



1833

BANCO
CARREGOSA

Código de Conduta

setembro-2025

V. 6.0

< Esta página foi deixada propositadamente em branco >

Índice

I. Índice de Versões	vi
II. Propriedades	vii
III. Fontes Legislativas e Documentos de Referência	viii
IV. Definições, Abreviaturas e Acrônimos	ix
A. Competências	1
B. Objetivo, Âmbito Objetivo e Âmbito Subjetivo	1
C. Conhecimento e Cumprimento pelos Colaboradores	2
D. Estrutura Organizacional de Execução das Regras de Conduta	2
E. Adoção de Comportamentos Consonantes com os Níveis de Tolerância ao Risco	3
F. Comportamentos a Cumprir e Comportamentos Não Aceitáveis	3
F.1. Guia para a Tomada de Decisões	3
F.2. Segredo e Proteção de Dados	3
F.3. Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo	5
F.4. Informação Privilegiada	5
F.5. Regras Essenciais de Conformação do Exercício de Funções	6
F.6. Conflitos de Interesses, Transações com Partes Relacionadas e Transações Pessoais	7
F.7. Atividades Exercidas em Acumulação com as Funções Exercidas no Banco	7
F.8. Liberalidades, Ofertas e Benefícios	8
F.9. Contactos com a Comunicação Social e outras Entidades Externas	8
F.10. Deveres de Urbanidade e Utilização Adequada de Recursos	8
F.11. Não Discriminação e Combate ao Assédio no Trabalho	8
F.12. Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas	8
F.13. Utilização de Sistemas de Inteligência Artificial	9
G. Relações com Clientes	10
G.1. Prevenção de <i>mis-selling</i>	10
G.2. Dever de Informação	11
G.3. Celebração de Contratos em Geral	11
G.4. Produtos e Serviços	12
G.4.1. Produtos e Serviços em Geral	12
G.4.2. Crédito	12
G.4.3. Serviços de Investimento em Instrumentos Financeiros	13
G.5. Extratos Periódicos	13
G.6. Património de Clientes	13
G.7. Reclamações de Clientes	14
H. Consequências Legais e Disciplinares	14
H.1. Responsabilidade Disciplinar	14
H.2. Responsabilidade Contraordenacional	15
H.3. Responsabilidade Criminal	15
H.3.1. Violação da Proibição de Utilização ou Divulgação de Informação	15

H.3.2. Crime de Desobediência	16
H.4. Impedimento ao Exercício de Funções. Inidoneidade	16

< Esta página foi deixada propositadamente em branco >

Código de Conduta

Conselho de Administração

I. Índice de Versões

Data	Versão	Descrição
Nov.2008	1.0	Criação do documento.
Mai.2017	2.0	Atualização do documento. Integração do documento na nova estrutura documental do Banco. Maior detalhe dos deveres de conduta.
Jun.2019	3.0	Atualização do documento Uniformização de estilo; Integração do reforço de políticas de prevenção e combate à discriminação e assédio no trabalho; Inclusão de princípio conformador de sustentabilidade; Referência ao Regulamento de Participação de Irregularidades.
Mai.2021	4.0	Reformulação da estrutura do documento; Melhor articulação com outros documentos do Código Banco Carregosa, referentes a Gestão de Risco e a Regras de Conduta; Maior detalhe na descrição de comportamentos aceitáveis e inaceitáveis; Menções detalhadas às consequências disciplinares, contraordenacionais e criminais que poderão resultar do incumprimento do Código de Conduta e dos normativos internos que o desenvolvem e concretizam.
Fev.2022	5.0	Eliminação da obrigatoriedade de participação do responsável de unidade de estrutura na prestação de informação ao abrigo de derrogações ao dever de segredo; Introdução de G.1 Prevenção de <i>mis-selling</i> .
Ago.2022	5.1	Adaptação do Código ao novo <i>template</i> do Banco. Atualização da legislação mencionada. Introdução de F.12 Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas.
Set.2025	6.0	Revisão periódica do Código de Conduta. Alterações a III. Fontes Legislativas e Documentos de Referência. Alterações a IV. Definições, Abreviaturas e Acrónimos. Verificação da conformidade do conteúdo do Código de Conduta com o RGPC, nomeadamente: i. Menção a assinatura de declaração de conhecimento e compromisso do Código de Conduta por todos os Colaboradores; ii. Menção a assinatura de declaração de inexistência de conflitos de interesses em F.6. Conflitos de Interesses, Transações com Partes Relacionadas e Transações Pessoais; iii. Inclusão de orientações para aceitação/disponibilização de liberalidades, ofertas e benefícios em F.8.Liberalidades, Ofertas e Benefícios. Alterações, referentes ao tratamento de dados pessoais, em D. Estrutura Organizacional de Execução das Regras de Conduta e em F.2. Segredo e Proteção de Dados. Inserção de nota de rodapé para esclarecimento do conceito de “natureza ética” em F.2. Guia para a Tomada de Decisões.

Introdução de F.13. Utilização de Sistemas de Inteligência Artificial, por forma a garantir a conformidade com o AI Act.

Menção à obrigatoriedade de elaboração de um relatório detalhado por cada infração dos princípios e regras de conduta identificada em H. Consequências Legais e Disciplinares.

Remoção de parágrafo referente à previsão de coimas em H.2. Responsabilidade Contraordenacional, na medida em que o Regime da Gestão de Ativos não inclui quadro contraordenacional, ao contrário do que acontecia com os diplomas que revogou.

II. Propriedades

Proprietário

Conselho de Administração

Proponente

Comissão Executiva

Contribuidores

Conselho Fiscal e Departamento de Compliance

Aprovação

Conselho de Administração em 1 de setembro de 2025

Código Banco Carregosa

Regras de Atuação | 2.01

Entrada em vigor

2 de setembro de 2025

Âmbito de Distribuição

Geral

III. Fontes Legislativas e Documentos de Referência

1.02 – Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação dos Membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização e dos Titulares de Funções Essenciais.

1.07 – Organização e Governo Interno.

1.15 – Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização.

1.16 – Política de Remuneração dos Colaboradores.

1.29 – Política de Gestão Global do Risco.

1.30 – Regulamento das Funções de Gestão de Risco e de Compliance.

1.31 – Regulamento da Função de Auditoria Interna.

1.52 – Plano de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas.

2.02 – Política de Utilização de Recursos Tecnológicos.

2.04 – Política de Conflitos de Interesses.

2.05 – Política de Salvaguarda de Bens de Clientes.

2.06 – Política de Execução e Transmissão de Ordens.

2.07 – Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.

2.08 – Política de Gestão de Ocorrências.

2.09 – Política de Participação de Irregularidades.

2.10 – Política de Governança de Produtos e Serviços.

2.11 – Política de Proteção de Dados de Colaboradores.

2.12 – Política de Segurança de Informação.

2.13 – Política de Princípios e Regras de Conduta aplicáveis à prevenção e combate à discriminação e prática de assédio no trabalho.

2.15 – Política de Privacidade.

2.17 – Política de Prevenção de Abuso de Mercado.

4.03.09 - Procedimento de Gravação e Conservação de Chamadas Telefónicas e Comunicações Eletrónicas.

Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, de 15 de julho, que regulamenta os sistemas de governo e controlo interno e define os padrões mínimos em que deve assentar a cultura organizacional das entidades sujeitas à supervisão do Banco de Portugal.

Carta Circular n.º 006/2008/DSB do Banco de Portugal, de 24 de janeiro, que informa sobre os procedimentos a adotar no que toca às queixas apresentadas no Livro de Reclamações: documentos a apresentar e prazos a cumprir por parte das instituições.

