



Código de Conduta

fevereiro de 2018

ÍNDICE

I.	Disposições Gerais	
1.	Objetivos	2
2.	Âmbito	2
3.	Divulgação	2
4.	Acompanhamento do Cumprimento do Código	2
II.	Valores	3
5.	Ética, Transparência, Competência e Rigor	3
6.	Compliance	3
7.	Segurança e Independência	3
8.	Não discriminação e Igual Tratamento	3
9.	Conciliação da Vida Profissional com a Particular e Familiar	4
10.	Responsabilidade Social	4
III.	Deveres para com os Clientes	4
11.	Igualdade de Tratamento e Correto Relacionamento	4
12.	Informação	4
13.	Proteção do Património	4
14.	Evitar Conflitos de Interesses	5
15.	Prevalência dos Interesses do Cliente	5
16.	Dever de Segredo	5
17.	Aceitar as Sugestões ou Reclamações	5
IV.	Deveres para com o Mercado	6
18.	Transparência	6
19.	Defesa do Mercado	6
20.	Informação Privilegiada	6
21.	Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo	6
22.	Cooperação com as Entidades de Supervisão	7
23.	Relações com os Órgãos de Comunicação Social	7
V.	Deveres para com o Meio Envoltente	7
24.	Diligência e Responsabilidade Social	7
25.	Relação com o Ambiente	8
VI.	Organização	8
26.	Estrutura Organizacional	8
27.	Proibição de Assédio	8
28.	Participação de Irregularidades	9
29.	Realização de Atividade Alheia à Instituição	9
30.	Aceitação de Benefícios ou Recompensas	9
31.	Entrada em Vigor	10
	Anexo	11

I. Disposições Gerais

1. Objetivos

O presente Código de Conduta (Código) identifica os valores do Grupo Caixa Económica Montepio Geral (CEMG) e consagra as principais regras de conduta profissional.

2. Âmbito

O presente Código é aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização, bem como aos Colaboradores (permanentes ou eventuais), da CEMG e de todas as entidades do Grupo CEMG e, ainda, a todos os prestadores de serviços a quem seja comunicado o presente Código.

O Código é parte integrante do sistema de normas internas não desobrigando, a sua observância, do conhecimento e cumprimento das restantes normas, bem como das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Para efeitos deste Código e nas partes devidas, a todos os sujeitos se designará unicamente por «Colaboradores». Igualmente, sempre, que sejam indicadas obrigações para a CEMG, estas são extensíveis a todas as empresas que integram o Grupo CEMG.

3. Divulgação

Ao nível interno, o presente Código deve ser divulgado a todos os Colaboradores, na *intranet* e através de envio eletrónico, que será assegurado pela Direção de Recursos Humanos.

Ao nível externo será divulgado no sítio da *Internet*.

4. Acompanhamento do Cumprimento do Código

É competência da Direção de *Compliance* acompanhar a aplicação e observância por todos os Colaboradores do presente Código.

Todas as ocorrências que, venham a suceder, em qualquer área, relativas a incumprimento do presente Código, independentemente de outros procedimentos que se mostrem necessários, nomeadamente para efeitos disciplinares, deverão ser imediatamente reportados pelo diretor da área à Direção de *Compliance*.

A Direção de *Compliance* desencadeará as medidas que considere necessárias, perante os temas que lhe forem reportados, por forma a cessar o incumprimento e eventualmente promover a reparação dos prejuízos e minimizar o risco de novos acontecimentos similares.

A Direção de *Compliance* elabora e apresenta ao órgão de administração um relatório semestral com a descrição das situações de inobservância do presente Código.

II. Valores

5. Ética, Transparência, Rigor e Competência

A CEMG e os seus Colaboradores desenvolvem a sua atividade observando elevados padrões de ética, transparência, rigor e competência profissional. Refletem, igualmente, na observação diária entretidos ou para com terceiros, o dever de respeito, cortesia, tolerância, urbanidade, zelo, diligência, disciplina e lealdade.

6. Compliance

A CEMG e os seus Colaboradores realizam a sua atividade observando rigoroso respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como das normas e usos profissionais e deontológicos, das regras internas e estatutárias, das regras de conduta e de relacionamento com Clientes, das orientações dos órgãos sociais e das recomendações do Comité de Supervisão Bancária de Basileia e da Autoridade Bancária Europeia.

7. Segurança, Prudência e Independência

A CEMG e os seus Colaboradores realizam as suas análises e tomam as decisões em matérias que envolvam a gestão de riscos, com total independência associada a elevados níveis de prudência e segurança, com integral respeito pelas normas internas e externas e pelas disposições legais e regulamentares, nomeadamente, as emitidas pelas entidades de supervisão.

