



Código de Conduta

CÓDIGO DE CONDUTA

- I. OS NOSSOS COMPROMISSOS
- II. COMO UTILIZAR O NOSSO CÓDIGO DE CONDUTA
- III. AS NOSSAS REGRAS DE CONDUTA

Práticas éticas diárias

Relações com Clientes e Fornecedores

1. Relações com os clientes
2. Dados pessoais dos clientes
3. Escolha justa e equitativa do fornecedor
4. Relações responsáveis com os fornecedores
5. Concorrência

Questões sociais, ambientais e sociais

6. Proteção dos dados pessoais dos colaboradores
7. Saúde e segurança no trabalho
8. Não discriminação
9. Diversidade e igualdade de género
10. A luta contra o assédio
11. Atividades extraprofissionais
12. Estratégia Ambiental

Anticorrupção

13. A luta contra a corrupção
14. Luta contra o tráfico de influências e interação com entidades públicas
15. Luta contra os pagamentos de facilitação
16. Conflitos de interesses
17. Ofertas e convites
18. Lobbying e financiamento de partidos políticos
19. Mecenato e ações de caridade
20. Patrocínios

Proteção e Reputação do Grupo

21. Confidencialidade
22. Luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo
23. Luta contra a evasão fiscal
24. Sanções internacionais
25. Prevenção de fraude
26. Prevenção de abuso de mercado
27. Utilização das redes sociais

Sistema de Controlo Interno

28. Objetivos do Controlo Interno

29. Organização do Controlo Interno

Reclamações

30. Direito de reclamar

31. Formalização da Reclamação

32. Receção e Resposta

IV. ADESÃO A OUTROS CÓDIGOS DE CONDUTA

I. OS NOSSOS COMPROMISSOS

Em maio de 2017, a CA CF publicou o Código de Ética do Grupo Crédit Agricole, que tem como pilares a satisfação do cliente, a responsabilidade e a solidariedade do Grupo. Este documento de referência aplicável à CA CF e a todas as entidades do Grupo Crédit Agricole estabelece um conjunto de princípios relativos a ações e comportamentos a adotar perante os nossos clientes e perante todas as partes interessadas, incluindo colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, funcionários públicos, associações e ONGs, acionistas e investidores.

Enquanto o Código de Ética estabelece os nossos compromissos, identidade e valores, o Código de Conduta põe em prática os compromissos estabelecidos no Código de Ética. O Código de Conduta foi desenvolvido para orientar as nossas ações, decisões e comportamento diários. É fruto de uma abordagem colaborativa que envolve as várias linhas de negócio do Crédit Agricole S.A. e, em particular, do CREDIBOM e de um processo de desenvolvimento conjunto que mobilizou várias Direções (Recursos Humanos, Compras, Marketing, Compliance e Apoio Jurídico). Existem vários exemplos específicos dedicados à atividade do CREDIBOM.

O nosso Código não deve ser visto como um conjunto de restrições, mas como uma expressão mais concreta dos valores que partilhamos.

II. COMO UTILIZAR O NOSSO CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta do Credibom traduz os valores do Grupo Crédit Agricole contidos na Carta Ética em regras concretas e comportamentos quotidianos.

É um instrumento e um guia que nos permite explicar as nossas obrigações profissionais e adotar um comportamento consentâneo com a ética e os valores do Grupo Crédit Agricole e da CA CF.

A infração dos deveres previstos no Código de Conduta será punida, consoante a gravidade da violação, ou o grau da culpa do infrator e as consequências do ato, mediante a aplicação de uma sanção que será graduada casuisticamente entre a repreensão verbal e o despedimento com justa causa.

O Credibom, nomeadamente a Direção de Recursos Humanos manterá um registo individual, devidamente atualizado, das sanções disciplinares aplicadas a cada colaborador.

A QUEM SE APLICA?

O Código de Conduta aplica-se a todos, sejam administradores, diretores ou colaboradores, independentemente da sua posição e função no CREDIBOM.

OBJETIVOS E COMO INTERPRETAR O CÓDIGO

O Código de Conduta foi elaborado para orientar as nossas ações e ajudar-nos a tomar decisões de acordo com as regras e valores éticos do Grupo e com a legislação. Explica, tópico por tópico, o comportamento profissional a ser adotado e promovido no desempenho das nossas funções. Os vários tópicos são classificados e divididos em seis seções: relações com os clientes e os fornecedores; questões sociais, ambientais e sociais; anticorrupção; proteção e reputação do Grupo; sistema de controlo interno e reclamações. Para mais informações, foram citados alguns casos práticos para ilustrar, usando exemplos específicos, os princípios apresentados no Código. No entanto, o Código de Conduta não pretende responder a todas as questões ou tratar todos os casos possíveis, particularmente, em relação ao que deve e não deve fazer. Por isso, em todas as situações e na tomada de decisões, devem ser colocadas as seguintes questões:

CINCO QUESTÕES A COLOCAR PARA ASSEGURAR UM COMPORTAMENTO ÉTICO

1. É juridicamente admissível?
2. Está de acordo com o Código de Ética e o Código de Conduta do Grupo?
3. É do interesse dos nossos clientes ou fornecedores?
4. Considerarei os riscos envolvidos e quais as possíveis consequências da minha decisão?
5. Ficaria confortável se a minha decisão fosse tornada pública interna e externamente?

Se a resposta a alguma destas questões for "não", ou em caso de dúvida, deve consultar o seu responsável hierárquico ou entrar em contacto com o Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico ou com a Direção de Recursos Humanos e deve manter um registo de todos os problemas

encontrados.

QUEM SUPERVISA A IMPLEMENTAÇÃO DO CÓDIGO? QUEM É RESPONSÁVEL PELA SUA ATUALIZAÇÃO?

Uma equipa multidisciplinar constituída pelo Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico, a Direção de Recursos Humanos e o Gabinete de Sustentabilidade são responsáveis pela implementação, monitorização e atualização do Código de Conduta, coordenando-se com os departamentos relevantes para apresentar atualizações periódicas ao Comité de Sustentabilidade e responder perante o Conselho de Administração.

Todas as condutas que sejam detetadas e que indiciem estar em desconformidade com o presente Código, deverão ser reportadas ao Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico.

Cabe ao Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico, em coordenação com a Direção de Recursos Humanos, promover as diligências oportunas com vista à cessação de incumprimentos detetados, a reparação dos prejuízos que possam ter sido causados e a prevenção de novas ocorrências.

As dúvidas que se suscitem a propósito da interpretação das normas do presente Código serão esclarecidas pelo Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico.

O conteúdo do Código pode ser alterado no decurso do tempo. O Código não substitui os regulamentos nem os procedimentos internos do CREDIBOM. É seu dever e responsabilidade consultá-los e aplicá-los.

COMO É DISPONIBILIZADO O CÓDIGO DE CONDUTA? QUAL A SUA VISIBILIDADE?

O Código de Conduta é um documento que é tornado público e partilhado com as partes interessadas. Está disponível no site e na intranet do CREDIBOM.

QUAIS SÃO AS OBRIGAÇÕES DOS COLABORADORES?

Todos devem familiarizar-se com os princípios estabelecidos no Código de Conduta e aderir aos mesmos no desempenho das suas funções. Além disso, todos devem transmitir e promover os valores e princípios apresentados no Código de Conduta, de forma vigilante e de boa-fé. Todos devem aderir aos programas de formação oferecidos relacionados com o Código de Conduta.

REGRA CHAVE

Sempre que se aperceba ou suspeite de um ato ou comportamento inadequado, ou quando se sentir pressionado, deve falar imediatamente com o seu responsável hierárquico.

O QUE É O WHISTLEBLOWING?

O objetivo do sistema de reporte de irregularidades é reforçar a prevenção de riscos, fornecendo a todos os colaboradores os meios necessários para reportar os factos que se enquadram no âmbito de aplicação do procedimento do "sistema de reporte de irregularidades". Foi criado um procedimento interno de reporte de irregularidades, concebido para receber as comunicações efetuadas.

PAPÉIS E EXPECTATIVAS DOS RESPONSÁVEIS HIERÁRQUICOS

Enquanto diretor ou responsável, deve assumir os valores do Grupo consagrados na Carta Ética e ser exemplar na aplicação dos princípios do Código de Conduta e das Regras Internas. Como responsável hierárquico, deve garantir que as suas equipas sabem que está sempre disponível para ouvir as suas necessidades, criando um clima de confiança para que as mesmas não hesitem em procurar os seus conselhos se tiverem algum problema. Seja vigilante e transparente. Deve estar vigilante, agir de forma transparente e ser um exemplo para as suas equipas. Demonstre que é perfeitamente possível atingir os objetivos que foram definidos, respeitando a ética e os valores do Grupo Crédit Agricole.

III. AS NOSSAS REGRAS DE CONDUTA**PRÁTICAS ÉTICAS DIÁRIAS****DEFINIÇÃO**

A ética é um processo que visa questionar constantemente a BOA CONDUTA das nossas ações em relação aos valores e princípios partilhados no Banco e perante as partes interessadas, em conformidade com as expectativas da sociedade. A sua incorporação em regras de conduta da atividade profissional define a nossa ética.

A ética fornece orientações para a nossa tomada de decisões

A ética diz respeito:

- ✓ Aos valores do Grupo (responsabilidade, proximidade, solidariedade) e inclui princípios éticos como o respeito pelos outros, a lealdade, a transparência, etc., desenvolvidos em princípios de "ação" no dia a dia (por exemplo: luta contra a discriminação). Este objetivo alimenta o nosso Propósito de "Agir todos os dias em benefício dos nossos clientes e da sociedade".
- ✓ à aprovação e adoção destes valores e da estrutura ética pelo mais alto nível de

governança do Banco – Conselho de Administração

- ✓ a uma missão geral como garante da identidade de pertença do Grupo e da confiança necessária à vida profissional e às relações com as partes interessadas.

O Compliance refere-se a um ambiente regulamentar, com respeito pelas regras aplicáveis às instituições financeiras. E pode ser alcançado através dos seguintes meios:

- ✓ implementação de regras e procedimentos internos;
- ✓ existência de uma função, assumida por um quadro superior, de fiscalização e controlo que permite à empresa, especialmente nos setores de atividade regulamentados, prevenir os principais riscos de incumprimento.

A ética vai para além da conformidade. Incentiva o respeito pelos valores e pelas regras de conduta; a conformidade, por seu lado, visa prevenir as violações do quadro ético e da lei para proteger a Empresa contra sanções e contra o risco de reputação (ou imagem).

“AGIR DE FORMA ÉTICA” SIGNIFICA:**RESPEITAR INDIVÍDUOS**

Nas relações entre os colaboradores da empresa com todas as partes interessadas, os direitos humanos e os direitos sociais fundamentais das pessoas devem ser rigorosamente respeitados. Prevenir todas as formas de discriminação ou assédio, promovendo a diversidade e a igualdade de gênero, respeitando as medidas de saúde e segurança e garantindo a proteção dos dados dos colaboradores e de clientes: ao respeitar estes princípios, criamos um ambiente de trabalho favorável, que se traduz em resultados e satisfação.

SER RESPONSÁVEIS NAS NOSSAS RELAÇÕES COM CLIENTES E FORNECEDORES

Todas as relações de negócio devem ser estabelecidas de acordo com os princípios de lealdade e solidariedade. As decisões devem ser tomadas dando prioridade aos interesses dos clientes, respeitando o princípio da escolha justa e equitativa dos fornecedores e das regras da concorrência.

RESPEITAR OS COMPROMISSOS AMBIENTAIS E SOCIAIS DA EMPRESA

Para o CREDIBOM, isto significa ser útil aos nossos clientes e à sociedade. Assim, o CREDIBOM quer desempenhar plenamente o seu papel de facilitador da transição climática e de influenciador de uma economia mais sustentável.

Cada diretor, responsável e colaborador assume a abordagem da Sustentabilidade de apoiar esta transformação e integrar a questão do clima e da coesão social no centro das suas atividades.

PREVENIR E DETETAR CORRUPÇÃO E TRÁFICO DE INFLUÊNCIAS

A luta contra a corrupção é um grande objetivo comum. Em termos de prevenção da corrupção e do tráfico de influências, todos os colaboradores do CREDIBOM devem aderir aos seus valores, em particular: honestidade, integridade, lealdade, transparência, imparcialidade. A anticorrupção

incorpora os princípios fundamentais de implementação de medidas apropriadas para prevenir, detetar e impedir práticas de corrupção ou influenciar o comércio através de uma política de “tolerância zero”. Este tema inclui questões relacionadas com ofertas e convites, pagamentos de facilitação, conflitos de interesses, apoio, patrocínio e existência de lobbies.

SER DIARIAMENTE VIGILANTE

Para manter a confiança, devemos responsabilizar-nos pela utilização feita dos recursos e informações disponíveis na Empresa e proteger-nos contra qualquer risco de conflito de interesses. Também devemos garantir que não divulgamos ou exploramos de forma inadequada, por conta própria ou em nome de terceiros, qualquer informação confidencial. A vigilância de todos deve permitir-nos proteger os interesses dos nossos clientes, lutar contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, respeitar a lei relativa a sanções internacionais, lutar contra a evasão fiscal, prevenir a fraude e proteger a integridade dos mercados.

NÃO REALIZAR QUAISQUER AÇÕES QUE POSSAM DANIFICAR A REPUTAÇÃO DO CREDIBOM.

Somos responsáveis por manter a imagem do CREDIBOM e do Grupo, tanto ao nível interno como externo. A existência de publicidade negativa, particularmente nas redes sociais, pode prejudicar a imagem do CREDIBOM e do Grupo Crédito Agricole e desgastar a confiança que os nossos clientes depositam no nosso Grupo. Para evitá-lo, devemos ter o cuidado de preservar a nossa reputação, respeitando todos os princípios estabelecidos neste código, garantindo que não fazemos comentários que possam comprometer o CREDIBOM e o Grupo Crédito Agricole, que não divulgamos qualquer informação confidencial acerca do ambiente de trabalho e que não espalhamos rumores.

RELAÇÕES COM OS CLIENTES E OS FORNECEDORES

1. RELAÇÕES COM OS CLIENTES

DEFINIÇÃO

O CREDIBOM tem como objetivo alcançar a satisfação dos seus clientes e acionistas. O CREDIBOM quer que todos os seus colaboradores estejam envolvidos nesta relação, tendo em mente que a satisfação do cliente é a prioridade de todas as ações realizadas pelos colaboradores, incluindo aqueles que exercem uma função de suporte.

Para garantir que as expectativas dos clientes sejam atendidas, são realizados inquéritos de satisfação. As reclamações dos clientes são tratadas internamente com o mais alto nível de atenção, com o objetivo de melhorar continuamente os nossos serviços e procurar atingir a excelência no relacionamento com os nossos clientes. É regularmente fornecida formação aos nossos colaboradores, independentemente de estarem ou não diretamente relacionados com os clientes.

O CREDIBOM procura criar relações globais e sustentáveis com os seus clientes. Imerso no espírito de uma verdadeira parceria, o banco está empenhado em apoiar os seus clientes em todos os momentos, facilitando as suas vidas, ajudando-os a alcançar os seus projetos e aconselhando-os na tomada de decisões, propondo soluções adaptadas às suas necessidades.