Carta Circular n.º 025/2008/DSB do Banco de Portugal, de 26 de março, que define um conjunto de procedimentos a serem seguidos pelas Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras aquando da apreciação de reclamações dirigidas ao Banco de Portugal contra essas instituições.

Carta Circular do Banco de Portugal n.º CC/2016/00000072, de 12 de setembro (Medidas de mitigação de riscos associados a *mis-selling* de produtos de aforro e investimento).

Código dos Valores Mobiliários, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro.

Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro.

Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que estabelece o regime geral da prevenção da corrupção.

Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, que estabelece medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.

Orientações da EBA sobre governo interno (EBA/GL/2021/05), divulgadas pela Carta Circular n.º CC/2021/00000057 do Banco de Portugal.

Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro.

Regime da Gestão de Ativos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 27/2023, 28 de abril.

Regulamento (UE) n.º 596/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, relativo ao abuso de mercado (regulamento abuso de mercado).

Regulamento Delegado (UE) 2017/565 da Comissão, de 25 de abril de 2016, que complementa a Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito aos requisitos em matéria de organização e às condições de exercício da atividade das empresas de investimento e aos conceitos definidos para efeitos da referida diretiva.

Regulamento (UE) n.º 600/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativo aos mercados de instrumentos financeiros.

Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).

Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024, que cria regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial.

IV. Definições, Abreviaturas e Acrónimos

AI Act: Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024.

Banco: o Banco L. J. Carregosa, S.A..

BCFT: Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.

Cliente(s): pessoa singular ou coletiva que tenha ou possa vir a ter uma relação de natureza comercial com o Banco Carregosa, através da qual beneficie ou possa vir a beneficiar dos serviços por este prestados.

Código: o presente Código de Conduta.

CA: Conselho de Administração.

CE: Comissão Executiva.

CF: Conselho Fiscal.

CG: Condições Gerais.

CMVM: Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

CP: Condições Particulares.

Colaboradores: membros dos órgãos de administração e de fiscalização, os titulares de funções essenciais e quaisquer outros colaboradores, integrados ou não na organização interna do Banco, incluindo colaboradores com contrato de trabalho, agentes vinculados, delegados ou promotores e estagiários, bem como entidades

subcontratadas, envolvidos no exercício ou fiscalização de atividades ou de funções operacionais que sejam essenciais à prestação de serviços de forma contínua e em condições de qualidade e eficiência.

CRAV: Comissão de Remunerações e Avaliação.

CVM: Código dos Valores Mobiliários.

DAI: Departamento de Auditoria Interna.

DC: Departamento de Compliance.

DJ: Departamento Jurídico.

DPC: Departamento de Pessoas e Cultura.

EBA: Autoridade Bancária Europeia.

ESMA: Autoridade dos Mercados de Valores Mobiliários/Instrumentos Financeiros.

FCI: Funções de Controlo Interno.

IA: Inteligência Artificial.

Mis-selling: o ato de vender um produto ou serviço a alguém para o qual não é adequado.

MOAF: membro ou membros do Órgão de Administração ou do Órgão de Fiscalização.

Partes relacionadas: Entidades que, pelas suas relações com o Banco, têm potencial de influenciar as suas decisões, estando como tal sujeitas a identificação e regras especiais de execução de operações, nos termos da Política de Conflitos de Interesses.

RAM/MAR: Regulamento (UE) n.º 596/2014, também conhecido como “Regulamento Abuso de Mercado” ou, na designação em inglês, “*Market Abuse Regulation*”.

RGA: Regime da Gestão de Ativos.

RGICSF: Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

SC: Secretaria Corporativa.

TFE: Titular de Função Essencial, conforme definido no documento 1.02 – Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação dos Membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização e dos Titulares de Funções Essenciais.

UE: União Europeia.

A. Competências

1. A aprovação deste Código é da competência do CA, ouvidos o DC e o CF.
2. O CA assegura que o Código de Conduta é objeto de revisões periódicas, a realizar pelo menos a cada dois anos e sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação que o justifiquem.
3. O DC procede a uma avaliação da conformidade e completude do Código, no mínimo a cada dois anos, e submete os resultados da sua análise à apreciação do CA e do CF.
4. O CA contratará, no mínimo a cada três anos, uma entidade externa para proceder a análise da conduta e valores da instituição, a qual incide também sobre a conduta e valores do próprio órgão de administração e dos seus órgãos de apoio.
5. O CF promove, igualmente a cada três anos, avaliações periódicas e independentes sobre a conduta e valores do próprio órgão, articuladas com as avaliações previstas no parágrafo anterior.

B. Objetivo, Âmbito Objetivo e Âmbito Subjetivo

6. O Código de Conduta estabelece os princípios, valores e as normas de conduta que regem os vários aspetos das relações do Banco com os Clientes, concretizando as normas legais e regulamentares a que o Banco se encontra vinculado, nomeadamente, e sem limitar, as previstas em III. Fontes Legislativas e Documentos de Referência.
7. O Código de Conduta abrange normas de conduta a cumprir pelos Colaboradores no exercício das funções, quer internamente, quer no âmbito das suas relações com os Clientes, considerando regras gerais ou comuns e regras específicas aplicáveis a cada um desses domínios, sem prejuízo da prevalência das normas legais e regulamentares.
8. Os documentos mencionados neste Código, relativos a Políticas ou outras regras aprovadas pelo Banco fazem parte integrante deste Código de Conduta, para efeito de apreciação de cumprimento ou incumprimento pelos Colaboradores.
9. O Código de Conduta considera que o Banco desempenha atividade bancária e a atividade de intermediação financeira, conformadas no direito nacional, respetivamente, pelo RGICSF e sua regulamentação e pelo CVM e sua regulamentação, instrumentos normativos, no essencial, derivados da transposição de Diretivas da UE e complementados por Regulamentos da UE, estes de aplicação direta.
10. Encontrando-se o Banco sujeito ao cumprimento de normas de carácter prudencial e comportamental, este Código visa, em especial, detalhar esta última dimensão, sem prejuízo da obrigatoriedade de a estrutura organizacional contribuir para comportamentos corretos dos Colaboradores e de as atitudes dos Colaboradores deverem ser conformes com os níveis de tolerância ao risco definidos pelo Banco.
11. A obrigação de cumprimento das regras estabelecidas neste Código tem como destinatários, para além dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização, os TFE e restantes trabalhadores, bem como quaisquer outros Colaboradores, integrados ou não na sua organização interna, incluindo agentes vinculados, delegados ou promotores e estagiários, bem como entidades subcontratadas, envolvidos no exercício ou fiscalização de atividades ou de funções operacionais que sejam essenciais à prestação de serviços de forma contínua e em condições de qualidade e eficiência, aqui abreviadamente identificados, todos, salvo ressalva expressa, como Colaboradores.
12. Os princípios e valores subjacentes ao presente Código devem ser tidos em conta na elaboração dos Códigos de Conduta das filiais do Banco.

