



CÓDIGO DE CONDUTA

CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO  
TORRES VEDRAS



**MAIO 2023**

1.1.	Apresentação.....	3
1.2.	Âmbito de aplicação .....	4
II.	PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS.....	6
2.1.	Missão .....	6
2.2.	Visão.....	6
2.3.	Valores.....	6
III.	NORMAS GERAIS DE CONDUTA .....	7
3.1.	O Código de Conduta no dia-a-dia da CCAMTV: .....	7
3.2.	Deveres Genéricos dos Destinatários do Código de Conduta: .....	9
3.3.	Deveres Específicos dos Destinatários do Código de Conduta: .....	10
3.3.1.	Dever de Segredo e Confidencialidade: .....	10
3.3.2.	Informações privilegiadas: .....	11
3.3.3.	Conflitos de Interesses e Partes Relacionadas: .....	11
3.3.4.	Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo: .....	12
3.3.5.	Comunicação de irregularidades: .....	12
3.3.6.	Lealdade: .....	13
3.3.7.	Acumulação de funções: .....	13
3.3.8.	Ofertas, Benefícios e Liberalidades:.....	14
3.3.9.	Comunicação Social: .....	14
3.4.	Relações com os Cooperadores e a Comunidade.....	15
3.5.	Relações com os Clientes.....	15
3.6.	Relações entre Colaboradores.....	16
3.7.	Relações com as autoridades competentes e outros terceiros .....	17
IV.	VINCULAÇÃO E CUMPRIMENTO .....	18
V.	DISPOSIÇÕES FINAIS .....	18

## I. INTRODUÇÃO

### 1.1. Apresentação

- a. Fundada em junho de 1915, a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, CRL (doravante, “CCAMTV”) pertence à linhagem dos bancos cooperativos europeus fundados na esteira do pensamento de Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818-1888), que defendia que todas as atividades económicas deveriam ser baseadas na solidariedade social, autoajuda e sustentabilidade.
- b. Ao longo de décadas, a CCAMTV tem-se afirmado como um dos principais atores socioeconómicos da região em que se insere, sendo consensualmente reconhecida como um parceiro justo.
- c. A atuação da CCAMTV caracteriza-se pela responsabilidade perante todas as partes interessadas, em especial, os seus cooperadores, clientes, Colaboradores, comunidade local e fornecedores, bem como o sistema financeiro e a sociedade no seu conjunto.
- d. Ancorada na responsabilidade social e ambiental que se inscrevem na sua matriz genética, a CCAMTV acompanha o desenvolvimento tecnológico e prossegue a transição digital, como parte integrante do seu compromisso por uma gestão sustentável.
- e. Atendendo ao tipo de atividades desenvolvidas, bem como às suas características, a CCAMTV tem como seus objetivos o cumprimento das disposições legais e regulamentares que lhe são aplicáveis, bem como das recomendações do Banco Central Europeu e das demais autoridades de supervisão europeia competentes e do Banco de Portugal, a proteção da reputação da CCAMTV e dos seus ativos e a adoção das melhores práticas em matéria de controlo e governo interno.
- f. O Conselho de Administração e o Conselho Fiscal da CCAMTV são responsáveis por promover a existência de uma conduta organizacional assente em elevados padrões de exigência ética e solidez moral, que:

1. promova uma cultura de risco integrada e transversal a todas as áreas de atividade da CCAMTV e assegure a identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos a que esta se encontra, ou pode vir a encontrar, exposta;
  2. promova uma conduta profissional responsável e prudente, a observar por todos os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal no desempenho das respetivas funções, pautada por elevados padrões de exigência ética, nos termos explanados neste Código de Conduta;
  3. que se revele adequada ao reforço dos níveis de confiança e de reputação da CCAMTV, quer a nível interno, quer no que diz respeito às relações estabelecidas com clientes, investidores, cooperadores, autoridades de supervisão ou quaisquer outros terceiros.
- g. É neste contexto que se insere o Código de Conduta da CCAMTV que, sendo promovido e aprovado pelo seu Conselho de Administração, procura estabelecer, de forma clara e compreensível, as regras e os princípios de atuação de todos os Colaboradores, membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV e terceiros aderentes, em cumprimento das regras legais, regulamentares, das orientações aplicáveis, e em coerência com as demais regras internamente adotadas.