O CREDIBOM também está empenhado em fornecer apoio a todos os seus clientes, alertando os mesmos acerca de situações de risco e apoiando-os em períodos de dificuldade.

Além disso, o CREDIBOM procura investir e inovar constantemente para desenvolver e fortalecer as suas relações com os clientes, particularmente através da sua arquitetura digital renovada. Ao adotar um modelo de múltiplos canais 100% humano e 100% digital, o nosso objetivo é oferecer aos nossos clientes uma nova experiência de crédito ao consumo que combine eficiência e foco no cliente. Esta abordagem está totalmente alinhada com a proteção de dados pessoais.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Ouvir os clientes e ter em consideração os seus interesses em todas as ações;
- ✓ Procurar conhecer melhor os clientes, respeitando o seu direito à privacidade, para que possa aconselhá-los e apoiá-los adequadamente;
- ✓ Assegurar que todas as ofertas comercializadas aos clientes (quaisquer novos produtos, atividades ou serviços) foram analisadas e validadas no âmbito do processo NAP (Novos produtos/Novas atividades), nomeadamente no que respeita aos aspetos de conformidade com a regulamentação em vigor e, em particular, no que se refere à informação do cliente e à adequação do produto às suas necessidades;
- ✓ Estar atento para evitar todas as formas de fraude, a fim de proteger os clientes e lutar contra o branqueamento de capitais, o financiamento do terrorismo e a corrupção, etc.;
- ✓ Denunciar qualquer mau funcionamento ou situação que possa conduzir a um conflito de interesses ao seu responsável hierárquico.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Colocar os seus interesses pessoais ou do CREDIBOM à frente dos interesses dos nossos clientes;
- Facilitar, incentivar ou ajudar os clientes em quaisquer ações destinadas a infringir leis e regulamentos;
- Propor um produto que ainda não tenha sido autorizado por um Comité NAP.

EXEMPLOS

- i. *Sou gestor de clientes. O cliente solicita frequentemente adiamentos de pagamentos, deteto um enfraquecimento da sua situação financeira. Qual deve ser a minha atitude?***

Recolho informação adicional e analiso os elementos. Se necessário, remeto o processo para a Direção de Crédito e Recuperação.

- ii. *Quero comercializar um novo produto de seguro opcional ligado ao contrato de empréstimo. Este novo produto de seguro cobre a morte, a incapacidade total e o desemprego. Que precauções devem ser adotadas?***

Deve ser assegurado que as coberturas do seguro contratadas pelo cliente correspondem aos benefícios que o mesmo realmente pode obter. Assim, por exemplo, apenas as coberturas por morte e invalidez podem ser oferecidas a um pensionista, uma vez que o mesmo não pode beneficiar da cobertura relativa ao desemprego.

- iii. *Depois de analisar a minha proposta relativa a um novo produto, o Comité NAP emitiu um parecer positivo sob condição. Sabendo que, por razões de concorrência, este novo produto deve ser lançado rapidamente nos próximos dias, já posso comercializá-lo?***

Não, o processo do NAP é um mecanismo essencial para garantir que os interesses dos clientes são protegidos e evitar produtos de marketing que possam causar-lhes danos. Se, depois de verificar os riscos e a conformidade, o Comité NAP emitir um parecer positivo sob condição, as cláusulas restritivas emitidas têm a natureza de bloqueio. Não pode, portanto, comercializar o produto ou serviço até que todas as condições sejam cumpridas.

- iv. *Quero modificar o conteúdo de materiais de comunicação dos nossos produtos. Que precauções devo adotar?***

Antes de distribuir qualquer suporte ao cliente, deve verificar se o documento foi previamente validado pelo Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico. Será também necessário solicitar à rede comercial e aos intermediários de crédito que garantam que apenas a versão mais recente do documento seja comunicada. Qualquer comunicação sobre produtos ou serviços do CREDIBOM feita por um intermediário de crédito deve estar sujeita à aprovação prévia do CREDIBOM.

2. DADOS PESSOAIS DOS CLIENTES

DEFINIÇÃO

Para além do cumprimento da regulamentação (Lei da Proteção de Dados revista na sequência da entrada em vigor do Regulamento Europeu RGPD em 2018),

o Grupo Crédit Agricole elaborou um código sobre a utilização dos dados pessoais dos seus clientes que se aplica diretamente ao CREDIBOM. Este Código estabelece os

compromissos assumidos pelo CREDIBOM, e as melhores práticas a serem observadas.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM adotou uma posição acerca da delicada questão dos dados pessoais, comprometendo-se a agir de forma ética e responsável e adotando uma abordagem transparente nas negociações com os seus clientes.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Envolver o Encarregado de Proteção de Dados (EPD) no início dos projetos para garantir o cumprimento de todos os regulamentos sobre a proteção de dados pessoais;
- ✓ Da mesma forma, envolver especialistas em segurança de TI no projeto;
- ✓ Garantir que o projeto está de acordo com os princípios do Código: segurança, integridade, fiabilidade, ética, transparência e educação, etc.;
- ✓ Em caso de dúvida, contacte sempre o Responsável pela Proteção de Dados Pessoais (RPD).

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Propor um projeto que envolva o tratamento de dados pessoais, sem ter verificado a conformidade do projeto com o Encarregado de Proteção de Dados (EPD);
- Fazer qualquer uso de dados pessoais que não respeite os princípios-chave indicados no Código, ou os valores estabelecidos no Projeto relativos à Proteção do Cliente, desenvolvido pelo Grupo;
- Tratar dados pessoais para outras finalidades ou sem o conhecimento prévio do cliente;
- Deixar de cumprir as regras e recomendações implementadas no Grupo para garantir a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais, especialmente permitindo o acesso de pessoas não autorizadas a tais dados.

EXEMPLOS

- i. Recolhi os dados pessoais dos meus clientes e, em seguida, declarei o tratamento e os resultados à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) antes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) ter sido implementado. Na altura, já tínhamos recebido a aprovação da CNPD. Ainda posso usar esses dados?*

De acordo com o regulamento que entrou em vigor em maio de 2018, pode usar ou tratar tais dados pessoais de acordo com a declaração que realizou. No entanto, o novo regulamento exige que as empresas mantenham um registo de todas as operações de tratamento de dados. Deve guardar as características da operação de tratamento de dados, aprovada pela CNPD, nesse registo.

- ii. **Quero criar uma base de dados dos meus clientes com informações públicas (como perfis publicados nas redes sociais). Tal irá permitir realizar análises mais aprofundadas e obter uma maior percepção das suas vidas privadas. Tenho o direito de o fazer?**

Mesmo que tais dados tenham sido divulgados, necessita do consentimento dos seus clientes para usá-los. Deve também ter em consideração o facto de tal informação ter origem nas redes sociais e não ser necessariamente fiável; no entanto, do ponto de vista dos clientes, esta informação é sensível. Consulte as melhores práticas e as orientações sobre interpretação apresentadas no Código de Dados Pessoais do Grupo. Peça conselhos aos nossos especialistas nas Direções de Compliance e Apoio Jurídico e/ou de segurança de TI. Finalmente, se puder, faça um estudo junto dos clientes para testar a ideia.

3. ESCOLHA JUSTA E EQUITATIVA DO FORNECEDOR

DEFINIÇÃO

A escolha equitativa e justa de um fornecedor de bens ou prestador de serviços exige, acima de tudo, que todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços sejam tratados da mesma forma.

A escolha equitativa do fornecedor/prestador de serviços deve ser feita como resultado de uma concorrência leal entre as empresas concorrentes, no contexto de um concurso. Esta escolha deve basear-se em elementos objetivos que incluem, nomeadamente, o respeito pelos direitos humanos e pelas liberdades fundamentais.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Para que esta escolha seja justa, todas as empresas devem ser tratadas da mesma forma por qualquer colaborador do CREDIBOM, e a

escolha deve basear-se em elementos objetivos. Tal implica que os colaboradores do CREDIBOM adotem uma atitude responsável e justa para com as empresas concorrentes durante toda a duração do concurso. Consequentemente, na seleção da empresa deve ser evitada uma escolha baseada em interesses puramente individuais/pessoais.

Para além de observar uma atitude responsável e leal dos compradores durante o concurso, qualquer colaborador do CREDIBOM deve negociar de boa fé com os proponentes. De facto, hoje em dia, o dever de boa fé tornou-se uma realidade jurídica e legislativa na fase pré-contratual e deixou de ser uma questão deixada ao critério dos juízes.

Isto implica que um dos parceiros pode, unilateralmente e em qualquer altura, interromper as negociações, desde que o faça de boa fé e de forma justa.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Denunciar qualquer potencial risco de conflito de interesses (por exemplo, o facto de um membro da família trabalhar numa das empresas concorrentes, etc.);
- ✓ Certificar-me de que todas as empresas concorrentes recebem uma resposta dentro de um prazo adequado e semelhante. Para o efeito, enviar o convite à apresentação de propostas após a identificação de todas as empresas concorrentes e não acrescentar mais empresas à lista após o lançamento do concurso;
- ✓ Garantir que todas as empresas concorrentes entrevistadas recebem as mesmas informações e dados iniciais para além de materiais documentais (documentos do concurso, especificações, documentos técnicos, documentos funcionais, etc.);
- ✓ No caso de entrevistas orais, assegurar que todas as empresas concorrentes são convidadas para uma

- ou mais entrevistas, cuja duração deve ser semelhante para cada empresa entrevistada.
- ✓ Em caso de rutura das negociações numa fase avançada, o parceiro deve ser notificado o mais cedo possível e a rutura deve ser supervisionada.
- ✓ Ser transparente durante todo o processo de adjudicação.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Durante o período do convite para apresentação de propostas, fornecer informações apenas a algumas das empresas abordadas;
- Fornecer a qualquer uma das empresas concorrentes uma indicação do conteúdo das propostas ou do nível de resposta das outras empresas participantes no concurso;
- Aceitar convites, ofertas ou benefícios em espécie de uma ou mais empresas concorrentes durante o concurso ou as negociações contratuais. Uma vez concluída a fase de negociação contratual, o regime de “ofertas e convites” entrará em vigor (consultar especificações em “Ofertas e Convites”);
- Alterar os critérios de seleção e/ou a ponderação de classificação, após a data de receção das respostas ao concurso
- Interromper as negociações de um dia para o outro sem notificar previamente o proponente da intenção de pôr termo às discussões.

EXEMPLOS

- i. *Ouvi dizer que, durante os períodos de negociação, nenhum presente pode ser aceite. Isto está correto?***

Todas as ofertas (mesmo de natureza publicitária) e convites devem ser automaticamente recusados. Em termos absolutos, tal significa que não deve aceitar nenhum benefício em espécie, uma vez que tal pode distorcer o julgamento ao selecionar o fornecedor.

- ii. *Entrei em contacto e conheci uma empresa que cumpre totalmente os meus requisitos. Até chegou a apresentar algumas propostas adicionais. Decidi encaminhar os detalhes da empresa para a Direção de Compras do CREDIBOM, para que pudesse ser incluída na lista de empresas a serem entrevistadas no contexto de um convite de apresentação de propostas. É este o caminho certo?***

Em primeiro lugar, deve registar tudo o que precisa e, em seguida, deve elaborar uma nota de especificação. Um potencial fornecedor não pode fazê-lo, uma vez que poderá ser tentado a apresentar soluções, ferramentas ou serviços que não correspondem necessariamente às suas necessidades. Deve elaborar, com a ajuda da Direção de Compras, a lista de empresas a serem entrevistadas e deve ser apoiado pela Direção de Compras durante todo o processo de entrevistas (e subsequentes fases pós-entrevista), a fim de encontrar o fornecedor que melhor se adapte às suas necessidades.

4. RELAÇÕES RESPONSÁVEIS COM OS FORNECEDORES

DEFINIÇÃO

É necessária uma atuação responsável para garantir que todos os intervenientes na cadeia de fornecimento atuam em conformidade com um certo número de compromissos e princípios, nomeadamente, no respeito pelos direitos humanos e liberdades fundamentais, à regulamentação do local de trabalho, à luta contra todas as formas de discriminação, à promoção da diversidade, bem como à proteção do meio ambiente e da ética comercial. Se uma das partes não agir de acordo com tais compromissos e princípios, o desempenho, reputação e imagem do Grupo podem ser seriamente afetados.

- tratamento igual;
- transparência dos nossos processos;
- promover relações sustentáveis e equilibradas;
- prevenção da corrupção, aderindo às regras conhecidas dos fornecedores;
- realização de uma análise abrangente de todos os custos incorridos durante a vida útil dos bens ou serviços;
- integração do desempenho social e ambiental (CSR) nos critérios de seleção de fornecedores;
- Promover as regiões, escolhendo fornecedores locais sempre que adequado.
- Acompanhamento da dependência económica do fornecedor.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Os compromissos e princípios incluem:

- igualdade financeira: remunerar os fornecedores de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis;

A diversidade destes compromissos e princípios envolve não só os compradores, mas também todos os colaboradores envolvidos numa relação com um fornecedor.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Conduzir as negociações com os fornecedores de forma honesta, de forma a criar um vínculo de confiança, quer seja uma relação pontual ou de longo prazo;
- ✓ Envolver o colaborador diretamente ligado à compra, para garantir todo o processo de compra e gerir os riscos, especialmente ao nível legal, financeiro e operacional;
- ✓ Deixar que o colaborador diretamente ligado à compra, informe as empresas que não tenham sido selecionadas após a fase de apresentação de propostas e forneça critérios objetivos que justifiquem esta decisão;
- ✓ Comparar as ofertas apresentadas pelos fornecedores entrevistados, relativamente a todos os critérios do concurso, considerando o custo total;
- ✓ Respeitar um tempo de resposta suficiente no caso de uma mudança de fornecedor, a fim de dar a esse fornecedor um período viável e aceitável.
- ✓ Prevenir situações que possam afetar relações sustentáveis e equilibradas com os fornecedores;
- ✓ Alertar os colaboradores para as precauções a tomar em caso de dependência económica comprovada com um fornecedor

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Durante as trocas informais ou formais com um fornecedor, divulgar e, em particular, fornecer informações sobre a estratégia do Grupo Crédit Agricole ou quaisquer outros dados sensíveis que não estejam publicamente disponíveis;
- Validar a prestação de serviços, sem me preocupar com o processamento e o pagamento das faturas do fornecedor, nem respeitando os prazos de pagamento exigidos por lei e pelos regulamentos;
- Não analisar ou não ter em consideração todos os critérios que possam conduzir à dependência económica do fornecedor após a sua seleção e durante todo o relacionamento do Banco com o mesmo;
- Resolver/Denunciar um contrato sem dar aviso prévio, para que o fornecedor possa reorganizar os seus negócios.

EXEMPLOS***i. Quero lançar um concurso e ter cinco dias para escolher um fornecedor: é possível?***

Os fornecedores precisam de um tempo mínimo para responder. Isto é necessário para garantir que as respostas do fornecedor sejam relevantes e completas.

ii. Quero trabalhar com um fornecedor com o qual estou totalmente satisfeito. Trabalho com esse fornecedor há 10 anos e quase todas as suas vendas são geradas com o CREDIBOM. Existe um risco?

