



# STANDARD BANK CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

# ÍNDICE

## PARTE 1

**Introdução ao Código de Ética e Conduta,  
sua aplicação, orientações sobre acesso  
e comunicação de queixas ou infrações** **3**

**1. INTRODUÇÃO** **4**

**2. SÍNTESE DO CÓDIGO** **6**

**3. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E  
CONDUTA** **7**

**4. ORIENTAÇÕES E APRESENTAÇÃO DE  
PREOCUPAÇÕES** **8**

## PARTE 2

**O Código de Ética e  
Conduta na Prática** **10**

**1. A NOSSA CONDUTA PESSOAL** **11**

**2. CONDUTA SOCIAL** **15**

**3. CONDUTA DE MERCADO** **18**

**4. DEFINIÇÕES** **22**



# PARTE 1

## INTRODUÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA, SUA APLICAÇÃO, ORIENTAÇÕES SOBRE ACESSO E COMUNICAÇÃO DE QUEIXAS OU INFRAÇÕES

# 1. INTRODUÇÃO

**O sucesso da actividade comercial do Grupo Standard Bank (Grupo) depende da nossa reputação de sermos um parceiro de confiança. Esta reputação é norteadada pelos nossos valores, ética e conduta.**

**Os nossos valores** são as convicções que partilhamos sobre quem somos, o que representamos, o que pretendemos fazer ou alcançar; os princípios e ideais que nos ajudam a decidir o que é mais importante.

**A nossa ética** é traçada pelos princípios que adoptámos, com base nos nossos valores, e orienta as nossas decisões, comportamentos e interações com os nossos diversos stakeholders. A nossa ética informa os modelos comportamentais da forma como nos tratamos uns aos outros, aos nossos clientes e outros stakeholders, como gerimos o nosso impacto social e ambiental, e o que acreditamos ser a finalidade e os objectivos centrais do exercício da nossa actividade comercial.

**Os nossos valores e ética moldam a nossa conduta** a nível individual e de Grupo. A nossa conduta é regida pelas políticas, normas e controlos de gestão de risco do Grupo.

## O nosso Código de Ética e Conduta

O Código) fornece os alicerces destas políticas, normas e controlos, assegurando que os nossos valores e ética se reflectem na forma como tomamos decisões e lidamos com os nossos stakeholders, e que nos responsabilizamos uns aos outros pelo cumprimento das exigências éticas e de conduta que definimos para o Grupo. O Código é fundamentado sobre três pilares:

- **Conduta pessoal:** Como nos tratamos uns aos outros como colegas, como criamos uma cultura inclusiva e de apoio, e a forma como apoiamos o desenvolvimento de competências e a progressão de carreira.
- **Conduta Social:** Como gerimos o nosso impacto nos diversos stakeholders, sociedade e ambiente.
- **Conduta de Mercado:** Como asseguramos que os interesses dos nossos clientes estão no centro do exercício da nossa actividade comercial, que os clientes são tratados de forma justa, e que a nossa conduta de mercado é justa e razoável.

## O Código articula as nossas expectativas de todos os membros do Grupo Standard Bank.

O Código alinha-se com normativos globais e nacionais e normas de governança em todos os nossos países onde exercemos as nossas actividades. Ajuda-nos a assegurar que nos comportamos de forma legal e dentro dos quadros dos em conformidade com os ambientes legais em que operamos. Fornece os parâmetros de referência para a avaliação do nosso desempenho, como indivíduos e como Grupo. O seu objectivo é capacitar-nos na tomada de decisões baseadas em princípios, e incentivar uma discussão honesta e robusta para determinar a linha de acção mais adequada em qualquer situação.

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1 Mensagem de Sim Tshabalala, Presidente do Grupo Standard Bank

O objectivo do Grupo Standard Bank é de liderar o crescimento do continente africano. O alcance deste objectivo depende da nossa reputação como parceiro de confiança em toda a África. Os nossos valores e Código de Ética e Conduta desempenham um papel crítico na garantia desta confiança, moldando a nossa cultura organizacional e guiando o nosso modelo comportamental. O nosso Código é uma ética viva – ele prescreve como actuamos, como indivíduos e como organização.

O nosso Código de Ética e Conduta reconhece o nosso papel como parte integrante das sociedades em que operamos. Exige que actuemos de acordo com o que é bom para estas sociedades e o que é bom para o Grupo, que tenhamos uma visão de longo prazo e que trabalhem para maximizar o impacto social, económico e ambiental positivo das nossas actividades empresariais.

O nosso Código incentiva-nos a agir com honestidade, justiça e integridade, a prestar contas pelas nossas decisões e a ter o devido cuidado e consideração pelo impacto das nossas acções e decisões nos outros. Ajuda-nos a assegurar que, no exercício das nossas actividades, agimos com a devida correcção, no caminho certo, e que centramos as nossas decisões em prol dos interesses dos nossos clientes e comunidades atingidas pelas nossas operações.

Os nossos colaboradores representam um grupo de pessoas muito diversificado. Temos culturas e origens diferentes, com diferentes pontos de vista, experiências de vida e crenças. Reconhecemos e celebramos a nossa diversidade. Reconhecemos também que a nossa coesão e eficácia como organização está sujeita à adesão de cada um de nós a este conjunto de valores, princípios éticos e comportamentos comuns, que nos orientam na forma como trabalhamos juntos e servimos os nossos clientes e comunidades.

Juntamente com os outros membros do Conselho de Administração e gestão executiva do nosso Grupo, assumo a responsabilidade de assegurar que cada membro do Standard Bank adere ao nosso Código de Ética e Conduta. Espero que cada



colaborador utilize este Código para orientar o seu comportamento e para informar as suas decisões e interacções do dia-a-dia. Use este documento como o seu primeiro ponto de contacto quando não tiver a certeza sobre as acções mais correctas a tomar. Aja com prontidão caso observe comportamentos ou acções que não estejam de acordo com o Código, usando os instrumentos de informação relevantes. Lembre-se que cada um de nós é um embaixador da marca Standard Bank. Somos todos responsáveis por assegurar que cumprimos os compromissos contidos neste Código.

## 2. SÍNTESE DO CÓDIGO

# A NOSSA CONDUTA PESSOAL

## AS NOSSAS OBRIGAÇÕES MÚTUAS E PARA COM O GRUPO

1. Promovemos a diversidade e a inclusão.
2. Não toleramos discriminação injusta, intimidação ou assédio.
3. Apoiamos o desenvolvimento de competências e carreiras de colaboradores.
4. Asseguramos processos de gestão de desempenho que permitem um feedback construtivo e visam o desenvolvimento do colaborador.
5. Reconhecemos e recompensamos o colaborador com neutralidade e incentivamos o comportamento ético.
6. Incentivamos a inovação e a colaboração em prol de melhores resultados para os clientes.
7. Assumimos a responsabilidade de representação do Grupo em público.
8. Asseguramos a gestão rigorosa e transparente de ofertas ou aceitação de presentes e de entretenimento para impedir irregularidades.
9. Tomamos todas as medidas razoáveis para prevenir ou gerir possíveis conflitos de interesse com justiça.
10. Protegemos os activos materiais e intelectuais do Grupo.
11. Promovemos um ambiente de trabalho saudável e seguro.
12. Desfrutamos da liberdade de associação e de organização colectiva.

