



**Caixa Agrícola
de Torres Vedras**

CÓDIGO DE CONDUTA

O Conselho de Administração

Agosto de 2018

1. Introdução

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Crl. (adiante designada 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 qualidade 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.

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.

2. Âmbito

O código de conduta da CCAMTV enuncia linhas de conduta a adoptar, em termos de ética profissional para todos colaboradores 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.

As normas apresentadas neste código visam:

- consolidar a cultura de integridade instituída na CCAMTV;
- divulgar os valores e princípios pelos quais a CCAMTV rege as suas actividades, aumentando a transparência da sua actuação junto das partes interessadas;
- contribuir para a consolidação de uma cultura de conformidade legal e regulamentar, rigor e competência, tendo como objectivo alcançar a excelência e a eficiência económica, financeira, social e ambiental, pela adopção das melhores práticas bancárias, financeiras e de prestação de serviços.

Entre outros, são partes interessadas para efeitos do presente código, os associados, os colaboradores, os clientes, os parceiros, os fornecedores e as entidades de supervisão.

Para os efeitos deste código, entende-se por colaboradores:

- os membros dos órgãos sociais;
- os trabalhadores com vínculo laboral temporário, a termo ou por tempo indeterminado;
- os trabalhadores em regime de prestação de serviços;
- os procuradores, os representantes, os consultores e/ou qualquer pessoa singular que, em qualquer circunstância, actue em representação da CCAMTV, seja ou não em regime exclusivo, permanente ou temporário;
- os colaboradores ao serviço de terceiros que sejam contratados ou subcontratados pela CCAMTV.

3. Deveres gerais de conduta

3.1 Sigilo Bancário

As pessoas abrangidas por este código não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à CCAMTV ou às suas relações com os seus clientes, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.

Estão sujeitos a segredo, os nomes dos clientes, as contas de depósito e seus movimentos, saldos, bem como quaisquer outras operações bancárias.

O dever de sigilo apenas cessará nas situações previstas na lei e manter-se-á para além da cessação das funções de membros órgãos de administração e fiscalização e de colaboradores.

As informações sobre factos ou elementos abrangidos pelo dever de segredo só podem ser revelados mediante autorização escrita do interessado, ou nos casos previstos expressamente nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

3.2 Dever de diligência, cooperação e transparência

Os membros dos órgãos de administração e os colaboradores que desempenhem cargos de gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição dos riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos clientes, associados e credores.

Os colaboradores devem desempenhar as suas funções de modo competente, eficiente, imparcial, transparente e equilibrado, em respeito pelos legítimos interesses dos clientes, devendo manter em perfeita organização os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais.

Os colaboradores devem cooperar entre si, bem como os membros dos órgãos de administração e fiscalização, estando vinculados a prestar as informações que, no âmbito profissional e observando as normas legais e regulamentares aplicáveis, sejam solicitadas.

Os colaboradores devem especial respeito, obediência e cooperação à sua hierarquia, no âmbito da respectiva relação profissional.

3.3 Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

A CCAMTV observa as disposições legais, regulamentares e internas relativas à prevenção e combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.

Encontra-se obrigada a considerar as sanções impostas por resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas ou regulamento da União Europeia, que determinem restrições ao estabelecimento ou à manutenção de relações financeiras ou comerciais com os Estados, outras entidades ou indivíduos expressamente previstos no respectivo âmbito subjetivo de incidência.

3.4 Protecção de dados pessoais

A CCAMTV assegura o cumprimento estrito das leis e regulamentos relativos à protecção de dados pessoais.

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores que tenham acesso a dados pessoais relativos a pessoas singulares ou colectivas devem, para além do respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, usar da maior prudência na utilização desses dados, no sentido de assegurar a respectiva confidencialidade.

3.5 Cooperação com as autoridades de supervisão

A CCAMTV coopera com as autoridades de supervisão, em cumprimento das normas legais, ponderado o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções e prestando as informações solicitadas de forma rigorosa, clara e atempada.

3.6 Informação privilegiada

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores não podem utilizar, mesmo após a cessação das suas funções, informação privilegiada a que tenham acesso no desempenho das suas funções ou por causa delas.

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores tomarão as providências necessárias para assegurar, da parte daqueles a quem tenham dado acesso à informação de que disponham, igual respeito pela proibição de utilização de informação privilegiada, cabendo-lhes ainda garantir que o acesso a essa informação fica limitado a quem dela tenha necessidade para o desempenho das respectivas funções.

