissional, não podendo divulgar informação respeitante às relações com os Clientes, excepto nos casos em que estejam devidamente autorizados pelos mesmos ou nos casos expressamente consagrados na lei.

O BCH desenvolve um esforço, permanente e continuado, para manter actualizados os sistemas e as aplicações informáticas, por forma a garantir níveis optimizados de segurança. Os Colaboradores devem certificar-se de que os dados e os documentos relativos à sua actividade profissional são tratados com recurso aos meios disponibilizados para minimizar o risco de acesso aos mesmos por pessoas não autorizadas.

Os factos ou os elementos das relações do Cliente com o BCH somente poderão ser revelados, mediante a autorização por escrito do Cliente ao BCH, especificando o destinatário das informações, o motivo e o prazo da mesma. Sem prejuízo, os factos e elementos cobertos pelo dever de segredo só podem ser revelados:

- a) Ao Banco Nacional de Angola, no âmbito das suas atribuições de regulador e de supervisor;

- b) Para instrução de processos mediante Despacho do Juiz de Direito ou do Magistrado do Ministério Público;
- c) À Unidade de Informação Financeira, no âmbito do combate e prevenção ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
- d) Quando exista outra disposição legal que, expressamente, limite o dever de segredo.

A obrigação de segredo continua em vigor, por tempo indeterminado, mesmo após a cessação, sob qualquer forma da relação contratual com o BCH.

### **3.1.5 Protecção e Segregação Patrimonial**

Os Colaboradores adoptarão todas as medidas ao seu alcance para garantir a protecção do património dos Clientes confiado ao BCH e cumprirão, de forma pontual e escrupulosa, todas as disposições legais, regulamentares e corporativas que determinem ou regulem a segregação patrimonial dos bens dos Clientes, tanto na relação com bens de outros Clientes como de qualquer entidade.

### **3.1.6 Atendimento de reclamações**

O BCH tem como objectivo fundamental e prioritário dar plena satisfação aos Clientes, reconhecendo que os Clientes têm direito a exercer o direito de reclamação.

Com vista a garantir o adequado seguimento e tratamento das reclamações, o BCH dispõe de área de Gestão de Reclamações, que interage com as diversas áreas de negócio e assegura o acompanhamento e resposta a todas as reclamações apresentadas pelos Clientes através dos diversos canais disponíveis.

A área de atendimento ao Cliente procederá continuamente à avaliação global das reclamações apresentadas pelos Clientes, com vista à detecção de eventuais não conformidades com procedimentos determinados e à identificação de anomalias sistemáticas, promovendo e propondo ao Conselho de Administração as correcções e modificações que melhor se adequem.

### 3.1.7 Cumprimento da legislação sobre a defesa da concorrência

O BCH reconhece a necessidade de respeitar o princípio da economia de mercado e de livre concorrência, tendo em vista o funcionamento eficiente dos mercados, a repartição eficaz dos recursos e a salvaguarda dos interesses dos Clientes.

Devem ser evitadas quaisquer situações susceptíveis de possibilitar a existência de condutas anti-concorrenciais. Estas poderão incluir, entre outras, propostas por parte de concorrentes para concertar e partilhar informações comerciais ou tentativas, por parte de Clientes, de impedir o BCH de negociar ou celebrar contratos com outro Cliente ou com outro potencial Cliente.

Se um concorrente ou um Cliente tentar discutir questões relacionadas com qualquer tipo de conduta anti-concorrencial, os Colaboradores deverão abster-se de o fazer, comunicando a ocorrência ao seu Superior Hierárquico ou ao Conselho de Administração.

## 3.2 Relação com Colaboradores

### 3.2.1 Liberdade de expressão e de opinião

O BCH reconhece e respeita a liberdade de expressão e de opinião dos Colaboradores.

### 3.2.2 Reserva da intimidade da vida privada

O BCH reconhece e respeita a reserva da intimidade da vida privada dos Colaboradores, em especial no que concerne ao acesso e à divulgação de aspectos relacionados com a sua esfera íntima e pessoal, nomeadamente, aqueles relacionados com a vida familiar, afectiva e sexual, com o estado de saúde e com as convicções políticas e religiosas.