O CREDIBOM deverá obter informações sobre o fornecedor relativamente à sua dependência económica e proporá soluções alternativas. Se o serviço for interrompido abruptamente, o risco incorrido poderá ser financeiro, operacional e/ou legal, inclusive respeitando o período de aviso prévio necessário para a resolução contratual.

5. CONCORRÊNCIA

DEFINIÇÃO

O direito da concorrência consiste num conjunto de regras aplicáveis a empresas privadas e públicas que operam em diferentes mercados. O seu objetivo é manter o princípio da concorrência livre e leal e garantir a proteção do consumidor.

Muitos tipos de comportamento, como a existência de cartéis e o abuso da posição dominante, podem comprometer a livre concorrência.

Um cartel é um acordo, um comportamento concertado ou uma colaboração planeada e intencional entre empresas cujo objetivo ou efeito, mesmo potencialmente, é coordenar o seu comportamento a fim de limitar a concorrência. Um acordo com uma empresa, seja ela concorrente ou não, pode assumir a forma de um acordo oral, escrito, formal ou informal (durante um almoço de negócios, ou num evento de uma associação comercial, etc.). Para além das formas mais graves de acordos de cartel (como a fixação conjunta de preços de venda ou condições comerciais), a distribuição de clientes ou mercados, a coordenação de concursos ou a decisão de boicotar um determinado cliente ou fornecedor constitui também um cartel.

O abuso da posição dominante diz respeito às empresas que se encontrem numa posição em que possam agir unilateralmente num determinado mercado: políticas de preços destinadas a eliminar concorrentes ou estratégias de exclusão comercial e práticas discriminatórias, etc.

O abuso de dependência económica caracteriza-se por uma situação em que uma empresa explora abusivamente o estado de dependência em que se encontra um parceiro comercial.

Além disso, considera-se que certos comportamentos dos agentes económicos restringem a concorrência e são, por conseguinte, proibidos, independentemente do seu impacto real no mercado. Trata-se das chamadas práticas restritivas: obtenção de vantagens injustificadas ou desproporcionadas, desequilíbrio significativo, rutura súbita das

relações comerciais estabelecidas, etc.

RISCOS

O cumprimento do direito da concorrência é uma questão tripla para as empresas.

Económica: as sanções por incumprimento são pesadas e podem atingir 10% do volume de negócios global da empresa.

Imagem: qualquer infração constitui um ataque à reputação da empresa.

Legal: pode incorrer-se em responsabilidade criminal. Uma violação do direito da concorrência pode ser punida com sanções e coimas.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Todas as atividades do CREDIBOM devem ser realizadas de acordo com o regime jurídico da concorrência, cujo princípio de base é que as empresas que operam num mercado devem determinar a sua estratégia de forma independente. Os cartéis são, por conseguinte, estritamente proibidos, tal como o abuso de posição dominante e as práticas restritivas da concorrência.

É proibida qualquer troca de informação dita sensível.

Os dados estratégicos não públicos (informações sobre preços e tendências, listas de clientes, capacidade de mercado e métodos de distribuição, estratégia e custos, etc.) são considerados informações sensíveis. No entanto, é possível trocar certas informações com os concorrentes do CREDIBOM desde que as mesmas sejam tornadas públicas e estejam relacionadas com um tema de interesse geral para a profissão ou se encontrem no âmbito de atuação das associações comerciais. Tais informações devem então ser agregadas e não podem ser individualizadas (estatísticas, etc.).

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Evitar abordar questões delicadas na interação com terceiros, independentemente do contexto;
- ✓ Se tais tópicos forem abordados, terminar a conversa e notificar imediatamente o seu responsável hierárquico e o Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico;
- ✓ Em caso de dúvidas sobre o grau de sensibilidade das informações, consultar o Responsável pelo Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico antes de iniciar discussões com um concorrente ou associação comercial;
- ✓ No contexto das relações formais e necessárias com os concorrentes, indicar claramente o objetivo da comunicação, limitar a discussão estritamente ao seu objetivo e manter um registo escrito;
- ✓ Contatar o Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico antes de celebrar qualquer acordo suscetível de ter um efeito concorrencial significativo no mercado em causa.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Consultar um concorrente ou trocar informações sobre os preços dos serviços interbancários ou sobre os custos para os clientes;
- Celebrar qualquer acordo relativo a clientes, território ou partilha de mercados com concorrentes;
- Boicotar certos clientes ou fornecedores;
- Negociar cláusulas como as que limitam a liberdade comercial dos parceiros comerciais sem procurar aconselhamento do Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico.

EXEMPLOS

i. Irei participar numa reunião ou em discussões como representante do CREDIBOM dentro de uma associação comercial. Que tópicos tenho direito a discutir e que precauções devo tomar?

Pode discutir vários tópicos e coordenar certas ações com os concorrentes, desde que estes não se relacionem com assuntos considerados sensíveis.

Lembre-se que ao participar (mesmo que passivamente) numa reunião em que o tópico possa ser qualificado como anti concorrencial pode ser considerado como membro de um cartel.

Antes de participar em tais reuniões, certifique-se de existe uma ordem de trabalhos. Em caso de não conformidade com as regras de concorrência, saia da reunião e solicite que o mesmo seja anotado em ata. Não hesite em procurar a ajuda do Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico para determinar que atitude deve ser adotada antes, durante e depois de tais reuniões.

QUESTÕES SOCIAIS, AMBIENTAIS E SOCIAIS

6. PROTEÇÃO DOS DADOS DOS COLABORADORES

DEFINIÇÃO

Todos têm o direito à sua privacidade. Os dados pessoais só podem ser recolhidos, tratados e armazenados para fins específicos e legítimos. Esta informação deve ser dada a conhecer a todos os colaboradores.

A utilização de dados pessoais é regulada com rigor, de acordo com princípios que são exigíveis tanto para colaboradores como a qualquer outra pessoa:

- Apenas devem ser tratados dados relevantes e necessários para os objetivos definidos, que tenham sido claramente transmitidos com antecedência;
- Os dados pessoais não devem ser armazenados por um período ilimitado de tempo;
- Devem ser tomadas as medidas necessárias para garantir a confidencialidade dos dados e evitar qualquer comunicação a terceiros não autorizados;
- Todos devem ser informados sobre o tratamento de qualquer um dos seus dados

pessoais. Todos têm o direito de aceder e modificar os seus dados e opor-se ao seu tratamento por motivos legítimos. A destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado a dados pessoais pode violar os direitos dos indivíduos, bem como as liberdades individuais e coletivas dos colaboradores. As regras e procedimentos internos devem ser respeitados.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Num contexto em que as pessoas são cada vez mais solicitadas a comunicar os seus dados pessoais sem suporte de papel, o Grupo Crédit Agricole elaborou um código de ética baseado em cinco princípios: integridade e fiabilidade, ética, transparência e educação, segurança e controlo do cliente sobre o uso de seus dados. Enquanto entidade empregadora, o CREDIBOM adere ao mesmo e garante aos seus colaboradores a proteção dos seus dados pessoais e o respeito pela sua privacidade.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Garantir a adequação e relevância das informações recolhidas;
- ✓ Assegurar que cada utilização de dados pessoais é inserida no registo de tratamento de dados pessoais, de acordo com os procedimentos internos;
- ✓ Informar os colaboradores sobre como são usados os dados pessoais que nos forneceram;
- ✓ Garantir o direito dos colaboradores à privacidade, não transmitindo os seus dados a pessoas não autorizadas e garantir que os dados pessoais sejam mantidos em segurança;
- ✓ Solicitar que todos os dados imprecisos ou incompletos sejam preenchidos ou removidos;
- ✓ No caso de subcontratação, garantir que os fornecedores de serviços respeitam os mesmos princípios.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Recolher informações pessoais que não correspondam a um uso específico e necessário;
- Comunicar dados pessoais a terceiros não autorizados, internos ou externos, sem o consentimento expresso dos respetivos titulares;
- Conservar dados pessoais sem qualquer autorização.

EXEMPLO

i. Como parte das minhas funções, tenho acesso aos dados pessoais de todos os colaboradores da minha Direção. Não tive tempo suficiente para terminar o meu arquivo ontem à noite e copieei as informações para a minha pen drive para trabalhar durante a minha viagem para casa. Infelizmente, no comboio, alguém roubou o meu computador com a minha pen drive. Devo notificar alguém?

É imperativo que denuncie este roubo ao seu responsável hierárquico, bem como ao Responsável pela Segurança do CREDIBOM que informará o Encarregado de Proteção de Dados (EPD). Para além de existirem informações comerciais no seu computador, também copiou dados pessoais. A perda desta pen drive pode ter consequências graves e causar danos significativos, tanto para a empresa como para os colaboradores. Nunca copie nenhum dado pessoal para o seu computador ou dispositivos externos, especialmente se tais dados não estiverem criptografados. Para garantir a segurança dos dados pessoais, é essencial respeitar as regras e procedimentos internos.

7. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

DEFINIÇÃO

As empresas devem tomar as medidas necessárias para garantir a segurança e proteger a saúde física e mental dos seus colaboradores. Estas medidas incluem, nomeadamente, a implementação de uma estratégia para prevenir riscos profissionais, bem como a realização de campanhas de informação e de sessões de formação.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Todos aqueles que trabalham para ou com o CREDIBOM devem ser capazes de atingir todo o seu potencial num ambiente seguro e protegido. O CREDIBOM compromete-se a adotar todas as medidas necessárias para garantir a segurança e proteger a saúde física e mental dos seus colaboradores. No entanto, a segurança no local de trabalho também depende de todos nós. Todos os colaboradores da Empresa devem cuidar, de acordo com sua formação e as suas habilidades, da sua própria segurança e saúde, e das outras pessoas envolvidas nos seus atos ou omissões no trabalho.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Conhecer e respeitar as regras de saúde e segurança do CREDIBOM;
- ✓ Certificar-se de que as suas ações e conduta não apresenta riscos para si ou para outras pessoas;
- ✓ Contribuir para a segurança e proteção no local de trabalho. Tal inclui participar em exercícios de segurança e programas de formação organizados pela Empresa e reportar à Direção de Recursos Humanos qualquer situação que possa constituir um risco para a segurança no local de trabalho.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Ignorar as regras do CREDIBOM relativas à saúde e segurança no trabalho;
- Ignorar qualquer situação que possa comprometer a segurança e a proteção do nosso ambiente de trabalho.

EXEMPLOS

- i. Percebi uma mudança no comportamento de um colega meu: parece muito stressado, isola-se, almoça sozinho há algum tempo e recusa-se a discutir qualquer coisa. Preocupa-me, mas não sei o que posso fazer.*

Esta situação preocupa-o. É importante que partilhe estas informações com o seu responsável hierárquico ou com a Direção de Recursos Humanos, para que possam intervir rapidamente, no interesse e para o bem da pessoa em questão.

- ii. Durante o último simulacro de incêndio, percebi que os dois responsáveis pela evacuação da minha unidade estavam ausentes; um colega não sabia o que fazer. Devo notificar alguém?*

Durante o simulacro, notou uma falha no procedimento que poderia ter comprometido a segurança de um colega. Deve informar o Responsável pela Segurança por escrito, para que o mesmo possa corrigir a situação e tomar as medidas necessárias para garantir a segurança de todas as pessoas no local.

8. NÃO DISCRIMINAÇÃO

DEFINIÇÃO

Discriminação é uma forma de tratamento desigual que se baseia num critério definido na legislação. Em termos específicos, a discriminação é o ato de diferenciar alguém com base num conjunto de critérios ou caracteres distintivos.

O regime jurídico atualmente em vigor sobre a discriminação define vinte e cinco critérios de discriminação:

- origem;
- género;
- situação familiar;
- gravidez;
- aparência física;
- a particular vulnerabilidade de uma pessoa resultante da sua situação socioeconómica, clara ou conhecida pelo seu autor;
- apelido;
- endereço;
- informação bancária;
- estado de saúde;
- perda de autonomia;
- incapacidade;
- características genéticas;
- valores;
- orientação sexual;
- identidade de género;
- idade;
- opinião política;
- atividades sindicais ou cooperativas;
- idioma;
- pertença real ou alegada ou não pertença a um grupo étnico, nação ou suposta raça;

- o exercício de um mandato eletivo
- convicções religiosas.

De acordo com a lei, a discriminação pode ser:

direta: “a situação na qual ... uma pessoa é tratada de forma menos favorável do que a outra é, foi ou teria sido tratada numa situação comparável”.

ou

indireta: “Uma prática aparentemente neutra que pode consistir, numa desvantagem particular para as pessoas em relação a outras, a menos que tal disposição, critério ou prática seja objetivamente justificado por um objetivo legítimo e que os meios para alcançar esse fim sejam necessários e apropriados”.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM está empenhado em chamar a atenção dos seus administradores, diretores e colaboradores para questões de não discriminação. Agir em favor da igualdade e diversidade de géneros é permitir que os colaboradores sintam que são tratados de forma justa a partir do momento em que começam a trabalhar no CREDIBOM e ao longo da sua carreira no CREDIBOM. Um ambiente de trabalho em que todos se sentem respeitados, independentemente do seu carácter único, melhora o desempenho e impulsiona a motivação.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Rejeitar todas as formas de discriminação contra colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e outras pessoas que tenham relações com o CREDIBOM.
- ✓ Não aceitar qualquer comportamento ou prática que possa ser discriminatório contra colaboradores, fornecedores, clientes, etc. Ajudar, falar sobre o assunto e, se necessário, consultar o seu responsável hierárquico e a Direção de RH;
- ✓ Se for um diretor, basear as suas decisões em critérios objetivos e não ter qualquer preconceito.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Tratar as pessoas de forma diferente com base em critérios proibidos por lei, o que os coloca em desvantagem em comparação com outros;

- Contribuir para criar um clima hostil que seja propício à discriminação.

EXEMPLOS

- i. Um colaborador diz-me que quer tirar um dia de folga para celebrar um feriado religioso que não se enquadra num feriado público. Posso conceder-lhes o dia de folga?*

Não existe fundamento para tirar um dia de férias por motivos religiosos que não seja um dos que se enquadre nos feriados nacionais. As datas de férias devem ser acordadas com o responsável hierárquico e devem ter em conta o bom funcionamento do serviço em questão. Se necessário, deve ser capaz de justificar a sua recusa em aceitar uma solicitação de férias objetivamente.

9. DIVERSIDADE E IGUALDADE DE GÉNERO

DEFINIÇÃO

As empresas devem cumprir as obrigações relativas à igualdade de género e ao emprego de pessoas com deficiência.

Empresas com 50 colaboradores ou mais devem celebrar um acordo sobre a igualdade de género no trabalho ou, na falta deste, elaborar um plano de ação. Este acordo baseia-se numa avaliação das desigualdades existentes entre mulheres e homens no local de trabalho e, em particular, serve como base para preparar um plano de ação para reduzir as discrepâncias identificadas e para monitorizar e promover a igualdade no local de trabalho.