# CONDUTA SOCIAL

## O NOSSO IMPACTO NA SOCIEDADE E NO AMBIENTE

1. Compreendemos e gerimos o nosso impacto social, económico e ambiental (SEA).
2. Esforçamo-nos por criar valor partilhado para stakeholders, incluindo accionistas, clientes, colaboradores e as sociedades em que operamos, em linha com o nosso orientador estratégico de valor SEA.
3. Protegemos os direitos humanos.
4. Promovemos a inclusão financeira.
5. Lidamos com os nossos stakeholders de forma construtiva.
6. Responsabilizamo-nos pelas nossas práticas de aquisição e relações com terceiros.
7. Comprometemo-nos a reduzir as nossas emissões de carbono operacionais e financeiras em conformidade com a política climática do Grupo e com o Acordo de Paris.
8. Somo regidos por regras inequívocas no respeitante à acção política corporativa e financiamento de partidos políticos.
9. Comprometemo-nos com a criação de benefícios sustentáveis para as nossas comunidades através do nosso investimento social corporativo (ISC).

# CONDUTA DE MERCADO

## COMO OPERAMOS

1. Lidamos com os nossos clientes com justiça e imparcialidade.
2. Comunicamos eficaz e proactivamente com os nossos clientes.
3. Somos atentos às reclamações dos clientes.
4. Valorizamos o direito à privacidade e asseguramos o tratamento legal de dados pessoais com razoabilidade.
5. Tratamos do uso de dados e inteligência artificial com responsabilidade.
6. Somos proactivos na detecção e prevenção de criminalidade financeira.
7. Apoiamos o bom funcionamento, equitativo e transparente dos mercados financeiros e não nos envolvemos em comportamentos anticoncorrenciais.
8. Asseguramos que os pagamentos de comissões são legítimos e legais.
9. Conservamos registos adequados.
10. Asseguramos a exactidão das nossas demonstrações financeiros e a transparência fiscal.

## 3. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

### 3.1 Âmbito de aplicação do código

O Código aplica-se a todos os colaboradores do Standard Bank, a tempo inteiro e parcial, e consultores. Os nossos membros do Conselho de Administração, assim como os não-executivos são igualmente regidos por este código. A adesão aos valores, princípios e comportamentos descritos no Código é uma parte integrante do processo de gestão de desempenho do Grupo.

**O Código é um documento oficial. É o dever dos nossos stakeholders de nos responsabilizar em perante este Código.**

### 3.2 Responsabilidades do colaborador

Todos os colaboradores são obrigados a ler, compreender e a assinar a sua declaração de cumprimento deste Código ao aderirem ao Grupo Standard Bank. Todos os colaboradores completam anualmente uma formação obrigatória sobre o Código. O não cumprimento do Código é considerado uma violação das condições de emprego, que podem ser objecto de uma acção disciplinar que poderá resultar em despedimento.

### 3.3 Responsabilidades de terceiros

Incentivamos os nossos parceiros, partes contratantes, fornecedores e agentes a adoptar uma diligência igual. Exigimos que todos os terceiros com quem contratamos a prestação de serviços ao Grupo assinem o Código de Conduta de Terceiros do Grupo fundamentado neste Código. O não cumprimento do Código de Conduta de Terceiros é considerado uma violação das condições do contrato e pode traduzir-se na rescisão do contrato.

### 3.4 Implementação do código

O nosso Código de Ética e Conduta fornece orientações sobre modelos comportamentais exigidos e proibidos, mas a aplicação do Código exige uma reflexão cuidadosa sobre as decisões que tomamos e ponderação sobre as nossas opções em qualquer situação

**As perguntas abaixo fornecem um modelo de referência útil para este efeito.**

#### A decisão/acção está de acordo com as leis locais?

- É legal?

#### A decisão/acção está de acordo com os valores e políticas do SBG?

- Está alinhada com o espírito e desígnio dos valores do nosso Grupo?
- Está alinhada com os compromissos expressos no nosso Código de Ética e Conduta?
- Está em conformidade com as políticas e normas de conduta do Grupo?

#### Como a decisão/acção terá impacto na reputação do Grupo?

- Está de acordo com as expectativas que a sociedade tem do Grupo?
- Cria valor para os nossos diversos stakeholders?
- Irá prejudicar a reputação do Grupo?
- Sentir-me-ia confortável se a minha decisão/acção fosse publicada nas notícias ou redes sociais?
- Sentir-me-ia confortável se o meu nome estivesse ligado a este assunto em público?

#### Gostaria de ser tratado desta maneira?

- Sinto-me confortável por estar a tratar as pessoas da mesma maneira que gostaria de ser tratado?

#### Sente que isto é o devido?

- Tenho todas as informações relevantes que me permitem avaliar as minhas opções devidamente?
- Posso explicar com a consciência tranquila aos meus amigos, família, colegas?

## 4. ORIENTAÇÕES E APRESENTAÇÃO DE PREOCUPAÇÕES

### 4.1 É da sua responsabilidade aconselhar-se

Caso tenha dúvidas sobre a natureza ética de qualquer decisão ou curso de acção, tem a obrigação de se aconselhar. Pode utilizar canais informais para se aconselhar. Se estiver perante questões ou problemas não directamente abrangidos pelo Código, consulte **Implementação do Código** e as respectivas políticas do Grupo (estão incluídos links para estas políticas no Código). Caso pareça haver um conflito entre o Código e as leis e regulamentos locais, aconselhe-se.

As pessoas indicadas com quem se pode aconselhar incluem o seu superior hierárquico ou um dos parceiros comerciais da sua equipa, tais como Pessoas e Cultura, Risco, ou Conformidade, consoante a natureza da questão. Tem o direito de solicitar que a sua pergunta ou preocupação seja tratada confidencialmente. Confidencialidade significa que a pessoa com quem fala conhecerá a sua identidade, mas não a dará a conhecer a ninguém, a menos que tenha o seu consentimento como parte do processo de resolução, ou se houver uma obrigatoriedade legal de o fazer, ou ainda se a situação representar um sério risco reputacional ao Grupo ou a qualquer entidade legal do Grupo.

As questões que são levantadas com o intuito de orientação serão tratadas através de um ou mais dos seguintes instrumentos:

- Referência a políticas ou procedimentos adequados
- Discussão individual entre a pessoa que levanta a questão, e o seu gestor ou o devido parceiro de negócios (Pessoas e Cultura, Risco ou Conformidade)
- Promoção de uma discussão entre as partes afectadas

- Promoção de uma discussão entre as partes afectadas e outros colaboradores conhecedores (por exemplo, parceiros comerciais ou Funções de Suporte devidos)
- Encaminhamento para o processo de denúncia ética.

