

CÓDIGO DE CONDUTA



BCA

BANCO COMERCIAL DO ATLÂNTICO

NÔS BANCO NA NÔS TERA

www.bca.cv

INTRODUÇÃO

A conduta ética nos negócios é um factor da máxima relevância para o desenvolvimento e crescimento das empresas, e particularmente das instituições financeiras, trazendo inúmeros benefícios, como sejam a atracção e fidelização de Clientes, a satisfação das expectativas das partes interessadas internas e externas, a diferenciação e consolidação reputacional, os ganhos de eficiência nos processos produtivos ou a gestão prudente dos riscos.

A gestão da ética nos negócios constitui uma ferramenta fundamental na tomada de decisões em contexto empresarial, uma vez que a grande maioria destas decisões tem, explícita ou implicitamente, algum conteúdo ético.

Acresce que a própria dimensão do BCA e o propósito de divulgar junto das partes interessadas e do público em geral os princípios éticos que regem a sua actuação constituem motivos adicionais para a adopção de um Código de Conduta, documento em constante evolução e que se pretende sempre presente na actividade diária do BCA, como fonte de referência para todos os colaboradores e público em geral dos valores e normas que orientam a instituição.

A versão que agora se publica constitui uma actualização do Código que entrou em vigor em 1 de Novembro de 2009.

CAPITULO I - OBJECTO E ÂMBITO

Objecto

O Código de Conduta consagra os princípios de actuação e as normas de conduta profissional observados no, e pelo, Banco Comercial do Atlântico (BCA) no exercício da sua actividade.

Âmbito de Aplicação

O Código vincula os membros dos órgãos sociais do BCA, os seus trabalhadores, estagiários, prestadores de serviços e mandatários, a título permanente ou ocasional, todos adiante designados por Colaboradores.

Objectivos

O Código de Conduta visa:

- a) Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da actividade, auxiliando a tomada de decisão face a dilemas éticos;
- b) Formalizar e divulgar os valores, princípios de actuação e normas de conduta que norteiam o relacionamento com as várias partes interessadas;
- c) Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adoptados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de governo societário e de conduta ética.

Natureza das Regras

1. O Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas internas do BCA, a respeitar por todos os Colaboradores.

2. A observância das regras do Código não exonera os Colaboradores do BCA do conhecimento e cumprimento das restantes normas internas e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
3. O Código de Conduta contempla e sistematiza os valores, princípios de actuação e normas de conduta profissional, sendo as regras e procedimentos correspondentes definidos, quando necessário, em normativo interno específico.

CAPÍTULO II – Missão e Valores

Missão

O BCA tem como Missão:

- A afirmação como o Melhor Banco em Cabo Verde, que se distingue:
 - ◊ pela sua contribuição para o desenvolvimento sócio-económico do país;
 - ◊ pela criação de valor para os seus Clientes, Accionistas e Colaboradores, espelhado na satisfação das expectativas dos seus Clientes, através de produtos e serviços bancários de elevada qualidade, crescimento rentável e sustentável, de modo a proporcionar uma atractiva remuneração do capital dos seus Accionistas, elevado índice de competência e motivação dos seus Colaboradores;
 - ◊ pela observância de elevados padrões de conduta e de responsabilidade social;
- A consolidação da sua posição enquanto líder de mercado, na procura de uma evolução equilibrada entre crescimento,

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

Valores

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

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

CAPÍTULO III – Princípios de Actuação

Princípios Gerais

O BCA e os seus Colaboradores desenvolvem a sua actividade e funções no respeito por elevados princípios éticos e deontológicos, orientando a sua prática pelos valores definidos no artigo 6º nas relações com os Clientes e restantes partes interessadas (Colaboradores, Accionistas, Fornecedores, Autoridades Oficiais e de Supervisão, outras Instituições e a Comunidade).

Cumprimento de Obrigações Legais, Regulamentares e de Conduta “compliance”

1. O BCA pauta o desenvolvimento da sua actividade por uma gestão exemplar e disciplinada e por um controlo eficiente e eficaz de todas as suas áreas de negócio, assegurando, para o efeito, adequados sistemas internos de validação e de verificação do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta (compliance).
2. As práticas comerciais do BCA cumprem não só a legislação e regulamentação aplicáveis, como também as regras de ética e conduta por si adoptadas, consubstanciadas neste Código.

Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável

O BCA desenvolve a sua actividade de acordo com princípios e melhores práticas internacionais no domínio da Responsabilidade Social, respeitando e cumprindo compromissos de gestão em matéria de contribuição para o desenvolvimento sustentável – do ponto de vista económico, social e ambiental – das Comunidades em que se insere.

Independência entre Interesses

Os Colaboradores do BCA estão adstritos ao dever de respeitar a

independência entre:

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

Não Discriminação e Igualdade de Tratamento

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

Competência e Diligência

- 1. Os Colaboradores do BCA devem:
 - a) Garantir aos Clientes e às autoridades competentes, no exercício das suas atribuições profissionais, ressalvado o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações por aqueles apresentados;
 - b) Comportar-se de forma a manter e reforçar a confiança dos

Clientes no BCA, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem;

- c) Agir de forma objectiva e com bom senso, em todas as circunstâncias;
- d) Ter em conta as expectativas dos Clientes e do público em geral relativamente à sua conduta, dentro de padrões éticos do BCA e dos que sejam genérica e socialmente aceites, e
- e) Actuar de boa fé, com isenção, responsabilidade e rigor, sem deformar os factos ou a realidade.

2. Sem prejuízo dos princípios constitucionalmente consagrados da liberdade de expressão e dos direitos das estruturas de trabalhadores, os Colaboradores devem abster-se de contactos com os meios de comunicação social sobre assuntos relativos à vida da Instituição sem que estejam devidamente autorizados.
3. O BCA promove a valorização profissional dos seus Colaboradores, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional, tendo em vista a satisfação das expectativas referidas no número 1 antecedente.

Segredo Profissional

1. O relacionamento do BCA com os seus Clientes pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade, no cumprimento dos deveres legais estabelecidos em matéria de segredo que sobre si impendem, nomeadamente de não revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos àqueles respeitantes, a não ser mediante autorização expressa dos mesmos ou quando a lei obrigue.
2. Assim, os Colaboradores devem guardar, proteger e preservar, sob

rigoroso sigilo:

- a) Tudo o que respeite a contas e nomes de Clientes, bem como às operações bancárias gerais, às operações de sala de mercados, às operações sobre valores mobiliários, às operações de crédito e aos serviços prestados;
 - b) Os factos ou elementos respeitantes à vida da Instituição, designadamente os factos e informações não publicadas ou, por qualquer modo, divulgadas pelos órgãos competentes, e
 - c) Os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções.
3. Nos contactos com os Clientes e com o mercado em geral e sem prejuízo do dever de sigilo, os Colaboradores actuam com a máxima discrição e particular prudência, tanto na forma e conteúdo, como nos meios utilizados para a transmissão de informações sobre outras empresas e Clientes.
4. O dever de segredo profissional abrange toda a informação sobre os negócios do BCA, incluindo, nomeadamente, planos de promoção comercial, contratos, listagens de Clientes, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, programação informática, custos, estratégias e assuntos de competitividade comercial.
5. O dever de segredo profissional que impende sobre os Colaboradores não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

Consideração dos Interesses dos Clientes

1. As instruções recebidas de Clientes e, em geral, os serviços por estes solicitados são executados com respeito pelos seus

legítimos interesses, dentro dos condicionamentos impostos ao exercício da actividade bancária.

2. No exercício das suas funções, os Colaboradores do BCA diligenciam para que, na prestação de informações e no aconselhamento dos Clientes, seja assegurado, com rigor e boa fé:
 - a) O cabal esclarecimento sobre as características dos produtos ou serviços oferecidos pelo BCA, bem como da adequação dos mesmos à situação e às necessidades dos Clientes;
 - b) O fornecimento de todos os elementos conducentes a uma tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência dos riscos potenciais envolvidos nas operações, bem como sobre a existência de eventuais conflitos de interesses e sobre as respectivas previsíveis consequências financeiras;
 - c) O cabal esclarecimento sobre as remunerações dos depósitos ou de outros fundos reembolsáveis, e
 - d) Informação adequada sobre os custos das operações e serviços, incluindo a explicitação do preçário à disposição dos Clientes.
3. A prestação de informações ou aconselhamento dos Clientes está subordinada ao conjunto de normas e instruções que respeitem ao exercício de cada função ou tarefa que esteja cometida ao Colaborador.
4. O BCA assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objecto de apreciação, decisão e comunicação ao Cliente no mais curto prazo possível.