#### 1.2. Âmbito de aplicação

- a. O Código de Conduta da CCAMTV, constitui a base da sua cultura corporativa, e enuncia os princípios fundamentais que devem ser permanentemente observados pelos seus destinatários, e que são concretizados noutros normativos internos específicos, em função das matérias em causa.
- b. Toda a regulamentação interna e demais documentação relativa à governação da CCAMTV são consonantes aos princípios fundamentais enunciados no presente Código de Conduta.

- c. Na eventualidade de conflito entre normativo legal ou regulamentar, e o presente Código de Conduta, ou em caso de dúvida interpretativa sobre as disposições deste último, os seus destinatários deverão sempre observar as regras ou a interpretação mais rígida e abrangente, desde que não contrariem o previsto no Código de Conduta.
- d. O presente Código de Conduta deve ser observado por todos os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV e por terceiros aderentes.
- e. Para efeitos do presente Código de Conduta, entende-se por Colaboradores: (i) os funcionários com vínculo laboral temporário, a termo ou por tempo indeterminado; (ii) terceiros em regime de prestação de serviços; e (iii) procuradores, representantes, os consultores e/ou qualquer pessoa singular, que em qualquer circunstância atue em representação da CCAMTV, quer seja ou não, em regime exclusivo, permanente ou temporário.
- f. Sem prejuízo da divulgação interna do presente Código de Conduta, através dos canais digitais internos, bem como através do website da CCAMTV, os Colaboradores recebem um exemplar do presente Código de Conduta, em suporte de papel, devendo assinar a correspondente declaração de tomada de conhecimento, nos termos do ANEXO I.
- g. A CCAMTV pode solicitar a todas as pessoas que atuam para ou por conta da CCAMTV ou que lhe prestem serviços, direta ou indiretamente, que adotem uma cultura organizacional assente em padrões de ética equiparáveis aos da própria CCAMTV.
- h. Sempre que a natureza das funções ou serviços subcontratados o justifiquem, e que tal não contenda com o normativo legal das respetivas atividades, a CCAMTV exige dos seus parceiros, prestadores ou fornecedores de bens e serviços, bem como dos respetivos Colaboradores, a subscrição de declarações de tomada de conhecimento e de adesão ao presente Código de Conduta em termos similares aos previstos no ANEXO I.

- i. O presente Código de Conduta constitui um Regulamento Interno da CCAMTV que, embora vincule os seus destinatários, não é constitutivo de quaisquer direitos de terceiros sobre aqueles ou sobre a CCAMTV.

## II. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

### 2.1. Missão

- a. A CCAMTV é uma instituição de crédito, sob a forma cooperativa de responsabilidade limitada, de âmbito local, que se dedica ao exercício da atividade bancária, primordialmente em favor dos seus membros cooperadores.
- b. A CCAMTV promove, de forma sustentável, o desenvolvimento económico-social de cada membro cooperador, de cada cliente, assim como das comunidades em que se insere.

### 2.2. Visão

- i. Ser o primeiro parceiro financeiro dos seus cooperadores e clientes.
- ii. Afirmar-se como o principal ator socioeconómico da região em que se insere.
- iii. Ser uma melhor cooperativa. iv. Ser uma melhor instituição de crédito.

