

Grupo Bancário Standard

Código de ética

Fiéis aos nossos valores



Prestar serviços aos nossos clientes

- Sentido de justiça com os nossos clientes
- Fornecimento de produtos, serviços e soluções excelentes
- Fornecimento constante de informações aos clientes
- Determinação responsável das necessidades dos clientes
- Satisfação das expectativas dos clientes
- Preservação de processos fáceis e simples

Contribuir para o desenvolvimento das pessoas

- Oferta de oportunidades para o desenvolvimento profissional
- Avaliação objectiva do desempenho
- Aplicação dos valores e princípios éticos do Standard Bank de forma consistente

Comunicar com as nossas partes interessadas

- Criação de valor sustentável
- Adesão às boas práticas de administração
- Protecção da propriedade intelectual
- Protecção do nome e da reputação do Standard Bank
- Ausência de comportamentos anticoncorrenciais
- Envolvimento responsável em actividades políticas

Ser proactivo

- Antecipação e aceitação de mudanças
- Incentivos e recompensas responsáveis pela inovação
- Preservação e partilha de informações precisas e úteis

Trabalhar em equipa

- Responsabilidade individual pelas nossas acções
- Ausência de favoritismos
- Extracção de valor de diferentes perspectivas
- Trabalho em união
- Reconhecimento de contribuições individuais e em equipa

Respeito mútuo

- Reconhecimento da dignidade humana
- Valorização do Standard Bank e dos seus princípios
- Criação de um ambiente sem assédio e intimidação
- Cumprimento dos regulamentos de saúde e segurança no trabalho
- Protecção dos activos físicos do Standard Bank

Preservar os níveis mais elevados de integridade

- Honestidade
- Ausência de conflitos de interesse reais e aparentes
- Aceitação responsável de presentes e ofertas de entretenimento
- Oferta responsável de presentes e ofertas de entretenimento
- Ausência de comissões ilícitas
- Combate contra actividades imorais e criminosas e comunicação das mesmas

Elevar constantemente a fasquia

- Ter a confiança para atingir metas ambiciosas
- Satisfação das expectativas lícitas das nossas partes interessadas
- Expressão da identidade pessoal com dignidade e tolerância

Índice

1.	O nosso código de ética em contexto	4
2.	Objectivo e utilização do nosso código de ética	5
3.	Os nossos valores e princípios éticos	6
4.	Junção dos nossos valores	7
5.	Fiéis aos nossos valores	8
5.1	Prestar serviços aos nossos clientes	8
5.2	Contribuir para o desenvolvimento das pessoas	10
5.3	Comunicar com as nossas partes interessadas	12
5.4	Ser proactivo	14
5.5	Trabalhar em equipa	16
5.6	Respeito mútuo	18
5.7	Preservar os níveis mais elevados de integridade	20
5.8	Elevar constantemente a fasquia	22
6.	Mecanismos em conformidade com princípios de ética	24
6.1	Processo de aconselhamento em matéria de ética	26
6.2	Processo de comunicação em matéria de ética	28
6.3	Representantes de ética das unidades de negócios	29
6.4	Responsabilidade por procurar aconselhamento ou comunicar	29
6.5	Custódia	29
6.6	Certificação	29
7.	Efectuar decisões baseadas nos valores	30
8.	Informações de contacto referentes às linhas directas para questões de ética e fraude	32

1. O nosso código de ética em contexto

Uma breve mensagem dos directores executivos e do director de ética do grupo.

O Standard Bank está empenhado em ser a principal organização de serviços financeiros em e para África, fornecendo experiências excepcionais aos clientes e um valor superior. Este compromisso implica um crescimento e uma melhoria incansáveis dos nossos negócios nos países em que já operamos e expansão para outros.

Somos uma empresa diversa e de grandes dimensões e, para impulsionarmos o nosso crescimento de forma coesa, elaborámos algumas directrizes comuns, como os nossos valores, que implicam uma estrutura de tomada de decisões comum. Esta estrutura encontra-se definida com mais clareza no Código de Ética

O nosso código de ética destina-se a:

- Permitir uma maior capacitação e processos de tomada de decisões mais céleres a todos os níveis do nosso negócio e
- Garantir que, enquanto membro importante na indústria dos serviços financeiros, aderimos às normas mais estritas de prática comercial responsável nas nossas interações com todas as nossas partes interessadas.

É urgente que leia e compreenda o Código de Ética e que perceba em que medida se adequa a si e às suas funções no grupo.

Caso observe ou se depare pessoalmente com situações contrárias à nossa ética – os nossos valores e princípios éticos – tem a obrigação de resolver ou comunicar estes incidentes, utilizando as abordagens descritas no Código de Ética.

Estamos pessoalmente empenhados no nosso Código de Ética e apelamos para que cada um de vós se empenhe no mesmo.



Ben Kruger

Directores executivos conjuntos do grupo



Sim Tshabalala



Neil Surgey

Director de ética do grupo

2. Objectivo e utilização do nosso código de ética

Qual o motivo para existir um Código de Ética?