### 4.2 É obrigado a relatar quaisquer preocupações ou violações do código

Se tiver conhecimento de um acto, omissão, comportamento ou incidente que, na sua opinião, se desvia do Código de Ética e Conduta do Grupo, é-lhe exigido que o comunique. Temos vários canais disponíveis para os colaboradores se manifestarem, levantarem preocupações e/ou escalarem ou denunciarem má conduta financeira e não financeira e comportamento antiético. Se suspeitar de uma violação do Código, deve usar os canais oficiais de denúncia descritos abaixo.

As preocupações podem ser levantadas de forma confidencial ou anónima. O anonimato significa que ninguém saberá a sua identidade quando fizer a sua denúncia. Aconselhamos a denúncia confidencial e não anónima, uma vez que as denúncias anónimas são muitas vezes difíceis de investigar.

#### Tem o direito de relatar qualquer problema a/ao:

- Seu superior hierárquico, respectivo parceiro comercial (Pessoas e Cultura, Risco ou Conformidade), ou o encarregado de Conduta designado para a sua área de negócio
- O centro de Investigações e risco de fraude do Grupo (GIFR) ou o chefe de investigações e risco de fraude local

- FraudStop (público) para crimes financeiros incluindo fraude, roubo, suborno, corrupção e conluio por colaboradores do Grupo e das suas entidades legais, clientes, fornecedores, parceiros comerciais e terceiros
- Pessoas ou entidades externas ao Grupo, tal como definido pela política
- A linha directa de denúncia independente e confidencial do Grupo, que tem 3 opções:
  - **Totalmente anónimo** – não é necessário fornecer o seu nome ou qualquer informação que possa revelar a sua identidade.
  - **Parcialmente anónimo** – pode especificar que os seus dados pessoais só podem ser do conhecimento do centro de contacto *Tip-offs Anónimos* que gere o canal de denúncia de irregularidades. Estes detalhes nunca serão partilhados com o Grupo Standard Bank.
  - **Denúncia confidencial** – se concordar com a divulgação confidencial dos seus dados pessoais, o seu nome e dados de contacto serão do conhecimento do centro de contacto *Tip-offs Anónimos* e dos investigadores que irão realizar a investigação.

#### Para utilizar a linha directa de denúncia de irregularidades:

**Passo 1** – Marque o número específico da sua região/país. Visite o website do Grupo Standard Bank [aqui](#) para canais de informação no respectivo país.

**Passo 2** – Faça a denúncia, fornecendo o máximo de informações possíveis.



## 4. ORIENTAÇÕES E APRESENTAÇÃO DE PREOCUPAÇÕES

**Passo 3** – Fique com o número de referência único para uso mais tarde e para fornecer informações extras.

A nossa política de denúncia de irregularidades permite a divulgação segura de qualquer tentativa, suspeita ou comportamento real e/ou ilegal, irregular ou antiético que os colaboradores testemunhem no Grupo. Esta política existe para assegurar que não será prejudicado de forma alguma por comunicar preocupações legítimas de boa fé ou com base de uma convicção razoável. Para que se possa fazer valer esta protecção, não se prevê que prove a veracidade de uma alegação, sendo no entanto necessário demonstrar que existem motivos suficientes de preocupação.

**O Grupo não é obrigado a proteger um denunciante que faz uma falsa declaração de má fé ou dolosa, ou que injustamente desprestigia outra pessoa. Acções disciplinares adequadas serão intentadas nestes casos.**

### 4.3 Etapas do processo de investigação

- Todos os relatórios que a linha directa de denúncia recebe são encaminhados para o centro de Investigações e Risco de Fraude do Grupo (GIFR), que avalia os relatórios e determina a devida acção a tomar.
- Quando se justifique e se os casos não se enquadrarem no âmbito do GIFR, eles podem ser enviados a outras funções corporativas, tais como Pessoas e Cultura, ou para respectivo

chefe da área de negócio ou país. Questões relativas a assuntos sociais e ambientais são submetidas ao parecer da Cidadania Corporativa do Grupo.

- O GIFR acusa a recepção das denúncias feitas através da linha directa de denúncia por escrito e notifica o denunciante (ou a linha directa de denúncia se o assunto foi levantado anonimamente) se o assunto será investigado.
- A decisão de não investigar pode ser tomada se a informação fornecida pelo denunciante for insuficiente, ou se as alegações não tiverem impacto no Grupo ou nos seus colaboradores, por exemplo.
- Se tomar a decisão de investigar, o GIFR também comunicará, sempre que possível, o prazo da conclusão das investigações e disponibilização de actualizações. Os prazos de feedback são regidos pela nova Lei de Protecção de Denunciantes de 2017.
- O GIFR leva a cabo as suas investigações com independência e objectividade. São tomadas todas as medidas razoáveis para assegurar que todos os aspectos do assunto e provas ancilares sejam examinados.
- Após a conclusão das investigações, o denunciante ou a linha directa de denúncia recebe o devido feedback. As constatações de assuntos que foram encaminhados para outras áreas de negócio para avaliação são também revistas pelo GIFR, e o GIFR fornece feedback sobre estes assuntos ao denunciante ou à linha directa de denúncia.
- Devido à confidencialidade, não são fornecidos detalhes do resultado da investigação, mas sim feedback que confirma a acção necessária de acordo com as políticas do Grupo.



# PARTE 2

## O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA NA PRÁTICA

## O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA NA PRÁTICA

# A NOSSA CONDUTA PESSOAL

## AS NOSSAS RESPONSABILIDADES PARA COM CADA UM E COM O GRUPO

### 1. Promovemos a diversidade e a inclusão

- 1.1 Valorizamos e incentivamos a diversidade e comprometemo-nos a assegurar que o nosso pessoal, a todos os níveis da força de trabalho, reflecta a diversidade do continente africano.
- 1.2 Contribuímos para a criação de uma cultura inclusiva em que todos os nossos colaboradores se sentem valorizados e respeitados, habilitados a fazer ouvir a sua voz, capazes de serem eles próprios e de darem o seu melhor de si próprios, e também capazes de realizar o seu potencial.
- 1.3 Tratamos todos os colaboradores de forma equitativa, assegurando o acesso equitativo a oportunidades, redes, recursos e apoio.
- 1.4 Reconhecemos que pessoas diferentes têm perspectivas diferentes, e que estas diferenças nos ajudam a compreender e a responder às diversas necessidades dos nossos clientes, e a alimentar a criatividade e a inovação. Comprometemo-nos a lidar com as diferenças de perspectiva ou mal-entendidos de forma construtiva e num espírito de respeito mútuo.

### 2. Não toleramos discriminação injusta, intimidação e assédio

- 2.1 Temos tolerância zero em relação à discriminação injusta, assédio e intimidação. Tratamo-nos uns aos outros com dignidade e respeito e não nos envolvemos em comportamentos que possam ser entendidos como intimidação ou assédio.
- 2.2 Somos regidos e protegidos pelas políticas do Grupo sobre assédio, assédio sexual e discriminação injusta.
- 2.3 Criamos um ambiente em que os colaboradores se sentem com segurança para falar ou levantar questões sobre condutas potencialmente incorrectas, comportamentos antiéticos ou violações das políticas do Grupo, sem medo de represálias.
- 2.4 Somos pontuais no tratamento de casos denunciados, fornecemos aos indivíduos o apoio necessário e asseguramos que eles não sejam discriminados ou prejudicados por terem apresentado uma queixa de boa fé.

