



**CÓDIGO DE CONDUTA**  
DA  
CAIXA AGRÍCOLA  
DE  
TORRES VEDRAS

# ÍNDICE

## **1 - PREÂMBULO**

## **2 - ÂMBITO**

## **3 - OBJECTIVOS**

## **4-PRINCÍPIOSGERAIS**

4.1 – Igualdade de tratamento e não discriminação

4.2 - Profissionalismo, competência e diligência

4.3-SigiloBancário

## **5 - RELAÇÕES EXTERNAS**

5.1 - Recebimento de benefícios e conflito de interesses

5.2 - Actividades externas e comportamento visando a saída da instituição

5.3 - Relacionamento com o público

5.4 - Relacionamento com outras instituições

5.5 - Relacionamento com a comunicação social

5.6 – Reclamações de clientes

## **6 - RELAÇÕES INTERNAS**

6.1 - Relacionamento interno

6.2 - Utilização de meios da Caixa

## **7 - APLICAÇÃO**

7.1 - Atitude dos trabalhadores face ao código

7.2 - Publicação

7.3 - Entrada em vigor

## **1 - Preâmbulo**

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras (a seguir designada por CCAMTV) é uma instituição de crédito sob a forma de cooperativa de responsabilidade limitada, que tem como área principal de intervenção e negócio o concelho de Torres Vedras.

Ao longo da sua existência foi essencialmente uma instituição especializada na concessão de crédito agrícola e vocacionada para apoiar aqueles que constituíam o mundo rural.

A legislação actualmente em vigor alterou esta situação, podendo afirmar-se que, hoje é uma instituição financeira com vocação mais universal em termos de âmbito do negócio.

Inseridos num mercado altamente especializado e de concorrência agressiva, a CCAMTV, sentindo a desproporção dos meios, vai ter que ombrear com a situação, o que por certo acontecerá, se continuar a desfrutar da confiança da sociedade em que se insere.

Para isso torna-se fundamental saber zelar pela sua reputação no mercado, retribuir a confiança que os clientes depositam na CCAMTV e devolver à sociedade benefícios que somente instituições socialmente responsáveis podem propiciar.

O elemento chave que poderá garantir a excelência do serviço prestado aos clientes é a qualidade da equipa técnica e humana, a quem compete ser competente, diligente e responsável.

O cumprimento por todos os colaboradores desta CCAMTV, independentemente dos cargos que desempenham, das matérias contidas neste Código de Conduta, contribuirá para manter o respeito, a confiança e a credibilidade do mercado e da sociedade em geral, nesta instituição.

## **2 – Âmbito**

O Código de Conduta da CCAMTV enuncia linhas de conduta a adoptar, em termos de ética profissional para todos os trabalhadores ao serviço desta instituição, constituindo também uma referência para o público no que respeita ao padrão de conduta exigível à CCAMTV no seu relacionamento com terceiros.

## **3 – Objectivos**

Garantir o cumprimento do disposto na lei no que respeita aos deveres profissionais que incumbem à CCAMTV e respectivos Colaboradores;

Assegurar que, para além de cumprir as regras e deveres que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, a actividade da CCAMTV será prosseguida de acordo com rigorosos princípios éticos e deontológicos;

Contribuir para a afirmação de uma imagem institucional de rigor e competência.

## **4 - Princípios de carácter geral**

### **4.1 - Igualdade de tratamento e não discriminação**

Os colaboradores da CCAMTV não devem, em nome da cidadania, praticar qualquer tipo de atitude que discrimine as pessoas, nomeadamente em função do sexo, da etnia, raça, religião, classe social, idade, orientação sexual, orientação política, incapacidade física e ideias filosóficas.

Os trabalhadores devem respeitar as diferenças que se manifestem, mostrando sensibilidade e respeito, não tomando atitudes críticas que podem ser consideradas ofensivas pelas pessoas em causa.

## **4.2 - Profissionalismo, competência e diligência**

Os trabalhadores devem cumprir sempre com zelo, eficiência e profissionalismo as responsabilidades e deveres que lhe sejam cometidos pelos seus superiores hierárquicos, pautando sempre sua actuação por uma atitude de lealdade para com a CCAMTV.

Os colaboradores da CCAMTV têm por obrigação não defraudar as expectativas dos clientes em relação à sua conduta em termos profissionais, éticos e sociais, reforçando assim a confiança do público na instituição à qual confiam a guarda e gestão dos seus bens.

Os colaboradores da CCAMTV, principalmente aqueles que lidam directamente com o público, devem ter consciência de que a sua conduta se reflecte no conceito que a sociedade tem da instituição, adoptando comportamentos eficazes e diligentes que contribuam para manter e reforçar a sua imagem.

## **4.3 – Sigilo Bancário**

Os destinatários do presente Código devem guardar e manter sob rigoroso sigilo:

Tudo o que respeite às operações efectuadas e aos serviços prestados aos Clientes da CCAMTV;

Os factos e/ou informações respeitantes à vida da CCAMTV, aos Clientes ou a terceiros cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções.

O dever de sigilo apenas cessará nas situações previstas na lei e manter-se-á para além da cessação das funções de membro de Órgãos Sociais e de Colaborador.

## **5 - Relações externas**

### **5.1 - Recebimento de benefícios e conflito de interesses**

Uma questão delicada no relacionamento externo diz respeito aos benefícios oferecidos aos colaboradores por entidades externas à CCAMTV e que se podem traduzir em brindes, oferta de gratificações, viagens, descontos em transacções de carácter pessoal, etc.

Os colaboradores da instituição, seguindo o princípio da independência, não devem solicitar nem receber qualquer benefício, recompensas, ou dádivas que excedam um valor meramente simbólico.