### 2.3. Valores

- a. A CCAMTV desenvolve a sua atividade assente em dois pilares fundamentais, de onde emergem os seus valores orientadores, nomeadamente:
  - i. o Pilar Cooperativo;
  - ii. o Pilar Bancário.
- b. Relevam do primeiro Pilar os princípios cooperativos, que integram a declaração sobre a identidade cooperativa adotada pela Aliança Cooperativa Internacional e legal e constitucionalmente consagrados em Portugal:
  - i. Princípio da adesão voluntária e livre;
  - ii. Princípio da gestão democrática pelos membros;
  - iii. Princípio da participação económica dos membros;
  - iv. Princípio da autonomia e independência;

- v. Princípio da educação, formação e informação;
  - vi. Princípio da intercooperação; e
  - vii. Princípio do interesse pela comunidade.
- c. Relevam do segundo Pilar os seguintes valores fundamentais:
- i. Respeito: A CCAMTV prossegue a sua atividade pautada pelo respeito em relação aos seus cooperadores e clientes, que se traduz na igualdade de tratamento e não discriminação, assim como no compromisso de resposta às suas necessidades; mas também em relação aos reguladores e demais autoridades, que se traduz na colaboração aberta com aqueles, procurando responder de forma eficiente, eficaz e tempestiva às suas interpelações;
  - ii. Integridade: A CCAMTV atua de forma transparente, honesta e fidedigna, recusando quaisquer práticas suscetíveis de consubstanciar, ou de sustentar atividades ilícitas, bem como aquelas que a coloquem, ou possam colocar, sob domínio de influências atípicas, assim como, sejam suscetíveis de pôr em causa o exercício isento e imparcial da sua atividade, bem como a prossecução dos legítimos interesses da instituição.
  - iii. Profissionalismo: A CCAMTV proporciona aos seus cooperadores e clientes, produtos e serviços de excelência, procurando continuamente dotar-se das melhores competências técnicas e tecnológicas, como forma de promoção de uma gestão sã e prudente dos interesses que lhe estão confiados.
  - iv. Sustentabilidade: A CCAMTV procura contribuir ativamente para o desenvolvimento sustentável da sociedade, nas vertentes, social, económica, ambiental e tecnológica.

### III. NORMAS GERAIS DE CONDUTA

#### 3.1. O Código de Conduta no dia-a-dia da CCAMTV:

- a. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV estão quotidianamente expostos a situações complexas, que frequentemente exigem respostas imediatas.
- b. O presente Código de Conduta deverá ser considerado como um instrumento auxiliador do processo decisório dos Colaboradores e dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, sempre que perante uma situação concreta, este tenha dúvidas sobre o comportamento a adotar.
- c. Assim, sempre que confrontados com uma determinada situação concreta, os Colaboradores e o(s) membro(s) do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, que tenham ou possam ter dúvidas sobre o comportamento a adotar, devem ser capazes de responder afirmativamente às seguintes questões:
  - i. O meu comportamento é conforme com os princípios fundamentais da CCAMTV?
  - ii. O meu comportamento é conforme com a lei e regulamentação aplicáveis, com as normas do presente Código de Conduta e demais normativos internos da CCAMTV?
  - iii. O meu comportamento é conforme com o que legitimamente poderei esperar de outro Colaborador da CCAMTV?
  - iv. O meu comportamento é sustentado em informações claras e objetivas, sem a influência, atual ou potencial, de quaisquer fatores subjetivos?
  - v. Disponho de informações suficientes para tomar a decisão correta, face à situação concreta?
  - vi. Considerei e identifiquei outras opções ou alternativas?



- vii. Posso justificar o meu comportamento perante os meus colegas e a minha hierarquia na CCAMTV?
  - viii. Posso justificar o meu comportamento perante as autoridades competentes?
  - ix. Sentir-me-ia confortável se o meu comportamento fosse divulgado publicamente, por qualquer forma e independentemente das circunstâncias?
- d. O disposto na alínea anterior não dispensa os Colaboradores ou os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, do dever de observância efetiva de todas as normas legais e regulamentares aplicáveis, assim como dos respetivos normativos internos da CCAMTV.