Todos os Colaboradores gozam do direito de reserva e de confidencialidade do conteúdo das mensagens de natureza pessoal e do acesso a informação de carácter não profissional que enviem, recebam ou consultem, nomeadamente, através da utilização de correio electrónico, sem prejuízo das regras de utilização desses meios estabelecidas pelo BCH.

### 3.2.3 Protecção de dados pessoais

O BCH reconhece e adere à legislação em vigor relativa à protecção de dados pessoais, garantindo aos Colaboradores, Clientes, Fornecedores e restantes pessoas ou entidades relacionadas com o BCH, o acesso e consulta (e direito a exigir a respectiva correcção) aos dados que sobre eles mantenha.

Todos os Colaboradores estão obrigados a respeitar a intimidade pessoal e familiar de todas as pessoas, a cujos dados tenham acesso em razão da actividade desenvolvida no BCH, o que inclui os dados pessoais, médicos, económicos ou de qualquer outra natureza de foro pessoal e privado.

Ao responder a pedidos de informação ou ao executar ordens relativas a posições de Clientes recebidas de qualquer outra entidade com poderes legais para os requerer, os Colaboradores fornecerão, apenas e exclusivamente, os dados solicitados pela entidade competente em questão.

### 3.2.4 Integridade física e moral

O BCH reconhece e respeita o direito à integridade física e moral dos seus Colaboradores.

A segurança e protecção das pessoas no local de trabalho é uma preocupação central do BCH. O BCH cumpre com a legislação aplicável e desenvolve um esforço continuado no sentido de proporcionar aos Colaboradores um ambiente de trabalho seguro e saudável, com a aplicação de medidas preventivas de segurança, de higiene e de saúde no trabalho, devendo todos os Colaboradores cumprir com as obrigações daí decorrentes.

O BCH reserva-se no direito de, nas suas instalações e desde que cumpridas as obrigações legais para o efeito, proceder à instalação, à utilização e à gravação de imagens e/ou som que sejam obtidos a partir de meios de vigilância à distância e/ou de circuitos internos de captação de imagens e som (nomeadamente, CCTV), suportados por equipamento tecnológico, para assegurar que os Colaboradores realizam as suas funções em condições de segurança.

### 3.2.5 Igualdade, não discriminação e assédio

O BCH promove um ambiente de trabalho onde a diversidade e as diferenças são respeitadas e valorizadas.

No BCH todos os Colaboradores têm direito à igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere à formação, à promoção profissional e às condições de trabalho. Sem prejuízo dos objectivos de desempenho estabelecidos pelos Superiores Hierárquicos, nenhum Colaborador pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer responsabilidade em razão, nomeadamente, da sua ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, património genético, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical.

Constitui discriminação o assédio a Colaborador, ou seja, todo o comportamento indesejado relacionado com os factores acima identificados, nomeadamente de carácter sexual, praticado por um Colaborador em relação a qualquer outro Colaborador, com o objectivo ou o efeito de afectar a dignidade da pessoa em causa ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

Se nalguma circunstância algum Colaborador sentir que está a ser vítima de discriminação ou de assédio, ou se testemunhar ou receber uma queixa relacionada com este tipo de comportamento, o Colaborador deverá comunicar tal facto ao seu Superior Hierárquico e, simultaneamente, ao Departamento de Recursos Humanos. A confidencialidade será devidamente assegurada com a garantia de que o Colaborador denunciante não pode ser, em qualquer circunstância, prejudicado.

### 3.2.6 Práticas de recrutamento, diversidade e formação

O BCH acredita que a diversidade dos Colaboradores é de extrema importância para o seu sucesso, procurando recrutar, formar e manter as pessoas mais talentosas e basear as suas decisões em matéria de contratação em critérios eticamente exigentes e as suas decisões sobre promoções no talento, no mérito e no desempenho.

O BCH procura criar as condições que permitam a progressão na carreira dos seus Colaboradores e encoraja o respectivo enriquecimento técnico e humano.