O Código de Ética é necessário para fornecer parâmetros claros sobre princípios aceitáveis em que se deve basear a capacitação de todos os funcionários para a tomada de decisões e acções. O Código de Ética actua como um ponto de referência importante para políticas actuais e futuras e está em consonância com as melhores práticas em termos de administração e conformidade.

Qual é o conteúdo do Código de Ética?

O Código de Ética define os nossos valores de forma mais pormenorizada e fornece as bases e orientações para processos de tomada de decisões baseados em valores. O documento é consistente com as leis dos países em que o Standard Bank opera.

Utilização do Código de Ética

O Código de Ética deve ser utilizado pelos funcionários como um ponto de referência importante ao resolverem pessoalmente questões éticas que possam enfrentar. O Código de Ética deve ser utilizado como um elemento de contextualização e contribuição para acordos de desempenho e mecanismos de apoio.

Nota: em caso de dúvida sobre o que fazer numa situação, tem a obrigação de procurar orientação através dos processos descritos no Código de Ética.



3. Os nossos valores e princípios éticos

Os nossos valores

Os nossos valores servem como fios condutores que guiam as nossas acções e decisões.

- Prestar serviços aos nossos clientes
- Contribuir para o desenvolvimento das pessoas
- Comunicar com as nossas partes interessadas
- Ser proactivo
- Trabalhar em equipa
- Respeito mútuo
- Preservar os níveis mais elevados de integridade
- Elevar constantemente a fasquia

Os nossos princípios éticos

Os nossos princípios éticos fornecem-nos mais detalhes sobre em que medida os nossos valores se aplicam no local de trabalho, incluindo instruções sobre a sua aplicação em situações específicas.

4. Junção dos nossos valores

Quando reunidos, os nossos oito valores guiam-nos até uma mensagem ou filosofia geral sobre as nossas negociações com as nossas principais partes interessadas, sejam elas clientes, funcionários ou accionistas.

A ideia fundamental desta filosofia é a de que é necessário que coloquemos os clientes no centro de tudo o que fazemos. Acreditamos que a riqueza dos accionistas e o bem estar dos nossos funcionários são resultado dos serviços eficientes que prestamos aos nossos clientes.

Esta filosofia é expressa de forma mais completa abaixo, concentrando-se em dois pontos importantes, quatro formas de trabalhar e uma palavra de prevenção. Ei-los:

Dois pontos importantes

Acreditamos que é necessário concentrarmo-nos em duas prioridades para nos tornarmos uma empresa sustentável e relevante e assim continuarmos e para gerarmos retornos adequados aos nossos accionistas:

- É necessário que concentremos a nossa energia e atenção no fornecimento de produtos, serviços e soluções que vão ao encontro das necessidades dos nossos clientes.
- Os nossos líderes necessitam de incentivar e ajudar a nossa equipa a desenvolver o seu pleno potencial.

O princípio básico por trás destas prioridades é o de que tudo o que fazemos pelos nossos clientes e pela nossa equipa se baseia em princípios comerciais sãos.

Quatro formas de trabalhar

Temos quatro directrizes que se focam na forma como trabalhamos em equipa:

- Antecipamos as situações de forma proactiva e racional, em vez de reagirmos ao depararmo-nos com situações inesperadas.
- Acreditamos que enquanto equipas, unidades de negócio, departamentos e países atingimos muito mais sucesso do que como indivíduos.
- Ao reconhecermos as obrigações correspondentes a cada um dos nossos direitos, agimos tendo sempre em consideração a dignidade de todas as pessoas. Demonstramos respeito por todas as pessoas e pelos valores e princípios do Standard Bank.
- Deve ser aparente para todas as nossas partes interessadas que a integridade permeia todas as nossas acções.

Uma palavra de prevenção

A nossa confiança nas nossas capacidades para atingir as nossas metas ambiciosas jamais deverá traduzir-se em complacência ou arrogância.



5. Fiéis aos nossos valores

5.1 Prestar serviços aos nossos clientes

Fazemos tudo o que nos é possível para garantir que fornecemos os produtos, serviços e soluções que melhor satisfazem as necessidades dos nossos clientes, sendo que tudo o que fazemos por eles se baseia em princípios comerciais sãos.

5.1.1 Princípio: sentido de justiça com os nossos clientes

Devemos garantir que os clientes constituem o ponto central da nossa estratégia e da forma como exercemos a nossa actividade. Devemos tratar todos os clientes de forma justa e aplicar as políticas de forma apropriada a todos os clientes, independentemente do género, etnia, religião, orientação sexual, etc. Ao lidarmos com os clientes, devemos reger-nos pelos níveis mais elevados de integridade.

5.1.2 Princípio: fornecimento de produtos, serviços e soluções excelentes

Devemos fornecer produtos, serviços e soluções concebidos para irem ao encontro das necessidades de grupos de clientes identificados e garantir que esses mesmos produtos, serviços e soluções são adaptados em conformidade. Devemos proteger a confidencialidade das informações sobre todos os nossos clientes. Devemos utilizar discernimento razoável para estabelecermos um equilíbrio entre segurança, comodidade e manutenção de todas as facilidades de operações bancárias e processamentos de numerário.

