

Autor / Emitente	Conselho de Administração / Recursos Humanos
Número / Código	PRO_CDA_1/2015_MZ
Destinatário(s)	Todos os Colaboradores do BiG Moçambique
Data de emissão original	Agosto de 2015
Data	Abril de 2022
Próxima revisão	Abril de 2023
Assunto	Código de Conduta e de Protecção do Consumidor Financeiro

ÍNDICE

PREÂMBULO	4
CAPÍTULO I.....	5
DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Objecto e âmbito de aplicação	5
Objectivos	5
Definições	5
CAPÍTULO II	6
DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES FINANCEIROS	6
Princípios Gerais.....	6
Direito de desistência do contrato.....	7
Direito à informação e a consciencialização.....	7
Direito de escolha	8
Direito à mobilização antecipada de depósito a prazo.....	8
Deveres do consumidor financeiro	8
CAPÍTULO III.....	9
REGRAS DE CONDUTA E DE PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR FINANCEIRO	9
Secção I.....	9
Deveres de Conduta	9
Dever de comunicação de alterações na prestação de serviços financeiros.....	9
Dever de comunicação de interrupção de serviços	9
Dever de comunicação das alterações dos termos e condições contratuais	9
Serviços gratuitos.....	10
Dever de protecção de dados	10
Dever de regularização de operações.....	10
Dever de informação sobre garantia de depósitos constituídos	10
Dever de colaboração entre as instituições	11
Qualificação profissional	11
Idoneidade profissional.....	11
Dever de segredo profissional.....	12
Conflito de interesses.....	12
Secção II.....	12
Regras de conduta relativas ao preçário e publicidade.....	12
Preçário responsável	12
Comissões e encargos	13
Publicação de preçário	13
CAPÍTULO IV.....	13
CONDUTAS ABUSIVAS E PROIBIDAS.....	13

Práticas abusivas	13
Cláusulas abusivas	13
Benefícios Ilegítimos	13
CAPÍTULO V	14
MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	14
Política e procedimentos de tratamento de reclamações e denúncias	14
Entidades de promoção e protecção do consumidor financeiro.....	14
CAPÍTULO VI.....	15
EDUCAÇÃO FINANCEIRA	15
Provisão de informação e educação financeira.....	15
CAPÍTULO VII	15
BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES	15
Branqueamento de Capitais	15
Comunicação de Irregularidades.....	15
CAPÍTULO VIII	16
INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE CONDUTA.....	16
Responsabilidade Disciplinar.....	16
Competência	16
Regime Disciplinar	16
CAPÍTULO IX.....	16
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16
Interpretação e aplicação.....	16
Divulgação.....	17
Início de Vigência.....	17

PREÂMBULO

A Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro de 2020 (Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras) constitui fonte legal, por excelência, das normas de conduta que devem guiar a actuação das instituições de crédito, nomeadamente no relacionamento entre as instituições de crédito, com os consumidores financeiros e demais entidades. O Banco de Moçambique, aprovou, através do Aviso nº 08/GBM/2021 de 22 de Dezembro, o Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, que tem por objectivo promover as melhores práticas de conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e a protecção do consumidor financeiro, no âmbito da concepção, divulgação e disponibilização de produtos e serviços financeiros, bem como, a confiança e equidade na relação entre as instituições e os consumidores.

A aprovação de um Código de Conduta consubstancia a consagração dos valores e das regras de deontologia, ética e de conduta profissional que traduzem os princípios fundamentais orientadores da actividade do Banco BiG Moçambique, S.A., que em harmonia com o Código de Conduta do Grupo, constitui uma importante etapa no processo de afirmação da política institucional de exigência, responsabilidade e de rigor prosseguida pelo Banco.

**CÓDIGO DE CONDUTA E DE PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR
FINANCEIRO DO BANCO BiG MOÇAMBIQUE, S.A.**

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objecto e âmbito de aplicação

1. O presente Código de Conduta estabelece os princípios de actuação e regras de ética, conduta profissional e de protecção do consumidor financeiro a observar pelos membros dos Órgãos Sociais do Banco BiG Moçambique, S.A. (adiante abreviadamente designado por “BiG Moçambique” ou “Banco”) e por todos os seus Colaboradores, no desempenho das funções profissionais que lhes estejam confiadas e visa estabelecer procedimentos compatíveis de protecção do consumidor financeiro e a resolução de conflitos.
2. As normas de conduta consagradas neste Código têm carácter geral e imperativo e o seu desrespeito poderá constituir infracção passível de procedimento disciplinar.

