Código de Ética e Conduta

Banco BIR, S.A.

Detalhes do documento

Título:	Código de Ética e Conduta
Ficheiro:	DCH_Código de Ética e Conduta

Revisão do documento

Data:	Versão	Responsável	Motivo de intervenção
08-2026	V.8	DCH	Actualização
08-2026	V.8	DOQ	Verificação/Formatação
08-2026	V.8	CI	Validação
08-2026	V.8	CF	Parecer

Legislação/Regulação de suporte ao Processo:

Diploma	Data de entrada em vigor	Assunto
Lei n.º 14/21	19-05-2021	Regime Geral das Instituições Financeiras
Aviso n.º 12/2016	05-09-2016	Protecção dos consumidores de produtos e serviços financeiros
Lei n.º 5/20	27-01-2020	Lei de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa
Aviso 3/26	23-02-2026	Governo Societário e o Sistema de Controlo Interno das Instituições Financeiras
Lei n.º 12/23	27– 12-2023	Lei Geral do Trabalho
Lei n.º 22/11	17-06-2026	Lei da Protecção de Dados Pessoais
ISO 10001	2018	Linhas Orientadoras para o Código de Conduta direcionado para a satisfação e respeito ao cliente.

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 5
1.1. SUMÁRIO 5
1.2 PREÂMBULO 5
TÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS 6
Artigo 1º - Objecto 6
Artigo 2º - Âmbito 6
Artigo 3.ª - Definições 7
TÍTULO II - DEVERES GERAIS 8
Artigo 4º - Princípios 8
Artigo 5º - Dever de Integridade e Honestidade 9
Artigo 6º - Dever de Cuidado 10
Artigo 7º - Dever de Cooperação e Transparência 11
Artigo 8º - Dever de Diligência 11
Artigo 9º - Dever de Segredo 11
Artigo 10º - Participação de irregularidades 13
Artigo 11º - Dever de informação e publicidade 13
Artigo 12º - Dever de Não Prestar Declarações Públicas 14
Artigo 13º - Operações por Conta Própria 14
Artigo 14º - Dever de Comunicar Transações 15
Artigo 15º - Exclusividade 16
Artigo 16º - Conflito de deveres ou de interesses 16
Artigo 17º - Solvência e Integridade Financeira 17
TÍTULO III - DEVERES ESPECIAIS 18
Artigo 18º - Qualidade da prestação de serviços 18
Artigo 19º - Dever de relacionamento 19
Artigo 20º - Igualdade de tratamento e não discriminação 19
Artigo 21º - Prestação de Informações 20
Artigo 22º - Protecção Patrimonial 21
Artigo 23º - Conflito de Interesses com o Cliente 22
Artigo 24º - Reclamações e sugestões de Clientes 23
Artigo 25º - Práticas de Mercado 23
Artigo 26º - Defesa do Mercado 23
Artigo 27º - Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo 24
Artigo 28º - Informação Privilegiada 24

Artigo 29º - Cooperação com as Autoridades de Supervisão 24
Artigo 30º - Sustentabilidade 25
Artigo 31º - Ambiente 25
Artigo 32º - Utilização de Equipamentos 25
Artigo 33º - Internet e Correio Electrónico 25
Artigo 34º - Deveres 27
Artigo 35º - Direitos 27
TÍTULO IV- ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO 28
Artigo 36º - Estrutura Organizacional 28
Artigo 37º - Conflitos de Interesses entre Clientes e o Banco 29
Artigo 38º - Organização da Informação 29
Artigo 39º - Código de Operador (*Password*) 29
Artigo 40º - Sistema de Controlo Interno 30
Artigo 41º - Cultura Organizacional 32
Artigo 42º- Mecanismos de Controlo Interno 33
Artigo 43º - Responsabilidades Gerais do Órgão de Administração 33
Artigo 44º - Reclamações 34
TÍTULO V- ACÇÃO DISCIPLINAR 35
Artigo 45º - Infracção Disciplinar 35
TÍTULO VI- DISPOSIÇÕES FINAIS 35
Artigo 46º - Concurso de normas 35
Artigo 47º - Revisão e Entrada em Vigor 35

1. INTRODUÇÃO

1.1. Sumário

Nos termos do artigo 139.º da Lei n.º 14/21, de 19 de Maio, Regime Geral das Instituições Financeiras, o Banco de Investimento Rural, S.A. (de ora em diante "Banco BIR" ou "BIR"), deve, enquanto instituição financeira, adoptar um código de ética e conduta e divulgá-lo junto dos Clientes e Colaboradores, devendo constar dos mesmos os princípios e normas de conduta que regem os vários aspectos das suas relações com os Clientes, incluindo os mecanismos e procedimentos internos por si adoptados no âmbito da apreciação de reclamações.

Sabendo que a actividade bancária estimula o crescimento económico e social das sociedades, o respeito pela lei, normas e recomendações internacionais referentes à conduta e valores éticos, não podem ser descurados.

Havendo necessidade de se estabelecer e formalizar um conjunto de elementos, regras e comportamentos vinculativos para os Colaboradores em paralelo com seus parceiros, com o propósito de garantir a ética, a moral e a deontologia profissional por que deve ser regida a conduta e actuação de todos, o Banco BIR estabeleceu o presente Código com base em padrões éticos próprios, suportados pela sua visão estratégica de negócio, a sua missão, e pelos valores baseados numa cultura corporativa e de direitos e recursos humanos.

1.2 Preâmbulo

O código de ética e conduta, doravante, abreviadamente, designado por Código, estabelece e sistematiza os princípios e as normas de natureza comportamental que devem ser, imperativamente, observadas no exercício de toda actividade bancária, incluindo nesta a intermediação financeira.

O BIR pauta a sua actividade por princípios de ética, rigor, verdade, transparência, estabilidade e segurança no relacionamento com os clientes.

A concretização de elevados padrões éticos baseados nos propósitos e valores como um conjunto de crenças, metas e objectivos a alcançar, são características adoptadas pelo Banco BIR na busca por uma orientação segura na tomada de decisões acertadas e na

relação com os seus Accionistas, Colaboradores, Clientes, Fornecedores e a Sociedade como um todo.

Os objectivos subjacentes a estas realidades têm que ver com a promoção de uma cultura de integridade, transparência, honestidade, responsabilidade social e inovação entre o Banco BIR e os seus Interlocutores.

São também as melhores práticas de Governação Corporativa que prevêem e estimulam a adopção de um código de conduta.

TÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Objecto

1. O presente Código de Ética e Conduta estabelece os princípios, valores, normas e padrões comportamentais que devem orientar a actuação do Banco, dos seus órgãos sociais, colaboradores e demais intervenientes no exercício das suas funções ou relacionamento com a instituição.
2. O Código visa promover uma cultura organizacional baseada na ética, integridade, transparência, responsabilidade, respeito pelos clientes, cumprimento normativo e adequada gestão dos riscos.