### 3.2. Deveres Genéricos dos Destinatários do Código de Conduta:

- a. Todos os destinatários do presente Código de Conduta devem adotar uma conduta profissional, responsável e prudente, pautada por elevados padrões de exigência ética e deontológica, assentes nos princípios fundamentais da CCAMTV, assim como, zelar pelo rigoroso cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.
- b. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem apresentar-se ao trabalho de forma cuidada e, no exercício das suas funções, comunicar de forma urbana com todos os seus interlocutores.
- c. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem exercer as suas funções assentes em elevados níveis de competência técnica, e proceder, nas relações com terceiros, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados.
- d. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV participam e contribuem ativamente, no âmbito do exercício das respetivas competências, na promoção de uma gestão sã e prudente da CCAMTV e no estabelecimento de uma cultura organizacional a tal conducente, desempenhando as suas

funções de acordo com os níveis de tolerância ao perfil de risco e os normativos internos da CCAMTV.

- e. No exercício das suas funções, os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem evitar qualquer envolvimento em situações que, direta ou indiretamente, sejam suscetíveis de consubstanciar ou dissimular algum tipo de atividade ilícita; sempre que os Colaboradores ou os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal se apercebam da ocorrência de quaisquer situações anteriormente mencionadas, devem prontamente reportá-las, no âmbito dos canais existentes e nos termos da regulamentação interna em vigor.
- f. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem participar nas ações de formação que lhes sejam indicadas, podendo, de forma proactiva, propor a frequência de outras que lhe pareçam úteis para a melhoria dos seus conhecimentos, e respetivo desempenho das suas funções na CCAMTV.
- g. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem tomar conhecimento efetivo, cumprir e fazer cumprir todo o normativo interno da CCAMTV.

### 3.3. Deveres Específicos dos Destinatários do Código de Conduta:

#### 3.3.1. Dever de Segredo e Confidencialidade:

- a. Todos os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV encontram-se sujeitos a deveres de confidencialidade e sigilo profissional, não podendo revelar e/ou utilizar informações, cujo conhecimento advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços à CCAMTV, salvo nos casos expressamente previstos na lei.
- b. Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV podem revelar e/ou utilizar as informações que sejam de conhecimento público, que tenham sido legitimamente tornadas públicas pela CCAMTV ou que tenham sido precedidas de autorização por parte das partes a que disserem respeito.

- c. Qualquer situação de violação do dever de sigilo deve ser comunicada de imediato ao Gabinete de Conformidade.
- d. O dever de segredo mantém-se vigente mesmo após a cessação das funções ou da prestação de serviços.

#### 3.3.2. Informações privilegiadas:

- a. Os Colaboradores e os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV que tenham acesso ou disponham de informação privilegiada não podem transmitir essa informação fora do âmbito normal das suas funções ou utilizá-las antes de a mesma ser tornada pública.
- b. Entende-se por “informação privilegiada” toda a informação fora do domínio público cuja divulgação possa influenciar de maneira sensível o preço de mercado de, nomeadamente, valores mobiliários, instrumentos financeiros ou quaisquer outros ativos.
- c. Entende-se por “utilização de informação privilegiada fora do âmbito normal das suas funções” a realização por conta própria de operações, a prestação de aconselhamento a outrem para a sua realização e a transmissão dessa informação, por qualquer meio ou forma, a terceiros, independentemente do modo como a informação foi conhecida e do benefício direta ou indiretamente obtido com esses atos.
- d. Os Colaboradores e/ou membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV que tenham conhecimento da utilização de qualquer informação privilegiada, fora do âmbito normal das suas funções, devem informar o Gabinete de Conformidade desse facto, indicando a respetiva fonte da informação.

#### 3.3.3. Conflitos de Interesses e Partes Relacionadas:

- a. Todos os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem evitar qualquer situação potencialmente geradora de conflitos de interesses.

- b. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV não podem participar, intervir ou decidir em quaisquer processos decisórios de que possam resultar o benefício ou o prejuízo, direto ou indireto, financeiro, pessoal, profissional e/ou político ou de qualquer outra natureza para os próprios, ou para pessoas ou entidades com eles relacionadas, nem tão pouco participar nos processos e/ou procedimentos que precedem essas decisões e/ou aceder a qualquer informação aos mesmos respeitantes.
- c. Todos os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem comunicar de imediato ao Gabinete de Conformidade toda e qualquer situação geradora ou potencialmente geradora de conflitos de interesses de que tenham conhecimento ou que consubstancie uma operação com parte relacionada.
- d. Face a um conflito de interesses ou uma transação com parte relacionada, os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem consultar e cumprir integralmente com as normas da Política de Conflitos de Interesses e Transações com Partes Relacionadas.