### 3.2.7 Não concorrência

Os Colaboradores são obrigados a dar prioridade ao exercício das suas funções no BCH e não poderão prestar serviços profissionais a outras entidades ou empresas concorrentes, remunerados ou não, e qualquer que seja a relação em que se baseiem, salvo autorização expressa e por escrito do Conselho de Administração ou, por delegação deste, da Direcção de Recursos Humanos, sem prejuízo de autorizações escritas concedidas anteriormente.

Os Colaboradores que exerçam outra actividade profissional por conta própria ou para entidades não concorrentes deverão, com efeitos imediatos, comunicar essa circunstância à Direcção de Recursos Humanos.

## 3.3 Relacionamento com Fornecedores

Como em todas as suas outras actividades, no relacionamento com os seus Fornecedores o BCH procura rentabilizar o seu poder de compra, adquirindo bens e serviços com base em critérios objectivos de preço, qualidade, disponibilidade e de respeito pelos direitos humanos e pelo ambiente.

Os Fornecedores e os Prestadores de Serviços do BCH devem observar as políticas do BCH e a legislação aplicável, guardando confidencialidade relativamente ao seu relacionamento com o BCH, excepto se a respectiva divulgação tiver sido superiormente autorizada.

As decisões de aquisição de bens ou serviços pelo BCH devem ser totalmente independentes. Nenhum Colaborador responsável pelo relacionamento com um determinado Fornecedor deverá permitir que esse Fornecedor influencie ou tente influenciar indevidamente quaisquer decisões de aquisição de bens ou serviços por parte do BCH. Caso se venha a verificar que a contratação de um Fornecedor não foi tomada por uma decisão independente e imparcial, tal facto deve ser imediatamente reportado à Direcção de Compliance, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do BCH.

## 3.4 Presentes, entretenimento ou facilidades financeiras

### 3.4.1 Aceitação

Como princípio geral, os Colaboradores não devem aceitar de Clientes ou de Fornecedores, actuais ou potenciais, qualquer tipo de ofertas ou de presentes, nomeadamente, e sem limitar, sob a forma de numerário, objectos, serviços, viagens, estadias, entretenimento, descontos ou tratamento preferencial. Similarmente, os Colaboradores não devem aceitar nem permitir que um familiar próximo ou Pessoa Associada ao Colaborador aceite ofertas ou presentes ou qualquer forma de tratamento preferencial proveniente de Clientes, de Fornecedores ou de outros terceiros em troca de um relacionamento comercial passado, presente ou futuro com o BCH.

Os membros dos órgãos sociais e os Colaboradores podem aceitar presentes não monetários nos seguintes casos:

- a) Quando a sua aceitação for adequada e culturalmente aceite;
- b) No caso das refeições e entretenimento, quando o seu valor não for superior a 10% do salário mínimo nacional legalmente previsto e quem oferece estiver presente (por exemplo, refeições de negócios ou eventos desportivos); e
- c) Sejam presentes oferecidos com base em relações familiares ou pessoais e claramente sem intenção de influenciar o negócio do BCH;
- d) sejam objectos promocionais de reduzido valor.

Em caso de dúvida quanto à possibilidade de aceitação de ofertas e de presentes não monetários que, pela sua frequência ou valor possa razoavelmente ser interpretado por um observador objectivo como sendo feito com a intenção de afectar o critério imparcial e independente do Colaborador receptor, deverá ser recusado e, além disso, prontamente levado ao conhecimento do respectivo Superior Hierárquico.

Os Colaboradores não poderão, por si mesmo ou por interposta pessoa, incluindo por Pessoa Associada ao Colaborador, contrair empréstimos monetários ou aceitar qualquer outro tipo de facilidade financeira de Clientes, Fornecedores, intermediários, contrapartes ou qualquer outro

terceiro, excepto se as referidas operações tiverem lugar no âmbito de uma relação comercial com uma entidade financeira ou das relações familiares.

### 3.4.2 Ofertas

Verificando-se a possibilidade de uma oferta por um Colaborador ser percebida por terceiros como um possível suborno ou como o pagamento de um favor, tal oferta não deverá ser feita.