O presente instrumento integra o sistema de governação interna do Banco, contribuindo para o fortalecimento do ambiente de controlo, da cultura de risco e da confiança dos *stakeholders.*

Artigo 2º - Âmbito

1. O presente Código aplica-se aos membros dos órgãos sociais, titulares de funções de gestão, colaboradores, trabalhadores temporários, prestadores de serviços, consultores e quaisquer terceiros que actuem em nome ou por conta do Banco.
2. Todas as pessoas abrangidas pelo presente Código devem conhecer, cumprir e promover os princípios nele estabelecidos.

3. A violação das disposições constantes do presente Código poderá determinar a aplicação das medidas previstas nos normativos internos do Banco e na legislação aplicável.

Artigo 3.ª - Definições

1) No Código, os termos abaixo referidos terão o seguinte significado:

   a) "Banco" ou "BIR" referem-se ao Banco de Investimento Rural, S.A.;

   b) "Membros da Comissão Executiva" são os Membros do Órgão de Administração do Banco com funções executivas;

   c) "Colaboradores" abrange os trabalhadores e outras pessoas com vínculo de subordinação ao Banco, independentemente da sua função hierárquica e/ou da natureza ou duração do vínculo;

   d) "Responsáveis" representa os Colaboradores que desempenham funções de enquadramento de outros Colaboradores;

   e) "RGIF", Regime Geral das Instituições Financeiras – Lei nº 12/23, de 27 de Dezembro;

2) O presente Código será aplicável às filiais que o Banco venha a possuir, sejam instituições de crédito ou sociedades financeiras, com sede em território nacional e aos agrupamentos complementares de empresas de que o Banco seja membro.

3) O presente Código será também aplicável às filiais, sucursais e escritórios de representação do Banco, que este venha a criar, que operem no estrangeiro e a todos os seus Colaboradores, na medida da aprovação pelos respectivos órgãos e estruturas próprias e após a introdução das adaptações que sejam requeridas pela Legislação Local.

4) Qualquer referência no Código a "Colaboradores", salvo quando outra interpretação resulte inequivocamente do preceito que estiver em causa, integra também os "Responsáveis".

Quaisquer deveres que no Código não estejam expressamente atribuídos ou estejam atribuídos ao Banco, deverão considerar-se como respeitantes aos membros da Comissão Executiva, aos Responsáveis e aos restantes Colaboradores, cada qual de acordo com o nível de responsabilidade e funções que lhes estejam cometidas.

TÍTULO II - DEVERES GERAIS

Artigo 4º - Princípios

1) O Banco BIR ordena o exercício da sua actividade por princípios de ética, rigor, sigilo, verdade, transparência, estabilidade e segurança no relacionamento com os Clientes.

2) No exercício da sua actividade o BIR envida todos os esforços para dar a máxima satisfação possível aos legítimos interesses dos Clientes e assume o compromisso de tratar os interesses destes com equidade, transparência e imparcialidade.

3) O Banco compromete-se a dar prioridade aos interesses dos Clientes, quer em relação aos seus próprios interesses, quer em relação aos interesses dos membros dos seus órgãos sociais, do seu pessoal e demais Colaboradores, independentemente da sua natureza.

4) Sem prejuízo do aconselhamento ou informação que lhes seja prestada pelos Colaboradores do Banco, os Clientes devem ter presente que a decisão sobre os produtos e serviços que pretendem contratar cabe a eles e só a eles.

5) No exercício da sua actividade o Banco compromete-se a actuar em conformidade com os princípios e regras da livre e leal concorrência.

6) O Banco respeita as características específicas de cada Colaborador e respectivas perspectivas.

7) O Banco confia nas diferentes opiniões de todos os Colaboradores para ajudar a melhorar as suas relações com os seus Clientes e parceiros de negócios.

8) O Banco concede tratamento igual e igualdade de oportunidades independentemente da idade, sexo, estatuto matrimonial, parentalidade/filiação, opinião política, origem étnica ou credo religioso.

9) O Banco respeita normas e princípios contabilísticos rigorosos, de modo a comunicar informações financeiras precisas e completas.

10) O Banco dispõe de processos de controlo interno apropriados, de forma a garantir que os relatórios contabilísticos e financeiros respeitam as leis, os regulamentos e os requisitos de divulgação.

Artigo 5º - Dever de Integridade, Honestidade e Lealdade

1) Os membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização e os Colaboradores deverão pautar o seu desempenho profissional pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, cumprindo todas as disposições legais, regulamentares e internas em vigor, pautando-se por:

   a) Ser honestos, íntegros (dentro e fora do ambiente e/ou local de trabalho), isentos, discretos e não atender a interesses pessoais;

   b) Respeito consciencioso dos interesses que lhe estão confiados;

   c) Isenção, honestidade e integridade pessoal;

   d) Lealdade para com o Banco e seus Clientes;

   e) Actuação discreta, guiada por elevados padrões de ética profissional;

   f) Respeito pela absoluta independência entre os interesses do Banco e os dos Clientes;

   g) Respeito pela absoluta independência dos interesses dos Clientes entre si;

   h) Controlo dos riscos;

   i) Aderir a padrões elevados de ética profissional e evitar situações susceptíveis de originar conflitos de interesses;

   j) Cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares em vigor;

   k) Transparência na conduta;

l) Sigilo relativamente a toda a informação interna (considerada não pública) a que têm acesso;

m) Responsabilidade social;

n) Zelo pelo património do Banco;

o) Protecção do ambiente.

2) Os Colaboradores devem tomar todas as medidas adequadas que estejam ao seu alcance para prevenir ou frustrar práticas ilícitas de que tenham conhecimento, nomeadamente que integrem a utilização abusiva de informação ou consubstanciem uma infracção às normas vigentes, informando imediatamente desse facto à sua hierarquia.

Artigo 6º - Dever de Cuidado

1) Os Colaboradores estão obrigados a conhecer e a respeitar as normas internas do Banco, incluindo as políticas e procedimentos, bem como as disposições legais e regulamentares aplicáveis à actividade exercida pelo Banco.

2) Os membros da Comissão Executiva observam deveres de cuidado para que as unidades orgânicas assegurem elevados níveis de competência técnica, disponibilidade e conhecimento da actividade, dotando-as dos meios materiais e humanos adequados ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

3) Cada Colaborador deve desempenhar as suas funções de modo competente, eficiente, neutral e discreto, em respeito absoluto pelos legítimos interesses dos Clientes e do Banco.