Em Portugal, as grandes empresas são obrigadas a empregar colaboradores com incapacidades, a tempo inteiro ou a tempo parcial, numa

proporção de 2% da força de trabalho total da empresa.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Além das suas obrigações legais, o CREDIBOM considera que a diversidade é um fator que aumenta o desempenho e a atratividade. Promover a diversidade de género é criar uma cultura empresarial aberta e responsável que promova a coesão interna e o progresso. Equipas com diversos perfis e talentos refletem a empresa e permitem-nos ir ao encontro das expectativas de nossos clientes e, como tal, beneficiar todos. Este compromisso reflete-se em ações concretas, como a promoção de mulheres para cargos com responsabilidade de gestão e dentro dos Comités de gestão, ou a integração de pessoas com deficiência.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Estar atento e fazer um julgamento objetivo focado em competências em todas as decisões de gestão;
- ✓ Obter várias opiniões diferentes para promover a objetividade;
- ✓ Assegurar-se de que as suas equipas são constituídas por uma proporção equilibrada entre mulheres e homens.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Tomar uma decisão com base em critérios não objetivos;
- Implementar processos que possam conduzir a um tratamento de género desigual ou a discriminação, mesmo que o objetivo desses processos tenha sido inicialmente destinado a resolver desigualdades.

EXEMPLOS

- i. ***A minha equipa é maioritariamente constituída por homens. Um dos meus coordenadores irá reformar-se dentro de algumas semanas e estava a pensar substituí-lo por alguém da equipa. Devo promover uma mulher?***

Acima de tudo, deve basear o julgamento nas competências de todos os membros da equipa e a escolha deverá recair na pessoa mais adequada para cumprir as respetivas funções.

- ii. ***Recebi várias candidaturas para preencher uma vaga na minha equipa. Depois de realizar várias entrevistas, a pessoa cujas competências estão mais alinhadas com os requisitos da função é portadora de deficiência. Como irá reagir a minha equipa?***

É essencial ter em conta que as competências de uma pessoa são o único fator que deve ser considerado no processo de recrutamento. Como responsável hierárquico, se tiver alguma dúvida sobre a integração bem-sucedida desse novo colaborador na sua equipa, não hesite em pedir ajuda à Direção de Recursos Humanos.

10. A LUTA CONTRA O ASSÉDIO

DEFINIÇÃO

O assédio de outras pessoas através de comentários ou comportamentos, cuja finalidade ou efeito é causar a deterioração das condições de trabalho e que podem lesar os seus direitos e dignidade, prejudicar a sua saúde física ou mental ou comprometer o seu futuro profissional é punido por lei.

O assédio moral pode assumir várias formas:

- observações depreciativas;
- humilhação ou intimidação;
- insultos.

Assédio sexual é o ato de fazer comentários sexuais ou sexistas ou impor um comportamento de natureza sexual a uma pessoa, lesando a sua dignidade devido à sua natureza degradante ou humilhante, ou de criar um ambiente intimidador, hostil ou ofensivo. O assédio sexual também abrange o uso, recorrente ou não, de qualquer forma de coerção séria com a finalidade de obter um ato de natureza sexual, quer seja em benefício do agressor ou em benefício de um terceiro.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM está comprometido em garantir a prevenção, deteção e resolução de tais atos que constituem ofensas e que serão severamente punidas.

Em qualquer empresa com pelo menos 250 colaboradores, é designado um elemento de contacto para orientar, informar e apoiar os colaboradores na luta contra o assédio sexual e os comportamentos sexistas. Pode contactar a Direção de Recursos Humanos para saber o nome da pessoa de contacto designada pela empresa. Qualquer colaborador que considere, de boa-fé, estar a ser vítima de atos de assédio pode solicitar diretamente à Comissão Executiva uma audiência sobre a prevenção e o tratamento de situações de assédio moral ou sexual.

Nenhum colaborador, formando ou estagiário pode ser punido, despedido ou discriminado por ter sofrido ou ter recusado aceitar qualquer ato de assédio sexual ou moral ou por prestar o seu testemunho acerca de tais atos, ou por divulgá-los.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Estar atento a todos no seu redor, entrar em contacto com a Direção de Recursos Humanos caso tenha conhecimento de um caso de assédio.
- ✓ Conhecer as políticas e procedimentos internos da Empresa relacionados com este tema;

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Ignorar uma situação de assédio de que tenha conhecimento, seja a vítima ou testemunha, independentemente do motivo ou das supostas consequências.

EXEMPLOS

- i. Um colega meu está a ser repetidamente sujeito, de forma humilhante, a críticas ao seu trabalho e está a ser repreendido diante da restante equipa. O seu trabalho está a ser automaticamente questionado e está a ser repreendido sem qualquer verificação do desempenho de suas tarefas. Está a faltar cada vez mais vezes por doença.*

Relembre a todos que as relações no local de trabalho devem ser justas e basear-se em respeito. Se necessário, entre em contacto com seu responsável hierárquico ou com os Recursos Humanos para que possam agir rapidamente para acabar com tal situação de assédio.

- ii. Um colega meu é particularmente intimidador e impertinente. Faz-me frequentemente insinuações sexuais e gestos inadequados. Apesar da minha insistência para que o mesmo pare com tal comportamento, o mesmo continua a incomodar-me para sairmos juntos.*

Denuncie rapidamente este comportamento inaceitável ao seu responsável hierárquico ou aos Recursos Humanos para alertá-los sobre o mesmo. Pode também procurar o apoio de um representante dos trabalhadores para acompanhá-lo e apoiá-lo para que essa situação termine o mais rápido possível.

11. ATIVIDADES EXTRAPROFISSIONAIS

DEFINIÇÃO

Uma atividade extraprofissional é uma atividade que o colaborador realiza fora do seu horário de trabalho. O conceito de pluriatividade pode ser definido como o exercício simultâneo pela mesma pessoa de duas ou mais atividades de caráter profissional, sindical ou político.

Ter um trabalho assalariado não impede o colaborador de ter ao mesmo tempo uma atividade independente ou autónoma. A acumulação de atividades é possível, uma vez que os trabalhos assalariados são a única atividade sujeita a regulamentações de horário de trabalho. Assim, por exemplo, os colaboradores podem exercer uma atividade de forma social (associação

sem fins lucrativos). No entanto, embora o princípio seja a liberdade para trabalhar, os colaboradores devem respeitar um código de ética profissional relativamente aos seus empregadores. Com efeito, durante a vigência do seu contrato de trabalho, os colaboradores estão vinculados a uma obrigação de lealdade ao seu empregador. Em geral, esta obrigação significa agir de forma a não prejudicar a reputação ou impedir o bom funcionamento da Empresa, nomeadamente através de atos de depreciação ou de práticas competitivas que seriam contra o interesse da empresa.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Informar o seu responsável hierárquico com antecedência caso esteja a ponderar exercer uma atividade remunerada fora do seu horário de trabalho (exceto para a produção de trabalhos científicos, literários ou artísticos); ou caso já a tenha;
- ✓ Ser transparente com o seu responsável hierárquico e declarar o estado da sua situação ao Responsável de Compliance, nomeadamente sempre que envolva clientes, fornecedores ou colegas;
- ✓ Respeitar a obrigação de confidencialidade, sigilo profissional e segredos comerciais;
- ✓ Estar bem familiarizado com os termos do seu contrato de trabalho, para que possa cumprir as respetivas cláusulas. Se necessário, peça explicações à Direção de Recursos Humanos.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Exercer uma atividade que concorra com a da Empresa durante a vigência do seu contrato de trabalho (incluindo o uso de um período de licença para realizar uma atividade remunerada ou período de formação com uma empresa, seja ou não um concorrente);
- Realizar uma atividade extraprofissional, para além da sua atividade profissional, que possa impedi-lo de atingir os objetivos definidos no contexto da sua atividade assalariada ou gerar conflitos de interesses;
- Exercer a sua atividade extraprofissional durante as horas de trabalho definidas no seu contrato;
- Usar o equipamento e os recursos colocados à sua disposição no contexto do seu trabalho para as suas atividades extraprofissionais.

EXEMPLO

- i. ***Sou voluntário numa associação local cujos valores parecem muito próximos dos valores do CREDIBOM. Posso usar a fotocopiadora do escritório para imprimir os materiais publicitários da associação?***

Não, não pode usar materiais da empresa ou quaisquer outros recursos corporativos para qualquer atividade extraprofissional.

12. ESTRATÉGIA AMBIENTAL

DEFINIÇÃO

A Comissão Europeia define Responsabilidade Social das Empresas (RSE) como a responsabilidade que as empresas têm na integração de preocupações sociais e ambientais nas suas operações comerciais de forma voluntária. Por outras palavras, RSE é a contribuição das empresas para as questões do desenvolvimento sustentável.

As empresas devem contribuir para o

desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade. Para tal, devem comprometer-se a:

- ter em consideração as expectativas das partes interessadas;
- cumprir integralmente as obrigações legais;
- investir mais em capital humano e no meio ambiente, integrando essa responsabilidade em toda a organização e implementando-a em todas as relações internas e externas.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM quer ser um ator comprometido com uma transição climática justa. Embora o crescimento económico traga progresso e inclusão social, as emissões de gases com efeito de estufa intensificam as alterações climáticas e a injustiça social a longo prazo. O desafio consiste em conseguir dissociar o crescimento económico da produção de emissões de gases com efeito de estufa. O CREDIBOM quer apoiar esta transformação e integrar a questão do clima e da coesão social no centro das suas atividades.

Uma estratégia climática baseada numa abordagem científica:

- Implementação de uma estratégia climática validada pelo Crédit Agricole, que assegura a certificação por um organismo terceiro independente
- Uma governação específica que tem em conta toda a estratégia de Sustentabilidade.

Uma transformação ecológica dos balanços das entidades do Grupo:

- Financiamento de um em cada dois automóveis novos ecológicos (híbridos ou elétricos) até 2025
- Reduzir a pegada de carbono da carteira de financiamento automóvel em -50 % até 2030
- 1 000 milhões de EUR para financiar a renovação energética até 2025

Medidas para reduzir a nossa pegada operacional:

- Reduzir a pegada de carbono direta do Grupo CACF em -25% até 2025 e -50% até 2030.

Exemplo:

- A frota da CACF (veículos executivos) passou de 90% de veículos a gasóleo para 90% de veículos elétricos ou híbridos.

Integração dos desafios da transição energética nas relações com os clientes

- Apoio às empresas em fase de arranque e às PME inovadoras no domínio do ambiente;
- Oferta de produtos e serviços ambientais

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Mobilizar e considerar os impactos ambientais diretos e indiretos gerados pela minha atividade profissional;
- ✓ Comprometer-me a contribuir para o papel do Grupo de Apoio à Transição Climática e como influenciador de uma economia mais sustentável, especialmente durante as minhas discussões com clientes e partes interessadas, quando me pronuncio externamente.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Ignorar os objetivos e compromissos ambientais assumidos pelo Grupo;
- Acreditar que o CREDIBOM não está preocupado com o ambiente.

EXEMPLOS

i. Um colega acredita que, como já cumprimos a legislação ambiental, é inútil implementar novas medidas ambientais.

Pode responder dizendo que o compromisso do Grupo com o meio ambiente vai além do cumprimento da lei e dos regulamentos: as nossas políticas ambientais e de Responsabilidade Social Corporativa impulsionam o desempenho e melhoram a identidade corporativa. Para além dos impactos positivos gerados pelas partes interessadas, a redução no consumo de matérias-primas reduz significativamente os nossos custos. Ter em conta os riscos ambientais antecipadamente ajuda a reduzir nossos riscos. Além disso, o financiamento da transição energética é uma fonte de desenvolvimento para atividades futuras.

ii. Não percebo por que razão, sendo nós um Banco, nos devemos preocupar com o meio ambiente. Não somos uma empresa industrial com fábricas.

Como um ator fundamental no setor bancário, temos o dever de agir como um exemplo a seguir. As nossas decisões podem orientar e estimular projetos industriais a adotar técnicas menos poluentes. As nossas operações (ou seja, a construção e operação dos nossos edifícios, viagens de negócios de colaboradores, os impactos do nosso Sistema de TI e a atividade de classificação de resíduos) podem ser melhoradas para reduzir o nosso impacto ambiental. A nossa política ambiental está totalmente integrada em todas as nossas atividades e negócios. Promove a inovação para servir os nossos clientes.

ANTICORRUPÇÃO

PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS

O Banco dispõe de um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas que visa identificar situações potenciadoras de riscos de corrupção e/ou infrações conexas, com a listagem de todas as atividades do Banco com risco de prática de atos de corrupção, avaliando a probabilidade da sua ocorrência e elencando medidas preventivas e corretivas que minimizem a probabilidade de ocorrência do risco e definindo a respetiva metodologia de monitorização.

NO DOMÍNIO DA LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO

Os valores históricos do nosso Grupo: "proximidade, responsabilidade e solidariedade" colocam as mulheres e os homens na origem das nossas ações e no centro dos nossos objetivos. Os nossos valores e princípios assentam nos mais elevados padrões éticos. Partilhamos a convicção de que estes valores e princípios são fatores de força e de desenvolvimento.

É neste contexto que foi desenvolvido o Código de Conduta Anticorrupção, com o objetivo de reunir as orientações de boa conduta na luta contra a corrupção e o tráfico de influências e de afirmar a nossa política de tolerância zero em caso de violação das regras descritas neste Código. A CACF obteve também a certificação ISO 37001 para o seu sistema anticorrupção.

O presente Código resume as situações com que nos podemos confrontar e fornece as informações necessárias para nos ajudar a tomar decisões em conformidade com as leis e regulamentos em vigor, nomeadamente a lei "Sapin II", e também em conformidade com os valores e princípios do Grupo. Este Código deve ser lido em complemento do Código de Ética do Grupo.

Diz respeito a todos nós, independentemente da posição hierárquica, da função ou do país em que trabalhamos e serve de referência para os nossos parceiros (fornecedores, clientes, etc.).

Cada um de nós é um ator no desenvolvimento do nosso Grupo e deve respeitar este código de conduta anticorrupção.

Contamos consigo.

Stéphane PRIAMI

PORMENORES RELATIVOS À APLICAÇÃO DA SECÇÃO ANTICORRUPÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

As regras gerais relativas à utilização do Código de Conduta aplicam-se à secção anticorrupção e, em especial, ao "direito de notificação".

A QUEM SE APLICAM AS REGRAS ANTICORRUPÇÃO?

O Código de Conduta Anticorrupção aplica-se a todos aqueles que se encontrem no Grupo, sejam eles administradores, diretores ou colaboradores (sejam estes permanentes ou temporários, estagiários, trabalhadores-estudantes), independentemente de sua posição e dos seus deveres dentro do Grupo Crédit Agricole e a colaboradores externos temporários do Grupo (doravante, "Colaboradores"). Este Código é aplicável a todo o Grupo e às suas subsidiárias em todo o mundo.

QUAIS SÃO AS OBRIGAÇÕES DOS COLABORADORES?

A aplicação do Código de Conduta Anticorrupção é obrigatória. Todos devem estar familiarizados e agir de acordo com os princípios e regras do Código, no desempenho das suas funções. Somos todos responsáveis pelas nossas ações e, portanto, temos o dever de constante vigilância. Qualquer pessoa que se aperceba ou suspeite de um ato ou comportamento não ético em termos dos valores ou regulamentos do Grupo, ou que esteja a ser pressionado para cometer um ato não ético, em termos dos valores do Grupo, ou ilegal deve informar imediatamente o seu responsável hierárquico. O procedimento de reporte de irregularidades do Grupo permite a todos denunciar uma anomalia ao Responsável de Compliance ou, em certos casos, às Autoridades.