C. Conhecimento e Cumprimento pelos Colaboradores

13. Os Colaboradores devem tomar conhecimento expresso dos princípios e das normas de conduta essenciais que conformam a atividade do Banco e das regras e procedimentos específicos aplicáveis ao exercício das suas funções, bem como as condições contratuais aplicáveis pelo Banco nas operações bancárias e de intermediação financeira disponibilizadas aos seus Clientes, atuais ou potenciais. Tal conhecimento deve ocorrer em momento anterior ao início do exercício de funções e ser objeto de atualização periódica através de ações de formação proporcionadas pelo Banco.
14. No que, em particular, respeita aos membros dos órgãos de administração, bem como às pessoas que exercem cargos de direção, gerência, chefia ou similares, tais pessoas reconhecem o seu dever legal e societário de 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 financeiras e ter em conta o interesse do sistema financeiro, dos depositantes, dos investidores, dos demais credores e de todos os Clientes em geral.
15. O Código de Conduta é divulgado na página na internet do Banco Carregosa e encontra-se disponível para consulta, mediante solicitação, na sede do Banco e em qualquer filial ou agência do Banco.
16. A divulgação interna do Código e dos normativos que o complementam, designadamente os mencionados em III. Fontes Legislativas e Documentos de Referência, é efetuada por comunicação direta pelo DPC e por disponibilização na ferramenta de gestão documental do Banco, devendo o DPC assegurar a confirmação de tomada de conhecimento e adesão por parte dos Colaboradores ao referido Código, incluindo sempre que ocorra uma revisão do mesmo, sem prejuízo do disposto no parágrafo 18.
17. Conforme disposto no documento 2.04 – Política de Conflitos de Interesses, todos Colaboradores assinam uma declaração de conhecimento do presente Código e compromisso com os valores do Banco. Esta declaração é assinada no momento da sua admissão e, na vigência dos respetivos contratos de trabalho ou de prestação de serviços, no mínimo a cada dois anos.
18. Nos casos em que o Banco subcontrate entidades coletivas para prestação de serviços, deverá, nos termos de 1.12 – Política de Subcontratação, avaliar-se se a natureza das funções subcontratadas justifica que os subcontratados subscrevam declarações de tomada de conhecimento e vinculação ao Código de Conduta da instituição.

D. Estrutura Organizacional de Execução das Regras de Conduta

19. A organização do Banco visa o desenvolvimento da atividade em cumprimento de elevados níveis de competência técnica, com base em meios humanos e materiais dimensionados e adequados a assegurar condições apropriadas de qualidade e eficiência, tendo particularmente em conta os legítimos interesses dos seus Clientes e os valores essenciais de salvaguarda e credibilidade e da eficiência das operações bancárias e de intermediação financeira realizadas pelo Banco.
20. O Banco mantém aprovado e atualizado o documento 1.07 – Organização e Governo Interno, que estabelece os princípios em que se estrutura o Governo Interno e respetivo Sistema de Controlo Interno.
21. Sem prejuízo do estabelecido neste Código, no que concerne especificamente às FCI, a sua atuação é regulada pelos documentos 1.30 – Regulamento das Funções de Gestão de Risco e de Compliance e 1.31 – Regulamento da Função de Auditoria Interna.
22. A estrutura organizacional estabelecida pretende garantir:
 - i. O eficiente e rentável desenvolvimento da atividade, assegurando a afetação eficaz dos recursos, a continuidade do negócio e a sustentabilidade do Banco, através da gestão e controlo dos riscos da atividade, da prudente avaliação dos ativos e das responsabilidades, bem como da implementação de mecanismos que evitem atuações não autorizadas, intencionais ou negligentes;

- ii. A existência de dados financeiros e outro tipo de dados completos e fiáveis que suportem as tomadas de decisão, em cumprimento das normas aplicáveis, em especial, quanto ao tratamento de dados pessoais;
- iii. O cumprimento dos preceitos legais e regulamentares aplicáveis, incluindo os referentes à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, bem como das normas e usos profissionais e deontológicos, das regras estatutárias e internas, aí incluídas as regras de conduta, com especial relevo para as relativas ao relacionamento com os Clientes, e das orientações dos Órgãos Sociais, bem como as recomendações da EBA e ESMA, de modo a proteger a reputação do Banco e a assegurar uma atuação conforme com as regras legais e complementares e a boa prática bancária.

E. Adoção de Comportamentos Consonantes com os Níveis de Tolerância ao Risco

23. No exercício das funções de cada Colaborador devem ser considerados os níveis de tolerância de risco definidos pelo Banco nas políticas aprovadas em matéria de assunção e gestão de risco da atividade, nomeadamente no documento 1.29 – Política de Gestão Global do Risco e nos demais normativos que detalhem os princípios aí vertidos, adotando os comportamentos adequados a assegurar o cumprimento dos limites definidos nessas políticas.

F. Comportamentos a Cumprir e Comportamentos Não Aceitáveis

F.1. Guia para a Tomada de Decisões

24. Quando confrontados com um conflito de natureza ética¹, os Colaboradores deverão tentar responder às seguintes questões previamente à tomada de decisão:
- i. Está a decisão dentro da legalidade?
 - ii. Cumpre a decisão com os procedimentos internos estabelecidos?
 - iii. Está a decisão em consonância com as metas e objetivos de longo prazo do Banco?
 - iv. A decisão salvaguarda os valores de relacionamento, quer interno quer externo?
 - v. Ficaria confortável com a divulgação pública da minha decisão?
25. O Colaborador não deverá prosseguir com a decisão nos casos em que a resposta a alguma das questões anteriores seja “não”, “talvez” ou “não sei”.
26. Nos casos em que o Colaborador responda a alguma das perguntas com “talvez” ou “não sei”, deverá procurar esclarecer as suas dúvidas com o DC, apenas prosseguindo se dessas interações não resultar resposta negativa a nenhuma das questões do parágrafo 24.

F.2. Segredo e Proteção de Dados

27. Os Colaboradores do Banco não podem revelar a terceiros não autorizados 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, para outros fins que não os das funções que lhe estão atribuídas pelo Banco.
28. O dever de segredo não cessa com o termo das funções ou serviços.

¹ Considera-se que existe um conflito de natureza ética quando a decisão exige a reflexão sobre valores em conflito, sendo previsível que, qualquer que seja a opção tomada, resulte algum prejuízo para um interesse relevante e possivelmente legítimo.

29. Estão, designadamente, sujeitos a segredo os nomes dos Clientes, as contas de depósito e seus movimentos e outras operações bancárias.
30. O dever de segredo é aplicável igualmente entre Colaboradores do Banco, não devendo ser revelados elementos de Clientes a Colaboradores cujas funções não o prevejam, incluindo-se no dever de segredo o facto de um qualquer indivíduo ou entidade ser Cliente do Banco.
31. Como meio de assegurar o cumprimento do dever de segredo, o Banco mantém aprovados mecanismos sobre o acesso e a utilização dos elementos acima mencionados, constantes do documento 2.12 – Política de Segurança de Informação.
32. O Banco estabelece e mantém os documentos 2.11 – Política de Proteção de Dados de Colaboradores e 2.15 – Política de Privacidade, bem como dispõe de mecanismos que lhe permitem dar estrito cumprimento às normas legais e regulamentares relativas à proteção de dados pessoais de terceiros com que se relacione.
33. O Banco impõe um dever de confidencialidade aos Colaboradores que disponham de acesso a dados pessoais relativos a quaisquer pessoas com quem o Banco se relacione, interna ou externamente, sendo os princípios aplicáveis divulgados na página da internet do Banco Carregosa, bem como outro tipo de dados relativamente aos quais, pelas suas características, deva impor-se essa confidencialidade, como é o caso dos dados financeiros ou outros relativos a Clientes corporativos e os segredos de negócio do Banco.
34. Os factos ou elementos das relações do Cliente com o Banco podem ser revelados:
 - i. Mediante autorização do Cliente, transmitida ao Banco, a quem aquele indicar;
 - ii. Às seguintes autoridades, no âmbito das suas atribuições:
 - a. Banco de Portugal;
 - b. CMVM;
 - c. Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;
 - d. Fundo de Garantia de Depósitos;
 - e. Sistema de Indemnização aos Investidores e Fundo de Resolução;
 - f. Autoridades judiciais, no âmbito de um processo penal;
 - g. Comissões parlamentares de inquérito da Assembleia da República, no estritamente necessário ao cumprimento do respetivo objeto, o qual inclua especificamente a investigação ou exame das ações das autoridades responsáveis pela supervisão das instituições de crédito ou pela legislação relativa a essa supervisão;
 - h. Autoridade Tributária e Aduaneira.
35. O Banco, dando cumprimento às imposições legais e regulamentares aplicáveis, coopera com as diversas autoridades, prestando as informações solicitadas de modo rigoroso, claro e tempestivo, no âmbito das exceções legais ao dever de segredo.
36. A avaliação da conformidade das solicitações referidas no parágrafo anterior com as invocadas derrogações do dever de segredo, bem como a apreciação de poderes de representação são efetuadas pelo DC e pelo DJ.