### 3. Apoiamos o desenvolvimento de competências e carreiras de colaboradores

- 3.1 Estamos comprometidos com a aprendizagem e desenvolvimento contínuos. Como colaboradores, aproveitamos as oportunidades de formação e desenvolvimento disponíveis para fazer crescer nas

nossas carreiras. Somos responsáveis por direccionar o nosso próprio desenvolvimento e o das nossas equipas.

- 3.2 Como gestores, prestamos o apoio necessário para que o nosso pessoal possa responder a mudanças e não só identificar como também ter acesso a oportunidades de crescimento.
- 3.3 Esforçamo-nos por proporcionar um ambiente em que o nosso pessoal tenha o poder de relatar e aprender com os erros que comete e de levantar questões ou preocupações sem medo de consequências negativas.
- 3.4 Crescemos e desenvolvemos as nossas equipas e somos responsabilizados a este respeito.

### 4. Asseguramos processos de gestão de desempenho que permitem um feedback construtivo e visam o desenvolvimento do colaborador

- 4.1 Como gestores e colaboradores, concordamos sobre objectivos de desempenho claros e mensuráveis e participamos de forma construtiva e objectiva nos processos de desempenho.
- 4.2 Damos e recebemos feedback de forma responsável no fluxo do trabalho através das nossas ferramentas digitais de gestão de desempenho.
- 4.3 Participamos em conversas regulares de coaching de desempenho no sentido de incentivar desenvolvimento pessoal, crescimento e contribuição empresarial.

## A NOSSA CONDUTA PESSOAL

### 5. Reconhecemos e recompensamos o colaborador com neutralidade e incentivamos o comportamento ético

- 5.1 Recompensamos o nosso pessoal de forma justa. As nossas práticas de recompensa centram-se na consecução dos resultados e comportamentos desejados, permitindo a transparência na diferenciação de recompensa individual.
- 5.2 A nossa filosofia de recompensa incentiva o comportamento ético, criando assim resultados positivos para o cliente. Evitamos uma cultura que deturpa as motivações ou fomenta um comportamento irresponsável.
- 5.3 O ajustamento de risco integra o critério de pagamentos. Os prémios individuais incluem uma gestão de risco eficaz e critérios de conformidade. A concessão de prémios individuais de incentivo é feita consoante quaisquer infracções e ajustada quando necessário.

### 6. Incentivamos a inovação e a colaboração em prol de melhores resultados para os clientes

- 6.1 Valorizamos o trabalho de equipa e incentivamos a colaboração dentro e entre áreas de negócio, divisões e países.
- 6.2 Asseguramos a clareza relativamente aos papéis e responsabilidades individuais dentro da equipa e somos individualmente responsáveis pelas nossas acções e pelos nossos resultados.

- 6.3 Criamos clareza sobre o papel e o objectivo de uma equipa para que haja, para além da responsabilidade individual, responsabilidade colectiva pelos resultados e acções da nossa equipa.
- 6.4 Reconhecemos tanto as contribuições individuais como de equipa e atribuímos o devido crédito.
- 6.5 Encorajamos a inovação que acrescenta valor aos produtos, serviços, soluções e processos, e incentivamos e recompensamos os colaboradores capazes de inovar dentro dos parâmetros de risco do Grupo.

### 7. Assumimos a responsabilidade de representação do Grupo em público

- 7.1 Não falamos em nome do Grupo, a menos que o nosso papel nos autorize especificamente a comunicar com entidades sectoriais, reguladores, meios de comunicação social ou a empreender actividades de comunicação social.
- 7.2 Aderimos à política de redes sociais do Grupo. Reconhecemos que quaisquer opiniões expressas online, mesmo na nossa capacidade pessoal, podem ser entendidas como sendo as do Grupo. Garantimos que usamos as redes sociais de forma responsável e consideramos o possível impacto no Grupo.
- 7.3 Aderimos à nossa política de participação em associações comerciais quando nos envolvemos em associações e grupos de trabalho. Realizamos consultas internas adequadas para formular as nossas posições,

e asseguramos que os nossos representantes são claramente mandatados e apoiados para comunicar as posições de todo o Grupo. Os nossos representantes comportam-se de uma forma que reflecte os valores e protege a reputação do Grupo.

### 8. Asseguramos a gestão rigorosa e transparente de ofertas ou aceitação de presentes para impedir irregularidades

- 8.1 Aderimos à política de presentes e de entretenimento do Grupo.
- 8.2 Nunca aceitamos ou damos dinheiro como presente.
- 8.3 Não aceitamos ou damos presentes ou oferecemos entretenimento se for criada a impressão de que uma vantagem comercial imprópria pode ser assegurada.
- 8.4 Seguimos as políticas aplicáveis sobre proibição ou limites de presentes, no respeitante a valor e frequência, acima das quais devemos declarar a aceitação ou oferta de presentes e entretenimento.

### 9. Tomamos todas as medidas razoáveis para prevenir ou gerir conflitos de interesse com justiça

- 9.1 Asseguramos a tomada de todas as medidas razoáveis para prevenir ou gerir com justiça possíveis conflitos de interesse e, dessa forma, mitigar o efeito que tais conflitos de interesse possam ter nos nossos clientes e no Grupo.

## A NOSSA CONDUTA PESSOAL

- 9.2 Tomamos todas as medidas razoáveis para evitar que os conflitos de interesse constituam ou dêem origem a um risco material adverso aos interesses do cliente. Tais medidas incluem a devida notificação prévia aos nossos clientes, mediante restrições de confidencialidade aplicáveis, e a comunicação da acção tomada no sentido de mitigar tais conflitos.
- 9.3 Temos o dever de declarar quaisquer interesses pessoais ou familiares que possam influenciar as negociações comerciais no Grupo.
- 9.4 Evitamos conflitos de interesse nas nossas relações pessoais de trabalho. Em casos de ligação pessoal com um colaborador no ambiente de trabalho, actuamos com a consciência das nossas responsabilidades profissionais e responsabilizamo-nos por assegurar que a relação não levanta quaisquer questões de favoritismo, parcialidade, ética ou conflito de interesses.
- 9.5 Nenhum membro da família pode desempenhar qualquer papel no processo de recrutamento e contratação de outro familiar. Nenhum membro da família pode influenciar directamente as condições de emprego de um familiar.
- 9.6 Aderimos à política de interesses comerciais externos (OBI) do Grupo. Temos o dever de declarar qualquer OBI detido por nós ou por partes afins. Obtemos aprovação antes de celebrar qualquer OBI. Declaramos o nosso OBI anualmente e sempre que as nossas circunstâncias mudarem, e asseguramos que as nossas informações são exactas e correntes.