8. Não discriminação e Igual Tratamento

A CEMG e os seus Colaboradores, nas relações que estabelecem, não praticam qualquer tipo de discriminação, nomeadamente em função de idade, sexo, etnia, cidadania, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, respeitando, a todo o momento, a

igualdade de tratamento para com todos os clientes ou outras entidades com quem se relacionem.

9. Conciliação da Vida Profissional com a Particular e Familiar

Por forma a promover a qualidade de vida dos Colaboradores e suas famílias, a CEMG proporciona um ambiente de trabalho que considera o desenvolvimento pessoal dos colaboradores e a conciliação das exigências do trabalho com as necessidades da vida pessoal e familiar.

10. Responsabilidade Social

A CEMG integra o maior Grupo nacional do setor da economia social: o Grupo Montepio. Assim no seu dia-a-dia e dos seus Colaboradores, o progresso económico é colocado ao serviço dos Clientes, dos Associados e da Comunidade, prossequindo um crescimento sustentável do ponto de vista económico, social e ambiental, apoiando as famílias, os agentes económicos e os projetos empreendedores e inovadores.

III. Deveres para com os Clientes

11. Igualdade de Tratamento e Correto Relacionamento

A CEMG e os seus Colaboradores, nas relações com os Clientes, devem proceder com educação, competência, diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso tendo sempre presente os interesses que lhes estão confiados, não fazendo qualquer tipo de discriminação.

12. Informação e Transparência

Na relação com os Clientes, a CEMG e os seus Colaboradores, devem disponibilizar os elementos caracterizadores dos produtos e serviços oferecidos, bem como os riscos associados e a sua remuneração ou custo.

Os elementos supra-mencionados devem permitir uma tomada de decisão esclarecida e fundamentada por parte dos Clientes.

13. Proteção do Património

A CEMG cumpre e faz cumprir, de forma rigorosa, todos os normativos internos e externos para garantir a proteção dos ativos que lhe foram confiados para gestão ou custódia.

14. Evitar Conflitos de Interesses

Os Colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações, estabelecimento de contratos, ou de qualquer outra forma, em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, seus cônjuges, ou pessoas com quem vivam em união de facto, parentes ou afins em 1.º grau, ou sociedades ou outros entes coletivos que uns ou outros, direta ou indiretamente, dominem.

Qualquer colaborador que identifique estar numa situação de conflito de interesses, deve reportar a situação ao seu responsável hierárquico.

A informação supra-mencionada é prestada a título confidencial e só pode ser utilizada no âmbito da gestão para resolver uma situação de conflito de interesses (potencial ou atual).

15. Prevalência dos Interesses do Cliente

Em situação de conflito de interesses, a CEMG assegura aos Clientes um tratamento transparente e equitativo e garante prioridade aos interesses dos Clientes, tanto em relação aos da CEMG como aos de qualquer Colaborador.

16. Dever de Segredo

Os Colaboradores não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da instituição, ou às relações desta com os seus Clientes, cujo conhecimento lhes advenha, exclusivamente, do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.

Este dever não cessa com o termo das funções ou serviços.

Os factos ou elementos das relações do Cliente com a instituição apenas podem ser revelados mediante autorização do Cliente, transmitida à instituição, ou quando a lei o obrigue.

17. Aceitar as Sugestões ou Reclamações

A CEMG tem como objetivo a disponibilização de produtos e serviços que garantam a satisfação dos Clientes. Assim, as sugestões ou reclamações são vistas como oportunidades de melhorias da sua atividade e da prestação de todos os Colaboradores.

O Cliente pode exercer o direito a reclamar sempre que, na celebração de um contrato ou no decurso do mesmo, ou ainda aquando da aquisição de um serviço bancário, entender que a CEMG não agiu de forma adequada.

É procedimento interno e do conhecimento dos Colaboradores, que os Clientes podem apresentar as suas sugestões ou reclamações diretamente junto dos Balcões e outros estabelecimentos de atendimento direto da CEMG, no Livro de Reclamações, ou do *Contact Center* (exclusivo para clientes aderentes ao Serviço Montepio24) ou dirigidas à CEMG por carta, por mensagem de correio eletrónico ou através do sítio institucional na *Internet*.

IV. Deveres para com o Mercado

18. Transparência

No exercício da sua atividade, a CEMG e os seus Colaboradores devem evidenciar um comportamento de elevada probidade comercial, abstendo-se de participar em operações ou de praticar outros atos suscetíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado.