Artigo 2.º

Objectivos

O presente Código visa:

- a) Garantir o cumprimento da Lei no que respeita aos deveres profissionais que incumbem ao Banco e respectivos Colaboradores;
- b) Assegurar que, para além de cumprir as regras e deveres que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, a actividade do Banco será prosseguida de acordo com rigorosos princípios éticos e deontológicos;
- c) Contribuir para a afirmação de uma imagem institucional de excelência, rigor, responsabilidade, qualidade e eficiência.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do presente Código, entende-se por:

- a) Colaboradores ou trabalhadores – todos aqueles que colaboram em permanência ou ocasionalmente com o Banco, mesmo que não estejam vinculados por contrato de trabalho, desempenhando funções características da sua actividade de instituição de crédito ou de intermediação financeira;

- b) Conflito de interesses – sempre que o interesse pessoal ou privado de um colaborador em determinada matéria interfira, ou seja susceptível de interferir, com os deveres de imparcialidade e objectividade a que está obrigado no exercício das suas funções;
- c) Interesse pessoal ou privado – qualquer vantagem, ainda que potencial, para o colaborador, para os seus familiares e afins;
- d) Termos e condições – o documento com valor de contrato após assinatura pelas partes, onde constam as cláusulas gerais e específicas de cada serviço ou produto fornecido pelo Banco;
- e) Cláusulas abusivas – cláusulas que colocam o consumidor de produtos e serviços financeiros em situação de desvantagem;
- f) Consumidor – pessoa singular ou colectiva que usa ou pretende usar qualquer produto e serviço financeiro disponibilizado ou comercializado por instituições de crédito, sociedades financeiras e outras entidades sujeitas a supervisão ou monitoria do Banco de Moçambique;
- g) Práticas abusivas – condutas ou actos que conferem vantagens manifestamente excessivas ao fornecedor de produtos e serviços financeiros, em detrimento do consumidor.

CAPÍTULO II

DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES FINANCEIROS

Artigo 4.º

Princípios Gerais

Os destinatários do presente Código deverão desempenhar a sua actividade profissional observando os seguintes princípios:

- a) Assistência ao consumidor financeiro – que consiste em ajudar os consumidores a escolher os serviços e produtos que melhor satisfaçam as suas necessidades e a compreender o funcionamento dos produtos e serviços financeiros que contratam;
- b) Celeridade – que consiste no dever de corrigir erros, disponibilizar produtos e serviços financeiros e tratar as reclamações dos consumidores com rapidez;
- c) Clareza – que consiste em fornecer informações relativas às operações e produtos em linguagem perceptível e na prestação de assistência aos consumidores em aspectos que não sejam da sua percepção;
- d) Competência e credibilidade – que consiste na capacidade para prestar serviços e e garantir que o cliente tenha acesso a sistemas de pagamento seguros e credíveis;
- e) Integridade – que consiste na actuação de maneira firme e justa, por forma a incentivar a confiança entre o Banco e os consumidores;
- f) Legalidade – que impõe que se deva assegurar que a criação e a disponibilização de serviços e produtos estejam em concordância com a legislação vigente;

- g) Não discriminação – que consiste em garantir que o fornecimento de produtos e prestação de serviços financeiros são baseados em princípios e critérios comerciais que não permitem que haja tratamento diferenciado em razão da cor, raça, religião, estado civil, sexo, lugar de nascimento, origem étnica ou social, deficiência física, cultura, língua, grau de instrução, posição social, profissão ou opção partidária;
- h) Equidade e tratamento justo – o Banco assegura que os interesses do consumidor e as condições contratuais não são desequilibradas ou favoráveis apenas ao Banco, na comercialização e elaboração das condições contratuais de produtos e serviços financeiros.
- i) Transparência – antes e durante a relação contratual, o Banco presta ao consumidor informações e assistência sobre as características e a utilização do produto ou serviço financeiro, as condições de acesso, adesão ou contratação, de forma verdadeira, clara, completa, objectiva e adequada, em linguagem perceptível e distinta do material promocional.
- j) Respeito pelas boas práticas bancárias – que consiste em impor que se proceda de forma leal em todas as transações que o Banco efectue com os consumidores e assegurar que todas as operações realizadas e produtos fornecidos estejam em conformidade com os princípios e boas práticas bancárias;
- k) Defesa do interesse do consumidor financeiro – o Banco assegura (por políticas e práticas de remuneração) que os trabalhadores envolvidos na concepção e prestação de produtos financeiros não incentivem o favorecimento dos seus próprios interesses, em prejuízo dos consumidores financeiros.