#### 3.3.4. Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo:

- a. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem pautar a sua atuação em estrito cumprimento das regras aplicáveis em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo.
- b. Os Colaboradores da CCAMTV devem comunicar, de imediato, ao Gabinete de Conformidade todas as operações que possam consubstanciar uma suspeita de prática de branqueamento de capitais ou de financiamento ao Terrorismo.

#### 3.3.5. Comunicação de irregularidades:

- a. Sempre que um Colaborador ou um membro do Conselho de Administração ou do Conselho Fiscal da CCAMTV tenha conhecimento da existência de uma situação de irregularidade, deverá comunicar de imediato ao Gabinete de Conformidade ou ao Conselho Fiscal.

- b. A comunicação referida na alínea anterior deve ser efetuada nos termos previstos na Política de Comunicação de Irregularidades.

#### 3.3.6. Lealdade:

- a. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem assumir uma postura de lealdade não só para com a própria CCAMTV, como para com os demais Colaboradores.
  
- b. São exemplos de pressupostos da adoção de um comportamento desleal:
  - i. O exercício de atividades concorrentes com as da CCAMTV;
  - ii. O exercício de práticas suscetíveis de consubstanciar situações de conflitos de interesses;
  - iii. A utilização indevida do nome e imagem da CCAMTV;
  - iv. A adoção de comportamentos em desconformidade com as regras e requisitos estabelecidos no presente Código de Conduta.

#### 3.3.7. Acumulação de funções:

- a. Os trabalhadores da CCAMTV devem evitar o exercício de funções noutras entidades, sempre que daí possa resultar uma situação de conflitos de interesses.
  
- b. Um trabalhador da CCAMTV pode, à partida, acumular outros cargos noutras entidades, desde que essa acumulação:
  - i. não resulte em riscos relevantes de conflitos de interesses;
  - ii. não impeça a verificação da disponibilidade adequada para o exercício da sua função na CCAMTV;
  - iii. seja aprovada pelo Conselho de Administração, com o parecer prévio favorável do Conselho Fiscal e, quando aplicável, a não oposição do Banco de Portugal.
  
- c. Sem prejuízo do disposto nas alíneas anteriores, sempre que um Colaborador pretenda exercer atividades ou aceitar um cargo fora da CCAMTV deverá informar previamente o Gabinete de Conformidade, nos termos da Política de Conflitos de Interesses e Transações com Partes Relacionadas e, se aplicável, da Política de Seleção e Avaliação dos Membros dos Órgãos Sociais e Titulares de Funções Essenciais.

#### 3.3.8. Ofertas, Benefícios e Liberalidades:

- a. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV não podem aceitar, direta ou indiretamente, quaisquer liberalidades, ofertas ou benefícios de quaisquer cooperadores, clientes, fornecedores de bens ou serviços, ou de quaisquer outras pessoas ou entidades com as quais se relacionem no âmbito do exercício das suas funções.
- b. Podem vir a ser aceites os benefícios, ofertas ou liberalidades que não constituam uma vantagem patrimonial relevante e que sejam conformes aos usos e costumes considerados aceitáveis internamente.
- c. Presume-se que uma oferta cuja avaliação seja inferior a € 150,00 não constitui uma vantagem patrimonial relevante.
- d. Os Colaboradores não podem receber benefícios injustificados que se possam traduzir em prejuízos para a CCAMTV.
- e. O Colaborador ou membro do Conselho de Administração ou do Conselho Fiscal a quem sejam oferecidos quaisquer benefícios, vantagens ou liberalidades, mesmo que de forma legítima, deve comunicar o facto, de imediato, ao Gabinete de Conformidade e cumprir as normas previstas na Política de Conflitos de Interesses e Transações com Partes Relacionadas.