QUAIS AS CONSEQUÊNCIAS DA INFRAÇÃO DO CÓDIGO?

A infração das regras de conduta estabelecidas neste Código Anticorrupção, pode levar à aplicação de sanções.

A RETER

No caso dos colaboradores, todos os atos de corrupção estão sujeitos a sanções disciplinares, conforme previsto nos regulamentos internos, e ainda a sanções administrativas, civis e criminais que prevêm pena de prisão e multas no caso de corrupção pública. Como sociedade comercial, o CREDIBOM pode não apenas incorrer em multas, mas também em exclusões de mercado ou retiradas de autorizações, e pode ser proibido de obter financiamento. Para mais informações: o sistema completo e os procedimentos implementados pelo Grupo para combater a corrupção estão disponíveis no espaço da Intranet.

Relativamente ao Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, os crimes identificados no Plano e que se elencam infra, são puníveis criminalmente nos seguintes termos:

- a) Branqueamento de Capitais: previsto no artigo. 368.º-A do Código Penal, punível com pena de prisão até 12 anos;
- b) Financiamento do terrorismo: previsto na Lei n.º 52/2003, de 22 de agosto, punível com pena de prisão de 8 a 15 anos;
- c) Corrupção - recebimento e oferta indevidos de vantagem: previsto no artigo 372.º do Código Penal, punível com pena de prisão até 5 anos ou com pena de multa até 600 dias;
- d) Corrupção passiva: previsto no artigo 373.º do Código Penal, punível com pena de prisão até 8 anos;
- e) Corrupção ativa: previsto no artigo 374.º do Código Penal, punível com pena de prisão até 5 anos;
- f) Peculato: previsto no artigo 377.º do Código Penal, punível com pena de prisão até 8 anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal;
- g) Participação económica em negócio: previsto no artigo 375.º do Código Penal, punível com pena de prisão até 5 anos;
- h) Concussão: previsto no artigo 379.º do Código Penal, punível com pena de prisão até 8 anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal;
- i) Abuso de poder: previsto no artigo 382.º do Código Penal, punível com pena de prisão até 3 anos ou com pena de multa, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal;
- j) Prevaricação: previsto no artigo 369.º do Código Penal, punível com pena de prisão até 8 anos;
- k) Suborno: previsto no artigo 363.º do Código Penal, punível com pena de prisão até 8 anos;
- l) Tráfico de influência: previsto no artigo 335.º do Código Penal, punível com pena de prisão até 2 anos ou com pena de multa até 240 dias, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.

13. A LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO

DEFINIÇÃO

Corrupção é o ato praticado por um indivíduo que solicita, propõe ou aceita um presente, uma oferta ou uma promessa com a finalidade de executar, atrasar ou omitir a realização de um ato que esteja direta ou indiretamente, dentro da esfera das suas funções.

De acordo com a lei portuguesa, os crimes de corrupção ativa (cometido por um indivíduo que suborna) e corrupção passiva (cometido por um indivíduo que aceita um suborno) são puníveis com pena de prisão.

A corrupção ativa é o ato deliberado de fazer, direta ou indiretamente, ofertas, promessas, doações, ofertas ou qualquer outra vantagem a funcionários públicos ou pessoas singulares para que os mesmos realizem ou se abstenham de realizar um ato no âmbito de suas funções.

A corrupção passiva refere-se a colaboradores públicos ou pessoas singulares que solicitam ou autorizam, direta ou indiretamente, promessas,

doações, ofertas ou quaisquer vantagens para si ou para outros, a fim de realizar ou abster-se de realizar um ato no âmbito de suas funções.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Adotámos uma política de tolerância zero em relação à corrupção, incluindo pagamentos de facilitação (consulte o capítulo específico sobre “Luta contra pagamentos de facilitação”). Nenhum colaborador pode envolver-se em atos de suborno de qualquer forma ou por qualquer motivo.

A corrupção impede a livre concorrência e prejudica o desenvolvimento económico; pode ter consequências financeiras, comerciais e criminais muito sérias, que poderiam prejudicar seriamente a reputação e a imagem do Grupo. Qualquer colaborador envolvido num ato de corrupção também é passível de sanções disciplinares ou criminais.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Se se sentir pressionado ou for abordado por terceiros, informe o seu responsável hierárquico e o Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico;
- ✓ Declarar internamente todos as ofertas e benefícios avaliados em mais de €150 oferecidos ou recebidos;
- ✓ Respeitar os procedimentos de aprovação existentes para despesas profissionais incorridas pelos colaboradores;
- ✓ Estar constantemente alerta e monitorizar todos os seus relacionamentos com intermediários e fornecedores;
- ✓ Respeitar os procedimentos de recrutamento definidos pelo Grupo;
- ✓ Garantir que todos os pagamentos sejam comprovados, documentados e devidamente autorizados.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Oferecer, prometer ou concordar em dar um benefício (financeiro ou de outro tipo) a um terceiro, com o propósito de induzi-lo a executar ou se abster indevidamente de realizar um ato;
- Solicitar, receber ou aceitar quaisquer benefícios (financeiros ou de outra natureza) em troca da realização de uma tarefa, dar consentimento, no âmbito de um acordo comercial, ou realizar qualquer outra ação no desempenho das minhas funções ou atividades;
- Favorecer um terceiro nos concursos;
- Oferecer ou aceitar ofertas e benefícios que não aqueles que foram autorizados;

- Aceitar uma oferta de terceiros para pagar-lhe uma viagem, parcial ou integralmente, mesmo que seja por motivos comerciais.

EXEMPLOS

- i. *Um dos meus fornecedores ofereceu-me um fim-de-semana à beira-mar. Em troca, tudo o que preciso de fazer é reduzir a data de pagamento em algumas semanas. Posso fazê-lo?***

É proibido tirar partido da sua posição ou das funções que desempenha para receber ofertas ou benefícios. Deve alertar imediatamente o seu responsável hierárquico, o Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico e a Direção de Compras para o facto de alguém ter tentado suborná-lo.

- ii. *No contexto de um concurso para selecionar um fornecedor, ou no âmbito de acordos com novos parceiros de negócios, sou contactado por um potencial novo parceiro que pede condições comerciais e contratuais mais vantajosas (por exemplo, comissões mais altas) em contrapartida de dinheiro transferido para a minha conta pessoal. O que devo fazer?***

Devo recusar imediatamente esta proposta e denunciar a situação ao meu responsável hierárquico e ao Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico.

- iii. *Um parceiro de negócios com quem tenho boas relações convidou-me para uma feira do outro lado do mundo; também se ofereceu para pagar parte da minha viagem. O que devo fazer?***

Devo educadamente recusar a oferta. Por forma a preservar a independência do Grupo e dos seus colaboradores, não é possível permitir que um terceiro pague toda ou parte de uma viagem, mesmo que seja de negócios.

- iv. *Um dos meus colaboradores solicitou que eu pedisse a um dos nossos prestadores de serviços para contratar um membro da sua família. O que devo fazer?***

Devo educadamente recusar o pedido e reportá-lo ao meu responsável hierárquico.

- v. *A minha posição permite-me aceder a arquivos do cliente. Sou contactado por um dos meus conhecidos, que deseja obter arquivos ou dados de clientes, em troca de uma quantia em dinheiro. O que devo fazer?***

Devo recusar e reportar esta situação ao meu responsável hierárquico e ao Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico. A divulgação de dados confidenciais do cliente em troca de uma vantagem indevida é um ato de corrupção e é punida por lei.

14. LUTA CONTRA O TRÁFICO DE INFLUÊNCIAS E INTERAÇÃO COM FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS

DEFINIÇÃO

O tráfico de influências é o ato praticado por pessoas que desempenham funções de autoridade pública ou encarregues de uma missão de serviço público, ou de funcionários eleitos, através do qual ilegalmente solicitam ou aceitam ofertas, promessas, doações, ofertas ou benefícios de qualquer natureza para si ou com o objetivo de usar a sua real ou alegada influência para obter prêmios, empregos, mercados ou qualquer outra decisão positiva de uma autoridade pública ou administração pública.

O tráfico de influências consiste na rentabilização da posição de uma pessoa ou da sua real ou alegada influência, a fim de influenciar uma decisão a ser tomada por um terceiro. Isto envolve três partes: o beneficiário (que fornece os benefícios ou faz as doações), o intermediário (que usa o crédito proveniente da

sua posição) e a pessoa-alvo, que detém o poder de decisão (autoridade pública ou administração, magistrado, especialista, etc.). O direito penal distingue entre o tráfico de influências ativo, que diz respeito ao beneficiário, e o tráfico de influências passivo, que diz respeito ao intermediário. Cada um dos dois crimes é tratado separadamente e punido da mesma forma, com pena de prisão.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Todos os colaboradores devem adotar um comportamento comercial que esteja de acordo com a regulamentação de anticorrupção. Oferecer ofertas, benefícios ou atividades de relações públicas a funcionários públicos é estritamente proibido. Certas atividades envolvendo funcionários públicos requerem vigilância especial.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Se for pressionado ou abordado por um funcionário público, alerte o seu responsável hierárquico e o Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico;
- ✓ Cumprir os procedimentos para atividades envolvendo funcionários públicos;
- ✓ Estar constantemente alerta e monitorizar regularmente todas as transações envolvendo funcionários públicos;
- ✓ Garantir que todos os pagamentos e despesas envolvendo funcionários públicos são devidamente autorizados, contabilizados e documentados.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Oferecer, prometer ou concordar em dar um benefício (financeiro ou outro) a um funcionário público, com a finalidade de indevidamente fazê-lo realizar ou de se abster de realizar um ato;
- Favorecer um familiar de um funcionário público no contexto de um concurso ou processo de recrutamento;
- Dar dinheiro a funcionários públicos.

EXEMPLOS

- i. ***Para abrir uma subsidiária num país estrangeiro, é necessário obter uma licença bancária. Um funcionário de uma Direção do governo neste país ofereceu-se para exercer influência sobre a pessoa responsável pela concessão de licenças e pediu-me para pagar parte do valor exigido para uma conta bancária. O que devo fazer?***

Recusar e notificar o seu responsável hierárquico o mais rápido possível e pedir orientações ao Responsável pelo Gabinete de Compliance para evitar envolver-se num procedimento corrupto.

- ii. ***Sou responsável por uma Direção de vendas dentro do CREDIBOM. Uma Câmara Municipal está à procura de financiamento para a sua frota de carros e está à procura de informações de empresas de crédito ao consumo e leasing, incluindo o CREDIBOM. Um dos meus conhecidos, o vice-presidente da Câmara, está a oferecer-se para usar a sua influência para obter discretamente do Presidente da Câmara uma cópia das ofertas concorrentes. Em troca, querem um presente caro.***

Deve recusar a solicitação, que constitui um ato ativo de tráfico de influências. Discuta a questão com o seu responsável hierárquico.

- iii. ***Estou a realizar um trabalho de expansão na minha casa e preciso de obter uma licença de construção. Um dos meus conhecidos, vice-presidente da Câmara, propõe usar discretamente a sua influência, a fim de acelerar o processo de obtenção de licenças. Em troca, pede que a sua esposa seja contratada pelo meu serviço. O que devo fazer?***

Devo recusar e reportar esta situação ao meu responsável hierárquico e ao Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico.

15. LUTA CONTRA PAGAMENTOS DE FACILITAÇÃO

DEFINIÇÃO

Os pagamentos de facilitação são geralmente pequenas somas de dinheiro que são pagas direta ou indiretamente a funcionários públicos para realizar ou acelerar procedimentos administrativos formais.

Os pagamentos de facilitação são considerados atos de corrupção, proibidos pela Convenção da OCDE sobre a Luta contra a Corrupção de Agentes Públicos Estrangeiros nas Transações Comerciais Internacionais, 17 de dezembro de 1997.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Os pagamentos de facilitação são estritamente proibidos. Somente em casos excepcionais, especialmente quando a segurança ou a segurança física de um colaborador esteja a ser ameaçada, é que podem ser feitas exceções. Em tais situações, o responsável pelo Compliance deve ser notificado assim que possível. Além disso, os pagamentos de facilitação devem ser devidamente identificados e registados nos livros e documentos contabilísticos da Empresa.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Consultar o seu responsável hierárquico ou o responsável pelo Compliance se receber uma solicitação de pagamento de facilitação por parte de um funcionário público;

- ✓ Alertar o seu responsável hierárquico ou o responsável pelo Compliance se, no contexto de uma situação excepcional, tiver feito uma transação que possa ser considerada um pagamento de facilitação;
- ✓ Manter todos os documentos relacionados com qualquer transação que possa ser considerada um pagamento de facilitação.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Oferecer, prometer ou conceder um benefício (financeiro ou outro) a um funcionário público no contexto da execução de uma tarefa administrativa de rotina;
- Mediar por conta própria ao lidar com uma solicitação de pagamento de facilitação.

EXEMPLOS

- i. Para obter uma licença no contexto de uma expansão de instalações, um trabalhador oferece-se para acelerar o processo de autorização, que geralmente demora vários meses, em troca de um presente. Devo pagar?*

Não, porque essa soma não é uma despesa legítima. Informe o seu responsável hierárquico ou o seu responsável pelo Compliance, pois os pagamentos de facilitação podem ser considerados atos corruptos.

- ii. Tenho que fazer uma viagem de negócios para um país para o qual preciso de obter um visto. Na embaixada, um agente informa-me que o período para obter o visto é mais longo do que o previsto. Oferecem-se para acelerar o processo, se eu lhes oferecer alguns bilhetes para um espetáculo. O que devo fazer?*

Para evitar qualquer ato de corrupção, recuse educadamente a oferta e informe imediatamente o seu responsável hierárquico ou o responsável pelo Compliance.

16. CONFLITOS DE INTERESSES

DEFINIÇÃO

Um conflito de interesses é uma situação em que os interesses pessoais de um colaborador podem estar em conflito com os do CREDIBOM. Por outras palavras, quando os interesses pessoais de colaboradores ou dos membros dos órgãos de administração podem influenciar a sua capacidade de tomada de decisões no exercício das suas funções profissionais. Os conflitos de interesses podem ser de natureza pessoal (como vínculos familiares), profissionais (como relações comerciais), financeiros (como em empréstimos

pessoais) ou políticos (influenciando a Empresa).

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM implementou uma política ativa de prevenção de conflitos de interesses. Conflitos de interesses podem incluir atos de suborno ou tráfico de influências e expor a Empresa e os seus colaboradores a alegações de parcialidade ou desonestidade. Podem também ter repercussões na reputação do Grupo e dos seus colaboradores.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Respeitar os princípios e medidas de prevenção do CREDIBOM, especialmente em relação a ofertas e benefícios, atividades de relações públicas e atividades extraprofissionais, para garantir a manutenção da minha independência de julgamento e evitar situações de conflito de interesses;
- ✓ Declarar quaisquer cargos públicos que detenha ao meu responsável hierárquico e ao responsável pelo Compliance (ex.: Presidente da Câmara, assessor municipal, assessor geral);
- ✓ Declarar todos os cargos administrativos, de gestão ou executivos detidos em organizações com fins lucrativos, sem fins lucrativos, junto de clientes ou fornecedores do Grupo ao meu responsável hierárquico e ao responsável pelo Compliance, e solicitar aprovação prévia para manter um cargo corporativo fora do Grupo;
- ✓ Informar o meu responsável hierárquico de quaisquer vínculos pessoais ou familiares que possa ter com um terceiro em relação à minha Empresa;
- ✓ Informar o responsável pelo Compliance sobre qualquer potencial conflito de interesses direto ou indireto e abster-se de participar em debates ou tomada de decisões acerca dos assuntos em questão.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Tomar decisões nos casos em que a sua imparcialidade ou as suas decisões puderem ser influenciadas ou alteradas por considerações pessoais ou por pressões impostas por terceiros;
- Ocultar informações sobre qualquer conflito de interesses ou situações que possam criar tal situação;
- Adquirir posições de interesse num concorrente, cliente ou fornecedor.