### 10. Protegemos os activos materiais e intelectuais do Grupo

- 10.1 Cuidamos dos bens, equipamentos e outros activos materiais do Grupo. Não utilizamos os activos do Grupo para outros fins que não sejam a actividade comercial da empresa.
- 10.2 Protegemos a confidencialidade, integridade e disponibilidade de informações no exercício das nossas actividades.
- 10.3 Consideramos a propriedade intelectual do Grupo como um activo comercial valioso e divulgamos essa informação às partes relevantes quando absolutamente necessário.
- 10.4 Tratamos das informações pessoais de todas as partes relevantes legalmente e consideramos o impacto das nossas acções antes de tomarmos determinadas decisões.

### 11. Promovemos um ambiente de trabalho saudável e seguro

- 11.1 Assumimos a responsabilidade de ajudar a manter um local de trabalho saudável e seguro para colaboradores, contratantes, clientes e visitantes, em todos os nossos locais de trabalho.
- 11.2 Tomamos todas as medidas razoáveis de prevenção de riscos decorrentes ou relacionados com as nossas actividades de trabalho e de promoção e protecção da saúde e segurança de todos.

- 11.3 Cumprimos toda a legislação aplicável e demais regulamentação e requisitos de supervisão, e com as normas de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) do Grupo, em todos os países onde exercemos as nossas actividades empresariais.
- 11.4 Como gestores, capacitamos o nosso pessoal com conhecimentos e formação adequados para lhes permitir executar eficazmente as suas responsabilidades de saúde e segurança.
- 11.5 Fornecemos aos nossos operadores e contratantes informações sobre as suas responsabilidades em matéria de segurança e saúde e como as suas actividades podem impactar as operações do Grupo.

### 12. Desfrutamos da liberdade de associação e de organização colectiva

- 12.1 Reconhecemos o direito de todos os colaboradores à liberdade de associação ou não, incluindo o direito à organização e representação colectiva.
- 12.2 Reconhecemos o direito dos colaboradores de formar e aderir a sindicatos da sua escolha, e de exercer os direitos de organização, tal como previsto nas leis em vigor.
- 12.3 A estrutura e forma de negociação colectiva é determinada pelas leis do trabalho, regulamentações e práticas locais e do Grupo. A negociação colectiva é, por costume e por convenção colectiva de trabalho, restrita ao pessoal administrativo.

## O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA NA PRÁTICA

# CONDUTA SOCIAL

## NOSSO IMPACTO SOCIAL E AMBIENTAL

### 1. Compreendemos e gerimos o nosso impacto social, económico e ambiental

- 1.1 Consideramos os impactos positivos e negativos das nossas decisões no Grupo e nos nossos stakeholders, e pretendemos maximizar o impacto ambiental, social e económico (SEE) positivo.
- 1.2 Esforçamo-nos por evitar, minimizar ou mitigar os impactos negativos SEE associados às nossas actividades e operações comerciais no ambiente e nas comunidades em que operamos.
- 1.3 Avaliamos e gerimos o risco social e ambiental (E&S) associado às transacções comerciais, e integramos a avaliação, gestão e controlo de E&S nas nossas funções comerciais e de crédito. Aplicamos leis e normas nacionais, a nossa lista de isenções, e normas internacionais aplicáveis sempre que avaliamos transacções e efectuamos due diligence.
- 1.4 Encorajamos os nossos clientes a cumprir as normas admissíveis e em vigor internacionais de risco ambiental e social e a colmatar quaisquer lacunas entre estas e o

seu desempenho. Colaboramos com os nossos clientes no sentido de os ajudar a gerir os seus riscos e impactos ambientais e sociais materiais.

- 1.5 Identificamos e desenvolvemos oportunidades para fornecer produtos e serviços que ajudam os nossos clientes a superar os desafios sociais, económicos e ambientais.

### 2. Esforçamo-nos por criar valor partilhado para stakeholders, incluindo accionistas, clientes, colaboradores e as sociedades em que operamos

- 2.1 Esforçamo-nos por produzir rendimentos bons e sustentáveis para os nossos accionistas e por criar valor partilhado para as sociedades e ambientes em que operamos, de acordo com o nosso orientador de valor SEE.
- 2.2 Aplicamos o nosso tempo e recursos de forma eficiente, identificando e implementando formas adequadas para aumentar as receitas e diminuir os custos proactivamente.

### 3. Respeitamos os direitos humanos

- 3.1 Integramos o respeito pelos direitos humanos fundamentais nas nossas operações diárias e na forma como realizamos os nossos negócios. Exercemos a devida diligência para decidir com quem estabelecemos relações comerciais e compreendemos os impactos possíveis dos direitos humanos nas nossas relações comerciais, compras, empréstimos e investimentos.

- 3.2 Proporcionamos um ambiente de trabalho para o nosso pessoal que respeita os seus direitos humanos. Este compromisso reflecte-se nas políticas e práticas do nosso pessoal.
- 3.3 Encorajamos os nossos clientes, fornecedores e parceiros comerciais a evitar violações dos direitos humanos nas suas actividades comerciais e adoptamos boas práticas capazes de controlar o seu impacto nos direitos humanos.
- 3.4 Tomamos as devidas medidas quando constatamos ou somos avisados que estamos a provocar ou a contribuir para quaisquer violações dos direitos humanos. Estas medidas incluem uma acção disciplinar, desistência de uma relação comercial, ou envolvimento construtivo com outros para promover melhores práticas.

### 4. Promovemos a inclusão financeira

- 4.1 Esforçamo-nos por fornecer serviços financeiros a indivíduos e comunidades com acesso limitado ou nenhum ao sector formal de serviços financeiros.
- 4.2 Garantimos que os nossos produtos e serviços são relevantes, acessíveis e convenientes para os diversos segmentos de mercado, permitindo aos clientes menos favorecidos ter acesso a soluções financeiras acessíveis e proporcionando-lhes maiores oportunidades de participação significativa na economia.
- 4.3 Envidamos os nossos esforços para compreender os desafios e barreiras enfrentados por determinados grupos

## CONDUTA SOCIAL

e comunidades, e para desenvolver as soluções e serviços necessários para lidar com tais desafios e barreiras.

- 4.4 Nós fornecemos programas de educação financeira e do consumidor a fim de promover uma melhor inclusão financeira.

### 5. Lidamos com os stakeholders de forma construtiva

- 5.1 Somos acessíveis aos nossos stakeholders e lidamos com eles com respeito e de forma construtiva. Aderimos às directrizes do Grupo sobre o relacionamento com *stakeholders*.
- 5.2 Estamos atentos às preocupações e sugestões propostas pelos nossos stakeholders. Actuamos voluntariamente em resposta às preocupações legítimas dos *stakeholders*.
- 5.3 Nunca iremos tentar influir ninguém para conseguir ganhos ou vantagens inadequados.
- 5.4 Assumimos a responsabilidade pelas nossas decisões e lutamos pela transparência nas nossas declarações e relatórios.

### 6. Responsabilizamo-nos pelas práticas de aquisição e relações com terceiros

- 6.1 Exigimos que entidades terceiras do Grupo (parceiros, fornecedores, prestadores de serviços e contratantes) se alinhem com o nosso Código de Ética e Conduta e com o nosso Código de Conduta de Terceiros.