Artigo 5.º

Direito de desistência do contrato

1. O consumidor financeiro pode, dentro do prazo estabelecido, desistir do contrato celebrado com o Banco, devendo para o efeito manifestar a sua pretensão por escrito, junto do Banco.
2. Para efeitos do número anterior, o consumidor deve proceder à devolução, nos casos aplicáveis ao produto financeiro recebido, no prazo de sete dias úteis a contar da data da recepção do mesmo.
3. O Banco deverá formalizar por escrito a cessação do vínculo entre as partes, e devolver de imediato ao consumidor os valores eventualmente pagos, a qualquer título, excluindo as comissões ou encargos de produção, emissão ou prestação de um produto ou serviço financeiro, bem como assegurar a extinção de contratos ou cancelamento de produtos ou serviços associados.

Artigo 6.º

Direito à informação e a consciencialização

O Banco deve fornecer ao consumidor financeiro, informação completa, actual, objectiva e clara sobre produtos e serviços financeiros, e conhecimentos básicos na adesão aos mesmos, de forma que o consumidor possa adquirir habilidades necessárias para tomar a sua decisão.

Artigo 7.º

Direito de escolha

O consumidor financeiro tem o direito de escolher os produtos ou serviços financeiros que pretende contratar.

Artigo 8.º

Direito à mobilização antecipada de depósito a prazo

1. As condições de mobilização antecipada de depósito a prazo, designadamente, a possibilidade de mobilização parcial ou total, e ainda, os momentos dessa mobilização antecipada, estão previstas no contrato celebrado entre o consumidor e o BiG Moçambique.
2. Estão igualmente previstas no respectivo contrato, as penalizações aplicáveis pela mobilização antecipada (caso aplicável), o qual descreve a forma de cálculo, para esclarecimento do consumidor.
3. No caso de depósito não mobilizável antecipadamente, o contrato de depósito celebrado entre o consumidor e o BiG Moçambique deve prever expressamente este facto.

Artigo 9.º

Deveres do consumidor financeiro

O consumidor deve:

- a) ler e analisar toda a informação disponibilizada pelo BiG Moçambique, antes de contratar qualquer produto ou serviço financeiro;
- b) disponibilizar informações verdadeiras e completas ao Banco, em especial informações sobre a sua identidade e situação financeira;
- c) agir com boa-fé durante a negociação, assim como na execução dos contratos celebrados com o Banco;
- d) cumprir pontualmente o contrato celebrado com o Banco, devendo pagar todas as prestações e outros encargos devidos, dentro dos prazos estabelecidos no contrato;
- e) utilizar os fundos disponibilizados pelo Banco para a finalidade acordada no contrato de crédito;
- f) manter a sua conta de depósito à ordem devidamente provisionada, com saldo suficiente para fazer face aos movimentos a débito que realize;
- g) utilizar adequadamente os meios e instrumentos de pagamento, de acordo com as instruções fornecidas pelo Banco;
- h) proceder à actualização de dados pessoais, sempre que ocorram alterações dos elementos da sua identificação, estado civil, residência, contacto telefónico e outras informações;

- i) não fazer uso de montantes depositados ou transferidos indevidamente para a sua conta bancária ou de moeda electrónica;
- j) colaborar com o Banco em todas questões que sejam requeridas;
- k) outros deveres que sejam estabelecidos em legislação ou regulamentação específica.

CAPÍTULO III

REGRAS DE CONDUTA E DE PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR FINANCEIRO

Secção I

Deveres de Conduta

Artigo 10.º

Dever de comunicação de alterações na prestação de serviços financeiros

1. Ao abrigo do presente Código de Conduta, o Banco deverá comunicar aos consumidores afectados e ao público em geral, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data de produção dos seus efeitos, a decisão de, nomeadamente:
 - a) encerrar agências;
 - b) extinguir ou suspender as suas actividades ou prestação de serviços financeiros;
 - c) fundir-se ou transferir todas ou parte das suas actividades para outra instituição;
 - d) transferir-se para outro local.
2. O Banco deverá ainda apresentar mecanismos e soluções alternativas, para assegurar a continuidade da prestação de produtos e serviços financeiros aos consumidores afectados e ao público em geral.

Artigo 11.º

Dever de comunicação de interrupção de serviços

O BiG Moçambique deve informar ao consumidor, previamente, e por meio de comunicação eficaz e passível de demonstração probatória (mensagem de texto, e-mail ou outra) relativamente a uma eventual interrupção ou terminação dos serviços.