4) Cada Colaborador deve apresentar uma imagem cuidada relativamente a peças de roupa, esquemas de cores, tipo de calçado, forma de apresentar o cabelo, maquilhagem, entre outros cuidados pessoais, adequada ao contexto profissional e bancário.

Artigo 7º - Dever de Cooperação e Transparência

1) Os Colaboradores devem cooperar entre si, com os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e com os Responsáveis, estando vinculados a prestar todas as informações que, no âmbito profissional, lhe sejam solicitadas, em respeito das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

2) Os Colaboradores devem manter em perfeita organização todos os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais e desempenhar as funções a si cometidas com transparência.

Artigo 8º - Dever de Diligência

1) Os Colaboradores do Banco devem colaborar, dentro da sua esfera de actividade e de competências, com as Autoridades Oficiais e de Supervisão competentes, respondendo com diligência a todas as suas solicitações.

2) Os membros da Comissão Executiva e os Responsáveis devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações, privilegiando o estrito interesse dos credores e dos Clientes em geral.

Artigo 9º - Dever de Segredo

1) Nos termos da lei, os membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização e os Colaboradores devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida do Banco ou às relações deste com os seus Clientes, cujo conhecimento advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.

2) Estão sujeitos a segredo, em especial, os nomes dos Clientes, pessoas com quem estabeleçam relações de negócios, bem como, outros elementos de informação pessoal, tais como contas, seus movimentos, rendimentos, património e quaisquer outras operações bancárias.

3) O dever de segredo é extensivo às relações das pessoas referidas no número 1 antecedente, entre si e com terceiros, no âmbito do exercício das suas funções ou nas situações extralaborais, devendo ser observadas as disposições internas em vigor e em particular as seguintes regras:

4) O dever de segredo abrange toda a informação sobre os negócios do Banco BIR, incluindo planos de promoção comercial, contratos, listagens de clientes, bases de dados, patentes e propriedade intelectual e industrial, 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:

   a. Durante o período de trabalho, bem como aquando dos períodos de descanso, deve haver o máximo cuidado com a forma de utilização ou de salvaguarda da informação sigilosa e confidencial a que se tem acesso em razão das funções desempenhadas;

   b. O envio de documentos a Clientes, que tenham por eles sido solicitados, deve ser efectuado com grande prudência, revestindo de rigor a respectiva identificação e correspondente endereçamento;

   c. A divulgação de informação a terceiros, mesmo que familiares, mandatários, empregados do Cliente ou outros terceiros, carece de autorização expressa do Cliente para esse efeito;

   d. A disponibilização dos elementos mencionados nos termos da alínea anterior deverá ser sempre endereçada através da Direcção competente para o efeito.

6) O dever de segredo persiste mesmo depois da cessação do mandato, contrato de trabalho ou de qualquer outro vínculo existente entre o membro do Órgão de Administração, de Fiscalização ou Colaborador e o Banco.

7) Os factos ou elementos cobertos pelo dever de segredo só podem ser revelados, assim cessando o referido dever, mediante autorização escrita da pessoa a que respeitam ou nos casos inequivocamente previstos pelas autoridades competentes.

Artigo 10º - Participação de irregularidades e denúncias

1) Os Colaboradores devem participar à Direcção de Auditoria, imediatamente, através da seguinte caixa de correio: denuncias@bir.ao, toda e qualquer situação irregular de que tenham conhecimento à luz do presente Código, incluindo, nos termos da lei, as irregularidades graves, relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna do Banco.

2) Os Colaboradores, devem ainda, comunicar à Direcção de *Compliance*, sempre que suspeitem que está em curso ou foi tentada uma operação susceptível de estar associada à prática do crime de branqueamento de capitais ou de financiamento ao terrorismo ou de qualquer outro crime, através da caixa de correio da referida Direcção.

3) É garantida a confidencialidade das participações, cuja comunicação não pode servir de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal, nem à adopção de práticas discriminatórias que sejam proibidas nos termos da legislação laboral.

Artigo 11º - Dever de informação e publicidade

1) A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, ao público, aos Clientes ou às entidades competentes deve ser efectuada com observância rigorosa das disposições legais e regulamentares aplicáveis e ser completa, verdadeira, actual, clara, objectiva, oportuna e lícita.

2) Quaisquer acções integradas em campanhas de publicidade sobre o Banco ou na comercialização de produtos ou serviços devem ser promovidas respeitando escrupulosamente as disposições legais e regulamentares especificamente aplicáveis.

3) Nas acções de publicidade ou de promoção devem ser atendidos os interesses do consumidor e respeitados os princípios da licitude, veracidade, objectividade, clareza e oportunidade.

Artigo 12º - Dever de Não Prestar Declarações Públicas

1) Os Colaboradores não podem, salvo autorização superior, prestar quaisquer declarações públicas, conceder entrevistas, designadamente a órgãos de comunicação social, ou intervir em qualquer outro tipo de manifestações da mesma natureza cujo teor se refira ou possa envolver o Banco.

2) Qualquer comunicação, que se destine a ser tornada pública, deve ser previamente autorizada pelo órgão competente, nos termos da regulamentação interna, sempre que se trate de um Colaborador sem a qualidade de representante com poderes para divulgar informação ou as opiniões do Banco para o exterior.

Artigo 13º - Operações por Conta Própria

1) Os membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização e os Colaboradores devem submeter-se, escrupulosamente, nas operações por conta própria, às regras e aos procedimentos aplicáveis aos Clientes.

2) Os membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização e os Colaboradores podem efectuar, por conta própria, o depósito e a negociação de quaisquer valores mobiliários, com ou sem a intervenção do Banco, nos termos da lei e do documento interno regulador do exercício da actividade de intermediação financeira.

3) Em caso algum é permitido a qualquer membro dos Órgãos de Administração, de Fiscalização ou Colaborador realizar operações, por conta própria, que possam vir a lesar os interesses ou comprometer expectativas objectivas do Banco.

4) Não é permitida a existência de contas que, directa ou indirectamente, revistam a característica de grupos de investimento, nas quais os membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização ou os Colaboradores sejam titulares ou cotitulares ou disponham de poderes para a sua movimentação.

5) Todas as operações nas quais intervenham membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização ou Colaboradores como ordenantes, peticionários ou beneficiários devem ser executadas por outrem que não o próprio interessado, suportadas nas ordens ou documentos escritos normalmente exigíveis, sendo sempre vedada a movimentação pelo próprio interessado das suas próprias contas, qualquer que seja a titularidade das mesmas.

6) Excetua-se do previsto no número anterior a movimentação de contas feita através dos meios ordinariamente postos à disposição dos próprios Clientes.

7) As contas tituladas por Colaboradores ou por qualquer outra pessoa em situação de conflito e interesses ou de deveres, nos termos do Código de Conduta ou da Lei, não podem ter como responsável de conta o próprio Colaborador.