5.1.3 Princípio: fornecimento constante de informações aos clientes

Devemos fornecer sempre informações claras e apropriadas aos nossos clientes.

5.1.4 Princípio: determinação responsável das necessidades dos clientes

Devemos aconselhar os clientes com base nas suas circunstâncias. Não devemos conceder facilidades de crédito sem estarmos cientes do nível de dívida do cliente e da sua capacidade de reembolsá-la.

5.1.5 Princípio: satisfação das expectativas dos clientes

Devemos oferecer produtos, serviços e soluções aos nossos clientes que se enquadrem num padrão aceitável e estejam em consonância com o que foram incitados a esperar.

5.1.6 Princípio: preservação de processos fáceis e simples

Os clientes não devem enfrentar dificuldades quando pretendem trocar produtos, mudar de prestadores de serviços, submeter uma reclamação ou queixa. Devemos resolver ou comunicar incidentes relacionados com um mau serviço ou um serviço inadequado com a maior brevidade possível.



5.2 Contribuir para o desenvolvimento das pessoas

Incentivamos e ajudamos a nossa equipa a desenvolver o seu pleno potencial e avaliamos os nossos líderes tendo em conta a forma como contribuem para o desenvolvimento das pessoas que lideram e como as desafiam.

5.2.1 Princípio: oferta de oportunidades para o desenvolvimento profissional

Abordagem

Devemos reconhecer que, com vista a proporcionar benefícios aos indivíduos e ao Standard Bank como um todo, o desenvolvimento é uma responsabilidade partilhada pelos líderes e membros da equipa e que caminha de mãos dadas com a contribuição.

Ambiente de trabalho

Devemos reconhecer que o desenvolvimento deve ocorrer num contexto de volumes de trabalho passíveis de serem geridos e sustentáveis em que as necessidades dos clientes não são comprometidas.

Mecanismos de desenvolvimento

Devemos facilitar o desenvolvimento de pessoas através de formação, orientação e assistência e atribuições de tarefas no trabalho e além dele. Ao incentivarmos ao desenvolvimento, devemos identificar e reconhecer as pessoas que ajudam a desenvolver outras (através de assistência e orientação directas ou através da oferta de oportunidades de crescimento). Os funcionários que se encontram a aplicar conhecimento recentemente adquirido devem ser orientados com paciência.

5.2.2 Princípio: avaliação objectiva do desempenho

Devemos participar de forma construtiva e objectiva no desempenho de processos de avaliação. Tal deve incluir uma comunicação clara de critérios, sermos consistentes e fornecermos e recebermos feedback de forma responsável.

5.2.3 Princípio: aplicação dos valores e princípios éticos do Standard Bank de forma consistente

Devemos aplicar os valores e princípios éticos do Standard Bank de forma consistente a nível nacional, regional e laboral.



5.3 Comunicar com as nossas partes interessadas

Compreendemos que temos o direito de existir gerando retornos apropriados e a longo prazo aos nossos accionistas. Tentamos veementemente atingir todos os nossos objectivos e honrar os nossos compromissos.

5.3.1 Princípio: criação de valor sustentável

Devemos operar o Standard Bank de forma rentável, enquanto procuramos constantemente formas de aumentar as receitas e diminuir os custos. Isso inclui dispendar tempo e recursos de forma eficiente e criar relações duradouras e mutuamente benéficas com os clientes.

5.3.2 Princípio: adesão às boas práticas de administração

Devemos aderir a leis, regulamentos e directrizes da indústria aplicáveis nas várias jurisdições em que operamos, assim como a políticas e procedimentos internos.

5.3.3 Princípio: protecção da propriedade intelectual

Devemos tratar a propriedade intelectual do Standard Bank como um activo comercial valioso e divulgar informações sobre propriedade intelectual do Standard Bank a partes relevantes apenas em caso de necessidade. Jamais deveremos partilhar informações confidenciais ou delicadas com pessoas não autorizadas ou com a concorrência.

5.3.4 Princípio: protecção do nome e da reputação do Standard Bank

Ao representarmos o Standard Bank, devemos mostrar que somos fiéis a todos os seus valores e colocar o banco numa situação positiva em termos do que defende ao lidarmos com partes internas e externas.

5.3.5 Princípio: ausência de comportamentos anticoncorrenciais

Não devemos participar em cartéis tipificados por actividades que envolvam abordagens colusivas em contextos de fixação de preços, propostas, divisão de mercados, estabelecimento de descontos e reduções ou boicotes conjuntos de fornecedores ou clientes. Não devemos abusar de posições de supremacia do mercado.

5.3.6 Princípio: envolvimento responsável em actividades políticas

A nível organizacional

Os representantes designados do Standard Bank devem estabelecer relações, de forma transparente e justa, com partidos políticos e políticos apropriados com vista a contribuir de forma positiva para o bem-estar do país e do ambiente de negócios do Standard Bank. Quaisquer pedidos ou decisões de financiamento de qualquer partido político deverão ser encaminhados para os directores executivos do banco.