3.7 Conflitos de interesses

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como os colaboradores, devem evitar qualquer situação susceptível de originar conflitos de interesses com as suas funções, de modo a poderem actuar com plena independência de espírito, imparcialidade e isenção.

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações, situação profissional de colaboradores e procedimentos de aquisição de bens e serviços em que se verifique o risco de ocorrência de conflitos de interesses.

3.8 Recebimento de benefícios

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.

Assim, 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.

A recusa de uma oferta deve ser reportada ao gabinete de auditoria interna.

3.9 Não discriminação e proibição de assédio

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores, abstêm-se de praticar qualquer tipo de discriminação ou assédio, nomeadamente, com base na raça, sexo, idade, orientação sexual, religião, filiação sindical ou convicções ideológicas.

3.10 Exclusividade

Considerando o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais de cada colaborador, bem como o rigor e transparência das decisões subjacentes à actividade bancária, a prestação de trabalho deve ser exercida em regime de exclusividade.

Com carácter excepcional, pode ser admitida a acumulação com funções ou actividades não relacionadas com a CCAMTV caso se reconheça a não incompatibilidade dessas funções ou actividades.

O colaborador que pretenda acumular funções deverá, através do seu superior hierárquico, obter, para o efeito, autorização escrita do conselho de administração.

A apreciação da não incompatibilidade das funções ou actividades a acumular é efectuada sempre que circunstâncias atendíveis a justifiquem.

3.11 Reputação

A conduta dos membros dos órgãos de administração e fiscalização e dos colaboradores deve ter em vista a defesa dos interesses reputacionais e do bom nome da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Crl.

A pertença e adesão, designadamente, a partidos políticos ou a associações, bem como o exercício de actividades no âmbito das mesmas, devem ser efectuados em termos em que seja clara e inquestionável a natureza pessoal dessas actividades.

3.12 Dever de não prestar declarações públicas

Os colaboradores não podem, sem autorização prévia, prestar quaisquer declarações públicas, conceder entrevistas ou intervir em qualquer tipo de manifestações de natureza equivalente, cujo teor, ainda que de forma indirecta, seja susceptível de envolver a CCAMTV, excepto quando tal faça parte das respectivas funções.

3.13 Solvência e integridade financeira

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores devem gerir de forma especialmente responsável a sua situação financeira e patrimonial, abstando-se, designadamente, de movimentar as respectivas contas com violação dos limites de crédito

autorizado, obter crédito junto de qualquer terceiro em condições que possam conduzir à degradação da sua solvência ou comprometer a sua integridade pessoal ou obter crédito junto de membros dos órgãos de administração e fiscalização, colaboradores ou clientes.

3.14 Longo prazo

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização devem procurar sempre assegurar a continuidade da CCAMTV no longo prazo, permitindo o seu desenvolvimento sustentado, o que implica, em especial, a identificação e gestão de riscos numa perspectiva de longo prazo, com enfoque na rendibilidade da CCAMTV, bem como a adopção de critérios de sustentabilidade na gestão de produtos financeiros que, ponderado o respectivo perfil de investimento, forem colocados junto dos seus clientes.

3.15 Participação de irregularidades

Os colaboradores devem, imediatamente, participar ao Gabinete de Auditoria Interna da CCAMTV toda e qualquer situação irregular de que tenham conhecimento, utilizando, para esse fim, o e-mail irregularidades@ccamtv.pt.

Para efeitos do número anterior, considera-se irregular a conduta activa ou passiva, ainda que negligente, que se reporte à administração, organização contabilística e à fiscalização interna da CCAMTV e que seja susceptível de:

- Violar as disposições legais, regulamentares e internas;
- Colocar em causa a salvaguarda do sistema financeiro, os interesses dos clientes;
- Causar dano reputacional à CCAMTV.

A escassez de informação ou documentação não exime o colaborador do dever previsto no presente artigo.

É garantida a confidencialidade das participações, cuja comunicação não pode constituir fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal, nem à adopção de práticas discriminatórias que sejam proibidas nos termos da legislação laboral.

4. Deveres para com os Clientes

4.1 Igualdade

A CCAMTV promove a igualdade de tratamento de todos os clientes, não fazendo qualquer discriminação que não resulte de direitos que lhes assistam, quer por virtude da natureza ou prioridade das suas ordens, quer por força da aplicação de qualquer outro dispositivo legal ou regulamentar.