Artigo 12.º

Dever de comunicação das alterações dos termos e condições contratuais

1. O Banco deve comunicar ao consumidor afectado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data de produção dos seus efeitos, quaisquer alterações ou modificações das condições contratuais, directamente e por escrito ou por outro meio adequado, passível de demonstração probatória.

2. O consumidor deverá ser igualmente informado que, caso não aceite as alterações, terá direito a rescindir o contrato, sem qualquer comissão ou custos, no prazo fixado no contrato.

Artigo 13.º

Serviços gratuitos

O BiG Moçambique não cobra comissões e encargos ao consumidor pela prestação de serviços gratuitos, nos termos estabelecidos no Regime de Comissões e Encargos de Produtos e Serviços Financeiros e demais legislação aplicável.

Artigo 14.º

Dever de protecção de dados

O BiG Moçambique dispõe de uma Política de Protecção de Dados, com procedimentos claros, simples e transparentes, bem como mecanismos adequados de gestão, controlo, utilização, tratamento e protecção de dados e informações financeiras e pessoais do consumidor, nos termos da legislação aplicável. O Banco assegura, medidas de protecção de direitos de privacidade, segurança e integridade de dados contra o acesso, uso, riscos de perda, destruição, modificação, eliminação ou divulgação não autorizada, indevida, fraudulenta, bem assim a correcção dos dados inexactos ou ilegalmente recolhidos ou tratados, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 15.º

Dever de regularização de operações

Estão isentas de cobrança de comissões ou encargos, eventuais regularizações de operações bancárias incorrectas, não autorizadas, produtos e serviços financeiros não solicitados ou não autorizados, não executados ou executados com defeito, erros ou falhas técnicas ou operacionais, erros de registo e de contabilização, irregularidades, situações anómalas e/ou prejuízos causados ao consumidor, detectadas no exercício da sua actividade e/ou que sejam imputáveis ao BiG Moçambique.

Artigo 16.º

Dever de informação sobre garantia de depósitos constituídos

O BiG Moçambique informa através da ficha de depósito, a existência do Fundo de Garantia de Depósitos, as condições e os limites de reembolso dos depósitos constituídos, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 17.º

Dever de colaboração entre as instituições

1. O Banco deve colaborar com outras instituições na investigação de eventuais operações bancárias controvertidas, objecto de reclamação ou pedido de informação dos consumidores.
2. O colaborador do BiG Moçambique deve, com a devida autorização do Administrador do Pelouro, e de forma diligente, prestar tempestivamente os elementos de prova ou outros documentos relevantes que auxiliem no esclarecimento das questões.

Artigo 18.º

Qualificação profissional

1. O Banco assegura em todas as actividades que exerce, elevados níveis de competência técnica, garantindo o funcionamento com os meios humanos e materiais adequados a assegurar condições apropriadas de qualidade e eficiência.
2. Os membros dos órgãos de administração do Banco, bem como as pessoas que nele exerçam cargos de direcção, gerência, chefia ou similares, devem proceder, nas suas funções, de acordo com elevados padrões de ética profissional correspondentes à responsabilidade das funções que desempenham, respeitando as políticas definidas pelo Banco e os interesses dos consumidores.
3. Os trabalhadores devem cumprir sempre com zelo, eficiência e da melhor forma possível as responsabilidades e deveres que lhes sejam cometidos no Banco. Devem estar conscientes da importância dos respectivos deveres e responsabilidades, ter em conta as expectativas do público relativamente à sua conduta, dentro de padrões genérica e socialmente aceites, comportar-se por forma a manter e reforçar a confiança do público no Banco e contribuir para o eficaz funcionamento e a boa imagem da Instituição.

Artigo 19.º

Idoneidade profissional

1. No desempenho das suas funções profissionais, os destinatários deste Código devem observar os ditames da boa-fé e actuar de acordo com elevados padrões de diligência, lealdade, idoneidade, profissionalismo e transparência.
2. A actuação dos Colaboradores deverá pautar-se pela lealdade para com o Banco e ser honesta, independente, isenta e não atender a interesses pessoais. Os Colaboradores devem igualmente aderir a padrões elevados de ética profissional e evitar situações susceptíveis de originar conflitos de interesses.
3. Os Colaboradores do Banco deverão proceder, tanto nas relações com os consumidores como nas relações com outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados.
4. Os Colaboradores do Banco, no exercício das suas atribuições profissionais, deverão garantir aos consumidores do Banco e às Autoridades competentes, ressalvado o cumprimento do dever de segredo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações apresentadas.