EXEMPLOS

- i. *O meu responsável hierárquico perguntou a minha opinião sobre a seleção de um novo fornecedor porque está hesitante entre duas empresas. Acontece que o gerente de uma das empresas é meu amigo de infância. Como devo reagir?***

Para evitar qualquer conflito de interesses, deve informar o seu responsável hierárquico por escrito sobre tal relacionamento e retirar-se do processo de seleção.

- ii. *Um membro da minha família ou um amigo está a criar uma empresa de intermediação de crédito vinculado. Pretende um contrato de vinculação com o CREDIBOM. O que devo fazer?***

Reporte esta situação por escrito ao seu responsável hierárquico, que tomará todas as medidas necessárias para evitar um possível conflito de interesses e, em particular, não participe no processo de acordo.

- iii. *Sou colaborador do CREDIBOM e membro do conselho de administração de uma empresa na qual o CREDIBOM é acionista. O que devo fazer?***

Deve relatar a situação ao seu responsável hierárquico e/ou ao responsável pelo Compliance e não deve participar em qualquer discussão e tomada de decisões sobre assuntos que possam criar um conflito de interesses.

17. OFERTAS E CONVITES

DEFINIÇÃO

Ofertas de empresa são aquelas oferecidas no âmbito das relações comerciais. Algumas podem ter um valor significativo (viagens, equipamentos eletrônicos, etc.) e, portanto, são monitorizadas para evitar qualquer risco de corrupção. Convites incluem qualquer forma de contacto e convite social oferecido ou recebido. Num contexto comercial, estas interações de relações públicas assumem a forma de refeições, alojamento em hotéis, seminários, convenções ou conferências, ou convites para eventos desportivos, culturais e sociais, bem como viagens de negócios e imprensa.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Os colaboradores não devem aceitar ofertas ou convites, direta ou indiretamente, que possam, mesmo sem intenção, comprometer a sua

independência, imparcialidade ou integridade. Devem recusar todas as ofertas ou convites que possam colocá-los numa situação de conflito de interesses. Da mesma forma, é proibido solicitar ofertas de pessoas singulares ou coletivas que tenham tentado ou estejam a tentar desenvolver relações comerciais com o Grupo.

Para ofertas e benefícios dados ou recebidos, o valor máximo é fixado em € 150. Antes de aceitar ofertas ou benefícios cujo valor exceda o valor autorizado, os colaboradores devem registar uma solicitação junto do seu responsável hierárquico e notificar o responsável pelo Compliance.

O CREDIBOM não proíbe que os colaboradores façam ou aceitem convites para eventos. Estes são gestos de cortesia e boas-vindas entre parceiros de negócios. No entanto, tais eventos devem ser claramente justificados ao nível do negócio. Para todas os eventos, os clientes devem estar sempre acompanhados pelo colaborador da entidade que emitiu o convite.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Se for diretor, certificar-se que a sua equipa está ciente das regras relativas a ofertas e convites, atividades de relações públicas e viagens de negócios;
- ✓ Antes de aceitar um presente ou um convite, perguntar a si mesmo como tal pode ser percebido publicamente e recuse ofertas que possam criar um conflito de interesses para si;
- ✓ Ser transparente com o seu responsável para evitar qualquer suspeita;
- ✓ Recusar convites para eventos de alto valor;
- ✓ Se aceitar um convite, pagar as despesas associadas de viagem e alojamento;
- ✓ Cumprir com o procedimento de declaração interno.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Aceitar ou oferecer quaisquer ofertas ou benefícios que valham mais do que o valor fixo autorizado ou receber qualquer um deles no seu endereço pessoal, independentemente do valor;
- Solicitar qualquer forma de oferta ou benefício na sua própria conta ou na de terceiros;
- Receber qualquer forma de remuneração de uma contraparte, um intermediário, um fornecedor ou um cliente, direta ou indiretamente;
- Oferecer ou receber ofertas em dinheiro;

- Oferecer ou aceitar quaisquer ofertas ou convites para eventos que possam prejudicar a imagem do Grupo.

EXEMPLOS

i. *Fui convidado por um dos nossos fornecedores para uma feira no estrangeiro. Como devo reagir?*

Todas as formas de viagem, mesmo de natureza estritamente profissional e pagas por uma terceira empresa, são proibidas. Recuse a oferta educadamente e explique claramente as razões. É o CREDIBOM que trata de todas as suas despesas comerciais. Se estiver acompanhado por um familiar, deve pagar as suas despesas.

ii. *Recebi umas pequenas ofertas de um dos meus contactos comerciais: o que devo fazer?*

A coisa certa a fazer é reportá-lo ao seu responsável hierárquico e procurar aconselhamento junto do responsável pelo Compliance. Estes dir-lhe-ão a forma mais apropriada para lidar com a situação e para evitar envolver-se em qualquer negociação corrupta.

C

18. LOBBYING E FINANCIAMENTO DE PARTIDOS POLÍTICOS

DEFINIÇÃO

A existência de lobby ou a representação de interesses dizem respeito a qualquer comunicação direta ou indireta com entidades públicas com o objetivo de influenciar decisões públicas. Ao consultar pessoas que representam interesses o legislador pode obter informações sobre como a lei é aplicada e como melhorá-la. Também dá aos tomadores de decisões públicas, maior perceção do que a sociedade civil espera. O financiamento de partidos políticos por pessoas coletivas (empresas, fundações, etc.) é estritamente proibido.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

Em cooperação com especialistas e profissionais

das diferentes entidades do Grupo, a criação de lobbies permite que o Crédit Agricole contribua de forma positiva e significativa para os debates públicos a nível internacional, europeu e nacional, tanto em questões políticas como técnicas. A sua finalidade é fornecer uma visão fundamentada dos impactos das decisões públicas no Grupo e preservar e/ou promover os seus interesses. Para além de respeitar integralmente a proibição de financiar partidos políticos, inclusive em países onde essa prática é permitida, o Grupo faz questão de que todas as informações relativas às condenações e compromissos políticos de seus colaboradores permaneçam pessoais, para que tal nunca implique ou coloque em risco a reputação do Grupo. Estas atividades devem ser realizadas fora do horário de trabalho e fora do Grupo.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Ser transparente sobre as suas atividades de lobby, dentro e fora do Grupo;
- ✓ Informar que cargos detém em várias associações comerciais;
- ✓ Basear os seus argumentos em informações fiáveis que tenham sido analisadas e auditadas ao nível interno;

- ✓ Destacar as consequências para as diferentes partes interessadas;
- ✓ Atualizar a lista de compromissos e contactos que organizou com as pessoas responsáveis pela tomada de decisões públicas, com o objetivo de influenciar essas decisões, para que possa redigir o relatório anual das suas atividades, conforme exigido por lei;
- ✓ Declarar os cargos públicos que detém ao seu responsável hierárquico e ao responsável pelo Compliance;
- ✓ Certificar-se de que não compromete o Grupo com as suas opiniões e ações políticas;
- ✓ Recusar qualquer pedido feito, por qualquer forma, através do qual se solicite o seu apoio político e que possa tornar o Grupo responsável pelo mesmo;

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Desenvolver atos de corrupção e quaisquer práticas desonestas ou abusivas;
- Usar os recursos ou fundos do Grupo para envolvê-lo em atividades de angariação de fundos ou apoio político;
- Oferecer ou aceitar ofertas e benefícios.
- Organizar colóquios, eventos ou reuniões, nos quais as pessoas só possam falar se estiverem vinculadas ao pagamento de uma remuneração, de qualquer forma;
- Usar, para fins comerciais ou publicitários, informações obtidas através do Governo, de uma autoridade administrativa independente ou pública;
- Vender a terceiros cópias de documentos do Governo, de uma autoridade administrativa independente ou pública, ou usar o papel timbrado e o logótipo de tais autoridades públicas e órgãos administrativos.

EXEMPLOS

i. O que devo fazer se uma Pessoa Politicamente Exposta (PEP) me pedir para apoiar a sua campanha política nas eleições locais?

Recusar tal pedido de apoio, para garantir a neutralidade política do CREDIBOM e informar imediatamente o seu responsável hierárquico ou o seu responsável pelo Compliance.

ii. Trabalho num país onde é habitual que grandes empresas estrangeiras financiem os principais partidos políticos. O CREDIBOM pode fazer esta contribuição?

Não. Mesmo que essa forma de apoio monetário seja aceite por lei e pelos costumes locais, tal poderia tornar o CREDIBOM responsável.

19. MECENATO E AÇÕES DE CARIDADE

DEFINIÇÃO

O mecenato permite que as empresas façam doações a organizações na forma de apoio financeiro ou material para apoiar um trabalho de interesse geral ou adquirir um objeto cultural. Uma contribuição de caridade é um subsídio ou doação feito a uma organização para fins de caridade. Pode assumir a forma de dinheiro ou contribuição em espécie ou prestação de serviços.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM pode apoiar ações de caridade que

contribuam para o bem-estar da população nas áreas onde o Grupo opera, no estrito respeito do Código de Ética (exemplos: solidariedade, cultura, saúde, etc.). A contribuição deve respeitar os princípios do Código de Ética do Grupo Crédito Agricole. O CREDIBOM pode também fazer contribuições em dinheiro, em espécie ou na forma de prestação de serviços em caso de desastres naturais ou outras emergências. As contribuições de caridade nunca devem ser usadas para disfarçar um benefício ilegítimo que é intencional, ou parece ser intencional, para influenciar a tomada de decisões.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Entrar em contacto com a Direção de Marketing para obter uma lista de instituições de caridade autorizadas pelo Grupo e selecioná-las cuidadosamente com base na sua experiência, referências e reputação;
- ✓ Preferir organizações de caridade cujas contas sejam publicadas e regularmente auditadas;
- ✓ Selecionar o projeto que tenha recursos financeiros e de pessoal adequados para alcançar os seus objetivos;
- ✓ Assegurar-se de que todos os contratos elaborados com as organizações envolvidas incorporam cláusulas de conformidade e verificar se esta pode verificar como tais fundos são utilizados;
- ✓ Garantir que todas as despesas incorridas pelas organizações beneficentes foram devidamente autorizadas, contabilizadas e documentadas;

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Fazer doações a indivíduos ou organizações com fins lucrativos;
- Financiar trabalhos que indiretamente beneficiem, ou sejam controlados por políticos, funcionários públicos ou os seus familiares;
- Apoiar organizações que possam ter um impacto negativo na reputação da empresa;
- Fazer pagamentos em dinheiro.

EXEMPLOS

- i. Um funcionário público contactou-me para descobrir se o CREDIBOM ajudaria a financiar a instituição de caridade da sua esposa para crianças carentes. O que devo fazer?*

Entrar imediatamente em contacto com o seu responsável hierárquico ou com o responsável pelo Compliance para avaliar a situação e definir o processo a ser seguido.

- ii. O CREDIBOM tem apoiado financeiramente uma instituição de caridade ambiental há vários anos. No contexto de um controlo do uso de fundos, reparei que as contribuições financeiras feitas pelo Grupo tinham sido usadas para imprimir panfletos políticos, o que não era o objetivo inicial do apoio do Grupo. Além disso, a gráfica é da propriedade da irmã do tesoureiro da associação. O que devo fazer?*

Fale imediatamente sobre a questão com o seu responsável hierárquico ou com o responsável pelo Compliance. Em seguida, determine se o financiamento desta associação deve ou não ser renovado, tendo em conta o risco de um conflito de interesses, bem como o risco relacionado com o uso indevido dos recursos distribuídos pelo Grupo.

20. PATROCÍNIO**DEFINIÇÃO**

O patrocínio é uma forma de marketing através do qual a Empresa assume todas ou parte das despesas de um projeto ou programa, em troca de obter visibilidade em plataformas de comunicação social ou eventos.

A Empresa beneficia do facto dos seus logótipos e marcas serem exibidos pelo projeto ou programa em questão, e do facto ser mencionado especificamente e de ter contribuído para o

financiamento. Tal pode envolver organizações sem fins lucrativos e entidades comerciais.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O patrocínio pode fazer parte da estratégia de marketing e comunicação do CREDIBOM. Os patrocínios devem respeitar os princípios e regras internas do Grupo e nunca devem ser usados indevidamente, influenciar indevidamente qualquer pessoa encarregada de tomar decisões.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Selecionar cuidadosamente a organização patrocinada, à luz da sua experiência e reputação;
- ✓ Preferir organizações patrocinadas cujas contas são publicadas e regularmente auditadas;
- ✓ Enviar um pedido por escrito para a Comissão Executiva. Quando eventos patrocinados ou atividades são controlados por políticos, funcionários públicos ou familiares, tal deve ser indicado no meu pedido;
- ✓ Elaborar um contrato incluindo cláusulas de conformidade com a organização patrocinada;
- ✓ Informar todas as partes interessadas do patrocínio;
- ✓ Transferir fundos em várias parcelas e garantir que cada pagamento é usado adequadamente;

- ✓ Obter e manter recibos de todas as despesas incorridas e receitas arrecadadas no contexto de patrocínios e registá-los nos livros de acordo com as regras de contabilidade.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Patrocinar uma organização sugerida por um funcionário público;
- Patrocinar uma organização que indiretamente beneficie ou seja controlada por políticos, funcionários públicos ou pelos seus familiares;
- Patrocinar uma organização relacionada com projetos nos quais o CREDIBOM esteja envolvido para fins comerciais.

EXEMPLOS

- i. Como representante do serviço de atendimento ao cliente na Direção de Parcerias, fui contactado pelo tesoureiro de um grupo que sugeriu que o CREDIBOM patrocinasse um evento desportivo em troca de um contrato de vários milhões de euros. Como devo reagir?*

Recusar a oferta porque uma tal conduta consiste numa forma de corrupção. Fale imediatamente com o seu responsável hierárquico ou com o seu responsável pelo Compliance.

- ii. Li num jornal que um torneio desportivo patrocinado pelo CREDIBOM está envolvido em escândalos financeiros. Receio que o nome do grupo possa estar associado a este escândalo. Como devo reagir?*

Fale imediatamente com seu responsável hierárquico ou com o responsável pelo Compliance para determinar a ação correta a ser tomada: esta situação pode ter um impacto na reputação do Grupo e dos seus colaboradores.

PROTEÇÃO E REPUTAÇÃO DO GRUPO

21. CONFIDENCIALIDADE

DEFINIÇÃO

Confidencialidade e sigilo profissional são os princípios fundamentais da atividade bancária. Devem ser uma preocupação permanente para todos os colaboradores, independentemente da área em que realizem as suas funções.