F.3. Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo

37. O Banco adota as melhores práticas no tocante ao cumprimento dos preceitos legais e regulamentares relativos à prevenção e combate ao BCFT, dispondo de políticas internas que, nos termos legais, lhe permitem detetar e reportar potenciais situações de BCFT, mantendo para o efeito atualizado o documento 2.07 – Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.
38. O Banco considera, nos termos da lei, as sanções impostas pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas ou por regulamento da UE que imponham restrições ao estabelecimento ou à manutenção de relações financeiras ou comerciais com Estados, entidades ou indivíduos.
39. Sem prejuízo da obrigação de todos os Colaboradores de agirem em perfeita conformidade com o disposto no documento referido no parágrafo 37, salientam-se as seguintes obrigações dos Colaboradores:
- i. Não divulgar, por qualquer forma, ao Cliente ou a terceiros que está a ser ponderada ou foi efetuada comunicação às autoridades judiciais, bem como a existência de processo de investigação em curso;
 - ii. Garantir a conservação de todos os documentos referentes à execução dos deveres de prevenção de BCFT;
 - iii. Frequentar, com aproveitamento, as formações estabelecidas no plano formativo desenvolvido pelo DPC em articulação com o DC;
 - iv. Comunicar, nos termos previstos em 2.07 – Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, qualquer suspeita que tenham sobre um Cliente ou as suas transações.
40. A violação de qualquer dos deveres identificados no parágrafo anterior é classificada como comportamento não aceitável.

F.4. Informação Privilegiada

41. Entende-se por informação privilegiada toda a informação não tornada pública que, sendo precisa e dizendo respeito, direta ou indiretamente, a qualquer emitente ou a valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros, seria idónea, se lhe fosse dada publicidade, para influenciar de maneira sensível o seu preço no mercado. Constitui igualmente informação privilegiada a informação relativa a ordens pendentes sobre valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros, transmitidas por Clientes de intermediários financeiros, que não seja pública, tenha caráter preciso e esteja direta ou indiretamente relacionada com emitentes ou com instrumentos financeiros, a qual, se lhe fosse dada publicidade, seria idónea para influenciar de maneira sensível o seu preço ou dos instrumentos financeiros derivados com eles relacionados.
42. Em relação aos instrumentos derivados sobre mercadorias, entende-se por informação privilegiada toda a informação com carácter preciso que não tenha sido tornada pública e diga respeito, direta ou indiretamente, a um ou mais desses instrumentos derivados ou diga respeito diretamente ao contrato de mercadorias à vista com eles relacionado e que, caso fosse tornada pública, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço desses instrumentos derivados ou contratos de mercadorias à vista e se trate de informação que deveria normalmente ser divulgada ou que deve ser divulgada por força das disposições jurídicas ou regulamentares a nível da UE ou a nível nacional, das regras do mercado, dos contratos, das práticas ou dos usos existentes nos mercados de derivados sobre mercadorias ou nos mercados à vista em causa.
43. Os Colaboradores encontram-se impedidos de fazer uso, mesmo após o termo do seu vínculo, de qualquer informação privilegiada obtida em virtude das suas funções no Banco.

44. Salvo quando essa informação seja alvo de divulgação pública, em nenhuma circunstância pode um Colaborador retirar, para si ou para terceiro, qualquer vantagem resultante de informações privilegiadas obtidas no âmbito do exercício das suas funções.
45. Constitui violação da proibição de uso ilegítimo de informação privilegiada a transmissão de tal informação a Clientes do Banco com quem o Colaborador mantenha, no âmbito do exercício das funções, relações próximas ou recorrentes e ainda que vise a realização do seu melhor interesse, bem como a partilha de tais informações em contexto exterior ao Banco em ambiente informal de amigos e, mesmo, no âmbito familiar, ainda que seja elevado o grau de intimidade.
46. No âmbito dos procedimentos em vigor no Banco, os Colaboradores encontram-se obrigados a registar a sua aceitação do acesso a informação privilegiada, mantendo o Banco uma listagem dos Colaboradores que têm acesso recorrente ou pontual a informação privilegiada. Qualquer comportamento que obste à execução pelo Banco da obrigação de manter tais registos é considerado não aceitável.
47. O Banco mantém aprovado o documento 2.17 – Política de Prevenção de Abuso de Mercado, no qual se detalham as obrigações do Colaborador de abstenção e de comunicação de transações, nomeadamente para efeitos de garantia de não utilização de informação privilegiada. A atuação em contravenção com o estabelecido nesse documento é considerada como um comportamento não aceitável.
48. A violação da proibição do uso ilegítimo de informação privilegiada, dependendo da configuração do caso concreto, constitui contraordenação ou crime de abuso de informação.

F.5. Regras Essenciais de Conformação do Exercício de Funções

49. A atuação dos Colaboradores deve ser conforme com os princípios de lealdade, idoneidade, imparcialidade, transparência, sendo também conforme com as boas práticas de mercado.
50. Os Colaboradores com funções de direção devem pautar a sua atuação com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, empregando a disponibilidade, a competência técnica e o conhecimento da atividade, em prol da realização e defesa dos interesses do Banco e dos Clientes.
51. A atuação dos Colaboradores do Banco, no exercício das suas funções, procurará, a todo o tempo, a satisfação plena dos legítimos interesses dos Clientes, com vista a fomentar a estabilidade das relações.
52. O Banco emprega a maior idoneidade, rigor, imparcialidade e absoluta transparência de processos, abstendo-se de adotar comportamentos que afetem a credibilidade, o bom nome e a reputação dos seus Clientes, do próprio Banco e de qualquer mercado em que opere.
53. Nas relações com todos os intervenientes nas atividades bancárias e de intermediação financeira, os Colaboradores devem observar ditames de boa-fé, de acordo com elevados padrões de diligência, lealdade e transparência, designadamente:
 - i. Devem ser isentos e imparciais no desempenho das suas funções e nas relações com outros Colaboradores, independentemente da posição hierárquica e, do mesmo modo, nas relações com Clientes ou quaisquer terceiros com quem se relacionem;
 - ii. Não devem realizar ou incitar os seus Clientes a efetuar operações repetidas de compra e de venda de instrumentos financeiros, quando tais operações se não justifiquem, nomeadamente quando tenham como fim único ou principal a cobrança das correspondentes comissões ou qualquer outro objetivo estranho aos interesses do Cliente;
 - iii. Devem tomar todas as medidas adequadas que estejam ao seu alcance para frustrar quaisquer ações de que tenham conhecimento, tendentes à manipulação da oferta, da procura ou de preços nos mercados de instrumentos financeiros, de práticas que integrem abuso de informação, de atos através dos quais um intermediário financeiro se prevaleça ilicitamente de uma posição dominante de que

desfrute no mercado, ou quaisquer outras irregularidades graves previstas no Código de Valores Mobiliários e demais regulamentação aplicável, informando imediatamente os seus superiores hierárquicos.