A nível individual

Os indivíduos devem sentir-se à vontade para se envolverem em actividades políticas lícitas a título pessoal, mas não devem utilizar os recursos nem o tempo do Standard Bank para esse fim. Quando existirem relações pessoais com membros políticos, os funcionários do Standard Bank devem evitar que essas relações sejam utilizadas para influenciar de forma injusta tomadas de decisões políticas ou tomadas de decisões no contexto do Standard Bank.



5.4 Ser proactivo

Tentamos estar sempre um passo à frente antecipando em vez de reagir, mas as nossas acções são sempre cuidadosamente ponderada.

5.4.1 Princípio: antecipação e aceitação de mudanças

Devemos encetar mudanças de forma construtiva antecipando-as sempre que possível. Devemos assumir responsabilidade pessoal pela adoção de mudanças apropriadas nos nossos ambientes de trabalho e pelo apoio e orientação de membros da equipa através da mudança.

5.4.2 Princípio: incentivos e recompensas responsáveis pela inovação

Devemos estar conscientes do potencial de inovações que proporcionam valor em termos de produtos, serviços, soluções e processos e incentivar e recompensar os funcionários que inovarem dentro dos limites de tolerância de riscos do Standard Bank.

5.4.3 Princípio: preservação e partilha de informações precisas e úteis

Devemos manter registos adequados e acessíveis e partilhar informações não confidenciais com colegas para proporcionar oportunidades de melhorias e crescimento.

Antes de partilharmos informações, devemos ter a certeza de que a partilha de um tipo de informações em particular é permitida ao abrigo das leis e regulamentos locais sendo que, caso essa partilha não seja permitida, as informações não deverão ser partilhadas.



5.5 Trabalhar em equipa

Nós, tal como todos os aspectos do nosso trabalho, somos interdependentes. Acreditamos que, enquanto equipas, conseguimos atingir melhores resultados do que como indivíduos. Valorizamos as equipas nas unidades de negócios, departamentos e países e entre si.

5.5.1 Princípio: responsabilidade individual pelas nossas acções

Os indivíduos, ao trabalharem em equipas, devem estar cientes de quais são as suas funções e devem assumir pessoalmente as suas responsabilidades na equipa.

5.5.2 Princípio: ausência de favoritismos

Devemos combater o favoritismo, não permitindo que amizades ou preferências pessoais influenciam decisões.

5.5.3 Princípio: extracção de valor de diferentes perspectivas

Devemos valorizar e incentivar a diversidade, uma vez que assim podem emergir diferentes perspectivas e pontos de vista. Isso inclui diversidade na demografia da formação da equipa e nos estilos de reflexão e trabalho.

5.5.4 Princípio: trabalho em união

Devemos promover a cooperação entre departamentos, divisões e pessoas para o bem do Standard Bank e das suas partes interessadas. Isso inclui partilhar formas bem-sucedidas de melhorar produtos, serviços, soluções ou processos.

5.5.5 Princípio: reconhecimento de contribuições individuais e em equipa

Devemos reconhecer os indivíduos nos momentos certos e devemos fazer o mesmo com as equipas. Ao fazê-lo, estaremos a reconhecer que a equipa final é sempre o Standard Bank e é à entidade em si que os indivíduos devem conceder a sua lealdade.



5.6 Respeito mútuo

Temos a maior consideração pela dignidade de todas as pessoas. Respeitamo-nos mutuamente e respeitamos os valores do Standard Bank. Reconhecemos que existem obrigações associadas aos nossos direitos individuais.

5.6.1 Princípio: reconhecimento da dignidade humana

Devemos esforçar-nos por garantir que todos os funcionários, clientes e outras partes interessadas vivem uma experiência digna nas suas interacções com o Standard Bank.

5.6.2 Princípio: valorização do Standard Bank e dos seus princípios

Devemos representar o Standard Bank, as suas actividades e os seus funcionários (a todos os níveis) de forma positiva ao interagirmos com partes interessadas internas e externas. Em casos em que observemos que existe espaço para melhorias, devemos empenhar-nos em contribuir para essa melhoria de forma positiva.