#### 3.3.9. Comunicação Social:

- a. Os Colaboradores e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CCAMTV devem abster-se de prestar, sob qualquer forma e por intermédio de qualquer meio de comunicação ou divulgação de informação (nomeadamente, imprensa escrita, imprensa online, redes sociais, blogs, fóruns, canais de rádio, canais de televisão), declarações públicas sobre toda e qualquer matéria ou assunto relacionado com a CCAMTV, salvo se expressamente autorizados ou mandatados para o efeito.

- b. Os Colaboradores ou membros do Conselho de Administração ou do Conselho Fiscal podem ser autorizados a prestar declarações ou a divulgar informação nas redes sociais pelo Gabinete de Conformidade da CCAMTV.

#### 3.4. Relações com os Cooperadores e a Comunidade

- a. A CCAMTV incentiva a participação ativa dos seus membros cooperadores na definição dos destinos da instituição, de acordo com os princípios cooperativos e tendo em conta as regras que regem a atividade bancária.
- b. A CCAMTV promove a participação económica dos seus membros cooperadores, de acordo com os princípios cooperativos e tendo em conta as regras que regem a atividade bancária.
- c. A CCAMTV prossegue o desenvolvimento sustentável das comunidades que se insere, na sua área de ação, de acordo com os princípios cooperativos e tendo em conta as regras que regem a atividade bancária.

#### 3.5. Relações com os Clientes

- a. A CCAMTV assume o compromisso permanente de disponibilizar produtos e serviços de excelência, tendo em vista a satisfação das necessidades e a salvaguarda dos interesses dos seus clientes.
- b. Os Colaboradores devem atender todas as solicitações dos clientes, prestando-lhes, de forma objetiva, atual e completa, todas as informações legal e regulamentarmente exigíveis, bem como as demais de que aqueles necessitem de forma a poderem tomar decisões informadas.
- c. Os Colaboradores devem esclarecer os clientes sobre todas as características dos produtos e serviços disponibilizados pela CCAMTV, nomeadamente no que respeita a encargos

financeiros, bem como a riscos financeiros e patrimoniais e respetivas consequências, em caso de incumprimento.

- d. Todas as informações relativas aos produtos e serviços disponibilizados pela CCAMTV são factuais, objetivas, claras e imparciais.
- e. Os Colaboradores da CCAMTV não devem induzir os clientes à subscrição de produtos e serviços que por estes não tenham sido solicitados, que não correspondam às suas necessidades, ou não se adequem ao seu perfil de risco.
- f. Os Colaboradores devem conhecer os clientes no que respeita à sua situação, à sua atividade, às suas necessidades e ao seu perfil de risco, recolhendo toda a informação e documentação necessária a esses fins.
- g. Os Colaboradores devem abster-se de intervir nas relações da CCAMTV com clientes com os quais tenham ou possam ter qualquer tipo de conflito de interesses;
- h. As reclamações e sugestões dos clientes devem ser consideradas como oportunidades de melhoria do desempenho da CCAMTV;
- i. Todas as reclamações de clientes devem ser encaminhadas para os canais existentes para o efeito, devem ser devidamente tratadas e respondidas em tempo útil e por um Colaborador diferente daquele que originou aquela reclamação, e devem ser dadas a conhecer às entidades reguladoras, nos termos previstos na Política de Receção, Registo e Tratamento de Reclamações.
- j. Sempre que assista razão ao cliente, a CCAMTV deverá reconhecê-lo expressamente, procedendo imediatamente às correções que se imponham.

### 3.6. Relações entre Colaboradores

- a. Lealdade: por lealdade entende-se não só o adequado desempenho das tarefas ou funções que estão cometidas ao Colaborador, o cumprimento das instruções legitimamente emitidas pelos seus superiores e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados, mas



também, a transparência e a abertura no trato pessoal com superiores e colegas de trabalho, assim como a cooperação proactiva.