54. É considerado não aceitável qualquer comportamento que não se pautar pelos princípios estabelecidos nos parágrafos anteriores, ou que contribua para a ocultação da sua violação, pelo próprio ou por terceiros.

F.6. Conflitos de Interesses, Transações com Partes Relacionadas e Transações Pessoais

55. No desempenho das suas funções, os Colaboradores devem cumprir com as disposições do documento 2.04 – Política de Conflitos de Interesses, salientando-se em especial que:
- i. O Banco identifica potenciais conflitos de interesses na sua relação com os Clientes, providenciando-lhes um tratamento equitativo e transparente e atento aos seus interesses;
 - ii. Os Colaboradores não podem intervir no processo de apreciação e decisão acerca de operações ou na aquisição de bens e serviços em nome e por conta do Banco sempre que se verifique a suscetibilidade de ocorrerem conflitos de interesse;
56. Os Colaboradores assinam uma declaração de inexistência de conflitos de interesses, devendo proceder à comunicação da potencial ou efetiva ocorrência de situações de conflitos de interesses, nos termos da respetiva Política. Nos casos em que seja impossível a resolução de circunstâncias de conflitos de interesses com clientes, os mesmos são, devida e atempadamente, informados de tal facto, nos termos da respetiva Política.
57. Nos termos do documento 2.04 – Política de Conflitos de Interesses, são definidas regras para a avaliação e execução de transações com partes relacionadas.
58. O Banco mantém aprovado o documento denominado 2.17 – Política de Prevenção de Abuso de Mercado, o qual conforma a atuação dos Colaboradores em nome próprio ou em representação de pessoas ou entidades a si associadas.
59. A violação das normas incluídas nos parágrafos anteriores, bem como a tentativa de ocultar a sua violação, são consideradas como comportamentos inaceitáveis.

F.7. Atividades Exercidas em Acumulação com as Funções Exercidas no Banco

60. Os Colaboradores do Banco devem respeitar as limitações legais e contratuais de acumulação de funções noutras entidades financeiras e não financeiras.
61. Os MOAF devem assegurar o cumprimento dos períodos mínimos de disponibilidade previstos no documento 1.02 – Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação dos Membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização e dos Titulares de Funções Essenciais, em que igualmente se definem as regras de acumulação de funções pelos TFE.
62. No que se refere aos MOAF, o Banco de Portugal pode opor-se a que os membros dos órgãos de administração ou fiscalização das instituições de crédito exerçam funções de administração ou fiscalização noutras entidades se entender que a acumulação é suscetível de prejudicar o exercício das funções que o interessado já desempenhe, nomeadamente por existirem riscos graves de conflitos de interesses ou por de tal facto resultar falta de disponibilidade para o exercício do cargo, nos termos previstos legal ou regulamentarmente.
63. As atividades no âmbito de partidos políticos ou associações por parte dos Colaboradores deverão ser realizadas a título pessoal, ficando clara a sua demarcação relativamente ao exercício de funções no

Banco, omitindo a existência dessa relação e, caso seja suscitada ou identificada, afirmando a referida demarcação e nunca utilizando, no exercício das mesmas atividades, informação cujo conhecimento derive do desenvolvimento das suas funções no Banco.

F.8. Liberalidades, Ofertas e Benefícios

64. O Banco e os seus Colaboradores devem abster-se de aceitar ou disponibilizar, diretamente ou por interposta pessoa, presentes, ofertas, cortesias profissionais, patrocínios, serviços, empréstimos, convites ou outras liberalidades, de Clientes ou parceiros, atuais ou potenciais, em troca de tratamento preferencial ou de um relacionamento comercial passado, presente ou futuro com o Banco.
65. A aceitação ou disponibilização pelos Colaboradores de quaisquer liberalidades, ofertas ou benefícios mediante autorização prévia, é regulada pelo documento 2.04 – Política de Conflitos de Interesses.

F.9. Contactos com a Comunicação Social e outras Entidades Externas

66. Os Colaboradores, salvo autorização prévia pelo Administrador do Pelouro, estão impedidos de prestar qualquer tipo de declarações públicas aptas a envolver, ainda que indiretamente, o Banco.
67. O disposto no parágrafo anterior não é aplicável aos Colaboradores cujas funções exijam, pela sua natureza, a prestação desse tipo de declarações.

F.10. Deveres de Urbanidade e Utilização Adequada de Recursos

68. Os Colaboradores devem pugnar, a todo o tempo, pelo bom nome do Banco, no relacionamento com quaisquer Colaboradores e Clientes, atuais ou potenciais, pautando o seu comportamento pela máxima urbanidade, por forma a proporcionar um relacionamento adequado e cumprindo um estrito dever de respeito.
69. Os Colaboradores devem utilizar as instalações do Banco e os recursos necessários ao exercício das suas funções de modo zeloso e circunscrito a esse exercício, em especial garantindo que a sua atuação não põe em causa a conservação dos recursos ou a sua limpeza, bem como que não se verifica ruído evitável que ponha em causa as condições de execução das tarefas dos restantes Colaboradores.
70. Considerando a natureza essencial dos meios tecnológicos, em particular, informáticos, o Banco mantém atualizado o documento 2.02 – Política de Utilização de Recursos Tecnológicos.

F.11. Não Discriminação e Combate ao Assédio no Trabalho

71. Em termos de estatuto pessoal dos Colaboradores no exercício das suas funções, o Banco concretiza a definição de princípios e regras de conduta aplicáveis à prevenção e combate à discriminação e práticas de assédio no trabalho, constituindo, em conformidade com o disposto no artigo 127.º, n.º 1, al. k) do Código do Trabalho, um instrumento autorregulador, consignando uma política ativa tendente a evitar ou, não sendo possível evitar, a identificar, conhecer, eliminar e punir comportamentos suscetíveis de consubstanciar assédio no trabalho.
72. Neste âmbito, o Banco mantém atualizado o documento 2.13 – Política de Princípios e Regras de Conduta aplicáveis à prevenção e combate à discriminação e prática de assédio no trabalho.

F.12. Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas

73. São considerados corrupção ou infrações conexas os crimes de corrupção, recebimento e oferta indevida de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, abuso de poder, prevaricação,

tráfico de influência, branqueamento ou fraude na obtenção de desvio de subsídio, subvenção ou crédito. Para prevenir a ocorrência de tais crimes, o Banco, ao abrigo do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, estabelece princípios, valores e regras de atuação de todos os Colaboradores e membros da Direção de Topo.

74. O Banco mantém atualizado o documento 1.52 – Plano de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas que contém:
- i. A identificação, análise e classificação dos riscos e das situações que possam expor a entidade a atos de corrupção e infrações conexas, incluindo aqueles associados ao exercício de funções pelos titulares de órgãos de administração e fiscalização, considerando a realidade do setor e as áreas geográficas em que o Banco atua;
 - ii. Medidas preventivas e corretivas que permitam reduzir a probabilidade de ocorrência e o impacto dos riscos e situações identificados.
75. Em caso de incumprimento das regras contidas no Plano anteriormente mencionado, serão aplicadas sanções disciplinares, de acordo com o disposto H.1. Responsabilidade Disciplinar, sem prejuízo das responsabilidades legais que sejam aplicáveis.