Artigo 20.º

Dever de segredo profissional

1. Os destinatários do presente Código devem guardar e manter sob rigoroso segredo, conforme estipulado no artigo 6.º do Regulamento Interno do Banco, toda e qualquer informação de que tenham tomado conhecimento em virtude do exercício das suas funções, nomeadamente as que não tendo sido tornadas públicas possam influenciar o regular funcionamento dos mercados.
2. Nos contactos com os consumidores e o mercado, em geral, devem observar a máxima discrição e particular cautela na transmissão de informações sobre outras empresas e demais consumidores.
3. O dever de segredo 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.

Artigo 21.º

Conflito de interesses

1. Os colaboradores devem abster-se de qualquer postura que possa consubstanciar conflito de interesses e que seja susceptível de interferir com os deveres de imparcialidade, objectividade a que está obrigado no exercício das suas funções.
2. As situações de conflito entre os interesses de dois ou mais consumidores deverão ser resolvidas com ponderação e equidade, de modo a assegurar um tratamento imparcial às partes envolvidas.
3. Os conflitos entre interesses de consumidores e os do Banco, que se suscitem no âmbito da actividade corrente da instituição, devem ser resolvidos através da satisfação dos interesses dos consumidores, salvo nos casos em que exista alguma razão de natureza legal ou contratual para proceder de forma diferente.
4. Em qualquer caso, a resolução dos conflitos de interesses deverá respeitar escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

Secção II

Regras de conduta relativas ao preçário e publicidade

Artigo 22.º

Preçário responsável

O Banco fixa as comissões e encargos pela prestação de serviços financeiros, de acordo com o princípio de preçário responsável, estabelecido no Regime de Comissões e Encargos de Produtos e Serviços Financeiros, aprovado pelo Banco de Moçambique.

Artigo 23.º

Comissões e encargos

O Banco disponibiliza, antes da prestação de um determinado produto ou serviço financeiro, e a qualquer momento, a pedido do consumidor, uma informação que contém, nomeadamente, as taxas de juro activas e passivas e todos os encargos inerentes e aplicáveis ao serviço solicitado.

Artigo 24.º

Publicação de preçário

O Banco disponibiliza em todas as principais áreas de negócio e publica na página oficial de *internet*, o preçário completo, contendo as taxas, comissões e outros encargos, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO IV

CONDUTAS ABUSIVAS E PROIBIDAS

Artigo 25.º

Práticas abusivas

O Banco não deve cobrar por produtos ou serviços financeiros que o consumidor não tenha prévia e expressamente solicitado ou acordado, ou que não constituam cumprimento de contrato válido, não cabendo ao consumidor o encargo da sua devolução ou compensação.

Artigo 26.º

Cláusulas abusivas

O Banco não deve incluir cláusulas abusivas, contrárias à boa-fé ou à equidade nos contratos relativos a produtos e serviços financeiros.

Artigo 27.º

Benefícios Ilegítimos

Os Colaboradores do Banco não devem solicitar, receber ou aceitar de Consumidores, de Fornecedores ou de terceiros quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou ofertas que excedam um valor meramente simbólico e que, de algum modo, possam ser relacionados com a actividade que os Colaboradores desempenham no Banco.

CAPÍTULO V

MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Artigo 28.º

Política e procedimentos de tratamento de reclamações e denúncias

1. O Banco reconhece a importância do contributo dos consumidores na contínua melhoria da actividade que exerce, disponibilizando por isso, diferentes canais, para a célere, eficiente e transparente recepção e apreciação de reclamações e denúncias por parte destes, designadamente:
 - a) presencialmente na sede do BiG Moçambique, quer por forma verbal ou por escrito;
 - b) por e-mail: apoio@bancobig.co.mz ;
 - c) por carta dirigida ao Departamento de Compliance / BiG Moçambique / Edifício JAT6-3 – Rua dos desportistas, n.º733, 2.º Andar, Maputo, ou
 - d) pelo serviço telefónico de apoio ao Cliente: +258 84 094 8000
2. As reclamações ou denúncias apresentadas pelos consumidores deverão ser recepcionadas por pessoa diferente da que praticou o acto objecto da reclamação e prontamente reencaminhadas para o serviço competente do Banco que, por delegação do Conselho de Administração, terá a responsabilidade de proceder à análise, instrução e decisão da reclamação, adoptando todas as medidas necessárias para rectificar situações irregulares e promover eventuais medidas disciplinares adequadas ao caso.
3. Compete ao Responsável pelo tratamento das reclamações tomar as medidas que tiver por convenientes para que aquelas sejam apreciadas e, bem assim, para que seja transmitida uma resposta ao Cliente, nos termos e prazos definidos na Política sobre serviços de atendimento de reclamações, pedidos de informações, sugestões e denúncias.