8) As contas de depósito tituladas por Responsáveis dos Pontos de Atendimento, qualquer que seja a titularidade expressa, não podem estar domiciliadas nos Balcões em que o próprio Colaborador esteja colocado.

Artigo 14º - Dever de Comunicar Transacções

1) Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, bem como os Responsáveis que, possuindo um acesso regular à informação privilegiada, participem nas decisões sobre gestão e estratégia negocial do Banco devem comunicar todas as operações por conta própria sobre as acções do Banco, ou instrumentos com estes relacionados.

2) Qualquer Colaborador com acesso ocasional à informação privilegiada deve comunicar todas as operações por conta própria sobre as acções do Banco ou instrumentos com estes relacionados.

Artigo 15º - Exclusividade

1) Dado o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais de cada Colaborador, bem como o rigor e transparência das decisões subjacentes à actividade do Banco, a prestação de trabalho deverá, por regra, ser exercida em regime de exclusividade.

2) Todas as situações de acumulação com funções ou actividades não relacionadas com o Banco ou com sociedades que com este estejam em relação de domínio ou de grupo devem ser comunicadas superiormente, devendo ser reconhecida a não incompatibilidade destas últimas funções ou actividades. (manter)

Artigo 16º - Conflito de deveres ou de interesses

1) Os membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização e os Colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam, directa ou indirectamente, interessados o próprio, cônjuge ou pessoa que com ele viva em união de facto, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos que aqueles directa ou indirectamente dominem.

2) Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, estão sujeitos às limitações na obtenção de crédito, incluindo garantias, do próprio Banco, ainda que seja por via indirecta, se o beneficiário for cônjuge ou parente em 2º grau, afim em 1º Grau ou uma sociedade directa ou indirectamente dominada pelo Membro ou por algumas daquelas pessoas ou de uma forma equiparável – se se traduzir na alienação ao Banco de partes de capital em sociedade atrás referida, nos termos do previsto no do art.º.152 da RGIF.

3) A colocação de interesses pessoais sobrepostos aos interesses do Banco com práticas como o nepotismo, a contratação indirecta ou auto-contratações, a facilitação de concessão de créditos, a compra de divisas, o estabelecimento de relacionamentos impróprios, abusos de confiança são algumas das práticas que consubstanciam conflito de interesses que os Colaborados estão vetados de praticar.

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

5) Os membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização e os Colaboradores devem comunicar prontamente ao Banco quaisquer conflitos de deveres ou de interesses que possam comprometer a observância integral das normas de conduta que lhe são aplicáveis.

6) Quando não for possível deduzir directamente das normas vigentes a solução para a ocorrência de determinado conflito de interesses, este será apreciado e resolvido pela hierarquia de maneira equitativa.

7) Só a título excepcional, mediante prévia autorização superior, precedida de parecer favorável e fundamentado da hierarquia, poderão os Colaboradores aceitar mandato, que lhes seja atribuído por Clientes, para a realização, pelo Colaborador, de quaisquer actos ou negócios, em representação e/ou no interesse dos mandantes.

Artigo 17º - Solvência e Integridade Financeira

1) Os membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização e os Colaboradores devem gerir de forma particularmente responsável a sua situação financeira e patrimonial, abstendo-se de praticar os seguintes actos:

- A movimentação de contas à ordem com violação dos limites de crédito autorizados;
- Obtenção de crédito junto de outros membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização, Colaboradores ou Clientes, no ou pelo exercício das suas funções;
- Obtenção de crédito junto de qualquer terceiro em montante e condições que possa conduzir à degradação da sua solvência ou comprometer a sua integridade pessoal;
- Qualquer forma de envolvimento financeiro com Clientes, designadamente quando resulte de movimentos entre contas bancárias

daqueles e do membro do Órgão de Administração, de Fiscalização ou Colaborador, que possa comprometer a sua probidade pessoal;

- Solicitação ou aceitação de comissões pelo exercício das suas funções, ou a aceitação de donativos, valores ou outras vantagens de qualquer natureza, em dinheiro ou em espécie, que possam constituir incitamentos para o não cumprimento ou observância defeituosa dos deveres e princípios de conduta profissional a que está obrigado;

2) Os membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização e os Colaboradores devem abster-se da prática de jogos de fortuna ou azar, directamente ou por interposta pessoa, com excepção de lotarias, apostas mútuas e outros jogos de ordem social explorados por entidades autorizadas.

TÍTULO III - DEVERES ESPECIAIS

CAPÍTULO I - DEVERES PARA COM OS CLIENTES

Artigo 18º - Qualidade da prestação de serviços

1) O Banco compromete-se a proporcionar 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 regem-se pela celeridade e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e operacional e pela criteriosa adequação dos produtos e dos meios técnicos disponíveis, de modo a propiciar aos interessados níveis relacionais de excelência.

3) O Banco BIR respeita criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades competentes em matéria de protecção de dados pessoais (em formato digital ou em papel), designadamente sobre a existência e alteração de ficheiros, direitos de consulta e correcção dos dados pessoais neles contidos.

4) Os Colaboradores responsáveis por tratar de dados pessoais que no exercício das suas funções tenham tido conhecimento dos dados pessoais tratados, estão obrigados ao dever de sigilo mesmo após o termo das suas funções.
5) O tratamento de dados dos Clientes é feito com o consentimento do Cliente, mediante disponibilidade de uma declaração de aceitação.

Artigo 19º - Dever de relacionamento

O Banco deve prosseguir um tratamento irrepreensível de todos os Clientes, baseando o seu relacionamento numa atitude profissional, assente no diálogo e na urbanidade, fomentando a inovação e a criatividade e preservando sempre os valores da confiança, da confidencialidade, do respeito, da lealdade e da segurança.