F.13. Utilização de Sistemas de Inteligência Artificial

76. Em conformidade com o Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de junho de 2024, que cria regras harmonizadas em matéria de IA e demais legislação aplicável, o Banco compromete-se a assegurar que todos os sistemas de IA utilizados, contratados ou desenvolvidos internamente:
- i. São previamente classificados quanto ao seu nível de risco (mínimo, limitado, elevado ou inaceitável), sendo proibida a utilização de sistemas de IA considerados de risco inaceitável (“Classificação e Avaliação de Risco”). Esta avaliação deve ter carácter regular ou pelo menos refeita sempre que haja alterações significativas do seu uso ou dos dados subjacentes.
 - ii. Sempre que um sistema de IA interaja diretamente com Clientes ou influencie decisões que lhes digam respeito, o Banco assegura que (“Transparência e Informação ao Cliente”):
 - O Cliente é informado de forma clara e acessível sobre a utilização de IA;
 - São prestadas explicações compreensíveis sobre o funcionamento e os critérios de decisão do sistema, especialmente em contextos de concessão de crédito, avaliação de risco ou aconselhamento financeiro.
 - iii. Todas as decisões automatizadas com impacto significativo nos direitos ou interesses dos Clientes estão sujeitas a supervisão humana qualificada, garantindo a possibilidade de revisão e contestação (“Supervisão Humana”).
 - iv. Os sistemas de IA são treinados com dados de qualidade, representativos e livres de enviesamentos discriminatórios, assegurando o cumprimento dos princípios de equidade, inclusão e não discriminação (“Qualidade dos Dados e Não Discriminação”).
 - v. São adotadas medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança, robustez e resiliência dos sistemas de IA, incluindo a proteção contra ataques cibernéticos e falhas operacionais (“Segurança, Robustez e Cibersegurança”).
 - vi. O Banco mantém documentação técnica e registos de funcionamento dos sistemas de IA, conforme exigido pelo regulamento, permitindo auditorias internas e externas (“Registo e Documentação”).

- vii. Sempre que sistemas de IA sejam contratados a terceiros, o Banco assegura que os fornecedores cumprem integralmente os requisitos legais e contratuais aplicáveis, incluindo a responsabilidade pela conformidade com o Regulamento (UE) 2024/1689 (“Contratação de Terceiros”).
- viii. Os Colaboradores envolvidos na utilização, supervisão ou desenvolvimento de sistemas de IA recebem formação adequada sobre os riscos, obrigações legais e boas práticas associadas à IA e comprometem-se a participar nas ações de formação promovidas pelo Banco (“Formação e Sensibilização”).
77. Todos os Colaboradores devem cumprir o processo de avaliação e de registo de sistemas de IA definido pelo Banco antes de proceder à implementação, contratação ou utilização de Sistemas de IA para o exercício de qualquer função ligada ao Banco.
78. No processo de avaliação dos sistemas de IA pelo Banco são considerados os critérios definidos no AI Act, nomeadamente se o sistema é baseado em máquina, atua de forma autónoma, se é capaz de autoaprendizagem, se atua de acordo com objetivos explícitos ou implícitos, se são capazes de efetuar inferências, quais as categorias de *outputs* que geram e quais as suas interações com o ambiente.
79. Nos termos gerais deste Código, a utilização de sistemas de IA deve ser sujeita à aplicação das regras contidas em F.1. Guia para a Tomada de Decisões, devendo os Colaboradores abster-se de utilizar sistemas nos casos em que esses resultem excluídos pela aplicação desses critérios ou em que haja fundadas dúvidas sobre a violação das regras deste Código ou dos normativos internos que o complementem.
80. É expressamente proibida a divulgação de qualquer informação confidencial e/ou protegida do Banco, de Clientes ou Colaboradores, incluindo dados pessoais relativos a quaisquer pessoas com quem o Banco se relacione, interna ou externamente, em plataformas com Sistemas de IA não registados ou previamente autorizados por escrito pelo Banco, inclusive, sem limitar, a utilização de versões pagas subscritas pelos Colaboradores.
81. É expressamente proibida a utilização de sistemas de IA de finalidade geral (ex.: Chat GPT) para a criação de conteúdos do Banco que possam originar direitos de autor ou outro tipo de propriedade intelectual a favor do Banco (ex.: marcas, insígnias, *design*, etc.) ou para fins comerciais (ex.: fixação de condições comerciais).
82. Todos os sistemas de IA que sejam implementados no Banco e que tenham (ou possam vir a ter) impacto decisório direto na esfera de Clientes ou Colaboradores deverão sempre garantir a auditabilidade e explicabilidade das suas decisões, bem como ficar sempre garantido o direito de revisão humana dessa decisão.

G. Relações com Clientes

G.1. Prevenção de *mis-selling*

83. O Banco estabelece um conjunto de mitigações do risco de *mis-selling*, nomeadamente:
- Assegurando, nos termos do documento 1.02 – Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação dos Membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização e dos Titulares de Funções Essenciais, que os membros do seu órgão de administração dispõem de capacidade para avaliação dos produtos e serviços disponibilizados pelo Banco, incluindo quanto a risco de comercialização inadequada, e que a ponderação de potenciais riscos de conduta é considerada para efeitos da definição da estratégia comercial e do modelo de negócio;
 - Promovendo ações de formação que permitam sensibilizar toda a estrutura para os mecanismos tendentes a promover a adequada disponibilização de produtos e serviços;

- iii. Garantindo que a monitorização das atividades de comercialização atende a critérios de risco e conta com o envolvimento das FCI, em linha com o estabelecido no documento 2.10 – Política de Governança de Produtos e Serviços;
- iv. Estabelecendo mecanismos de análise das reclamações, conforme descrito em G.7. Reclamações de Clientes;
- v. Criando condições para a monitorização pelo DC e pelo DAI do cumprimento dos deveres de informação e do tratamento concedido aos Clientes, nomeadamente através dos meios descritos em 4.03.09 – Procedimento de Gravação e Conservação de Chamadas Telefónicas e Comunicações Eletrónicas;
- vi. Implementando ferramentas de reporte e acompanhamento de irregularidades, nos termos do documento 2.09 – Política de Participação de Irregularidades;
- vii. Garantindo que as disposições dos documentos 1.15 – Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e 1.16 – Política de Remuneração dos Colaboradores não incentivam práticas indevidas de comercialização, contribuindo, em vez disso, para a minimização desses riscos;
- viii. Monitorizando periodicamente as práticas remuneratórias, em especial assegurando que as FCI e o DPC prestam particular atenção a bónus/comissões garantidos e aos incentivos que sejam particularmente relevantes;
- ix. Verificando periodicamente o alinhamento das políticas e práticas remuneratórias com os objetivos de longo prazo da instituição, quer ao nível da comercialização de produtos de aforro e investimento, quer da concessão de crédito, quer de qualquer outra atividade que o Banco desenvolva e possa apresentar riscos de *mis-selling* considerados materiais.

G.2. Dever de Informação

- 84. Qualquer Colaborador, de acordo com as funções que lhe estejam atribuídas, deverá prestar aos Clientes quaisquer informações que lhes sejam requeridas, relacionadas com os serviços ou operações prestados ou a prestar, com respeito pelos limites decorrentes do dever de tratamento equitativo dos Clientes e de segredo profissional.
- 85. Os Colaboradores devem elucidar os Clientes acerca dos riscos em que estes podem vir a incorrer no âmbito dos investimentos ou das transações que pretendam realizar, através da prestação dos esclarecimentos adequados, designadamente sobre os mercados e os produtos neles negociados, bem como as condições gerais das operações.
- 86. Os Colaboradores devem prestar um apoio desinteressado, idóneo e objetivo à decisão quando o Cliente dele careça, nomeadamente se o Cliente o solicitar ou por ser manifestamente insuficiente o seu grau de experiência ou de conhecimentos dos produtos comercializados pelo Banco e dos serviços por si prestados.