Todas as informações relativas aos clientes, bem como ao CREDIBOM, a outras entidades do Grupo (aos seus colaboradores, clientes e à sua organização interna), aos seus sistemas de informação, aos seus procedimentos de segurança, aos seus fornecedores e aos seus subcontratados, são confidenciais. A divulgação de qualquer informação confidencial torna a empresa e o colaborador envolvidos responsáveis. Quando diga respeito a informações não públicas de uma empresa cotada, uma quebra de confidencialidade pode ser penalizada, administrativamente e profissionalmente sancionada. A confidencialidade bancária está relacionada com todos os tipos e formas de informação do cliente. Estas informações não

podem ser reveladas fora da Empresa, nem podem ser partilhadas dentro da Empresa com pessoas que não precisem de ter acesso às mesmas para executar as suas tarefas.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM garante a confidencialidade em todas as circunstâncias. Todos os colaboradores do CREDIBOM são responsáveis pelas informações confidenciais que recebem. Os colaboradores apenas podem usar essas informações internamente para fins profissionais e fazer divulgações fora da Empresa se estiverem autorizadas a fazê-lo ou nos casos previstos na lei. Os colaboradores do CREDIBOM devem também aplicar o princípio da confidencialidade com o máximo rigor ao usar as redes sociais. São responsáveis por tudo o que publicam na Internet em relação ao Grupo e devem garantir que não divulgam qualquer informação via Internet e que não divulgam o CREDIBOM através de qualquer outro meio. Este princípio de confidencialidade também se aplica às redes sociais de negócios.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Respeitar a confidencialidade das informações a que tenha acesso, referentes aos clientes do CREDIBOM e, de forma mais geral, do Grupo;
- ✓ Obter sempre a autorização expressa por escrito dos clientes quando precisar de transmitir uma informação confidencial que lhes diga respeito;
- ✓ Apenas partilhar informações confidenciais dentro do CREDIBOM e do Grupo, com as pessoas envolvidas e somente para os fins das suas funções;
- ✓ Marcar o mais alto nível de confidencialidade em mensagens de email contendo informações confidenciais que devem ser protegidas.
- ✓ Classificar as mensagens de email de acordo com o nível de confidencialidade das informações contidas
- ✓ Certificar-se sempre da existência de um contrato de confidencialidade antes de partilhar informações confidenciais com um profissional externo;
- ✓ Proteger informações confidenciais contra o uso e acesso não autorizados;

- ✓ Se tiver alguma dúvida sobre as informações que deseja difundir nas redes sociais, perguntar previamente ao seu responsável hierárquico ou ao responsável pelo Compliance.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Divulgar qualquer informação sobre os clientes do Grupo ou o Grupo Crédit Agricole a terceiros;
- Enviar qualquer informação confidencial em e-mails pessoais;
- Publicar qualquer informação que possa prejudicar clientes, a sua empresa, a sua função ou o Grupo Crédit Agricole na comunicação social ou outros.

EXEMPLOS

i. Ao viajar em transportes públicos, posso aproveitar o tempo para continuar o meu trabalho?

Os ecrãs de computadores sem filtros de privacidade podem ser facilmente lidos por outros passageiros. Não trabalhe em documentos confidenciais sob tais condições. Isto também se aplica a tablets e telemóveis.

ii. Tenho que redigir as atas do Comité Estratégico e um colega ofereceu-se para me ajudar com a formatação. Posso enviar-lhe as atas por e-mail?

Deve garantir a confidencialidade deste documento e limitar a sua circulação. Se o seu colega não compareceu à reunião do Comité Estratégico, não pode fazê-lo.

22. LUTA CONTRA O BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E O FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

DEFINIÇÃO

O branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo são fenómenos de escala sem precedentes. Afetam a nossa sociedade em geral e o desenvolvimento económico dos países. Tal permite que criminosos se infiltrem em instituições financeiras, controlem certos setores económicos e corrompam órgãos de gestão e governos, afetem a vida dos cidadãos e afetem princípios fundamentais como a democracia.

O branqueamento de capitais é o processo utilizado para transformar o dinheiro, obtido através de meios ilícitos ou criminosos, em dinheiro lícito. O branqueamento de fundos ilegais também é usado para financiar o terrorismo. O terrorismo também pode ser financiado através de fundos legais usados para

realizar uma ação terrorista. Tal é chamado de “branqueamento de capitais inverso”.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM participa na luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo. Como tal, a Empresa monitoriza os fluxos financeiros em conformidade com a lei relativa à proteção da privacidade, direitos e liberdades fundamentais dos indivíduos, bem como o combate à discriminação e sigilo profissional. Todos os colaboradores devem participar, no seu próprio nível, para garantir uma vigilância constante. Qualquer violação poderá expor os administradores, gerentes e colaboradores à responsabilidade civil, criminal, administrativa e disciplinar. Além disso, a imagem e a reputação do CREDIBOM estão em jogo.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Certificar-se de que é informado sobre tais tópicos, mesmo que não esteja diretamente exposto;
- ✓ Se for diretor, fazer o máximo para garantir que os seus colaboradores estão bem informados sobre tais tópicos;
- ✓ Implementar ativamente procedimentos contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo;
- ✓ Prestar especial atenção para garantir que sabe o máximo possível sobre os seus clientes quando estes abrem uma conta e durante todo o relacionamento com o Banco;
- ✓ Permanecer vigilante em todos os momentos e procurar transações incomuns, atípicas e complexas que não tenham uma justificação económica aparente e possam ser claramente ilegais;
- ✓ Pedir aos clientes para fornecer uma explicação fundamentada das suas transações;
- ✓ Recusar-se a realizar quaisquer transações que não sejam economicamente justificadas ou relativamente às quais existam dúvidas quanto às identidades dos geradores ou dos beneficiários;
- ✓ Encaminhar todas as transações suspeitas para o Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Não aplicar estritamente os procedimentos por motivos, por exemplo, comerciais;
- Dizer aos clientes que podem ser suspeitos de branqueamento de capitais ou revelar tais informações a terceiros;
- Realizar, aconselhar ou auxiliar qualquer transação de ocultação ou consolidação.

EXEMPLOS

i. *Apercebo-me que um cliente que acaba de contratar um cartão de crédito faz grandes levantamentos de dinheiro através do seu cartão.*

O uso de grandes somas em dinheiro faz parte do conjunto de transações atípicas que estão sujeitas a uma maior vigilância.
Entre imediatamente em contacto com a Segurança Financeira no Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico.

ii. *Reparo que um cliente está a pagar o seu empréstimo pessoal através de cheques da empresa. O que devo fazer?*

Informar o cliente que um empréstimo pessoal deve ser reembolsado através de um meio de pagamento em nome do titular ou cotitular do contrato de empréstimo e nenhum pode ser reembolsado por uma pessoa coletiva ou por terceiros.
Informe a equipa de Segurança Financeira no Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico dessa transação.

23. LUTA CONTRA A EVASÃO FISCAL

DEFINIÇÃO

A evasão fiscal é o ato de evitar ou reduzir os impostos, declarando a riqueza tributável ou os lucros num país diverso daquele onde os mesmos deveriam ser declarados. A evasão fiscal diz respeito a empresas e indivíduos que não declararam os seus impostos. Num sentido mais amplo, a evasão fiscal envolve o uso de vários meios legais para reduzir a carga tributária. Tal difere da fraude fiscal, que é uma prática ilegal.

Foram criadas duas medidas fiscais para combater a evasão fiscal, às quais a CREDIBOM deve obedecer; ou seja, a Lei de Conformidade Fiscal de Contas Estrangeiras (Foreign Account Tax Compliance Act - FATCA) e a Troca Automática de Informações em Matéria Fiscal (Automatic Exchange of Information - AEOI):

A FATCA foi introduzida para recolher informações sobre os ativos e o rendimento dos contribuintes dos EUA ("pessoas dos EUA") residentes fora dos Estados Unidos;

A AEOI foi uma iniciativa da OCDE para realizar intercâmbios multilaterais de informações com o objetivo de identificar os ativos detidos por

sujeitos tributários residentes fora de sua jurisdição de origem.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM considera que uma abordagem coerente e responsável em matéria de fiscalidade constitui um elemento essencial da sua estratégia, que se inscreve na perspetiva de longo prazo da sua política fiscal.

O CREDIBOM trata todas as questões fiscais com integridade e transparência. Todas as operações e transações realizadas são baseadas numa realidade económica e o CREDIBOM não procura evitar impostos através de estruturas fornecidas para este fim.

O CREDIBOM compromete-se a não criar ou propor operações exclusivamente para fins tributários ou para auxiliar os seus clientes a fugir às suas obrigações fiscais ou operar em estados ou territórios cujas jurisdições são categorizadas pela UE como "não cooperativas" (paraísos fiscais) ou que não participem na Troca Automática de Informações.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Respeitar as leis e regulamentos vigentes;
- ✓ Solicitar autorização da Direção de Impostos do Grupo, da Direção de Relações Públicas do Grupo e do Gabinete de Compliance do Grupo, antes da efetivação de qualquer investimento por uma entidade num estado ou território estrangeiro não cooperativo;
- ✓ Permanecer atento, identificar e reportar imediatamente ao responsável pelo Compliance qualquer ação que vise, direta ou indiretamente, fugir às regras fiscais;
- ✓ Manter os seus arquivos relativos aos conhecimentos acerca do cliente atualizados com informações sobre a sua residência fiscal (AEOI) e o critério de cidadania (FATCA);
- ✓ Em caso de dúvida, entrar em contacto com o responsável pelo Compliance.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Proteger deliberadamente o CREDIBOM das suas obrigações fiscais;
- Aconselhar um cliente e/ou participar num acordo financeiro com o objetivo de contornar as regras fiscais;
- Assinar Auto certificações em nome dos seus clientes;

- Remover ou ocultar qualquer informação com a finalidade de encobrir qualquer prova de uma operação vinculada a um paraíso fiscal.

EXEMPLO

- i. **Moro em França e tenho dupla cidadania franco-americana. Não acho que deva ser considerado um cidadão dos EUA. Como tenho dupla cidadania, sou considerado uma "pessoa dos EUA "com as obrigações que lhe estão associadas.**

Ao contrário da maioria das outras jurisdições, a responsabilidade pela tributação dos EUA está ligada à cidadania e não ao local de residência. Tal significa que os cidadãos americanos residentes no exterior devem apresentar uma declaração de impostos anual nos EUA, independentemente do seu local de residência.

24. SANÇÕES INTERNACIONAIS

DEFINIÇÃO

Sanções internacionais são medidas tomadas por um ou mais estados contra pessoas singulares e/ou coletivas (por exemplo, congelamento de bens) e contra países ou governos (medidas de embargo). As sanções são aplicadas para combater o terrorismo, as atividades de proliferação nuclear e as violações dos direitos humanos.

A maior parte das sanções internacionais aplicáveis ao nível do CREDIBOM e de todo o Grupo Crédit Agricole é emitida, administrada ou aplicada pelo Conselho de Segurança da ONU, pela União Europeia, pela França e pelos Estados Unidos, bem como pelas autoridades locais competentes onde o grupo opera.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM esforça-se para garantir o cumprimento da legislação sobre sanções internacionais, que pode ser complexa e de alcance extraterritorial em países e territórios onde o Grupo Crédit Agricole desenvolve as suas atividades. O cumprimento destes requisitos é assegurado através do reforço de procedimentos internos e de programas que asseguram o cumprimento da lei sobre sanções internacionais. Estes são aplicáveis a todos os colaboradores do Grupo CREDIBOM, independentemente do país e do tamanho de sua entidade, e estendem-se para além das atividades puramente bancárias. O CREDIBOM não tolera qualquer violação de sanções internacionais.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Familiarizar-me, compreender e cumprir as políticas e procedimentos internos do Grupo;
- ✓ Completar as sessões de formação anuais obrigatórias para todos os colaboradores;
- ✓ Permanecer atento, identificar e reportar imediatamente ao Responsável de Sanções do Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico qualquer violação ou tentativa de violação de sanções internacionais, bem como qualquer ação tomada, direta ou indiretamente, para contorná-las;
- ✓ Manter os seus arquivos de conhecimento do cliente atualizados e completos;
- ✓ Monitorizar o cumprimento das operações com sanções internacionais;
- ✓ Em caso de dúvida, entrar em contacto com o responsável pelo Compliance.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Participar em quaisquer transações financeiras que não justifiquem a sua complexidade;
- Remover ou esconder qualquer informação com a finalidade de encobrir provas de uma transação com países ou pessoas que estão sujeitos a sanções internacionais;
- Modificar ferramentas ou processos de TI com o objetivo de remover informações úteis para detetar o risco de sanções internacionais;
- Aconselhar um cliente e/ou participar num acordo financeiro com o objetivo de contornar as sanções internacionais.

EXEMPLO

i. Tenho dupla nacionalidade franco-americana e sou colaborador do CREDIBOM. Que regulamentos devo consultar?

É considerado uma "Pessoa dos EUA". Como tal, onde quer que trabalhe, deve informar a Direção de Recursos Humanos do seu estado. Além disso, deve ler atentamente a nota técnica sobre este assunto, para garantir a sua conformidade com as disposições legais da Direção de Controlo de Ativos Estrangeiros (Office of Foreign Assets Control - OFAC) que lhe dizem respeito e, no exercício de suas funções, cumprir as sanções internacionais decididas pelos Estados Unidos.

ii. Quero entrar em contacto com um fornecedor para um protótipo. Este fornecedor está baseado num país sujeito a sanções internacionais ou num país considerado em risco. O que devo fazer?

Antes de estabelecer uma relação, recolha as informações sobre os beneficiários efetivos e solicite parecer à Segurança Financeira no Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico.

25. PREVENÇÃO DE FRAUDE

DEFINIÇÃO

Fraude é um ato intencional realizado com o objetivo de obter um benefício material ou intangível, em detrimento de uma terceira pessoa ou organização. Em caso de violação de leis, regulamentos ou regras internas, a fraude caracteriza-se pela violação dos direitos de terceiros e pela ocultação total ou parcial de uma operação, de um conjunto de operações ou das respetivas características.

Existem dois tipos de fraude, dependendo da origem das partes maliciosas envolvidas:

fraude externa: ato realizado por indivíduos (clientes ou não), por conta própria ou em grupo, para obtenção de fundos, documentos ou informações que possam ser utilizados em benefício próprio e em detrimento de uma empresa, dos seus clientes ou de terceiros;

fraude interna: ato malicioso realizado por um

colaborador em detrimento da sua empresa ou de interesses de terceiros geridos pela empresa. A fraude também pode ser caracterizada por um ato malicioso realizado por um colaborador com a cumplicidade de indivíduos exteriores à empresa. Isto é chamado fraude mista.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM atribui grande importância à prevenção da fraude, utilizando um número crescente de técnicas cada vez mais sofisticadas, particularmente à luz da transformação digital, para combater o aumento do número de casos de fraude, sendo essencial abordar a questão em ambos os níveis, a montante e a jusante. Todos os colaboradores, quaisquer que sejam as suas funções, têm um papel a desempenhar na prevenção de fraudes. Graças à vigilância diária de todos no Grupo podemos prevenir e detetar tentativas de fraude.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Estar bem familiarizado com a lei e as melhores práticas relativas à prevenção de fraudes e aplicá-las com responsabilidade, com vigilância constante;
- ✓ Se suspeitar de algo fraudulento ou estiver em dúvida, avise imediatamente o seu responsável hierárquico e a unidade de Prevenção da Fraude do Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico para que os mesmos possam agir rapidamente;
- ✓ Se tiver alguma dúvida quanto à identidade do remetente de um e-mail, encaminhe o e-mail para o seu contacto de TI;
- ✓ Se for diretor, deve avaliar o risco de fraude ligado às suas atividades e fazer cumprir os princípios de boa conduta, bem como as regras profissionais gerais;
- ✓ Realizar análise de risco de fraude no início do processo para todos os novos produtos e atividades;
- ✓ Respeitar o princípio da separação de funções, segundo o qual as pessoas que executam uma operação não podem aprová-la ou resolvê-la.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Comunicar as suas passwords a qualquer pessoa, emprestar o seu cartão de acesso ou deixar informações confidenciais ou documentos na sua mesa;
- Abrir e-mails ou anexos de um remetente desconhecido;
- Discutir questões sensíveis que possam envolver o Grupo Crédit Agricole em locais públicos;
- Usar suportes externos (discos rígidos externos ou pen drives) sem tomar precauções.