Quando um colaborador da CCAMTV tenha interesse pessoal em determinada matéria, com potenciais vantagens para si próprio ou familiar, essa circunstância pode afectar a qualidade, em termos de isenção e objectividade do seu desempenho profissional.

### **5.2 - Actividades externas e comportamento visando saída da instituição**

Os colaboradores que exerçam outra actividade fora do horário de trabalho, devem ter em atenção, os efeitos que poderão advir com as suas obrigações na CCAMTV. Toda e qualquer actividade por conta e a favor de outra instituição financeira, é consequentemente, geradora de conflito de interesses, pelo que fica liminarmente vedada aos trabalhadores da CCAMTV qualquer actividade privada de carácter financeiro.

No caso de uma eventual saída de algum colaborador da CCAMTV para outra instituição bancária, este deve abster-se de lidar com áreas que possam vir a conduzir a possíveis conflitos de interesses.

### **5.3 - Relacionamento com o público**

Os clientes representam a razão de ser em qualquer negócio. Para os conservar e captar nova clientela, a instituição tem a obrigação, através dos seus colaboradores, de lhes proporcionar tratamento cortês e eficiente, além de lhes facultar informações claras e precisas compatíveis com os seus interesses e direitos.

Identificar as necessidades dos clientes e ser capaz de responder, sem nunca descurar as normas de segurança, a qualidade e rendibilidade da CCAMTV, constitui um desafio diário, que tem que ser vencido e que, bem gerido, vem reforçar a confiança do cliente em quem guarda e administra muitos dos seus recursos.

Essa confiança, que é apanágio da CCAMTV, manter-se-á se a instituição continuar a não promover as vendas forçadas de bens ou serviços, não usar artifícios e não ocultar informações.

Os trabalhadores da CCAMTV devem actuar com profissionalismo, ou seja, devem no seu relacionamento com o público, ser imparciais, objectivos e tecnicamente competentes, tendo como preocupação essencial o respeito pela privacidade nos termos das leis que regulam o uso, o controlo e a segurança das informações dos clientes.

### **5.4 - Relacionamento com outras instituições**

No relacionamento com outras instituições financeiras e outras entidades públicas ou privadas, os trabalhadores no desempenho das suas atribuições profissionais, devem pautar a sua actividade por critérios de qualidade, integridade e transparência.

No caso particular do relacionamento com outras instituições de crédito nunca deverão ser esquecidas as normas e usos profissionais e deontológicos habituais no sector, fomentando e assegurando as boas relações com a concorrência.

Nesta linha de actuação, que importa privilegiar, não é admissível fazer comentários que possam afectar a imagem dos nossos concorrentes.

Por outro lado deve haver a maior discrição no tratamento de informações com os nossos concorrentes, nomeadamente em termos de assuntos sensíveis como sejam as estratégias de mercado e normas internas, que não sejam de divulgação obrigatória.

### **5.5 - Relacionamento com a comunicação social**

Os trabalhadores da CCAMTV não podem prestar qualquer tipo de informações que se prendam com a actividade da instituição, seja na forma de entrevista ou qualquer outro tipo de declarações, por sua iniciativa ou por solicitação dos meios de comunicação, sem prévia autorização da Direcção.

### **5.6 – Reclamações de clientes**

As reclamações apresentadas por Clientes deverão ser prontamente transmitidas ao Órgão designado pela Direcção e de acordo com o Manual de procedimentos.

Compete ao Órgão responsável pelo tratamento das reclamações tomar as medidas que tiver por convenientes para que aquelas sejam apreciadas e para que seja transmitida uma resposta ao Cliente, conforme definido no Manual de procedimentos.

## **6 - Relações internas**

### **6.1 - Relacionamento interno**

A lealdade e a cooperação são os conceitos mais importantes para que dentro da CCAMTV se instale um ambiente saudável de trabalho.

Praticando atitudes de activa cooperação, diligência e respeito mútuo, transparência e diálogo aberto, o relacionamento entre os colaboradores, independentemente das suas responsabilidades específicas na organização, melhora substancialmente, com reflexos



positivos intrínsecos, nas pessoas e na própria instituição.

Os conceitos de lealdade e cooperação implicam que se mantenham os colegas, intervenientes da mesma missão, ao corrente do seu desenvolvimento, aceitando os seus contributos e que não se recuse a colaboração assumindo atitudes obstrutivas.

Da parte dos trabalhadores que desempenham funções de chefia, espera-se que tenham a noção de que só se obtêm resultados sustentáveis se houver diálogo e incentivo ao aprimoramento profissional.

## **6.2 - Utilização de meios da Caixa**

Todo o equipamento da instituição tem como finalidade a sua utilização para fins exclusivamente profissionais.

Na utilização dos referidos meios para os fins a que se destinam, os colaboradores devem, dentro do possível, ter em atenção medidas razoáveis para limitar os custos e os gastos da CCAMTV. Assim como adoptar medidas ecologicamente correctas, no sentido da preservação do ambiente.

## **7 - Aplicação**

### **7.1 - Atitude dos trabalhadores face ao Código**

A adequada aplicação deste Código depende, acima de tudo, do profissionalismo e do bom senso dos trabalhadores.

Por maioria de razão, os trabalhadores em posições hierárquicas, devem ter uma actuação exemplar e mostrar uma aderência perfeita aos princípios e recomendações estabelecidos pelo presente Código, assegurando também o seu cumprimento por todos quantos servem a CCAMTV.

## **7.2 - Publicação**

O Código de Conduta integrará o Manual de Instruções da CCAMTV e será divulgado na página da Internet.

## **7.3 - Entrada em vigor**

O presente Código entra em vigor imediatamente.

Torres Vedras, 2 de Janeiro de 09