19. Defesa do Mercado

No exercício da sua atividade a CEMG e os seus Colaboradores dão integral cumprimento às normas legais e regulamentares, alinhando o seu desempenho com as melhores práticas de mercado.

É proibida a divulgação de informações falsas, incompletas, exageradas ou tendenciosas, a realização de operações de natureza fictícia ou a execução de outras práticas fraudulentas que visem alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros.

20. Informação Privilegiada

Os Colaboradores que disponham de informação privilegiada não a podem transmitir a terceiros fora do âmbito normal das suas funções ou, com base nessa informação, negociar ou aconselhar alguém a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou ordenar a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, direta ou indiretamente, para si ou para outrem.

21. Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo

A CEMG dá integral cumprimento aos normativos nacionais e internacionais e definiu princípios e regras que permitem prevenir o uso do sistema financeiro e, em particular, a CEMG para efeitos de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo (BCFT).

Por forma a garantir uma efetiva prevenção e deteção de operações suspeitas de serem enquadráveis no crime de BCFT, a CEMG adota os mecanismos e procedimentos necessários ao efetivo cumprimento dos deveres preventivos previstos na lei, nomeadamente, através da promoção de programas de formação aos Colaboradores com funções relevantes para efeitos de prevenção de BCFT.

Os Colaboradores devem adotar procedimentos que permitam recolher informação sobre os principais elementos caracterizadores da atividade efetiva dos Clientes, designadamente, informação sobre a respetiva natureza, o nível de rendimentos ou o volume de negócios gerados e os países ou zonas geográficas associadas à mesma, consoante o risco concreto identificado e que permita detetar operações suspeitas e promover a sua comunicação às entidades competentes.

22. Cooperação com as Entidades de Supervisão

No estrito cumprimento das obrigações resultantes da lei, a CEMG e os seus Colaboradores devem colaborar de forma diligente e profissional com as entidades de supervisão e outros organismos públicos.

23. Relações com os Órgãos de Comunicação Social

Os Colaboradores não devem assumir a representação da CEMG, fazer declarações ou conceder entrevistas sobre a sua atividade, sem estarem devidamente autorizados. Adicionalmente, deverão evitar emitir ou divulgar comentários, nomeadamente em redes sociais, sobre a CEMG, sobre qualquer empresa do Grupo e devendo, ainda, abster-se de comentar matérias que possam afetar o sistema bancário.

V. Deveres para com o Meio Envolverte

24. Diligência e Responsabilidade Social

Os membros do órgão de administração, bem como os Colaboradores que nelas exerçam cargos de direção, gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos depositantes, dos investidores, dos demais credores e de todos os Clientes em geral.

Os membros do órgão de administração devem, ainda, promover a disponibilização aos Colaboradores dos meios adequados para a sua valorização pessoal e profissional e desenvolver o apoio a iniciativas da sociedade, nos mais diversos domínios, desde a cultura, à solidariedade social ou ao empreendedorismo.

25. Relação com o Ambiente

Na sua atividade, a CEMG e os seus Colaboradores devem velar pela conservação, manutenção e eficácia na utilização dos recursos que lhes são disponibilizados alinhando pelas melhores práticas ambientais.

VI. Organização

26. Estrutura Organizacional

A CEMG adota uma estrutura organizacional bem definida, transparente e perceptível, que suporte o desenvolvimento da atividade e a implementação de um sistema de controlo interno adequado e eficaz, no sentido de assegurar que a gestão e o controlo das operações são efetuados de uma forma prudente.

Os Colaboradores devem contribuir para o controlo interno, considerando, para o efeito, o seu papel no sistema implementado.

27. Proibição de Assédio

Entende-se por assédio o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

O assédio pode ser de tipo, moral e/ou sexual com o objetivo de intimidar, coagir ou ameaçar a dignidade de outra pessoa.

É proibida a prática de assédio, moral ou sexual (comportamento indesejado de caráter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física), que constitui um comportamento indesejado, tratando-se de um conjunto de comportamentos percecionados como abusivos.

As pessoas que tenham conhecimento da prática de assédio, em qualquer das suas formas, devem participar tal prática, não podendo o denunciante e as testemunhas por si indicadas ser sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos de processo, judicial ou contraordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito ao contraditório. Por forma a garantir total reserva da situação a comunicação deve ser dirigida para:

- a) Comunicar.irregularidades@montepio.pt;
- b) Por via postal para Conselho Geral de Supervisão (Rua Castilho nº 5, Piso 10, sala 80, 1250-066 Lisboa).