Poderão ser feitas ofertas a Clientes, desde que adequadas e devidamente autorizadas pelo Superior Hierárquico.

Igualmente, as ofertas de presentes (por exemplo, refeições, entretenimento, transportes, alojamento e objectos de valor) a funcionários públicos deverão ser previamente autorizadas pelo respectivo Superior Hierárquico.

### 3.5 Jogos ou apostas

Os Colaboradores do BCH estão obrigados a desenvolver uma conduta profissional recta, honesta e em conformidade com os princípios de responsabilidade social corporativa. Os Colaboradores deverão abster-se de participar, directa ou indirectamente, em qualquer tipo de jogo ou apostas (kixikila, cartas, dados, etc.) dentro ou no âmbito do ambiente de trabalho do BCH.

Os Colaboradores, por si ou por interposta pessoa, nomeadamente, por Pessoa Associada ao Colaborador, não poderão, sob qualquer forma, adoptar práticas de jogo ou de apostas dentro das instalações do BCH ou dentro ou com recurso aos sistemas operativos ou informáticos do BCH ou procederem à realização de transacções bancária ou financeiras entre Colaboradores que sejam referentes a jogos ou apostas, o que constitui violação ao presente Código de Conduta.

Fora do ambiente de trabalho, considera-se desaconselhável que os Colaboradores frequentem casinos ou quaisquer casas de jogo e, em geral, pratiquem apostas, no que, em

caso algum, os Colaboradores poderão realizar com pessoas que mantenham qualquer tipo de relação profissional com o BCH, nomeadamente Clientes ou Fornecedores.

## 4. INTEGRIDADE INSTITUCIONAL

### 4.1 Competência técnica, qualidade e eficiência

Em todas as actividades que exerce o BCH procura assegurar elevados níveis de competência técnica e garantir a disponibilização dos meios humanos e materiais necessários para assegurar a qualidade e a eficiência dos seus serviços.

### 4.2 Barreiras de informação

Sempre que necessário ou adequado, as diferentes áreas de negócio do BCH devem implementar procedimentos de "barreira de informação" ("*chinese walls*"), devendo os Colaboradores observar escrupulosamente esses procedimentos e respeitar as determinações relativas a informação sensível.

As barreiras de informação são criadas para separar Colaboradores envolvidos em operações ou transacções com acesso a informação privilegiada sobre Clientes dos restantes Colaboradores que não têm, nem têm necessidade de ter, acesso a essa informação. É criado um registo histórico que permita identificar quem teve acesso e/ou modificou a informação. Adicionalmente, as barreiras de informação constituem um mecanismo de gestão e mitigação de conflitos de interesses potenciais e reais entre diferentes áreas de negócio.

### 4.3 Continuidade do negócio

O BCH reconhece a importância de dotar a sua organização de planos de continuidade do negócio com o objectivo de proteger a informação dos seus Clientes e minimizar as perdas financeiras na eventualidade de ocorrer qualquer evento que possa afectar a sua normal

actividade, por exemplo, falhas de energia, incêndio ou outra catástrofe, crise ou emergência natural ou provocada por causa humana.

Os Colaboradores deverão conhecer os planos de contingência e estar familiarizados com os procedimentos de gestão de crise das suas áreas de negócio.

#### **4.4 Relatórios financeiros e fiscais**

As demonstrações financeiras do BCH devem reflectir, de forma verdadeira e apropriada, todos os aspectos materialmente relevantes da sua condição financeira, o resultado das suas operações e os seus fluxos de caixa.

Enquanto sujeito passivo em matéria fiscal, o BCH deverá cumprir as suas obrigações declarativas face às autoridades tributárias previstas na legislação aplicável, nomeadamente, a declaração periódica de rendimentos e a declaração anual de informação contabilística e fiscal.