Artigo 20º - Igualdade de tratamento e não discriminação

1) O Banco deve agir para que seja assegurada a todos os Clientes igualdade de tratamento, não fazendo qualquer discriminação que não resulte de direitos que lhes assistam, quer por virtude da natureza ou prioridade das suas ordens, quer em consequência da aplicação de qualquer outro dispositivo legal ou regulamentar vigente.
2) Os Colaboradores não podem praticar qualquer tipo de discriminação, em especial, com base na raça, cor, sexo, língua, idade, incapacidade física, preferência sexual, opiniões políticas, situação económica, nascimento, ideias filosóficas ou convicções religiosas;
3) Os Colaboradores devem igualmente demonstrar sensibilidade e respeito e abster-se de qualquer comportamento tido como ofensivo por outra pessoa, sempre que este se manifestar nesse sentido;
4) Os Colaboradores não podem solicitar, receber ou aceitar de fonte externa ao Banco BIR, de um subordinado, de um superior ou de quem quer que seja de dentro da Instituição, quaisquer benefícios, convites, recompensas, remunerações, presentes ou dádivas que excedam um valor meramente simbólico, e que, de algum modo, estejam relacionados com a actividade que desempenham; da mesma forma não devem aceitar nem permitir que um

familiar próximo no âmbito da gestão das Partes Relacionadas, aceite presentes, serviços, empréstimos ou qualquer forma de tratamento preferencial proveniente de Clientes, fornecedores ou outros terceiros em troca de um relacionamento comercial, passado, presente ou futuro com o Banco BIR;

Na busca pela protecção do uso indevido dos seus produtos e serviços e dentro dos parâmetros definidos pelas boas práticas de Anticorrupção, os Colaboradores não estão autorizados a receber ou aceitar presentes de valor superior a 10% do salário mínimo nacional, legalmente previsto, que comprometam o exercício independente das suas funções, designadamente:

- Numerário, em moeda nacional ou estrangeira,
- Imóveis,
- móveis,
- Viagens e outros bens e serviços, incorrendo em falta disciplinar grave quem proceder de forma contrária.
- Valores que estejam acima do previsto devem ser comunicados as Direcções de Compliance e Capital humano, respectivamente.

5) Para a análise e decisão quanto à forma de actuação e correspondente registo de todas e quaisquer ofertas e outros benefícios ou recompensas, devem ser de imediato comunicadas a Direcção de Compliance.

Artigo 21º - Prestação de Informações

1) O Banco deve prestar aos Clientes as informações que lhe sejam solicitadas, em harmonia com os procedimentos internos vigentes e integral observância do dever de segredo profissional.

2) O Banco deve assegurar aos Clientes:

   a. O esclarecimento e as informações conducentes à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência de riscos potenciais e respectivas consequências financeiras;

b. O conhecimento, antes da execução das operações ou da prestação de serviços, de qualquer interesse que o Banco possa ter nos mesmos;

c. A informação pronta e atempada, tanto da execução e dos resultados das operações que efectuem por sua conta como da ocorrência de dificuldades especiais ou da inviabilidade da sua realização, para além de qualquer outro facto ou circunstância não sujeito a segredo profissional que, por si só, possa justificar a alteração ou revogação das ordens ou instruções que haja formulado.

3) Para efeito do estabelecido no número anterior, deverá ser considerado, por um lado, o nível de conhecimento e a experiência do Cliente e, por outro, a sua situação financeira e os reflexos que nela possam provocar a execução das operações ordenadas ou a prestação dos serviços solicitados, de acordo com o seu perfil de risco.

4) O Banco deve, ainda, garantir o cumprimento das regras especiais de informação aplicáveis à contratação de serviços prestados através de meios de comunicação à distância.

Artigo 22º - Protecção Patrimonial

1) O Banco deve assegurar, por todos os meios legais ao seu dispor, a protecção dos activos cuja gestão ou custódia lhe tenha sido cometida, quer sejam da propriedade de Clientes, quer do próprio Banco.

2) Com vista ao cumprimento do disposto no número anterior, os Colaboradores devem conhecer e compreender as directivas de segurança do Banco, estar atentos e comunicar qualquer perda ou risco de perda de bens do Banco ao Responsável da sua Direcção, à Direcção de Auditoria e à Direcção de Património e Logística, logo que tenham conhecimento ou suspeita dos mesmos.

3) A expressão activos do Banco compreende, ainda que não só: activos corpóreos, informação confidencial e propriedade intelectual.

Artigo 23º - Conflito de Interesses com o Cliente

1) O Banco adopta uma Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses, a qual deve ser conhecida e observada por todos os Colaboradores.

2) O Banco compromete-se a dar prevalência aos legítimos interesses dos seus Clientes em relação aos seus próprios interesses ou de sociedades com as quais se encontra em relação de grupo ou de domínio, bem como em relação aos interesses dos titulares dos órgãos sociais ou dos de agente vinculado ao seu serviço ou dos Colaboradores de ambos.

3) Sempre que ocorra qualquer situação, relacionada com um Colaborador ou com o seu património, que seja susceptível de pôr em causa o normal cumprimento dos seus deveres ou o desempenho objectivo e efectivo das suas funções, no interesse do Banco ou dos seus Clientes, o Colaborador deve de imediato dar conhecimento do facto à estrutura hierárquica ou, sendo membro dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização, aos demais membros do respectivo Órgão.

4) Os Colaboradores empenham-se no sentido de evitar a ocorrência de conflitos de interesses entre Clientes, resultantes do funcionamento operativo das rotinas e procedimentos adoptados e/ou da actividade comercial, designadamente no que respeita à intermediação financeira, a operações de tesouraria nas respectivas salas de mercados ou a produtos derivados.

5) Sem prejuízo do disposto no número anterior, quando não seja possível obstar à ocorrência de situações de conflito de interesses entre Clientes, o Banco informará o Cliente de forma genérica sobre as potenciais fontes de conflitos de interesses antes de prosseguir a relação comercial com o Cliente e desenvolverá todos os esforços para que tais situações sejam resolvidas de modo a assegurar um tratamento imparcial, equidistante e transparente às partes envolvidas.

Artigo 24º - Reclamações e sugestões de Clientes

1. O Banco reconhece a importância do contributo dos Clientes na contínua melhoria da actividade que exerce, disponibilizando diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente recepção e apreciação de reclamações e sugestões por parte daqueles.
2. Os Colaboradores devem reportar imediatamente à hierarquia as reclamações e sugestões dos Clientes, assegurando aquela o encaminhamento das mesmas nos termos das normas aplicáveis, de modo a garantir o seu atendimento justo e atempado.
3. O Banco assegura que todas as reclamações recebidas de Clientes, quer apresentadas directamente, quer apresentadas às Autoridades de Supervisão, serão objecto de análise, decisão e comunicação ao Cliente com celeridade, nos termos do Aviso Nº 12/2016 do Banco Nacional de Angola.

CAPÍTULO II - DEVERES PARA COM O MERCADO

Artigo 25º - Práticas de Mercado

O Banco observa de forma rigorosa e exigente as práticas de mercado e da concorrência inerentes às actividades que exerce.

Artigo 26º - Defesa do Mercado

1) Sem prejuízo das normas legais ou regulamentares aplicáveis, o Banco dispõe de documentos internos reguladores de aspectos específicos do exercício da actividade de intermediação financeira, onde acolhe as melhores práticas do mercado.
2) É interdita a divulgação de informações falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em outras actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados cambial, monetário, de títulos ou de produtos derivados, ou à perturbação da sua transparência e credibilidade.