As pessoas indicadas devem garantir o tratamento irrepreensível de todos os clientes, baseando o seu relacionamento numa atitude profissional, assente no diálogo e urbanidade,

fomentando a inovação e cooperação e preservando sempre os valores de confiança, segurança, lealdade e respeito.

Os colaboradores só poderão aceitar mandato de clientes para a realização de quaisquer actos ou negócios, a título excepcional e obtida autorização superior.

A CCAMTV abstém-se de incentivar a criação de relações de exclusividade entre clientes e colaboradores que possam dar azo a uma dependência pessoal ou económica, ou limitar o acesso do cliente a outros colaboradores ou canais disponibilizados pela CCAMTV.

4.2 Prestação de informações

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores devem prestar aos clientes as informações que lhe sejam solicitadas, observados os procedimentos internos aplicáveis e ponderado o dever de segredo consagrado neste Código e noutros instrumentos que regulam a actividade exercida.

A CCAMTV procura oferecer aos clientes produtos e serviços adequados ao respectivo perfil, esclarecendo-os antecipadamente sobre os custos e riscos em que incorrem, tendo em vista a tomada de decisões esclarecidas e fundamentadas.

Os colaboradores, não podem emitir quaisquer juízos ou considerações sobre questões de natureza jurídica, fiscal ou financeira que transcendam as informações que, em consonância com as disposições legais, regulamentares e internas aplicáveis, estejam adstritos a prestar.

4.3 Conflitos de interesses

A CCAMTV organiza-se por forma a identificar potenciais conflitos de interesses e actuar de modo a evitar ou reduzir, ao mínimo, o risco da sua ocorrência.

Havendo conflitos de interesses, a CCAMTV deve agir de modo a assegurar aos clientes um tratamento transparente e equitativo, atribuindo prevalência, nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis, aos interesses dos seus clientes nos termos da política de conflitos de interesses.

4.4 Reclamações de clientes

A CCAMTV reconhece e valoriza os contributos dos clientes para a contínua melhoria das actividades que exerce, disponibilizando diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente recepção e apreciação de reclamações efectuadas pelos clientes, de modo a garantir um atendimento justo e atempado.

As reclamações não precludem a faculdade dos clientes efectuarem quaisquer diligências legalmente admissíveis, nomeadamente, junto das autoridades de supervisão ou judiciais.

As reclamações pressupõem a correcta identificação do cliente (nome; morada; número de identificação fiscal; número de conta) e podem ser efectuadas em qualquer agência.

As reclamações efectuadas são objecto de resposta, excepto quando aquelas revelem má-fé ou contenham termos impróprios.

Os colaboradores que intervenham na apreciação ou tratamento de reclamações devem demonstrar cortesia para com o reclamante, transmitindo-lhes o empenho da CCAMTV em que a situação respectiva seja apreciada e tratada de modo apropriado.

5. Organização e controlo interno

5.1 Estrutura organizacional

A CCAMTV tem implementada uma plataforma organizacional, estando perfeitamente estabelecidas as responsabilidades funcionais de cada órgão de estrutura e devidamente caracterizada a função que cada um desempenha, sendo dada especial relevância à formação de todos os colaboradores para um cabal desempenho das suas funções, cumprindo todos os normativos legais e normas internas em vigor e respeitando a hierarquia instituída.

O Gabinete de Auditoria Interna acompanha e exerce um controlo efectivo sob as eventuais deficiências de procedimentos internos e de comportamento de pessoas e sistemas, no cumprimento das normas e procedimentos instituídos.

O Gabinete de Gestão de Riscos e *Compliance* zela por instituir procedimentos de controlo e monitorização dos principais riscos inerentes à actividade da instituição tendo em conta a dimensão e os meios humanos disponíveis.

5.2 Equipamentos

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores devem velar pela conservação de equipamentos e outros instrumentos colocados à disposição para o exercício das respectivas funções, evitando a sua inadequada utilização ou a ocorrência de desperdícios, concorrendo para a sua gestão eficiente.

A utilização do telefone, internet e correio electrónico para fins não relacionados com as funções que lhe estão cometidas deve revestir carácter excepcional, não podendo interferir com a produtividade do colaborador e com o bom funcionamento dos equipamentos.

Não é permitido importar software não licenciado e exportar software de equipamentos da CCAMTV, salvo autorização escrita e fundamentada da respectiva hierarquia.

6. Aplicação

A adequada aplicação deste Código depende, acima de tudo, do profissionalismo e do bom senso dos colaboradores. Por maioria de razão, os colaboradores 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. Entrada em vigor

O código entra em vigor após aprovação do Conselho de Administração.