5.6.3 Princípio: criação de um ambiente sem assédio e intimidação

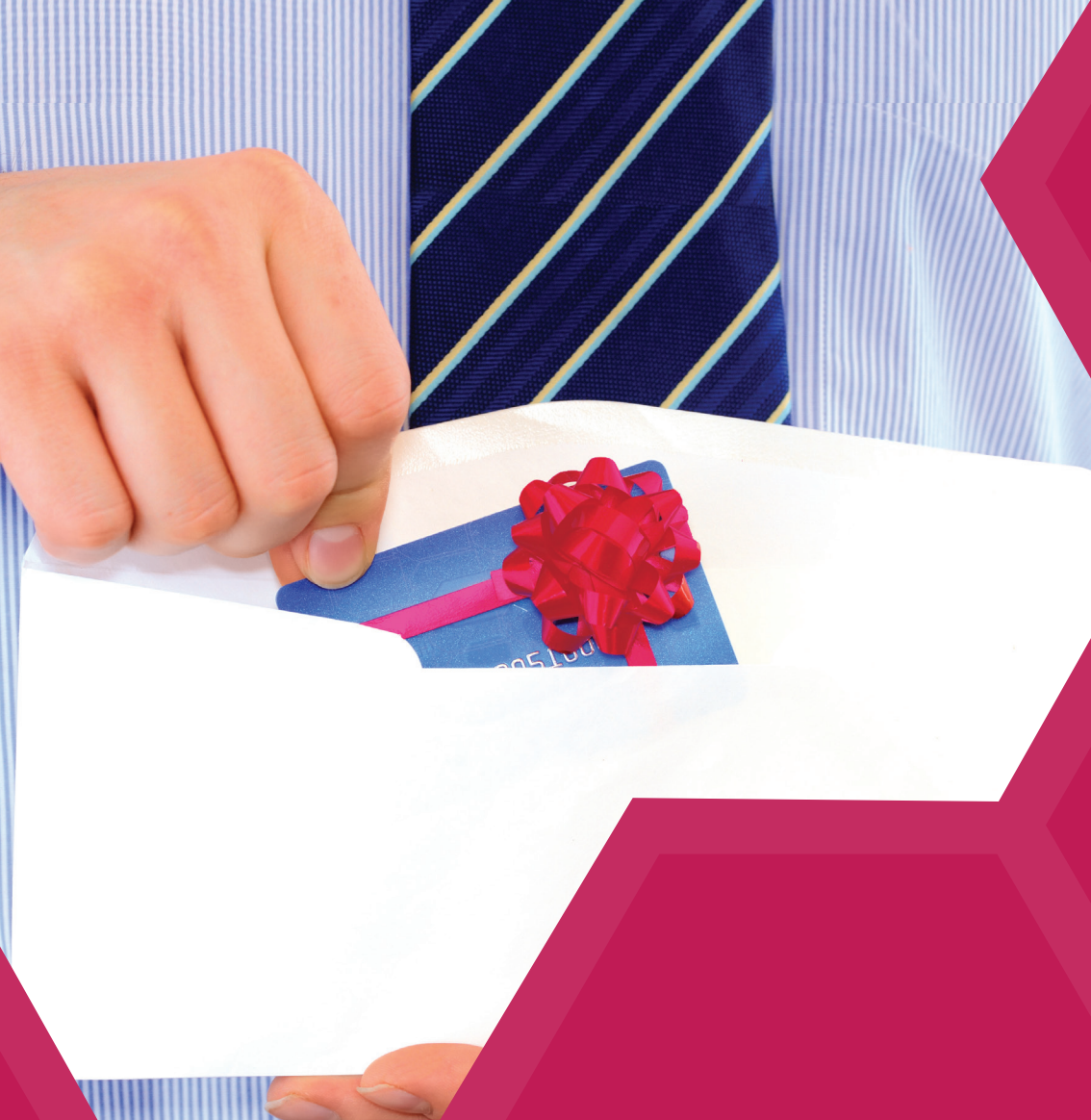
Devemos criar um ambiente de trabalho sem assédio e intimidação. Tal só é conseguido agindo com cortesia e respeito e sem envolvimento em comportamentos que intimidem ou assediem terceiros.

5.6.4 Princípio: cumprimento dos regulamentos de saúde e segurança no trabalho

Devemos adoptar todas as medidas razoáveis para evitar acidentes e lesões no local de trabalho. Devemos aderir a leis de saúde e segurança no trabalho das respectivas jurisdições e às normas de saúde e segurança no trabalho do Standard Bank.

5.6.5 Princípio: protecção dos activos físicos do Standard Bank

Devemos tratar os bens, o equipamento e outros activos físicos do Standard Bank com cuidado e respeito. Os activos a que temos acesso lícito como, por exemplo, computadores portáteis, não devem ser utilizados injustificadamente para fins que não os negócios da empresa.



5.7 Preservar os níveis mais elevados de integridade

Todo o nosso modelo comercial se baseia em confiança e integridade por parte das nossas partes interessadas, especialmente os nossos clientes.

5.7.1 Princípio: honestidade

Devemos agir com sinceridade e honestidade com todos os grupos de partes interessadas, tais como funcionários, clientes, accionistas, fornecedores e concorrência. Sermos honestos também implica que cumpramos as leis, regras e regulamentos dos países em que operamos e que honremos acordos contratuais. Além disso, não devemos deturpar a nossa imagem nem a do Standard Bank, nem submeter informações falsas ou manipular sistemas para benefício pessoal impróprio. Não devemos envolver-nos em actividades como, por exemplo, utilização abusiva de informações privilegiadas, nem envolver-nos com a concorrência de uma forma que ultrapasse os limites do aceitável em termos de prática competitiva.

5.7.2 Princípio: ausência de conflitos de interesse reais e aparentes

Devemos evitar colocar-nos em situações em que os nossos interesses pessoais entrem em conflito com os nossos deveres para com o Standard Bank. Isso inclui divulgação de interesses pessoais ou familiares que possam influenciar as negociações comerciais no Standard Bank ou com o mesmo. Ao representar o Standard Bank, devemos estar cientes do potencial para gerirmos activamente conflitos de interesses entre diferentes áreas ou clientes do Standard Bank ou entre o Standard Bank e os seus clientes.