Artigo 27º - Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo

O Banco cumpre com todos os procedimentos instituídos pelas Leis n.º 5/20, de 27 de Janeiro e 11/24, de 4 de Julho (Lei de prevenção e de alteração que reforçam o regime de prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa), pelos normativos internos do Banco, no sentido de evitar a utilização do Banco para efeitos de branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e de financiamento do terrorismo.

Artigo 28º - Informação Privilegiada e Proibição de uso Ilegítimo

1) Qualquer membro dos Órgãos de Administração, de Fiscalização ou Colaborador que tenha acesso à informação privilegiada, por qualquer meio, está impedido de a transmitir para além do âmbito normal das suas funções ou de a utilizar enquanto a mesma não for tornada pública, sendo-lhe nomeadamente vedado negociar um valor mobiliário, ou qualquer derivado que tenha como activo subjacente um valor mobiliário, em virtude do conhecimento que possa ter, pelo exercício das suas funções, de ordens de compra ou de venda dos mesmos.
2) Entende-se por informação privilegiada, para efeitos do presente artigo, a informação relativa ao Banco ou a qualquer dos seus Clientes, ou aos valores mobiliários por estes emitidos, que tenha carácter preciso, que não tenha sido tornada pública e que, se lhe fosse divulgada, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço desses valores mobiliários ou dos instrumentos subjacentes ou derivados com estes relacionados.

Artigo 29º - Cooperação com as Autoridades de Supervisão

O Banco deverá cooperar prontamente com as autoridades de supervisão, em estrito enquadramento das normas legais, atento o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções e prestando as informações solicitadas de forma rigorosa, clara e atempada.

CAPÍTULO III - DEVERES PARA COM O MEIO ENVOLVENTE

Artigo 30º - Sustentabilidade

Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização devem procurar sempre assegurar a continuidade do Banco a longo prazo, permitindo o seu desenvolvimento sustentado, o que implica, designadamente, a identificação e gestão de riscos numa perspectiva de longo prazo, com enfoque na rentabilidade e perpetuidade da Instituição, bem como a adopção de critérios de sustentabilidade na concepção dos produtos financeiros que promove junto dos seus Clientes. (manter)

Artigo 31º - Ambiente

1) O Banco BIR no respeito pela vida e na promoção de comportamentos éticos e adequados à actividade bancária promove o respeito pelo meio ambiente, desenvolvendo no seio dos Colaboradores a preocupação de no exercício das suas actividades, reduzir os riscos em relação à segurança e saúde das pessoas bem como, prevenir e minimizar impactos ambientais na escolha de fornecedores para o desenvolvimento de determinados produtos.
2) O Banco minimiza os impactos ambientais resultantes da sua actividade, procurando sempre a optimização dos recursos disponíveis e a prevenção do desperdício.

Artigo 32º - Utilização de Equipamentos

Os Colaboradores devem zelar pela conservação de equipamentos e outros meios de trabalho colocados à sua disposição, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios, concorrendo para a sua gestão eficiente.

Artigo 33º - Internet e Correio Electrónico

1) A utilização do correio electrónico deve ser efectuada para fins exclusivamente profissionais. A sua utilização para fins privados não relacionados com a sua actividade laboral é de carácter proibido. A ser validado, excepcionalmente, pela DCH, DSI e DSIC, deverá ser breve e não interferir com:

    a. O rendimento dos respectivos servidores;

b. A produtividade do Colaborador;

c. A actividade do Banco.

2) O dever de cooperação com as Autoridades de Supervisão, a que se reporta o art.º 28º do presente documento, manifesta-se, em especial, no dever do Colaborador manter a caixa de correio electrónico que lhe está destinada por razões de serviço e o conteúdo das mensagens nela armazenadas, permanentemente disponíveis para controlo e auditoria por parte do Banco, cabendo ao Colaborador o ónus de proceder à eliminação imediata dos e-mails privados, recebidos ou enviados, que considere não deverem ser lidos por outras pessoas.

3) Não é permitido importar software não licenciado e exportar software das instalações do Banco, exceptuando-se daquela proibição a realização de download por parte de Colaboradores devidamente autorizados por escrito pela respectiva hierarquia, no que respeita a software constante da lista de fornecedores com quem o Banco tem contratos e que o disponibilizam via Internet ou de outro software que, não sendo de fornecedores, seja considerado relevante para a actividade da Direcção por cada hierarquia.

4) É proibida aos Colaboradores o acesso a quaisquer redes sociais, a partir de instalações do Banco, estando excepcionalmente dispensados desta proibição aqueles cujo trabalho a respectiva hierarquia tenha reconhecido, por escrito, tal utilização.

5) Os Colaboradores não devem associar a imagem e o nome do Banco, em termos de fotografias, logótipo e marcas, bem como os produtos e serviços da Instituição às suas actividades nas redes sociais. Não devem ainda referenciar o "Banco de Investimento Rural", "Banco BIR", ou outra qualquer designação ou marca que referencie o Banco em fóruns de debates de natureza política, ideológica, económica ou outra, nas referidas redes sociais sem a devida autorização, por escrito, para o efeito.

CAPÍTULO IV - DEVERES DA E PARA COM A HIERARQUIA

Artigo 34º - Deveres

1) Os Colaboradores devem especial respeito, obediência e cooperação tempestiva à respectiva hierarquia, no âmbito da relação profissional.

2) O respeito e a solicitude profissional da hierarquia para com os Colaboradores que enquadra constituem simultaneamente um dever daquela, um activo do Banco e um direito do próprio Colaborador.

CAPÍTULO VI – DIREITOS PROFISSIONAIS GERAIS

Artigo 35º - Direitos

a) Todos os Colaboradores têm direito ao exercício das suas actividades com igualdade de oportunidades e sem qualquer discriminação baseada na raça, cor, sexo, origem étnica, estado civil, origem e condição social, razões religiosas, opinião política, filiação sindical e língua.

b) Aos Colaboradores do Banco BIR são dadas condições de trabalho para serem prestadas em respeito à sua liberdade e dignidade, permitindo-lhes satisfazer com normalidade as suas necessidades (materiais e intelectuais), proteger a sua saúde e gozar de condições de vida decentes.

c) Os Colaboradores são abrangidos na execução dos planos de formação profissional, para melhoria do desempenho e acesso a promoção e para evolução na carreira profissional, sendo o referido ciclo formativo, regular e permanente;

d) Ter boas condições de segurança, saúde e higiene no trabalho, a integridade física e a ser protegido no caso de acidente de trabalho e doenças profissionais;

e) Constitui direito dos Colaboradores a estabilidade do emprego e do trabalho, ao exercício de funções adequadas às suas aptidões e preparação profissional dentro do género de trabalho para que foi contratado, sendo que o Banco BIR garante que nos contratos de trabalho celebrados sejam descritas todas as competências, funções e atribuições dos seus trabalhadores;

f) Os Colaboradores têm direito ao seguro obrigatório, ficando o Banco BIR obrigado a adquirir bens ou utilizar serviços que garantam a concretização e materialização de tais serviços.