Cultura de Gestão Prudente de Riscos

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

Informação

O BCA disponibiliza informação sobre a sua actividade – nomeadamente no que respeita à sua situação económica, financeira ou patrimonial, bem como sobre as matérias respeitantes ao seu governo societário – de forma verdadeira, clara, relevante e actualizada.

Publicidade e Marketing

1. O BCA disponibiliza informação sobre os seus produtos, serviços e respectivos custos, incluindo os de natureza fiscal, redigida de forma clara, correcta, segura e acessível, de modo a que o Cliente possa fazer uma escolha livre e ponderada.
2. As acções de publicidade e de marketing, levadas a cabo pelo BCA, que incidam sobre as suas actividades, produtos e/ou serviços, são implementadas no respeito por todas as regras legais e regulamentares em vigor, bem como pelos princípios da veracidade, transparência, equilíbrio e clareza.

Qualidade do Serviço

1. O BCA proporciona aos seus Clientes um serviço de qualidade, assente nas melhores práticas bancárias e financeiras e no conhecimento, a nível do negócio, que tem dos Clientes, das

suas necessidades, das suas capacidades e do seu potencial.

2. As respostas às solicitações dos clientes pautam-se pela rapidez e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e operacional e pela criteriosa adequação dos produtos e dos meios técnicos disponíveis, de forma a propiciar aos interessados, como resultado, níveis relacionais de excelência.

Protecção de Dados Pessoais

O BCA respeita criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades competentes em matéria de protecção de dados pessoais, designadamente sobre a existência e alteração de ficheiros, direitos de consulta e correcção dos dados pessoais neles contidos.

Regras de Funcionamento

O BCA envida todos os esforços no sentido de assegurar que, durante o período normal de funcionamento e salvo razões de força maior, nenhuma actividade ou função fique inacessível, inactiva ou com capacidade de resposta significativamente diminuída.

Medicina Ocupacional, Higiene e Segurança no Trabalho

O BCA cumpre as normas de medicina ocupacional, higiene e segurança no local de trabalho, estando os Colaboradores adstritos ao dever de cumprimento das leis, regulamentos e normas internas sobre esta matéria.

Relações com as Autoridades

Os Colaboradores do BCA colaboram activamente, dentro do seu conhecimento pessoal e da sua esfera de actividades e de competências, com as Autoridades Oficiais e de Supervisão, respondendo com diligência

e completude a todas as suas solicitações.

Relações com Fornecedores

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

CAPÍTULO IV

Normas de Conduta Profissional

Normas Gerais

1. Os Colaboradores do BCA procedem, nas relações com os Clientes e outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhe estão confiados;
2. Os Colaboradores desempenham as suas funções, qualquer que seja o tipo, cumprindo as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como o normativo interno, designadamente o Código de Conduta.

Proibição de Aceitação de Vantagens

1. Os Colaboradores do BCA não devem aceitar ou solicitar quaisquer vantagens, incluindo empréstimos, prendas ou outros benefícios ou favores de pessoas com as quais se relacionem, por força e no exercício da sua actividade profissional.
2. São excepções à proibição estipulada no número anterior, e desde que não seja afectada a imparcialidade e a independência dos

Colaboradores no exercício da sua actividade profissional:

- a) A aceitação de ofertas de valor meramente simbólico conforme os usos sociais, como sejam, por exemplo, os presentes natalícios e de outras datas festivas, que não configure a aceitação de vantagens económicas, e
- b) Os objectos e brindes promocionais de escasso valor e os convites que não excedam os limites considerados aceitáveis pelos usos sociais.

Conflitos de Interesses

1. Os Colaboradores não podem intervir na apreciação nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa operações, contratos ou outros actos em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes e afins, da linha recta e até ao quarto grau da linha colateral², ou pessoas que com eles vivam em união de facto ou economia comum, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que aqueles detenham, directa ou indirectamente, qualquer interesse.
2. 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 BCA ou dos seus Clientes, o Colaborador dará do facto imediato conhecimento à estrutura hierárquica ou, sendo membro do Conselho de Administração, aos demais membros do órgão.
3. Os Colaboradores não podem intervir, fora do âmbito profissional, em assuntos de terceiros que tenham como contraparte o BCA.