#### **4.5 Dever de conhecimento dos Clientes**

O BCH considera essencial que todos os Colaboradores detenham um permanente e aprofundado grau de conhecimento dos Clientes ("KYC") ao longo das relações negociais com eles estabelecidas. Trata-se do dever de conhecimento dos Clientes e de diligência continuada nas relações com os Clientes, que devem ser observados através da aplicação dos princípios gerais de actuação e dos demais deveres estabelecidos na legislação aplicável, em particular o dever de comunicação de actividades suspeitas.

O conhecimento dos Clientes implica que qualquer relação negocial estabelecida deve respeitar os requisitos legais e regulamentares aplicáveis e basear-se em procedimentos e diligências próprias, por forma a garantir o não envolvimento com entidades inadequadas e, porventura, envolvidas em actividades criminal e eticamente censuráveis, tais como a exploração de trabalho infantil, o trabalho forçado, fraude, o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo e de actividade criminosa.

## 4.6 Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo

Na Política de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento ao Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa, o BCH estabeleceu orientações com o objectivo de evitar a sua utilização para branquear os proveitos obtidos com actividades ilícitas, exigindo que as diferentes áreas de negócio desenvolvam e implementem programas efectivos de prevenção de branqueamento de capitais, de forma a cumprir com a legislação aplicável e para proteger o BCH contra a sua utilização e instrumentalização em esquemas de branqueamento de capitais.

O BCH e os Colaboradores actuam no sentido de garantir o respeito das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à prevenção de práticas de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, designadamente ao nível comercial, cumprindo com os procedimentos instituídos de identificação e diligência, mantendo um acompanhamento continuado da relação de negócio e actualização do perfil do Cliente.

O BCH proporcionará aos Colaboradores a formação adequada para o reconhecimento de operações que possam estar relacionadas com estas práticas e a sua prevenção ou detecção.

## 4.7 Prevenção de abuso de mercado

O abuso de mercado constitui uma prática pela qual se põe em risco o bom e transparente funcionamento dos mercados financeiros. O mesmo abrange as seguintes práticas:

- A manipulação de mercado;
- O abuso e transmissão ilícita de informação privilegiada.

### Manipulação de Mercado

Manipula o mercado todo aquele que divulga informações falsas, incompletas, enganosas, exageradas ou tendenciosas, que realiza operações de natureza fictícia ou executa outras

práticas fraudulentas que sejam idóneas para alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado de valores mobiliários e instrumentos derivados, mesmo que de forma negligente.

### **Informação privilegiada**

Informação privilegiada é toda informação, concreta ou precisa, que não tenha sido tornada pública e diga respeito, directa ou indirectamente, a um ou mais instrumentos financeiros ou a uma entidade emitente e que, se lhe fosse dada publicidade, seria idónea para influenciar de maneira sensível o seu preço no mercado.

Em relação aos instrumentos derivados sobre mercadorias, entende-se por informação privilegiada toda a informação com carácter preciso que não tenha sido tornada pública e respeite, directa ou indirectamente, a um ou mais desses instrumentos derivados e que os utilizadores dos mercados em que aqueles são negociados esperariam receber ou teriam direito a receber em conformidade, respectivamente, com as práticas de mercado aceites ou com o regime de divulgação de informação nesses mercados.

Abusa da informação privilegiada todo aquele que em virtude do trabalho ou do serviço que presta, com carácter permanente ou ocasional, a um emitente ou a outra entidade, tenha ao seu dispor, ou que, por qualquer forma, a tenha obtido através de um facto ilícito ou que suponha a prática de um facto ilícito e a transmita a alguém fora do âmbito normal das suas funções ou, com base nessa informação, negocie ou aconselhe alguém a negociar em valores mobiliários ou instrumentos derivados ou ordene a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, directa ou indirectamente, para si ou para outrem.

O BCH como interveniente nos mercados financeiros prima pela salvaguarda da eficiência do mercado, posicionando-se contra condutas negociais ou informativas que possam originar falsas informações sobre um instrumento financeiro ou sobre uma entidade emitente.

Aos Colaboradores que disponham de informação privilegiada é expressamente proibido que a transmitam a alguém fora do âmbito das suas funções ou que a utilizem, antes da mesma ser tornada pública.