TÍTULO IV- ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO

CAPÍTULO I – ORGANIZAÇÃO INTERNA

Artigo 36º - Estrutura Organizacional

1. O Banco adopta uma estrutura organizacional eficiente, transparente e perceptível, que sirva de suporte ao desenvolvimento da actividade e à implementação de um sistema de controlo adequado e eficaz, no sentido de assegurar que as operações são efectuadas de forma adequada, prudente e sustentável.
2. A estrutura organizacional assenta numa definição coerente, clara e objectiva das competências e responsabilidades de cada unidade de estrutura e função, das linhas de reporte e de autoridade, bem como do grau e âmbito de cooperação entre as diversas unidades de estrutura ou funções e contemplar uma adequada segregação de funções potencialmente conflituantes.
3. A estrutura organizacional, incluindo as competências e responsabilidades de cada unidade de estrutura e/ ou função, as linhas de reporte e de autoridade e o grau e âmbito de cooperação entre as diversas unidades de estrutura ou funções, devem ser documentadas, analisadas e revistas periodicamente, a fim de garantir a sua permanente adequação às necessidades do Banco em cada momento existentes.

Artigo 37º - Conflitos de Interesses entre Clientes e o Banco

1) O Banco adopta, no funcionamento interno, as medidas necessárias para obviar à ocorrência de situações conflituantes ou de utilização indevida de informação, em condições que contendam com as disposições legais.

2) No sentido de evitar a ocorrência de conflitos de interesses entre o Banco e os seus Clientes, ou entre estes, e excepto quando tal for expressamente consentido por lei e o Órgão de Administração assim o deliberar, devem as diferentes actividades do Banco ser organizadas e geridas de modo autónomo.

3) Para efeito do disposto no número anterior, sempre que possível, deve ser observada a separação física e funcional entre as actividades de negócio e os respectivos serviços operacionais e de controlo, garantindo-se, ainda, uma clara e rigorosa separação entre a actividade de carteira própria do Banco e a realizada por conta de Clientes.

4) As medidas de organizações internas implementadas devem permitir, tanto quanto possível, a afectação exclusiva dos Colaboradores a cada actividade, sem interferência em qualquer outra susceptível de conflito.

Artigo 38º - Organização da Informação

O Banco deve diligenciar a organização dos arquivos de documentação e de todos os suportes de informação, por forma a garantir o seu fácil manuseamento e identificação, de acordo com as necessidades do exercício das funções de auditoria, interna ou externa, e a observância das disposições legais e regulamentares em vigor.

Artigo 39º - Código de Operador (*Password*)

1) O conjunto de elementos definido como código de operador/password é a chave de acesso única, atribuída exclusivamente a cada membro dos Órgãos de Administração, de Fiscalização ou Colaborador (titular), de acordo com as funções desempenhadas, para aceder ao sistema informático, realizar e autorizar operações.

2) O código de operador/password é pessoal e intransmissível, pelo que é

interdita a sua divulgação a outros titulares ou a terceiros;

3) A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do titular, sendo passível de procedimento disciplinar, se aplicável;

4) Constitui obrigação do titular proceder à mudança da sua *password* sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros;

5) A obrigação referida na alínea anterior é extensível a todas as *Passwords*, PIN´s e Códigos Secretos que forem atribuídos ao Colaborador relativo a qualquer equipamento protegido por tais códigos, no que concerne à segurança do Posto de Trabalho, Telefone, Código de Acesso às Instalações do Banco. A negligência no cumprimento da obrigação de mudar a *password*, que dê causa a danos nas instalações, equipamentos, e instrumentos de trabalho ou na produção e, que cause redução ou interrupção do processo produtivo ou prejuízo grave para a empresa, é punível nos termos da Lei Geral do Trabalho;

6) A sua obtenção fraudulenta e consequente utilização por outro titular, para além da instauração de competente procedimento disciplinar, se aplicável, implica a respectiva responsabilização civil e criminal.

CAPÍTULO II - CONTROLO INTERNO

Artigo 40º - Sistema de Controlo Interno

1) O sistema de controlo interno, adoptado pelo Banco, abrangerá o conjunto das estratégias, sistemas, processos, políticas e procedimentos definidos pelo Órgão de Administração, bem como das acções empreendidas por este órgão e pelos restantes Colaboradores da Instituição, com o objectivo de garantir:

   a. Um desempenho eficiente e rentável da actividade, a médio e longo prazos, que assegure a utilização eficaz dos activos e recursos, a continuidade do negócio e a própria sobrevivência da Instituição, através de uma adequada gestão e controlo dos riscos da actividade, de uma prudente e adequada avaliação dos activos e responsabilidades, bem como da implementação de

mecanismos de protecção contra utilizações não autorizadas, intencionais ou negligentes;

b. A existência de informação financeira e de gestão completa, pertinente, fiável e tempestiva, que suporte as tomadas de decisão e processos de controlo, tanto a nível interno como externo;

c. O respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, incluindo as relativas à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo, bem como das normas e usos profissionais e deontológicos, das regras internas e estatutárias, das regras de conduta e de relacionamento com os Clientes, das orientações dos órgãos sociais e das recomendações do Banco Nacional de Angola e da Comissão de Mercado de Capitais, de modo a proteger a reputação da Instituição e a evitar que esta seja alvo de sanções.

2) São objecto essencial do sistema de controlo interno:

a. A garantia da existência e segurança dos activos;

b. O controlo dos riscos da actividade do Banco, nomeadamente os riscos de crédito, taxa de juro, cambial, mercado, liquidez e de liquidação, bem como os riscos operacionais, de contraparte, de estratégia, reputacional, legal e de "*Compliance*";

c. O cumprimento de normas prudenciais;

d. A existência de uma completa, fiável e tempestiva informação contabilística e financeira, em particular no que respeita ao seu registo, conservação e disponibilidade;

e. A prestação de informação financeira fiável, completa e tempestiva às Autoridades de Supervisão;

f. A prudente e adequada avaliação dos activos e das responsabilidades, nomeadamente para o efeito da constituição de provisões;

g. A adequação das operações realizadas a outras disposições legais, regulamentares e estatutárias aplicáveis, às normas internas, às

orientações dos órgãos sociais, às normas e aos usos profissionais e deontológicos e a outras regras relevantes;

h. A prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

i. A existência de procedimentos que visem, nomeadamente:

I. A adequada separação de funções;

II. A justificação de toda a informação contabilística;

III. A realização das operações em condições de segurança e fiabilidade;

IV. A continuidade da actividade em cenários de contingência;

V. A protecção do equipamento das aplicações e dos dados informáticos com vista à prevenção de danos, fraudes e acessos não autorizados ao sistema e à informação confidencial.