G.3. Celebração de Contratos em Geral

- 87. No âmbito das operações bancárias e das operações de intermediação financeira, o Banco Carregosa está obrigado ao cumprimento de deveres pré-contratuais, contratuais e legais, relativos às operações de investimento e serviços que disponibiliza aos Clientes, os quais estão expressamente consagrados nos contratos celebrados entre o Banco e o Cliente, seja no âmbito das CG, seja no âmbito CP, aplicáveis a determinadas aplicações ou investimentos ou serviços.
- 88. O Banco mantém aprovadas políticas e procedimentos que lhe permitem conhecer o Cliente e traçar o seu perfil, em termos de cumprimento dos deveres legais de não realizar ou aconselhar operações não

adequadas às características do Cliente, sem prejuízo da declaração expressa e esclarecida do Cliente, prevenindo potenciais conflitos derivados de operações não adequadas.

89. As CG e CP devem ser do conhecimento de todos os Colaboradores, em particular os que se relacionam com Clientes, atuais ou potenciais, presencialmente ou através de meios de comunicação à distância, devendo, também, empenhar-se na obtenção das informações necessárias sobre o Cliente para efeito da realização de operações adequadas às suas características.
90. Os contratos celebrados entre o Banco e os seus Clientes contêm toda a informação necessária e são redigidos de forma clara e concisa, de modo a garantir ao Cliente a transparência das condições de prestação dos correspondentes serviços, em conformidade com as disposições legais e regulamentares sobre o conteúdo desses contratos. Sem prejuízo, cabe ao Cliente o direito a solicitar os esclarecimentos que entender necessários, quer ao Banco, quer a eventuais profissionais especializados que entenda consultar, em especial quando as características específicas das operações ou serviços, designadamente pela sua complexidade, montantes ou riscos envolvidos o requeiram, bem como o regime fiscal aplicável à sua situação específica.
91. O Banco deve, a todo o momento, esclarecer as dúvidas apresentadas pelo Clientes, em termos de que resulte prestada com clareza a informação, designadamente, sobre:
- i. A remuneração oferecida pelo Banco pelos fundos recebidos;
 - ii. Os elementos caracterizadores dos produtos e serviços oferecidos, seja de investimento em aplicações financeiras, em geral, incluindo depósitos bancários, simples ou estruturados, seja em instrumentos financeiros;
 - iii. O preço dos serviços prestados e outros encargos a suportar pelos Clientes, designadamente nos serviços de depósito de fundos ou instrumentos financeiros, de concessão de crédito e de gestão de ativos dos Clientes.

G.4. Produtos e Serviços

G.4.1. Produtos e Serviços em Geral

92. Os produtos e serviços disponibilizados pelo Banco são configurados por forma a assegurar o pleno respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, tendo sempre no horizonte a relação entre o potencial de criação de valor para os Clientes e a sua apetência ao risco.
93. O Banco assegura que os Colaboradores responsáveis pela comercialização dos produtos e serviços dispõem dos conhecimentos técnicos necessários ao total esclarecimento dos Clientes no que respeita aos custos e riscos concretamente envolvidos nas operações.
94. O Banco mantém aprovado um documento denominado 2.10 – Política de Governação de Produtos e Serviços, que detalha a atuação na conceção e comercialização de produtos, incluindo o circuito de aprovação e os requisitos operacionais a assegurar.

G.4.2. Crédito

95. Sem prejuízo das informações incluídas nas CG e CP e respetivos documentos anexos, o Banco presta ao Cliente, antes da celebração de contrato de crédito, diretamente ou através de entidades contratadas para a intermediação, as informações adequadas, em papel ou noutra suporte duradouro, sobre as condições e o custo total do crédito, as suas obrigações e os riscos associados à falta de pagamento, obrigações aplicáveis a quaisquer empresas que realizem a intermediação da concessão de crédito pelo Banco.

96. As mencionadas informações devem ser prestadas ao Cliente na fase pré-contratual e devem contemplar os elementos caracterizadores dos produtos propostos, nomeadamente incluir a respetiva taxa anual de encargos efetiva global, indicada através de exemplos que sejam representativos, tendo em vista garantir a transparência e a comparabilidade dos produtos oferecidos.

G.4.3. Serviços de Investimento em Instrumentos Financeiros

97. Na medida do necessário para o cumprimento dos seus deveres na prestação do serviço, o Banco deve informar-se junto do Cliente sobre os seus conhecimentos e experiência no que respeita ao tipo específico de instrumento financeiro ou serviço apresentado pelo Banco ou solicitado pelo Cliente, bem como, se aplicável, sobre a sua situação financeira e os objetivos de investimento.
98. Constitui obrigação legal do Banco a recolha de informação sobre o Cliente para poder avaliar a adequação das operações e serviços de investimento em instrumentos financeiros solicitados pelo Cliente ou apresentados pelo Banco, sendo este legalmente inibido, no caso de falta ou insuficiência de certos elementos essenciais de informação, de prestar o serviço ou de executar a operação em causa.

G.5. Extratos Periódicos

99. O Cliente tem o direito a receber informação sobre os ativos integrantes das suas contas de dinheiro ou de instrumentos financeiros, em conformidade com as exigências legais e os termos informados e concretizados nas CG ou CP contratadas.
100. O Cliente tem, ainda, o direito a receber do Banco, anualmente, no mês de janeiro, uma fatura-recibo, sem qualquer custo, discriminando todas as comissões e despesas associadas a conta de depósito à ordem suportadas no ano civil anterior, ao seu respetivo titular. A fatura-recibo constitui uma declaração global recapitulativa de todas as comissões e despesas associadas a cada conta de depósito à ordem, não prejudicando as obrigações de faturação e declarativas previstas na legislação fiscal.
101. O Banco emite anualmente extrato de custos suportados pelo Cliente relativamente a serviços e produtos de investimento.

G.6. Património de Clientes

102. Nos termos da legislação em vigor, o Banco dispõe de mecanismos que lhe permitem assegurar a efetiva segregação patrimonial dos ativos dos seus Clientes, com vista à proteção do património sob sua gestão ou custódia.
103. Em todos os atos que pratica, assim como nos registos contabilísticos e de operações, o Banco assegura uma clara distinção entre os bens pertencentes ao seu património e os bens pertencentes ao património de cada Cliente e adota todas as medidas adequadas para salvaguardar os direitos dos Clientes sobre esses bens, mantendo os registos e contas adequadas a assegurar a devida segregação e identificação.
104. A abertura de processo de insolvência, de recuperação de empresa ou de saneamento do Banco não tem efeitos sobre os atos praticados pelo Banco por conta dos seus Clientes, nos termos da lei aplicável ao caso concreto.
105. O Banco mantém aprovado um documento denominado 2.05 – Política de Salvaguarda de Bens de Clientes.

G.7. Reclamações de Clientes

106. O Banco encara os contributos dos seus Clientes enquanto oportunidades de constante melhoria dos serviços prestados, possuindo meios destinados ao tempestivo, transparente e imparcial tratamento de reclamações.
107. O Banco mantém mecanismos e procedimentos internos para a receção e apreciação de reclamações, consagrados no documento denominado 2.08 – Política de Gestão de Ocorrências.