5.7.3 Princípio: aceitação responsável de presentes e ofertas de entretenimento

Nunca deveremos aceitar dinheiro como presente. Não devem ser aceites presentes não monetários nem ofertas de entretenimento caso seja aparente uma possível garantia de vantagem comercial imprópria. Além disso, devemos seguir a política das unidades de negócios sobre proibição ou limites em termos de valor e frequência, segundo a qual devemos declarar a aceitação de presentes não monetários e de entretenimento.

5.7.4 Princípio: oferta responsável de presentes e ofertas de entretenimento

Nunca deveremos oferecer dinheiro como presente. Não devem ser oferecidos presentes não monetários ou ofertas de entretenimento caso seja aparente uma possível garantia de vantagem comercial imprópria. Além disso, devemos seguir a política das unidades de negócios sobre proibição ou limites em termos de valor e frequência, segundo a qual devemos declarar a oferta de presentes não monetários e de entretenimento.

5.7.5 Princípio: ausência de comissões ilícitas

Devemos pagar e divulgar comissões por negócios trazidos para o Standard Bank apenas a agentes lícitos. Não devemos pagar comissões nem taxas a agentes para fins de envolvimento em actividades ilícitas ou imorais nem comissões ou taxas que não possam ser razoavelmente justificadas (em natureza e quantidade) pelo tipo de trabalho necessário.

5.7.6 Princípio: combate contra actividades imorais e criminosas e comunicação das mesmas

Temos a obrigação de procurar aconselhamento ou comunicar condutas imorais ou actividades criminosas ou perante suspeitas das mesmas, incluindo furto, fraude, corrupção ou intimidação. Os denunciadores devem ser protegidos contra vitimização.



5.8 Elevar constantemente a fasquia

Confiamos na nossa capacidade de atingir metas ambiciosas e comemoramos o sucesso, mas jamais deveremos ser complacentes ou arrogantes.

5.8.1 Princípio: ter a confiança para atingir metas ambiciosas

Devemos esforçar-nos por atingir metas ambiciosas, enquanto indivíduos e equipas.

Ao comemorarmos as nossas vitórias, devemos evitar complacência e não devemos subestimar, desacreditar terceiros ou ser arrogantes.

5.8.2 Princípio: satisfação das expectativas lícitas das nossas partes interessadas

Devemos procurar compreender as perspectivas de partes interessadas sobre questões que as afectem e devemos tê-las em consideração nas nossas soluções.

Isso deve incluir o aconselhamento junto de outros colegas noutras áreas comerciais quando apropriado.

5.8.3 Princípio: expressão da identidade pessoal com dignidade e tolerância

Não devemos impor as nossas filosofias e crenças pessoais a terceiros. Devemos reconhecer que pessoas diferentes têm perspectivas diferentes e que quaisquer mal-entendidos devem ser explorados de forma construtiva e num espírito de respeito mútuo.



6. Mecanismos em conformidade com princípios de ética

Por vezes, pode ter dúvidas sobre se uma decisão ou acção que deve desempenhar é ou não consistente com a letra e o espírito do Código de Ética. Nessa situação, poderá pretender obter aconselhamento sobre a melhor forma de proceder.

Noutras situações, pode suspeitar ou acreditar que testemunhou uma conduta inconsistente com a letra e o espírito do Código de Ética.

Nessa situação,

- Poderá pretender esclarecer se essa conduta é, de facto, problemática;

ou

- Poderá acreditar que tem a obrigação de comunicar a conduta e o indivíduo envolvido.

Nessas situações, o Standard Bank fornece mecanismos seguros e fiáveis para resolver e lidar com questões, nomeadamente o:

- processo de aconselhamento em matéria de ética e
- processo de comunicação em matéria de ética.

Tenha em consideração o seguinte

- Sempre que possível, deve tentar resolver uma questão em particular onde aconteceu ou através do processo de aconselhamento (ou outros processos informais da unidade de negócio aplicável) antes de comunicá-la, excepto se a sua comunicação for apropriada de acordo com os procedimentos da unidade de negócios local (por exemplo, procedimentos de denúncia) ou quando suspeita de furto, fraude ou corrupção.
- Os processos de aconselhamento e comunicação em matéria de ética não se destinam a sobrepor-se aos mecanismos de aconselhamento ou comunicação da unidade de negócios local (por exemplo, queixas, denúncias, branqueamento de capitais ou outras políticas ou procedimentos de conformidade ou capital humano locais). Em vez disso, pretendem estar em consonância com os mesmos e utilizá-los sempre que for apropriado. Se necessitar de orientação sobre a abordagem correcta a adoptar, deve debatê-la com o seu gestor superior ou com o representante do capital humano da unidade de negócios.



6.1 Processo de aconselhamento em matéria de ética

Tem a obrigação de procurar aconselhamento seguindo o processo abaixo até a questão ter sido abordada.