- 6.2 Disponibilizamos o nosso Código de Conduta de Terceiros a todos os fornecedores.

- 6.3 Exigimos que todas as entidades terceiras cumpram os normativos legais locais e internacionais aplicáveis, incluindo a legislação social e ambiental.

- 6.4 Utilizamos os princípios definidos na política de gestão de riscos de terceiros a fim de abarcar e controlar as relações com terceiros como também identificar e avaliar os riscos possíveis.

- 6.5 Efectuamos as devidas diligências com base no risco antes de iniciar qualquer relação com terceiros com o objectivo de identificar riscos, incluindo riscos sociais, ambientais, éticos e operacionais, inerentes a essa relação.

- 6.6 Exigimos de todas as entidades terceiras de respeitar os direitos humanos fundamentais e de garantir que estas considerações se integram nas suas operações diárias, incluindo o estabelecimento de um ambiente de trabalho saudável e seguro.

- 6.7 O nosso objectivo é apoiar fornecedores locais, sem descurar o alinhamento com as normas de qualidade, sustentabilidade e comerciabilidade do Grupo.

- 6.8 Para concretizar a nossa estratégia, trabalhamos com diversos parceiros. Os princípios que regem estas parcerias incluem compromissos de criação de valor mútuo e incentivos alinhados; a promoção de um ambiente de transparência e formas comuns de trabalho; a devida governança corporativa ponderada com a liberdade de colaboração e reimaginação da forma como os clientes

são servidos; a responsabilidade comercial e contratual transparente e a comunicação franca das questões conforme necessário; a partilha equitativa de riscos; a gestão adequada de riscos e conformidade no âmbito de gestão da propriedade intelectual, de dados e de riscos conexos de terceiros, e a clareza na participação.

### 7. Comprometemo-nos a reduzir as nossas emissões de carbono operacionais e financeiras em conformidade com a política climática do Grupo e com o Acordo de Paris

- 7.1 Envidamos os nossos esforços para alinhar a nossa carteira de empréstimos e investimentos com a transição climática de África, tal como reflectido na política climática do Grupo.
- 7.2 Comprometemo-nos com uma gestão prudente dos riscos decorrentes das alterações climáticas, uma vez que estão relacionados com a nossa pegada operacional directa e com as nossas actividades de empréstimo.
- 7.3 Envidamos os nossos esforços para reduzir a nossa pegada de carbono, tanto no que diz respeito às nossas próprias operações como aos negócios e actividades para os quais fornecemos financiamento.
- 7.4 Comprometemo-nos a atingir emissões líquidas de carbono zero das nossas próprias operações até 2040, e da nossa carteira de emissões financiadas até 2050.

## CONDUTA SOCIAL

### 8.8. Somos regidos por regras inequívocas no respeitante à acção política corporativa e financiamento de partidos políticos

- 8.1 Conduzimos todas as actividades de acção política corporativa com integridade, de uma forma construtiva e respeitosa.
- 8.2 O envolvimento com representantes do governo, autoridades reguladoras, políticos e partidos políticos, só é realizado por colaboradores designados para fins de consulta legítima sobre questões políticas, regulatórias e legislativas. Estes compromissos são regidos pela nossa política de associações comerciais do Grupo e pela nossa política de interacção com as autoridades reguladoras do Grupo.
- 8.3 Colaboradores individuais usufruem o direito de envolvimento em actividades políticas legais na sua capacidade pessoal, mas não podem utilizar recursos ou tempo do Grupo, ou o nome ou marca do Grupo, para esse fim.
- 8.4 No caso de relações pessoais com stakeholders políticos, tomamos as medidas necessárias para impedir que tais relações sejam usadas para influenciar não só a tomada de decisões políticas respeitantes ao Grupo como a tomada de decisões pelo Grupo.
- 8.5 Declaramos as nossas actividades de lobby nos nossos relatórios anuais. Isto inclui os nossos membros de associações comerciais e organizações empresariais,

bem como financiamento e apoio a grupos de reflexão e grupos de advocacia.

- 8.6 Obtemos a aprovação do conselho de administração para qualquer financiamento a favor de partidos políticos nos países onde exercemos as nossas actividades comerciais. Na África do Sul, o financiamento de partidos é regido pelo nosso Programa de Apoio à Democracia, que é aprovado pelo Conselho de Administração e revisto de cinco em cinco anos. Declaramos o financiamento total nos nossos relatórios anuais.
- 8.7 Não participamos em actividades de angariação de fundos por partidos políticos (tais como jantares de gala, dias de golfe, e outros eventos de networking e hospitalidade pagos).

### 9. Comprometemo-nos com a criação de benefícios sustentáveis para as nossas comunidades através do nosso investimento social corporativo (ISC)

- 9.1 Realizamos todas as actividades do ISC em conformidade com a política do ISC do Grupo.
- 9.2 Incentivamos a participação dos colaboradores nas actividades do ISC, e trabalhamos com ONGs para estruturar oportunidades adequadas de voluntariado para os nossos colaboradores.
- 9.3 Nunca daremos uma contribuição de beneficência para influenciar uma decisão empresarial.

- 9.4 Não utilizamos o ISC e/ou a hospitalidade corporativa para influenciar a política ou os resultados regulamentares.
- 9.5 Exigimos que todas as contribuições solicitadas ou em benefício de um funcionário público ou entidade do estado sejam autorizadas ao abrigo da política de anticorrupção e antissuborno do Grupo.



## O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA NA PRÁTICA

# CONDUTA DE MERCADO

### 1. Lidamos com os nossos clientes com justiça e imparcialidade

- 1.1 Asseguramos que os interesses dos nossos clientes são colocados no centro de todas as nossas actividades comerciais e que as nossas decisões apoiam a entrega de resultados justos aos nossos clientes.
- 1.2 Servimos os nossos clientes com a devida honestidade, competência, cuidado e diligência.
- 1.3 Tratamos todos os clientes de forma objectiva e justa e aplicamos as nossas políticas de forma equitativa, independentemente de diferenças individuais. Não toleramos qualquer tipo de discriminação injusta.
- 1.4 Realizamos as devidas diligências de risco antes de iniciar ou terminar qualquer relação com os clientes.
- 1.5 Actuamos em prol dos melhores interesses dos nossos clientes, fornecendo-lhes produtos, serviços e soluções à medida das suas necessidades individuais. Asseguramos que as necessidades dos nossos clientes e a elegibilidade dos produtos são identificadas através de um processo de avaliação robusto e objectivo e avaliamos as suas circunstâncias individuais, e a sua capacidade de suportar os custos ou riscos conexos, ao fornecer produtos e serviços.