EXEMPLOS

i. Acabei de receber um e-mail com um anexo de um endereço desconhecido. Posso abri-lo?

Para limitar o risco de phishing e ser infetado por spyware, nunca abra um e-mail se não conhecer o remetente. Em caso de dúvida, transfira o e-mail para o seu contacto de TI para este realizar as verificações necessárias.

ii. Um amigo emprestou-me a sua pen drive contendo artigos interessantes. Posso usá-la no meu local de trabalho?

Tal pode criar problemas de segurança no computador. Como tal, deve primeiro certificar-se de que o dispositivo USB não contem vírus que possam infetar o sistema de informações.

26. PREVENÇÃO DE ABUSO DE MERCADO

DEFINIÇÃO

O uso de informações privilegiadas, a manipulação de preços de ações e a disseminação de informações falsas são exemplos de abuso de mercado. A luta contra o abuso de mercado significa preservar a integridade e a transparência dos mercados, bem como a confiança do público. Como tal, é da responsabilidade de todos respeitar o princípio da igualdade de informação entre os investidores. Em caso de violação destas regras, o fornecedor de serviços de investimento e as pessoas singulares sob a sua autoridade podem estar sujeitos a sanções disciplinares, pecuniárias, civis e penais.

São consideradas privilegiadas as informações i) que não são tornadas públicas, ii) específicas, iii) relativas a uma sociedade cotada ou a um instrumento financeiro cotado e iv) suscetíveis de influenciar o preço ou a cotação dos instrumentos financeiros com elas relacionados. Pode também ser comunicada, ouvida ou simplesmente inferida. O uso, a transmissão e a recomendação dessas informações para uma conta própria ou de

terceiros constituem atos de abuso de informações privilegiadas e, como tal, são estritamente proibidos e severamente sancionados.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

O CREDIBOM implementou um sistema de barreiras de informações para proteger informações privilegiadas. Estas disposições significam que as pessoas com informações privilegiadas devem obedecer ao mecanismo de gestão de informações privilegiadas configurado na sua entidade. As barreiras também garantem o controlo rigoroso das trocas entre pessoas que, devido à sua função, têm acesso a informações privilegiadas e aquelas que não têm. Em particular, tal envolve a separação física de pessoas que realizam atividades ou funções sensíveis daquelas que não realizam.

As barreiras asseguram igualmente a estanquidade das trocas entre as pessoas que têm acesso à informação privilegiada e as que a ela não têm acesso, nomeadamente através da separação física das pessoas que exercem atividades ou funções sensíveis.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Estar atento e adotar todas as medidas necessárias para evitar divulgar qualquer informação privilegiada. Tal significa respeitar as barreiras de informação em vigor;
- ✓ Se estiver numa lista de pessoas incluídas, deve cumprir as obrigações de abstenção associadas;
- ✓ Se acha que possui informações privilegiadas, informe o seu responsável hierárquico que informará o responsável pelo Compliance;
- ✓ Reportar imediatamente qualquer transação quando exista suspeita de abuso de mercado ao Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico, que, após análise, decidirá se é ou não apropriado reportar a transação à CMVM. Preservar a natureza confidencial de quaisquer declarações de transações suspeitas e, como tal, não comunicar com os suspeitos de ter cometido abuso de mercado, esteja comprovado ou não.
- ✓ Preservar a natureza confidencial das declarações de transações suspeitas e, como tal, não comunicar com as pessoas suspeitas de terem cometido abusos de mercado, comprovados ou não.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Usar informações privilegiadas ao adquirir ou transferir instrumentos, contratos ou títulos financeiros ou do mercado de ações aos quais essa informação se refere, seja por conta própria ou em nome do CREDIBOM ou de terceiros;
- Comunicar informações privilegiadas a terceiros fora do escopo normal das suas obrigações, a pessoas exteriores ao CREDIBOM ou a colaboradores não autorizados a aceder a tais informações;
- Recomendar a tomada de posições numa garantia com base em informações privilegiadas a qualquer terceiro (colaborador da entidade ou outra entidade do grupo, ou um terceiro externo, etc.).

EXEMPLOS

1. Durante o coffee break da manhã, ouvi alguém falar sobre o facto de o CREDIBOM estar disposto a adquirir uma empresa cotada. Depois de verificar, descobri que esta informação ainda não tinha sido divulgada. Posso realizar quaisquer transações financeiras sabendo que tais informações não me foram direta e claramente fornecidas?

Não. A CMVM considera que um "insider" é qualquer pessoa que obtém informações privilegiadas no exercício das suas funções, profissão ou por qualquer outro meio.

2. Estou no metro com um colega e gostaria de rever algo que foi levantado durante uma reunião. Posso falar sobre isso imediatamente?

Aguarde até que esteja num local privado para discuti-lo: tal limitará o risco de divulgar informações possivelmente privilegiadas que possam ser ouvidas por um indivíduo mal-intencionado.

27. UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS

DEFINIÇÃO

O termo "redes sociais" refere-se geralmente a todos os sites que podem ser usados para construir uma rede de contactos pessoais ou profissionais e trocar opiniões ou informações.

As redes sociais (redes sociais, blogs, fóruns etc.) fazem parte do nosso dia-a-dia e dizem respeito a todos os colaboradores do CREDIBOM, tanto a nível pessoal quanto profissional. No entanto, apresentam riscos e, dado o número de diferentes plataformas e o volume de informações trocadas nas mesmas, o domínio desta forma de comunicação tornou-se um verdadeiro desafio.

O COMPROMISSO DO CREDIBOM

A estratégia do CREDIBOM é estar presente em

muitas dessas redes sociais (Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.), para que possa interagir e responder a pedidos de clientes e partes interessadas, enquanto observa todas as observações feitas sobre o Grupo e os seus serviços. Exceto em casos de abuso, todos os colaboradores do CREDIBOM desfrutam de liberdade de expressão dentro e fora da empresa. No entanto, todos devem agir com responsabilidade, comportando-se de forma apropriada e adotando as melhores práticas. Os colaboradores podem usar as redes sociais para fins particulares nos seus postos de trabalho, desde que não abusem desse privilégio, mas devem utilizá-las adequadamente, de forma ad hoc e sem ultrapassar o direito à liberdade de expressão em detrimento da empresa, dos seus administradores e diretores e colegas de trabalho.

O QUE DEVO FAZER?

- ✓ Respeitar as regras de confidencialidade e sigilo bancário às quais estou vinculado por obrigação profissional;
- ✓ Estar ciente das condições gerais de uso sobre como os seus dados pessoais e as informações que coloca on-line podem ser usados;
- ✓ Dar especial atenção às redes sociais cujos servidores estão hospedados num país estrangeiro, que podem ter regras de proteção de dados pessoais diferentes das de Portugal;
- ✓ Verificar as suas funcionalidades de configuração para garantir a confidencialidade do seu perfil e dos comentários;
- ✓ Especificar que as suas observações são da sua exclusiva responsabilidade e expressar a sua opinião pessoal;
- ✓ Não intervir diretamente caso leia comentários negativos ou caluniosos sobre o Grupo, a fim de evitar maior visibilidade aos autores. Quando se deparar com tais comentários, encaminhe-os para a Direção de Marketing;
- ✓ Em caso de dúvida sobre a natureza da informação, não fazer nada e perguntar ao seu responsável hierárquico.

O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Realizar a sua atividade comercial nas redes sociais sem ter obtido autorização do seu responsável hierárquico ou sem ter realizado uma análise de risco;
- Expressar-se oficialmente em nome do CREDIBOM se não for um porta-voz indicado pela Direção de Marketing;
- Fazer comentários que possam prejudicar sua posição ou o CREDIBOM e os seus colaboradores;
- Fazer comentários como críticas maliciosas ou insultos, ou comentários de natureza depreciativa, difamatória ou indiscreta ou divulgar qualquer informação confidencial;
- Usar as informações protegidas pelos direitos de autor do CREDIBOM sem ter obtido consentimento prévio por escrito da Direção relevante ou, na sua falta, da Direção de Marketing.

EXEMPLOS

1. Tirei algumas fotos na festa de despedida de um de meus colegas e gostaria de publicá-las na minha página pessoal como lembrança.

Para respeitar o direito à proteção da imagem, solicite autorização prévia das pessoas envolvidas. Para qualquer publicação, deve avaliar se existe o risco de prejudicar a sua reputação ou a de qualquer outra pessoa singular ou coletiva.

2. Como parte de um novo projeto, um colega sugeriu que eu criasse um grupo no LinkedIn para que pudessemos trocar informações e partilhar documentos.

Recuse: O CREDIBOM não permite que os seus colaboradores exerçam as suas atividades comerciais nas redes sociais, a não ser em casos muito excecionais. Em vez disso, sugira-lhe que crie uma comunidade MOCCA ou use o Yammer para facilitar a sua colaboração.

3. Desejo criar ou atualizar a minha conta do LinkedIn e publicar informações sobre a minha atividade no CREDIBOM

Pode apresentar as suas funções e a atividade da Empresa em geral, mas não partilhe nenhuma informação confidencial nem mencione qualquer uma das suas funções "sensíveis".

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

28. OBJETIVOS DO CONTROLO INTERNO

O Credibom dispõe de um sistema de controlo interno, que prossegue os seguintes objetivos fundamentais:

- ✓ A garantia da existência e segurança dos ativos;
- ✓ Controlo dos riscos da atividade da instituição, nomeadamente, os riscos de crédito, operacional, de liquidez e de liquidação de operações;
- ✓ O cumprimento das normas prudenciais em vigor;
- ✓ A existência de uma completa, fiável e tempestiva informação contabilística e financeira, em particular no que respeita ao seu registo, conservação e disponibilidade;
- ✓ A prestação de informação financeira fiável, completa e tempestiva às autoridades de supervisão;
- ✓ A prudente e adequada avaliação dos ativos e das responsabilidades;
- ✓ A adequação das operações realizadas pela instituição a outras disposições legais, regulamentares e estatutárias aplicáveis, às normas internas, às orientações dos órgãos diretivos, às normas e aos usos profissionais e deontológicos e a outras regras relevantes para a instituição;
- ✓ A prevenção do envolvimento da instituição em operações relacionadas com branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo, sanções económicas internacionais e fraude fiscal.

A atualização do sistema de controlo interno, bem como a verificação do seu funcionamento e eficácia, deve ser diretamente acompanhada pela Comissão Executiva do Credibom.

29. ORGANIZAÇÃO DO CONTROLO INTERNO

Para atingir os objetivos do sistema de controlo interno, o Credibom deve assegurar que as áreas de Auditoria Interna, Compliance e Gestão do Risco são dotadas de autonomia, liberdade e poderes necessários para o desempenho das suas funções.

Assim, compete a cada uma das Direções as seguintes funções:

- **Auditoria Interna:** tem como responsabilidade elaborar e manter atualizado um plano de auditoria para examinar e avaliar a adequação e a eficácia do sistema de controlo interno da Sociedade, quer em termos parcelares, quer como um todo. Todas as análises realizadas são baseadas numa avaliação prévia de riscos.
- **Compliance:** tem como responsabilidade controlar o cumprimento das obrigações legais e dos deveres a que a Sociedade se encontra sujeita. Esta função é assegurada pelo Gabinete de Compliance e Apoio Jurídico.
- **Gestão de Riscos:** tem como responsabilidade assegurar a aplicação efetiva do sistema de gestão de riscos da Sociedade, através do acompanhamento contínuo da sua adequação e eficácia através de análises específicas bem como da adequação e da eficácia das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências entretanto identificadas. Presta ainda aconselhamento aos órgãos de administração e elabora relatórios regulares aos órgãos de fiscalização indicando se foram tomadas as medidas adequadas para corrigir eventuais deficiências.

RECLAMAÇÕES

30. DIREITO DE RECLAMAR

O Credibom reconhece o direito que assiste a todos os Clientes de reclamar.

Os Clientes podem exercer o seu direito gratuitamente, sempre que entendam que o Credibom não agiu de forma adequada, devendo o motivo subjacente à Reclamação estar diretamente relacionado com a atividade bancária.

31. FORMALIZAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Eventuais reclamações do Cliente poderão ser apresentadas, através dos seguintes meios:

- i) No CREDIBOM por escrito, diretamente nos balcões;
- ii) Por carta, dirigida ao CREDIBOM, para as seguintes moradas:

-Lagoas Park, Edifício 14 - Piso 2 2740-262 Porto Salvo,
Ou
-Edifício Bessa Leite Offices, Rua Brigadeiro Nunes da Ponte, 114 4150-036 Porto;
- iii) Por email enviado para o endereço: reclamacoes@credibom.pt

As Reclamações apresentadas pelos Clientes deverão conter obrigatoriamente a identificação pessoal (nome morada, número de documento de identificação e número de identificação fiscal) e a respetiva fundamentação.

32. RECEÇÃO E RESPOSTA

As reclamações apresentadas por clientes deverão ser prontamente transmitidas à Direção de Experiência e Satisfação do Cliente.

Compete à Direção de Experiência e Satisfação do Cliente o tratamento das reclamações e a tomada das medidas que tiver por convenientes para que essas reclamações sejam apreciadas de forma justa, equitativa e imparcial, de forma a que seja transmitida uma resposta célere ao Cliente.

Sem prejuízo do número anterior, o tratamento das reclamações encaminhadas através do Banco de Portugal (RCO) e as reclamações efetuadas no Livro de Reclamações (RCL) está esclarecido em documento interno próprio e redigido de acordo com a legislação e normas regulamentares em vigor.

IV. ADESÃO A OUTROS CÓDIGOS DE CONDUTA

O Credibom aderiu aos Códigos de Conduta da Associação Portuguesa de Bancos e da Associação de Sociedades Financeiras para Aquisições a Crédito (ASFAC).

Aos destinatários do presente Código é ainda exigido o cumprimento das regras previstas tanto no Código de Conduta da Associação Portuguesa de Bancos (APB) como no Código de Conduta da ASFAC, sendo que a sua violação constitui infração disciplinar e fica sujeita ao regime disciplinar.

Anexos:

- [Carta de Ética do Crédit Agricole S.A.](#)
- [Código Conduta ASFAC](#)
- [Código Conduta APB](#)