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

Operações de Colaboradores sobre Instrumentos Financeiros

1. Às operações por conta própria, realizadas por quaisquer Colaboradores do BCA, em qualquer mercado em que se admitem à negociação valores mobiliários ou instrumentos financeiros derivados, são aplicáveis as mesmas regras e os mesmos procedimentos internos previstos para os Clientes.
2. Nas operações sobre valores mobiliários realizadas por Colaboradores são observadas as normas e procedimentos constantes das orientações do BCA quanto a conflitos de interesses.

Defesa do Mercado

1. O BCA e os seus Colaboradores respeitam escrupulosamente os dispositivos legais e regulamentares aplicáveis à actividade de intermediação financeira em valores mobiliários e outros instrumentos financeiros.
2. Os Colaboradores devem comportar-se com integridade, abstendo-se de participar em operações sobre instrumentos financeiros ou de praticar outros actos susceptíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado.
3. É interdita aos Colaboradores a divulgação de informações inexactas, falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados

cambial, monetário, de títulos ou de produtos derivados.

4. Os Colaboradores que tenham acesso a informação privilegiada relativa a instrumentos financeiros não podem transmitir essa informação fora do âmbito normal das suas funções, nem utilizar essa informação de forma abusiva, isto é, não podem, com base nessa informação, negociar, aconselhar alguém a negociar, ordenar, para si ou para outrem, directa ou indirectamente, a subscrição, aquisição, venda ou troca desses instrumentos financeiros.

Fiscalidade

Na realização de operações e na prestação de serviços susceptíveis de produzirem efeitos fiscais, os Colaboradores respeitam escrupulosamente o disposto na Lei e regulamentos, evitando associar o BCA a situações que sejam susceptíveis de configurar infracções de natureza fiscal.

Lavagem de Capitais

1. Para efeitos da prevenção de operações relacionadas com lavagem de capitais e financiamento do terrorismo, o BCA dispõe de um adequado normativo interno, do qual constam todos os deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, bem como as medidas e procedimentos internos destinados ao cumprimento dos aludidos deveres.
2. Os Colaboradores do BCA estão vinculados ao cumprimento rigoroso de tais deveres, designadamente o dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio estabelecidas com os Clientes, o de conservação dos documentos e o de comunicação tempestiva das operações potencialmente suspeitas de configurar lavagem de capitais ou financiamento do terrorismo.

Corrupção

1. O BCA rejeita activamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus Colaboradores envolverem-se em situações propiciadoras de actos susceptíveis de associação a este fenómeno.
2. A actividade do BCA está sujeita a rigorosos mecanismos de controlo interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.

CAPÍTULO V

Considerações Finais

Recepção e Tratamento de Reclamações

1. Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do Livro de Reclamações, as reclamações dos Clientes, qualquer que seja o seu conteúdo ou objecto, podem ser apresentadas em qualquer balcão da rede comercial do BCA, através do serviço BCADirecto, Telefone ou através do *sítio* [**www.bca.cv**](http://www.bca.cv), podendo ainda ser dirigidas ao órgão de estrutura que os Clientes, porventura, reconheçam como o mais adequado para o assunto.
2. Para dar reposta às reclamações de Clientes, o BCA designou órgãos de estrutura na dependência directa da Comissão Executiva, que garantem a análise, o tratamento e a resposta às reclamações, qualquer que seja o canal de contacto e o suporte utilizado pelo cliente.
3. O prazo máximo tendencial para a resposta é de 15 dias, o qual só

será excedido quando a natureza da reclamação ou a maior complexidade de tratamento o impuserem.

Acompanhamento e Aplicação do Código

1. Os pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidos ao Gabinete de Suporte à Função *Compliance*, que ajuizará da necessidade de intervenção de outros Órgãos de Estrutura do BCA.
2. O Gabinete de Suporte à Função *Compliance* promove a divulgação do Código, a sensibilização e formação de todos os Colaboradores, o acompanhamento da sua aplicação e a respectiva avaliação, em colaboração com os Órgãos de Estrutura com responsabilidades conexas.

Comunicação Interna de Práticas Irregulares

O BCA promove a comunicação interna de práticas irregulares alegadamente ocorridas no âmbito da sua actividade, disponibilizando um circuito próprio, devidamente regulamentado por norma interna específica, assegurando a confidencialidade no seu tratamento, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação que a faça de boa fé e de forma não anónima.