- 1.6 Não concedemos linhas de crédito sem estarmos conscientes do que os nossos clientes podem pedir emprestado, tendo em conta o seu nível actual de endividamento, e o que sabemos sobre a sua capacidade de amortização com base nos seus rendimentos actuais e comportamento passado.
- 1.7 Adoptamos uma abordagem razoável e responsável aos clientes que defrontam dificuldades financeiras.
- 1.8 Asseguramos que os incentivos e as estruturas de recompensa são equilibrados e promovemos um comportamento de colaborador conducente à criação de resultados justos para os clientes e mantém a integridade de mercado.
- 1.9 Não promovemos produtos ou serviços com o único objectivo de atingir metas de vendas ou de incentivos.
- 1.10 Tomamos todas as medidas razoáveis para evitar que os conflitos de interesse constituam ou dêem origem a um risco material de danos para os interesses dos clientes. Tais medidas incluem a devida notificação prévia aos nossos clientes, mediante restrições de confidencialidade aplicáveis, e a comunicação da acção tomada no sentido de mitigar tais conflitos.

### 2. Comunicamos eficaz e proactivamente com os nossos clientes

- 2.1 Agimos em todas as comunicações com honra, profissionalismo e com a devida consideração pela conveniência do cliente.

- 2.2 Asseguramos que a informação fornecida aos clientes é verdadeira; em linguagem compreensível e não enganosa; numa língua que o cliente compreenda, adequada às circunstâncias, tendo em conta o nível de conhecimento estabelecido ou razoavelmente assumido do cliente. Fornecemos informações atempadamente para permitir ao cliente o tempo razoavelmente suficiente para tomar uma decisão informada. Somos claros quanto taxas/custos a pagar.
- 2.3 Concedemos aos nossos clientes o poder de tomarem decisões informadas e tomamos medidas razoáveis para assegurar que compreendem as opções propostas. Isto inclui dados compreensíveis sobre as características e riscos de um produto.
- 2.4 Fornecemos aos clientes todas as declarações relevantes antes, durante e no contrato final do produto ou serviço.
- 2.5 Executamos as nossas actividades de marketing com integridade e cumprimos as nossas promessas.
- 2.6 Respondemos aos nossos clientes o mais rapidamente possível, e comunicamos quaisquer atrasos inevitáveis com celeridade.
- 2.7 Temos a coragem de recusar os pedidos dos nossos clientes sempre que necessário. Agimos com prontidão. Não escalamos o assunto nem adiamos uma resposta se soubermos que não poderá ser modificada. Usamos linguagem compreensível quando explicamos ao cliente o motivo da recusa. Se possível, sugerimos outras alternativas. Se não temos a certeza sobre como proceder, admitimo-lo prontamente, e pedimos assistência sem demora.

<sup>1</sup> Com base na razoabilidade e factores como o uso, praticabilidade, despesas, região e necessidades do cliente.

## CONDUTA DE MERCADO

### 3. Somos atentos às reclamações de clientes

- 3.1 Não levantamos obstáculos quando o cliente pretende mudar de produto ou de fornecedor, ou apresentar uma queixa ou reclamação.
- 3.2 O nosso sistema de gestão de reclamações baseia-se nos princípios de justiça, acessibilidade, capacidade de resposta e eficiência para assegurar a resolução eficaz das reclamações e o tratamento justo dos reclamantes. Cada área de negócio possui um sistema de resolução de queixas (CRS) que permite o registo e gestão das queixas.
- 3.3 Tomamos medidas razoáveis para recolher e investigar todas as informações e circunstâncias relevantes e adequadas. Aderimos aos nossos procedimentos documentados que definem processos de escalonamento, tomada de decisão, monitorização, manutenção de registos, supervisão e revisão.
- 3.4 Mantemos uma comunicação adequada com o reclamante e seus representantes. O registo de uma reclamação é acompanhado por um número de referência fornecido ao cliente dentro de um período de 24 horas. Notificamos o cliente do prazo previsto de resolução e da necessidade de informações extras, se for o caso. Fornecemos relatórios frequentes de progresso (verbais ou escritos) ao reclamante. Notificamos o cliente do resultado da investigação da queixa, usando o seu método de comunicação preferido.
- 3.5 Responsabilizamo-nos pelo tratamento pessoal de queixas sempre que possível. Se necessário encaminhar

queixas a colegas, mantemo-nos sempre ao par do progresso para assegurar que a queixa é resolvida.

### 4. Valorizamos o direito à privacidade e asseguramos o tratamento legal de dados pessoais com razoabilidade

- 4.1 Comprometermo-nos a recolher e a tratar dados pessoais de acordo com as nossas responsabilidades ao abrigo da respectiva regulamentação de privacidade.
- 4.2 Disponibilizamos os canais e processos necessários ao titular dos dados a fim de lhe permitir exercer os seus direitos no respeitante às suas informações pessoais.
- 4.3 Implementamos os controlos organizacionais e técnicos necessários para mitigar os riscos que possam comprometer a confidencialidade, integridade e disponibilidade de informações sensíveis.
- 4.4 Esforçamo-nos por nunca divulgar informações de natureza comercial sensíveis, anticoncorrenciais, privadas, de propriedade intelectual ou confidenciais, nem partilhar qualquer informação que possa resultar numa violação da privacidade de dados, segurança da informação ou segurança física do Grupo, dos seus colaboradores ou dos nossos clientes.
- 4.5 Cumprimos as diligências necessárias se tomarmos conhecimento de ocorrências de violação da privacidade de informações ou dados, de acordo com as nossas políticas de gestão de risco.

### 5. Utilizamos dados e inteligência artificial com responsabilidade

- 5.1 Cumprimos os princípios orientadores do Grupo no desenvolvimento e utilização de dados, analítica de dados e soluções de IA.
- 5.2 O nosso pessoal é responsável pela configuração e pelas soluções da IA e como estas são utilizadas pelo Grupo.
- 5.3 Nós asseguramos que as nossas soluções são:
  - **centradas nas pessoas** – para alcançar um impacto social positivo
  - **justas** – para não discriminar ou criar preconceitos
  - **explicáveis** – para uma compreensão clara e exacta de como as soluções são produzidas
  - **protegidas em segurança e confidencialidade** – para proteger dados pessoais e aderir aos regulamentos relacionados com a tomada de decisão automatizada

### 6. Somos proactivos na detecção e prevenção de criminalidade financeira

- 6.1 Conduzimos as nossas actividades comerciais com integridade, transparência e franqueza, e em conformidade com as leis aplicáveis e de acordo com as políticas e normas do SBG.
- 6.2 Assumimos a responsabilidade individual de agir no sentido de combater o crime financeiro em todas as suas formas, incluindo branqueamento de capitais, fraude, corrupção, suborno, oferta de serviços a entidades sancionadas, financiamento do terrorismo e a facilitação de evasões fiscais.