Artigo 29.º

Entidades de promoção e protecção do consumidor financeiro

Os colaboradores do Banco devem informar aos consumidores sobre a existência de entidades de promoção e protecção de direitos e interesses do consumidor financeiro em Moçambique aos quais podem recorrer para apresentação de reclamações, denúncias ou petições, designadamente:

- a) Responsável por gestão de reclamações do BiG Moçambique;
- b) Responsável pelo tratamento de dados pessoais do BiG Moçambique;
- c) O Banco de Moçambique;
- d) As Associações de consumidores;
- e) Os Centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos;
- f) O Instituto do Consumidor; e

g) Os Tribunais judiciais

CAPÍTULO VI

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Artigo 30.º

Provisão de informação e educação financeira

O Banco aprova anualmente um plano de educação financeira, como forma de desenvolver, de forma imparcial e objectiva, uma cultura de promoção de educação financeira e, sobretudo, apoiar o consumidor na adopção de atitudes e comportamentos financeiros mais conscientes e adequados.

CAPÍTULO VII

BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Artigo 31.º

Branqueamento de Capitais

1. De acordo com a legislação aplicável à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, o Banco tem o dever de comunicar às autoridades competentes a realização de operações que suscitem suspeitas neste domínio.
2. Tendo em vista o disposto no número anterior, devem os colaboradores do Banco informar os respectivos superiores hierárquicos e/ou o órgão designado pelo Conselho de Administração sobre as operações realizadas e/ou a realizar que, pela sua natureza, montante ou características, possam indiciar a utilização de valores provenientes de actividades ilícitas, de acordo com as normas internas do Banco sobre Prevenção do Branqueamento de Capitais, que estejam em vigor.

Artigo 32.º

Comunicação de Irregularidades

1. Os colaboradores do Banco devem comunicar a qualquer dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização e/ou à Auditoria Interna, quaisquer práticas irregulares que detectem ou das quais tenham conhecimento ou fundadas suspeitas, de forma a prevenir ou impedir irregularidades que possam provocar danos financeiros ou de imagem ao Banco.
2. A comunicação referida no número anterior deve ser efectuada por escrito e conter todos os elementos e informações de que o colaborador disponha e que julgue necessários para a avaliação da irregularidade. O colaborador pode ainda solicitar tratamento confidencial quanto à origem da comunicação.
3. O destinatário da comunicação mencionada no número anterior deve apreciar a situação descrita e determinar as acções que, perante cada caso concreto, entenda por convenientes.

CAPÍTULO VIII

INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE CONDUTA

Artigo 33.º

Responsabilidade Disciplinar

1. A violação das normas consagradas neste Código constitui infracção disciplinar e fica sujeito ao regime previsto no presente capítulo e ao regime previsto no Regulamento Interno do Banco sem prejuízo do apuramento da eventual responsabilidade civil e/ou criminal.
2. Em tudo o que não esteja regulado no presente Código em matéria disciplinar aplica-se o regime previsto no Regulamento Interno do Banco.

Artigo 34.º

Competência

Compete ao Conselho de Administração do Banco tomar conhecimento e decidir relativamente às infracções ao presente Código de Conduta.

Artigo 35.º

Regime Disciplinar

A infracção dos deveres previstos neste Código de Conduta será punida consoante a gravidade da violação, o grau de culpa do infractor e as consequências do acto, mediante a aplicação de uma sanção que será graduada em função do caso concreto.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 36.º

Interpretação e aplicação

1. Os Colaboradores do Banco devem solicitar à Direcção de Recursos Humanos as orientações que julguem necessárias, bem como o esclarecimento de quaisquer dúvidas que se lhes coloquem, a propósito das matérias objecto do presente Código de Conduta.
2. Compete à Administração do Banco a resolução definitiva das dúvidas suscitadas.

Artigo 37.º

Divulgação

O Código de Conduta será disponibilizado aos Consumidores que o solicitem podendo ser divulgado por outras formas designadamente na página oficial de Internet do Banco.

Artigo 38.º

Início de Vigência

O presente Código de Conduta entra em vigor após a sua aprovação pelo Conselho de Administração.