1

Resolva a questão por si próprio ou com um dos membros da sua equipa

- Evocando um princípio no Código de Ética; ou
- Seguindo os princípios ACTION no Código de Ética (secção 7); ou
- Evocando outras políticas ou procedimentos do grupo ou da unidade de negócios local.

Se achar que não o pode fazer por algum motivo (ou se as pessoas envolvidas tiverem dúvidas sobre os seus pareceres):

2

Resolva a questão debatendo-a de forma confidencial com o seu gestor superior (ou outra pessoa apropriada, conforme indicado nos procedimentos da unidade de negócios local aplicável).

**Se achar que não o pode fazer por algum motivo
(ou se as pessoas envolvidas tiverem dúvidas sobre os seus pareceres):**

3

Resolva a questão debatendo-a de forma confidencial com o representante do capital humano da unidade de negócios.

**Se achar que não o pode fazer por algum motivo
(ou se as pessoas envolvidas tiverem dúvidas sobre os seus pareceres):**

4

Resolva a questão debatendo-a de forma confidencial com o executivo de capital humano da sua unidade de negócios.

As questões comunicadas aos gestores, representantes do capital humano ou executivos do capital humano serão resolvidas através de um dos seguintes mecanismos (dependendo da natureza da questão):

- Evocação das políticas ou procedimentos apropriados da unidade de negócios local ou do Standard Bank; ou
- Debates pessoais entre a pessoa que levantou a questão e o gestor, representante ou executivo do capital humano; ou
- Facilitação de um debate entre as partes afectadas; ou
- Facilitação de um debate entre as partes afectadas e outros funcionários que tenham conhecimento da questão (por exemplo, representantes de conformidade, outros gestores superiores, etc.) – nos casos mais complexos, o representante de ética pode ser consultado; ou
- Encaminhamento para o processo de comunicação em matéria de ética.

Tenha em consideração o seguinte

- O Standard Bank exige que todos os seus funcionários solicitem aconselhamento ético em caso de dúvida.
- Todos os gestores, representantes de capital humano, executivos de capital humano e representantes de ética devem lidar com pedidos de aconselhamento em matéria de ética com a mais estrita confidencialidade.
- Sempre que possível, os funcionários devem seguir os procedimentos locais apropriados e quando esses mesmos procedimentos não contiverem um processo informal, os funcionários devem comunicar as questões através dos mecanismos de comunicação aplicáveis.

Confidencialidade

Confidencialidade significa que o gestor com quem fala conhecerá a sua identidade, mas não a partilhará com terceiros, salvo caso se trate de uma obrigação legal fazê-lo ou se o representante de ética considerar existir um risco grave em termos de reputação para o banco.

6.2 Processo de comunicação em matéria de ética

Tem a obrigação de comunicar de forma confidencial ou anónima qualquer conduta observada que seja inconsistente com a letra e o espírito do Código de Ética e que esteja a ser prejudicial para o Standard Bank ou para os seus grupos de partes interessadas, seguindo o processo abaixo, até a questão ter sido abordada. Contudo, note que quando os procedimentos da unidade de negócios local aplicáveis definem mecanismos de comunicação alternativas, os procedimentos da unidade de negócios local devem ser seguidos.

Existem processos diferentes a seguir, dependendo de se tratar uma questão que envolve furto, fraude ou corrupção ou outra conduta contrária aos nossos valores e ética.

Se a questão envolver furto, fraude ou corrupção:

1

Comunique a questão ao seu gestor superior de forma confidencial.

**Se achar que não o pode fazer por algum motivo
(ou se as pessoas envolvidas tiverem dúvidas sobre os seus pareceres):**

2

Comunique a questão através da linha directa para questões de ética e fraude ou de outro mecanismo de denúncia ou comunicação da unidade de negócios local apropriada.

Se a questão envolver uma conduta contrária aos nossos valores e éticas:

1

Comunique a questão ao seu gestor superior de forma confidencial.

**Se achar que não o pode fazer por algum motivo
(ou se as pessoas envolvidas tiverem dúvidas sobre os seus pareceres):**

2

Comunique a questão de forma confidencial ao representante do capital humano da sua unidade de negócios.

**Se achar que não o pode fazer por algum motivo
(ou se as pessoas envolvidas tiverem dúvidas sobre os seus pareceres):**

3

Comunique a questão de forma confidencial ao executivo do capital humano da sua unidade de negócios.

**Se achar que não o pode fazer por algum motivo
(ou se as pessoas envolvidas tiverem dúvidas sobre os seus pareceres):**

4

Comunique a questão através da linha directa para questões de ética e fraude (veja as notas abaixo) ou de outro mecanismo de denúncia ou comunicação da unidade de negócios local apropriada.

As questões que forem comunicadas serão sujeitas a uma investigação preliminar informal após a qual serão resolvidas através de um dos mecanismos que se seguem (dependendo da natureza da questão):

- Encaminhamento para um dos mecanismos de resolução informal descritos no processo de aconselhamento em matéria de ética ou outro apropriado; ou
- Encaminhamento para um processo de queixa, disciplinar, conformidade, etc., da unidade de negócios local; ou
- Encaminhamento para o departamento forense para investigação e acção adicionais; ou

- Encaminhamento para o representante de ética da unidade de negócios apropriada para que trate do assunto pessoalmente.