## CONDUTA DE MERCADO

- 6.3 Relatamos preocupações ou incidentes internamente através dos devidos canais, incluindo a linha directa independente e confidencial de denúncia.
- 6.4 Relatamos transacções suspeitas e pouco usuais às autoridades competentes, de acordo com a regulamentação local.
- 6.5 Temos uma tolerância em relação a subornos e corrupção. Aderimos às políticas e procedimentos do Grupo e a todas as exigências regulamentares a fim de prevenir suborno e corrupção, e para detectar, relatar, monitorizar e responder adequadamente a quaisquer incidentes que possam ocorrer.
- 6.6 Temos tolerância zero à fraude interna.
- 6.7 Não damos, oferecemos, solicitamos ou aceitamos subornos ou pagamentos de luvas e não permitimos que outros os façam em nosso nome. Somos regidos pela devida prudência e seguimos as diligências necessárias respeitantes a quaisquer pagamentos efectuados a, ou a pedido de, funcionários públicos. Relatamos quaisquer pedidos de suborno ou pagamentos de luvas à gestão hierárquica e aos nossos responsáveis de conformidade empresarial.

### 7. Apoiamos o bom funcionamento, equitativo e transparente dos mercados financeiros e não nos envolvemos em práticas anticoncorrenciais

- 7.1 Mantemos os mais altos padrões de conduta profissional quando realizamos transacções no mercado financeiro,

comunicamos com os participantes de mercado e tratamos informações confidenciais.

- 7.2 Aderimos ao quadro de prevenção e combate ao abuso de mercado do Grupo que visa assegurar o nosso apoio ao funcionamento disciplinado, justo e transparente dos mercados financeiros e contribuir para a melhoria da sua estabilidade financeira.
- 7.3 Não participamos em acções anticoncorrenciais, nomeadamente abordagens colusivas à fixação de preços, concursos, divisão de mercados, estabelecimento de descontos e abatimentos, ou boicotes colectivos de fornecedores ou clientes.
- 7.4 Não utilizamos indevidamente material que não seja público e informações confidenciais. Aderimos à política de transacções de contas pessoais do Grupo, nomeadamente às regras complementares que dizem respeito a colaboradores sob embargo ou designação (quando aplicável).

### 8. Asseguramos que os pagamentos de comissões são legítimos e legais

- 8.1 Pagamos comissões por vendas de negócios apresentadas ao Grupo apenas a agentes legítimos. Tais pagamentos devem ser declarados. Não pagamos comissões ou taxas a agentes com o propósito de se envolverem em actividades ilegais ou antiéticas, ou comissões ou taxas que não possam ser razoavelmente justificadas (em natureza e montante) para o tipo de trabalho exigido.

### 9. Conservamos registos adequados

- 9.1 Aderimos à regulamentação aplicável em relação ao registo e armazenamento de comunicações verbais e escritas na prestação de serviços aos clientes.
- 9.2 Mantemos registos no devido formato electrónico ou gravado, sendo estes acessíveis e facilmente redutíveis à forma escrita ou impressa.

### 10. Asseguramos a exactidão das nossas demonstrações financeiras e a transparência fiscal

- 10.1 Comprometemo-nos a uma divulgação e relato imparciais e transparentes de informação financeira e não financeira, alinhados com as exigências normativas globais e legislativas.
- 10.2 Comprometemo-nos a um cumprimento rigoroso, transparente e pontual das leis fiscais dos países onde exercemos as nossas actividades. Apenas nos envolveremos em transacções que tenham substância comercial e económica de acordo com o espírito e objectivo da legislação fiscal em vigor.
- 10.3 Promovemos relações transparentes, construtivas e de cooperação com as autoridades fiscais e outras entidades reguladoras encarregadas da política fiscal, com base numa divulgação aberta e honesta e na confiança mútua.

## DEFINIÇÕES

<b>Inteligência Artificial</b>	IA é a teoria e desenvolvimento de sistemas informáticos capazes de executar tarefas humanas que normalmente requerem inteligência humana.
<b>Área de negócio</b>	Uma entidade do Grupo, ou qualquer divisão de tal entidade, ou qualquer função corporativa.
<b>Cliente</b>	Uma pessoa singular ou colectiva que detém ou mantém uma relação com o Grupo ou que expressa ou indica uma intenção de o fazer, incluindo um consultor, corrector, vendedor ou outro prestador de serviços.
<b>Queixa</b>	<p>Uma expressão de insatisfação por parte de uma pessoa a uma área de negócio ou, no conhecimento da área de negócio, ao prestador de serviços da área de negócio, relacionada com um produto financeiro ou serviço financeiro fornecido ou oferecido por essa área de negócio que indique ou alegue, independentemente de tal expressão de insatisfação ser apresentada juntamente com ou em relação a uma consulta do cliente, que –</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a área de negócio ou o seu prestador de serviços violou ou não cumpriu um acordo, lei, regra ou código de conduta que é vinculativo para o banco ou para o qual este subscreve;</li> <li>• a área de negócio ou a má administração do seu prestador de serviços, ou uma acção deliberada ou negligente ou a falta de actuação, provocou à pessoa danos, prejuízos, aflição ou inconvenientes substanciais; ou</li> <li>• a área de negócios ou o seu prestador de serviços tratou a pessoa de forma injusta.</li> </ul>
<b>Conflito de interesses</b>	Instâncias onde os interesses de um ou mais stakeholders são incompatíveis entre si, ou onde têm interesses profissionais ou pessoais que não estão alinhados.
<b>Dados pessoais</b>	Informações sobre uma pessoa identificável, natural ou, quando aplicável, uma pessoa jurídica, incluindo mas não se limitando a informações sobre: raça, sexo, gravidez, estado civil, nacionalidade, origem étnica ou social, orientação sexual, idade, saúde física ou mental, bem-estar, religião, crença, deficiência, consciência, cultura, língua, nascimento; educação, número de identidade, símbolo, número de telefone, e-mail, endereço postal ou de rua, localização, identificador online ou outra atribuição particular à pessoa; dados biométricos ou médicos e histórico financeiro, criminal ou de emprego; opiniões pessoais, opiniões ou preferências da pessoa ou de outro indivíduo sobre a pessoa, bem como correspondência enviada pela pessoa que seja implícita ou explicitamente de natureza privada ou confidencial ou outra correspondência que revele o conteúdo da correspondência original; o nome da pessoa se aparecer com outra informação ou cuja divulgação revele informações sobre a pessoa.
<b>Funcionário público</b>	Significa uma pessoa com um cargo legislativo, administrativo ou judicial, seja por nomeação, eleição ou sucessão, ou qualquer pessoa que exerça uma função pública, incluindo para uma agência ou empresa pública, ou qualquer funcionário ou agente de uma organização pública nacional ou internacional, ou qualquer candidato a cargo público fora do país ou jurisdição onde o funcionário e/ou actividade está colocado. O conceito de “funcionário público” é muito amplo e pode incluir colaboradores de empresas estatais, locais ou estrangeiras (incluindo filiais e sucursais estrangeiras), além de colaboradores mais proeminentes do governo local ou nacional.
<b>Familiar</b>	Um cônjuge, parceiro ou qualquer outro familiar dependente que viva com o funcionário, ou para quem o funcionário forneça apoio financeiro material.
<b>Fornecedor</b>	Um fornecedor actual ou potencial, contratante, fabricante, agente, consultor ou prestador de serviços do Grupo, também vulgarmente conhecido como fornecedor.



Código de Ética e Conduta outubro 2022 - Versão 1