A denúncia da situação deve também ser dirigida aos organismos oficiais de onde se destacam os seguintes:

- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE)
geral@cite.gov.pt; www.cite.gov.pt
- Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT)
www.act.gov.pt

Quem, de modo reiterado, perseguir ou assediar outra pessoa, por qualquer meio, direta ou indiretamente, de forma a provocar-lhe medo ou inquietação ou a prejudicar a sua liberdade de determinação, pode enquadrar a prática de assédio que constitui contraordenação muito grave, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei e confere à vítima o direito de indemnização.

28. Participação de Irregularidades

Nos termos do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e do Regulamento de Comunicação de Irregularidades a CEMG desenvolveu iniciativas conducentes à definição e implementação de um sistema que permite aos Colaboradores a comunicação de irregularidades, cujo âmbito de aplicação deverá incidir sobre factos que violem ou comprometam gravemente:

- a organização contabilística, a administração, a fiscalização interna e que apresentem indícios sérios de infrações a deveres previstos na lei, regulamentos, estatutos e demais normativos aplicáveis, e em vigor;
- a instituição, provocando situações de desequilíbrio financeiro, causando dano nos patrimónios dos clientes, associados ou dos detentores das unidades do fundo de participação;
- a prestação de informação não adequada ou incompleta ao Cliente, relativa à diferenciação e às características de produtos e serviços, assim como o incumprimento das normas internas e externas relativas à sua comercialização.
- a instituição, provocando danos reputacionais.

29. Realização de Atividade Alheia à Instituição

Os Colaboradores não podem exercer atividade alheia, designadamente, se implicar a adoção de práticas que colidam com as regras de conduta e deontológicas que norteiam a atividade.

30. Aceitação de Benefícios ou Recompensas

Considerando a independência a que todos os Colaboradores estão obrigados, estes não devem solicitar ou aceitar quaisquer benefícios ou recompensas que, de algum modo, estejam relacionados, direta ou indiretamente, com as funções exercidas.

São exceções ao supra-mencionado, as ofertas cujo valor não exceda o que seja considerado habitual e apropriado, de valor simbólico, e que não se configure, direta ou indiretamente, como vantagem económica.

Os Colaboradores devem comunicar quaisquer ofertas recebidas ou recusadas, a si ou a membros do seu agregado familiar, que estejam relacionadas com as funções que exercem na CEMG, com exceção das referidas no parágrafo anterior.

Entrada em Vigor

Este Código revoga a versão de 01/03/2017 e entra em vigor no dia 01/02/2018.

Anexo ao Código de Conduta

Gestão de Reclamações

1. A CEMG disponibiliza um serviço que assegura a recolha de reclamações de Clientes, promove o seu tratamento adequado e rápido, informando o reclamante do resultado das diligências tomadas.
2. A reclamação pode ser apresentada através dos seguintes meios:
 - ✓ Por mensagem eletrónica em www.montepio.pt

(APOIO AO CLIENTE / Reclamações)
 - ✓ Diretamente por mensagem de correio eletrónico dirigido ao Gabinete de Provedoria do Cliente: provedoriaCliente@montepio.pt
 - ✓ Por escrito ao Gabinete de Provedoria do Cliente para a morada:

Rua Castilho nº 5 – 3º Piso, Sala 12, 1250-066 LISBOA (via CTT);
 - ✓ Por telefone através do Serviço *Phone24* (exclusivo para Clientes Montepio aderentes ao Serviço);
 - ✓ No Livro de Reclamações, disponível em todos os Balcões e outros estabelecimentos com atendimento direto.
3. As reclamações são encaminhadas para o Gabinete de Provedoria do Cliente que é responsável pelo adequado registo, tratamento, resposta ao reclamante e nas situações em que se afigure necessário a resposta também às entidades de supervisão.
4. Para que a reclamação possa ser analisada, mostra-se necessário que o reclamante indique nome completo, morada, nº de Identificação Fiscal e/ou nº de Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão.

5. O reclamante deve descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação e, preferencialmente, juntar elementos comprovativos que disponha sobre o assunto.
6. Os processos são acompanhados pelo Gabinete de Provedoria do Cliente até à sua conclusão e garantindo o conveniente arquivo dos mesmos.
7. O Gabinete de Provedoria do Cliente mantém registo de todas as reclamações recebidas, com o respetivo tratamento e resposta ao reclamante ou representante, entidades de Supervisão, Mediador do Crédito e Associações de Defesa dos Consumidores.
8. A apresentação de reclamação junto da CEMG não impossibilita o reclamante de apresentar a sua exposição junto das entidades de supervisão.