H. Consequências Legais e Disciplinares

108. A violação pelos Colaboradores do Banco dos princípios e regras de conduta – legais, regulamentares e internas – constitui uma situação de incumprimento dos deveres do Colaborador, podendo originar a instauração, pelo Banco, de procedimento disciplinar para apuramento dos factos e, se justificado, a aplicação das correspondentes sanções disciplinares. O procedimento disciplinar não prejudica outros efeitos legais, como a inibição do exercício de funções e a eventual responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal, geradoras de obrigações para o infrator, seja de indemnização e de coimas, seja de sanções de natureza criminal (v.g. multa e pena de prisão), e, adicionalmente, de sanções acessórias, incluindo a perda do benefício económico obtido pelo infrator.
109. Quando se verifique a prática de ilícito assente na violação de um dever, a aplicação de sanções não dispensa o infrator do cumprimento do dever, quando este ainda for possível.
110. Sempre que seja verificada uma infração dos princípios e regras de conduta – legais, regulamentares e internas –, é elaborado, pelo Órgão competente definido em H.1. Responsabilidade Disciplinar, um relatório que detalhe a seguinte informação:
- i. Os princípios e regras de conduta violados;
 - ii. A sanção aplicada ao Colaborador infrator;
 - iii. As medidas aplicadas ou a aplicar.

H.1. Responsabilidade Disciplinar

111. A apreciação das situações de violação ou incumprimento por parte de um MOAF, bem como a decisão sobre as suas eventuais consequências, enquadra-se na competência da CRAV, sem prejuízo da deliberação de destituição ser competência exclusiva da Assembleia Geral.
112. A apreciação das situações de incumprimento pelos responsáveis das FCI, bem como a decisão sobre as suas eventuais consequências, é da competência do CA e do CF.
113. A apreciação das situações de incumprimento de Colaboradores, bem como a decisão sobre as suas eventuais consequências, enquadra-se na competência da CE.
114. Compete à CE definir regras e procedimentos adequados à concretização do disposto no parágrafo anterior, devendo observar, a tal propósito, as normas legais e regulamentares em cada caso aplicáveis.
115. Na apreciação das situações de incumprimento nos termos dos parágrafos 111 a 114, poderão os decisores recorrer ao apoio do DPC, do DC e do DJ, bem como de consultores e assessores jurídicos externos.
116. Em qualquer caso, as medidas a adotar deverão levar em conta as circunstâncias concretas que rodearam o comportamento censurável, nomeadamente no que se refere ao grau da culpa, as medidas tomadas para lhes pôr cobro, a rapidez com que tais medidas foram tomadas, a comunicação espontânea da situação em questão ou a ausência desta comunicação, anteriores comportamentos censuráveis do Colaborador e quaisquer outros elementos potencialmente relevantes.

H.2. Responsabilidade Contraordenacional

117. A eventual responsabilidade do Banco não exclui a responsabilidade individual dos respetivos Colaboradores, não obstante à sua responsabilidade individual a circunstância de o tipo legal da infração exigir determinados elementos pessoais e estes só se verificarem na pessoa do Banco ou num dos agentes envolvidos, nem a circunstância de, sendo exigido que o agente pratique o facto no seu interesse, ter o Colaborador atuado no interesse do Banco.
118. Existe responsabilidade dos titulares dos cargos de administração ou direção, ainda que possa ser especialmente atenuada quando, mesmo que não sejam diretamente responsáveis pela unidade de estrutura onde se verificou a prática da infração e a sua responsabilidade seja unicamente fundada no facto de, conhecendo ou devendo conhecer a prática da infração, não terem adotado imediatamente as medidas adequadas para lhe pôr termo.
119. A tentativa e a negligência são sempre puníveis.
120. A violação por pessoas singulares de regras e deveres de conduta previstos no RGICSF ou em diplomas complementares que remetam para o seu regime sancionatório, bem como o não acatamento das determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal para assegurar o respetivo cumprimento, e ainda a violação dos deveres de informação são puníveis com coima de 3.000,00€ a 1.500.000,00 €, sendo de 10.000,00 € a 5.000.000,00 € no caso de infrações especialmente graves.
121. Nos termos do CVM, a violação as regras de conduta relativas aos serviços de investimento em instrumentos financeiros constituem contraordenações puníveis com coima, designadamente, constitui contraordenação muito grave o uso ou transmissão de informação privilegiada (exceto se tal facto constituir também crime), puníveis com coima de 25.000,00 € a 5.000.000 €.
122. No âmbito do regime legal de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, a coima de 25.000,00 € a 5.000.000,00 €, se o agente for uma pessoa singular, podendo o limite ser agravado, em razão do montante do benefício económico resultante do ilícito.

H.3. Responsabilidade Criminal

H.3.1. Violação da Proibição de Utilização ou Divulgação de Informação

123. A lei prevê a punição com pena de prisão até 5 anos ou com pena de multa de quem disponha de informação privilegiada devido à sua qualidade de titular de um órgão de administração, de direção ou de fiscalização de um emitente ou de titular de uma participação no respetivo capital, ou em razão do trabalho ou do serviço que preste, com carácter permanente ou ocasional, a um emitente ou a outra entidade; ou, em virtude de profissão ou função pública que exerça; ou, ainda que, por qualquer forma, tenha sido obtida através de um facto ilícito ou que suponha a prática de um facto ilícito, e a transmita a alguém fora do âmbito normal das suas funções ou, com base nessa informação, negocie ou aconselhe alguém a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou ordene a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, direta ou indiretamente, para si ou para outrem.
124. Ainda, quem, nas circunstâncias acima enunciadas, disponha de informação privilegiada e, com base nessa informação, ordene ou aconselhe alguém a ordenar, direta ou indiretamente, para si ou para outrem, a modificação ou o cancelamento de ordem, é punido com pena de prisão até 5 anos ou com pena de multa.
125. Qualquer outra pessoa que, tendo conhecimento de uma informação privilegiada, a transmita a outrem ou, com base nessa informação, negocie ou aconselhe alguém a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou ordene a sua subscrição, aquisição, venda, troca ou a modificação

ou o cancelamento de ordem, direta ou indiretamente, para si ou para outrem, é punida com pena de prisão até 4 anos ou com pena de multa até 240 dias.

126. No âmbito do regime legal de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, a divulgação ilegítima, a Clientes ou a terceiros, das informações, das comunicações, das análises ou de quaisquer outros elementos previstos, bem como a revelação ou o favorecimento da descoberta da identidade de quem forneceu informações, documentos ou elementos, é punida, relativamente a pessoas singulares, com pena de prisão até três anos ou com pena de multa.

H.3.2. Crime de Desobediência

127. Quem se recusar a acatar as ordens ou mandados legítimos do Banco de Portugal, da CMVM ou das autoridades com competências legais no âmbito do regime legal de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, emanados no âmbito das suas funções, ou criar, por qualquer forma, obstáculos à sua execução incorre na pena prevista para o crime de desobediência qualificada. Na mesma pena incorre quem não cumprir, dificultar ou defraudar a execução das sanções acessórias ou medidas cautelares aplicadas em processo de contraordenação.

H.4. Impedimento ao Exercício de Funções. Inidoneidade

128. A adequação, para o exercício de funções dos membros dos órgãos de administração e fiscalização das instituições de crédito, bem como dos responsáveis pelas FCI bem como outras funções que como tal venham a ser consideradas pela instituição de crédito ou definidas através de regulamentação pelo Banco de Portugal, está sujeita a avaliação para o exercício do cargo e no decurso de todo o seu mandato, devendo, dentre outros, cumprir os requisitos de idoneidade e qualificação profissional, cuja falta é fundamento de recusa da autorização para o exercício de funções. No juízo valorativo relativo à idoneidade são consideradas as infrações às regras de conduta profissional.

