

Código de Ética e Conduta

Banco BIR, S.A

Detalhes do documento

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

Revisão do documento

Data:	Versão	Responsável	Motivo de intervenção
07-2024	V6	DCH	Actualização
07-2024	V6	DOQ	Formatação
07-2024	V6	CI	Validação

Aprovado por:

Data:	Versão	Nome
23-09-2024	V6	Conselho de Administração

Actualizações ao Subprocesso:

Versão	Data de entrada em vigor	Alterações
V1	30-01-2015	Criação
V2	23-12-2018	Geral
V3	18-03-2021	Geral
V4	13-12-2021	Actualização enquadramento legal
V5	28-10-2022	Actualização enquadramento legal
V6	23-09-2024	Actualização

Legislação/Regulação de suporte ao Subprocesso:

Diploma	Data de entrada em vigor	Assunto
Lei 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 01/22	28-01-2022	Código de Governo Societário das Instituições Financeiras
Lei n.º 12/23	27 - 12-2023	Lei Geral do Trabalho

ÍNDICE

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

Artigo 27º - Informação Privilegiada	24
Artigo 28º - Cooperação com as Autoridades de Supervisão	25
Artigo 29º - Sustentabilidade	25
Artigo 30º - Ambiente	25
Artigo 31º - Utilização de Equipamentos	26
Artigo 32º - Internet e Correio Electrónico	26
Artigo 33º - Deveres	28
5. TÍTULO IV- ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	29
Artigo 34º - Estrutura Organizacional.....	29
Artigo 35º - Conflitos de Interesses entre Clientes e o Banco	29
Artigo 36º - Organização da Informação	30
Artigo 37º - Código de Operador (<i>Password</i>)	30
Artigo 38º - Sistema de Controlo Interno.....	31
Artigo 39º - Cultura Organizacional	34
Artigo 40º - Mecanismos de Controlo Interno	34
Artigo 41º - Responsabilidades Gerais do Órgão de Administração.....	35
Artigo 42º - Reclamações.....	35
6. TÍTULO V- ACÇÃO DISCIPLINAR.....	37
Artigo 43º - Infracção Disciplinar	37
TÍTULO VI- DISPOSIÇÕES FINAIS	37
Artigo 44º - Concurso de normas.....	37
Artigo 45º - Revisão e Entrada em Vigor	37

1. INTRODUÇÃO

1.1. SUMÁRIO

Nos termos do artigo 139.º da Lei 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.

2. TÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Objecto

O Código de Ética e Conduta (Código) institui os princípios e regras fundamentais a observar no exercício da actividade profissional dos membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização e Colaboradores do Banco.

Artigo 2º - Âmbito

O Código de Conduta visa estabelecer um parâmetro de comportamento ético no BIR, conscientizando as pessoas sobre os princípios e regras fundamentais sobre as quais se devem reger.

Artigo 3.º - 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”.
- 5) 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.

3. 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 4º - Dever de Integridade e Honestidade

- 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 5º - 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 6º - 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 7º - 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 8º - 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 9º - Participação de irregularidades

- 1) Os Colaboradores devem participar à Direcção de Auditoria, imediatamente, através da seguinte caixa de correio: irregularidades@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 10º - 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 11º - 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 12º - 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) Exceptua-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 13º - Dever de Comunicar Transações

- 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 comercial 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 14º - 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.

Artigo 15º - 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 16º - 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. A movimentação de contas à ordem com violação dos limites de crédito autorizados;
 - b. Obtenção de crédito junto de outros membros dos Órgãos de Administração, de Fiscalização, Colaboradores ou Clientes, no ou pelo exercício das suas funções;
 - c. 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;
 - d. 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;
 - e. 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 exceção de lotarias, apostas mútuas e outros jogos de ordem social explorados por entidades autorizadas.

4. TÍTULO III - DEVERES ESPECIAIS

CAPÍTULO I - DEVERES PARA COM OS CLIENTES

Artigo 17º - 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 18º - 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 19º - 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.

Artigo 20º - 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 21º - 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 22º - 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 23º - 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 24º - Práticas de Mercado

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

Artigo 25º - 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 atividade 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 26º - Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo

O Banco cumpre com todos os procedimentos instituídos pela Lei Nº 5/20 de 27 de Janeiro (Lei 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 27º - Informação Privilegiada

- 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 28º - 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 29º - 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.

Artigo 30º - 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 31º - 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 32º - 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-mail 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 33º - 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

- 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.

5. TÍTULO IV- ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO

CAPÍTULO I – ORGANIZAÇÃO INTERNA

Artigo 34º - 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 35º - 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 36º - 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 37º - 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:
 - a. É interdita a sua divulgação a outros titulares ou a terceiros;
- 3) A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do titular, sendo passível e 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 conseqüente 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 38º - 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 39º - 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 40º- 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 41º - 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.

Artigo 42º - 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 serão imediatamente encaminhadas e objecto de apreciação, decisão e comunicação ao cliente no mais curto prazo possível.
- 5) O prazo máximo tendencial para a resposta é de 10 (dez) dias úteis, que só será excedido quando a natureza da reclamação ou a maior complexidade de tratamento o impuserem.

6. TÍTULO V- ACÇÃO DISCIPLINAR

Artigo 43º - Infracção Disciplinar

- 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 44º - 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.

Artigo 45º - Revisão e Entrada em Vigor

O presente código é objecto de revisão anual e entra em vigor na data da sua publicação em Ordem de Serviço.