Tenha em consideração o seguinte

- As informações de contacto referentes às linhas directas para questões de ética e fraude encontram-se listadas na secção 8.
- Todas as comunicações à linha directa para questões de ética e fraude (e outros mecanismos formais de denúncia) serão registadas pelo representante de ética do grupo.
- As comunicações maliciosas serão consideradas muito graves.

Anonimato

Anonimato significa que não revela o seu nome ao comunicar uma questão. Ninguém saberá a sua identidade excepto se optar por partilhá-la.

6.3 Representantes de ética das unidades de negócios

Cada uma das principais unidades de negócios do Standard Bank possui um executivo superior responsável por desempenhar actividades em termos de valores e ética na unidade de negócios e por representar a unidade de negócios em quaisquer fóruns relacionados com ética. Existe igualmente um representante do grupo de ética cuja função é coordenar questões relacionadas com valores e ética no Standard Bank. Note que os valores e a ética devem ser integrados no trabalho diário de todos os funcionários. A finalidade dos representantes de ética limita-se a uma actuação como pontos de foco formais e, se necessário, árbitros finais de decisões difíceis.

6.4 Responsabilidade por procurar aconselhamento ou comunicar

O Standard Bank é responsável por garantir que estão em vigor processos geridos de forma segura e eficiente para os funcionários procurarem aconselhamento ou comunicarem condutas imorais.

Por sua vez, os funcionários são responsáveis por comunicar condutas imorais ou procurar aconselhamento em caso de dúvida sobre a ética de qualquer decisão ou acção.

6.5 Custódia

Todos os funcionários participam no Código de Ética.

O representante de ética do grupo e os directores executivos são os depositários formais do Código de Ética e são responsáveis pela sua gestão e aperfeiçoamento.

Em caso de dúvida ou sugestões relativas ao conteúdo do Código de Ética, não hesite em contactar o representante de ética do grupo através da linha directa para questões de ética e fraude.

6.6 Certificação

O Código de Ética foi certificado pelo Instituto de Ética de África do Sul como estando em conformidade com as normas mais estritas de melhores práticas internacionais.



7. Efectuar decisões baseadas nos valores

Os princípios **ACTION**

Quando confrontado com uma decisão ou acção relativamente à qual não existe um princípio claro no Código de Ética, é útil pensar nas opções utilizando os princípios **ACTION**:

A**Act responsibly (Agir de forma responsável)***Questões úteis para perceber se está a agir de forma responsável:*

- Tenho todas as informações à minha disposição?
- As informações foram verificadas?
- Quem é o responsável?
- A minha acção criaria confiança entre os outros funcionários?

C**Consider Standard Bank's values and ethical principles (Considerar os princípios éticos e os valores do Standard Bank)***Questões úteis para perceber se está a ter em consideração os princípios éticos e os valores do Standard Bank:*

- A minha acção reflecte o nosso valor de integridade?
- Está em consonância com outros valores e princípios do Standard Bank?

T**Trust your judgement (Confiar no próprio julgamento)***Questões úteis para perceber se confia no seu julgamento:*

- A minha acção é justa?
- Será a medida certa a adoptar?
- Como seria se a publicasse na primeira página de um jornal?

I**Identify the impact on stakeholders (Identificar o impacto nas partes interessadas)***Questões úteis para perceber se está a identificar o impacto nas partes interessadas:*

- A minha acção terá um impacto positivo nos nossos clientes?
- Tendo em conta que o Standard Bank valoriza as equipas, terá um impacto positivo num grupo de funcionários ou numa equipa ou apenas num indivíduo?
- Terá um impacto positivo noutras partes interessadas como, por exemplo, accionistas e a sociedade?

O**Obey the rules (Obedecer às regras)***Questões úteis para perceber se está a obedecer às regras aplicáveis:*

- A minha acção está em conformidade com as leis e regulamentos relevantes?
- Está em conformidade com as directrizes de melhores práticas relevantes?
- Está em conformidade com a política do Standard Bank?

N**Notify the appropriate persons (Notificar as pessoas certas)***Questões úteis para perceber se está a notificar as pessoas certas:*

- Envolvi a pessoa certa na resolução da questão?
- A comunicação foi aberta e honesta?
- Foram divulgados potenciais problemas?



8. Informações de contacto referentes às linhas directas para questões de ética e fraude



Consulte a Intranet e/ou o site Web do Grupo Bancário Standard para obter as informações de contacto que poderá utilizar para comunicar com a nossa linha directa para questões de ética e fraude.

Versão: Dezembro de 2014



Fiéis aos nossos valores

- Prestar serviços aos nossos clientes
- Contribuir para o desenvolvimento das pessoas
- Comunicar com as nossas partes interessadas
- Ser proactivo
- Trabalhar em equipa
- Respeito mútuo
- Preservar os níveis mais elevados de integridade
- Elevar constantemente a fasquia