Artigo 41º - Cultura Organizacional

1) A cultura organizacional adoptada pelo Banco deve garantir que todos os Colaboradores reconhecem a importância do controlo interno, de modo a assegurar uma gestão sã e prudente da actividade.

2) Todos os Colaboradores do Banco deverão contribuir para o controlo interno, devendo, para o efeito, compreender o seu papel no sistema implementado.

3) O sistema de controlo interno será aplicado de forma consistente em todos os estabelecimentos do Banco.

Artigo 42º- Mecanismos de Controlo Interno

1) Para atingir, de forma eficaz, os objectivos do sistema de controlo interno, o Banco deve assegurar que as áreas de Auditoria Interna, *Compliance* e Gestão de Risco estejam dotadas da autonomia, liberdade e poderes necessários ao correcto desempenho das suas funções.

2) Assim, e nos termos dos respectivos estatutos orgânicos, competirá:

    a. À Direcção de Auditoria Interna exercer a função de auditoria interna, desenvolvendo acções de verificação e avaliação permanentes do sistema de controlo interno do Banco;

    b. À Direcção de *Compliance*, de forma independente, permanente e efectiva, controlar o cumprimento das obrigações legais e dos deveres a que o Banco se encontra sujeito, de modo a proteger a reputação da Instituição e a evitar que esta seja alvo de sanções;

    c. À Direcção de Gestão de Risco assegurar a aplicação efectiva do sistema de gestão de riscos, através do acompanhamento contínuo da sua adequação e eficácia, bem como da adequação e eficácia das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências desse sistema.

Artigo 43º - Responsabilidades Gerais do Órgão de Administração

1) O Órgão de Administração é responsável pela implementação e manutenção de um sistema e controlo interno adequado e eficaz.

2) Para efeitos do número anterior, o Órgão de Administração deverá:

    a. Detalhar os objectivos e princípios subjacentes ao sistema de controlo interno, incorporando-os na estratégia e políticas do Banco, assegurando o seu cumprimento por todos os Colaboradores;

    b. Garantir a existência de recursos materiais e humanos suficientes e adequados para a execução das funções e tarefas inerentes ao sistema de controlo interno, promovendo as necessárias acções de formação no âmbito desta matéria.

c. Garantir a implementação de um canal de denúncias (externo) com linhas de denúncias ou de assistência e sistemas de reporte que podem ser feitos por internet, ou através de terminal telefónico (*hotline)* assegurando a confidencialidade da informação. O canal de denúncias pode ser utilizado por Colaboradores, fornecedores e Clientes 24h sobre 24 horas.;

d. Assegurar a independência e a efectividade das funções de controlo interno, inclusive quando a função de auditoria interna é exercida por terceiros.

Artigo 44º - Reclamações

1) O Banco BIR reconhece o direito que assiste a todos os Clientes de reclamar, encarando-o como um meio para melhorar os serviços e produtos por si prestados e disponibilizados.
2) Os Clientes podem exercer o direito previsto no ponto anterior sempre que entenderem que o Banco BIR não terá agido de forma adequada, devendo o motivo subjacente à reclamação, ou seja, o conteúdo da mesma estar directamente relacionado com as actividades bancárias desenvolvidas.

3) Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do livro de reclamações, as reclamações dos clientes, qualquer que seja o seu conteúdo ou objecto, podem ser apresentadas por escrito e são tratadas, de forma presencial em horário normal de funcionamento e através de plataformas online de forma permanente e, bem assim, podem ser dirigidas ao Banco BIR, por carta, e-mail ou através do site www.bir.ao, podendo ainda ser dirigidas à estrutura que, porventura, reconheçam como a mais adequada para o assunto.
4) O Banco BIR assegura que todas as reclamações recebidas e encaminhadas para apreciação, decisão e comunicação ao cliente no mais curto prazo possível.
5) O Banco dispõe de normativos internos e dos meios necessários para assegurar o tratamento tempestivo das reclamações apresentadas, estando os seus colaboradores obrigados a actuar de forma rigorosa e diligente para dar

cumprimento aos prazos definidos para tratamento das mesmas, e a absterem-se de tomar qualquer atitude que desincentive os clientes de procederem à sua apresentação.

TÍTULO V- ACÇÃO DISCIPLINAR

Artigo 45º - Incumprimento

1) A violação por parte dos Colaboradores das normas previstas no presente Código constitui infracção disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que possa ocorrer.
2) Compete à Comissão Executiva do Banco BIR o conhecimento e a decisão sobre situações de infracção ao Código de Conduta pelos Colaboradores.

TÍTULO VI- DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 46º - Concurso de normas

1) O presente Código tem como destinatárias as pessoas referidas no art.º 1º, sem prejuízo da aplicação aos referidos destinatários de quaisquer outras fontes normativas, incluindo de natureza legal, regulamentar ou interna.
2) Nos casos em que ocorra violação simultânea de normas previstas neste Código e noutras fontes normativas, o presente instrumento só será aplicável quando as regras em concurso, nos termos do número anterior, forem menos exigentes do que as aqui previstas.
3) As dúvidas e as omissões, resultantes da interpretação e da aplicação da presente Código são resolvidas pelo Conselho de Administração.

Artigo 47º - Revisão e Entrada em Vigor

O presente código é objecto de revisão anual, ou sempre que se verifiquem alterações legislativas ou de outros desenvolvimentos que o justifiquem, aprovado pelo Conselho de Administração, com parecer do órgão do Conselho Fiscal e entra em vigor na data da sua publicação em Ordem de Serviço.

Artigo 48.º - Gestão

1. Os responsáveis das unidades de estrutura devem divulgar, promover e velar pelo cumprimento do Código nas suas estruturas e pelos colaboradores que integram.

2. A Direcção de Capital Humano deve garantir a divulgação do presente Código e organizar as acções de formação que se revelem adequadas ao conhecimento e cumprimento do mesmo, bem como responder às consultas que lhe sejam apresentadas.

3. A Direcção de Compliance deve promover a elaboração, a aprovação, a aplicação, a verificação do cumprimento e a actualização periódica, bem como, participar na definição das políticas e procedimentos adequados à implementação das regras contidas do presente documento.

4. A Direcção de Auditoria Interna é responsável por avaliar o cumprimento das regras e disposições estabelecidas no presente Código.

5. O Código de Conduta deve ser remetido ao Banco Nacional de Angola, para seu conhecimento, sempre que solicitado ou em virtude de alterações ao seu conteúdo.

Artigo 49.º - Divulgação

O Código de Conduta encontra-se disponível para consulta na Intranet e no site do Banco.