É absolutamente proibido que os Colaboradores procedam à divulgação de informações falsas, incompletas, exageradas ou tendenciosas, à realização de operações de natureza fictícia ou à

execução de outras práticas fraudulentas para alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros.

Sempre que algum Colaborador tiver conhecimento de algum facto que possa vir a ser qualificado como abuso de mercado, deverá de imediato proceder à comunicação de tais factos à Direcção de Compliance.

#### **4.8 Canal de Denúncias**

Qualquer Colaborador, Accionista e Cliente que tenha conhecimento da prática de actos presumivelmente ilícitos ou que constituam violação deste Código de Conduta ou de qualquer outro Código ou Manual, incluindo, designadamente mas sem exclusão, de quaisquer outras infracções dos normativos relativos à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, de regras e boas práticas em matéria de contabilidade, auditoria e controlo interno, influência indevida em auditores externos, bem como a adopção de comportamentos contrários aos padrões corporativos, poderá, querendo, comunicar através do Canal de Denúncias do BCH.

O BCH assegurará a confidencialidade das denúncias recebidas, não sendo aplicada qualquer sanção em consequência da apresentação da denúncia. Sem embargo, qualquer Colaborador pode, querendo, apresentar a denúncia sob forma anónima.

#### **4.9 Aparições públicas e mediáticas**

Qualquer solicitação recebida dos meios de comunicação social em relação ao BCH deve ser reencaminhada para o Conselho de Administração. Apenas os representantes oficialmente designados pelo BCH podem prestar declarações oficiais ou oficiosas aos meios de comunicação social, a qualquer meio de comunicação, nomeadamente redes sociais, ou fornecer quaisquer materiais para publicação.

O envio de qualquer material escrito ou electrónico para publicação, incluindo podcasts, webcasts, blogs, posts em sítios da internet, fotografias, vídeos ou outros meios, discursos,

entrevistas ou aparições públicas em que seja mencionado o BCH, as suas actividades, Clientes ou Colaboradores, deverá ser precedido da aprovação do Conselho de Administração.

## 5. REVISÃO E COMUNICAÇÃO

O presente Código de Conduta entra em vigor na data da sua divulgação e será objecto de revisão a cada dois anos ou sempre que se verifiquem alterações internas e/ou externas com impactos sobre o mesmo. O acompanhamento da sua aplicação será assegurado pelo Departamento de Recursos Humanos, que reportará à Administração as eventuais ocorrências.

## Termo de Reconhecimento do Código de Conduta do BCH

Eu, \_\_\_\_\_, portador do Bilhete de Identidade nº \_\_\_\_\_, trabalhador do BCH, sob o N° Mecanográfico \_\_\_\_\_, declaro ser do meu conhecimento e concordância o seguinte:

1. Conhecer em detalhe o Código de Conduta, obrigando-me a aplicar todo o conteúdo deste documento e praticar as Políticas, Normas e Procedimentos Internos do BCH para promover a cultura de integridade do BCH.
2. Comprometo-me a reportar ao meu Superior Hierárquico qualquer situação susceptível de originar um conflito de interesses real ou potencial com o BCH.
3. Declaro que obtive acesso à cópia do Código de Conduta do BCH, li e entendi e compreendo como estas informações causam impacto no meu trabalho.  
Compreendo que a violação das normas que integram este documento constitui infracção passível de procedimento disciplinar, incluindo despedimento com justa causa, sem prejuízo da aplicação de disposições de carácter civil e criminal.
4. Obrigo-me a guardar e a manter sob rigoroso sigilo tudo o que respeite a factos, dados e/ou informações relacionadas com o BCH, os Clientes, os Fornecedores, os Colaboradores ou terceiros, que advenham do desempenho das minhas funções, mesmo após a cessação do meu contrato com o BCH e por tempo indeterminado.
5. Zelar pela reputação do BCH e proceder com diligência nas relações com os Clientes, os Fornecedores, os Colaboradores ou terceiros.

Eu declaro ter lido e entendido o Termo de Reconhecimento do Código de Conduta do BCH, pelo que assino este em duas vias, de livre vontade, em concordância com o seu conteúdo.

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_