- b. Cooperação: os Colaboradores devem respeitar todos os procedimentos em vigor na CCAMTV, e instruir de forma completa, clara e fundamentada todos e quaisquer processos em que sejam intervenientes antes de os submeter aos colegas e/ou superiores hierárquicos cuja intervenção se siga nos mesmos processos, de modo que os decisores finais disponham de toda a informação e documentação necessárias.
- c. A retenção de informação ou documentação, a prestação de informação incompleta ou alterada, inexata ou falsa, são consideradas contrárias ao dever de lealdade.
- d. A falta ou recusa de colaboração para com outros Colaboradores são consideradas contrárias ao dever de cooperação.
- e. Os Colaboradores que desempenhem funções essenciais, de direção, de coordenação ou chefia devem instruir os que com eles trabalhem de uma forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito.

### 3.7. Relações com as autoridades competentes e outros terceiros

- a. A CCAMTV mantém relações de total abertura e cooperação com as entidades reguladoras e de supervisão, com os tribunais, com as autoridades judiciárias, com os órgãos de polícia criminal, com a Administração Tributária e demais autoridades públicas, no âmbito das respetivas competências.
- b. Os Colaboradores da CCAMTV devem preparar, em tempo útil e de forma completa, todas as informações e documentação que forem solicitadas pelas diferentes autoridades, no exercício das respetivas competências.
- c. Os Colaboradores titulares de funções essenciais poderão contactar ou ser diretamente contactados pelas entidades reguladoras ou de supervisão, nos termos da lei, da regulamentação e dos normativos internos aplicáveis.

- d. O dever de cooperação com as autoridades será cumprido com escrupulosa observância do dever de segredo e do sigilo bancário, sempre que o mesmo se imponha.
- e. Nas relações com outros operadores do mercado e outros terceiros, nomeadamente com outras instituições de crédito, a CCAMTV e os seus Colaboradores pautam a sua conduta pelos princípios da cooperação, da lealdade e do respeito, sem prejuízo dos deveres de confidencialidade e de segredo que se imponham.

#### IV. VINCULAÇÃO E CUMPRIMENTO

- a. O presente Código de Conduta, bem como todo o normativo interno da CCAMTV que o concretiza, vinculam, para com esta, todos os seus destinatários.
- b. No que respeita aos Colaboradores da CCAMTV com vínculo laboral, considera-se que o presente Código de Conduta é parte integrante das condições gerais de emprego.
- c. A inobservância do presente Código de Conduta por parte dos Colaboradores da CCAMTV com vínculo laboral, é suscetível de consubstanciar um ilícito disciplinar, sem prejuízo de outro tipo de consequências e/ou sanções aplicáveis, nomeadamente de eventual responsabilidade contraordenacional, civil e/ou penal.
- d. A CCAMTV não renovará as relações com parceiros e fornecedores de bens e serviços que adotem comportamentos incompatíveis com os princípios emergentes do presente Código de Conduta, ainda que não tenham aderido ao mesmo.
- e. No caso de parceiros e fornecedores de bens e serviços que tenham aderido ao presente Código de Conduta, a violação das respetivas normas constitui causa de resolução imediata dos respetivos contratos.

#### V. DISPOSIÇÕES FINAIS

- a. O Conselho de Administração da CCAMTV aprova o presente Código de Conduta, após parecer do Conselho Fiscal, assegurando, ainda, a sua revisão a cada dois anos ou sempre que tal se revele necessário em virtude das alterações legislativas e/ ou regulamentares nesta matéria.

- b. O Conselho de Administração e o Conselho Fiscal promovem avaliações independentes, a cada 3 anos, por entidade externa à CCAMTV, relativamente à adequação da respetiva conduta, valores de atuação e ao cumprimento do presente Código de Conduta pela CCAMTV e pelos respetivos órgãos sociais, nos termos legais e regulamentares aplicáveis.
  
- c. O Conselho de Administração divulga o presente Código de Conduta a todos os destinatários através dos seus canais digitais internos, e publica o Código de Conduta no website da CCAMTV.