



## Código de Conduta

outubro de 2021

## ÍNDICE

I. Disposições Gerais .....	3
1. Objetivos .....	3
2. Âmbito de Aplicação.....	3
3. Divulgação e tomada de conhecimento.....	4
4. Acompanhamento, Aplicação e Revisão do Código .....	4
II. Valores.....	5
III. Princípios Gerais de Atuação .....	6
1. Conduta Ética.....	6
2. Cultura de Compliance .....	6
3. Gestão Prudente de Riscos.....	6
4. Não discriminação e Igualdade de Tratamento .....	6
5. Relações com os Meios de Comunicação Social e intervenções públicas. ....	7
IV. Deveres de conduta para com os Clientes .....	7
1. Prevalência dos Interesses do Cliente .....	7
2. Evitar Conflitos de Interesses.....	7
3. Informação e Transparência.....	8
4. Proteção do Património .....	8
5. Dever de Segredo .....	8
6. Aceitar as Sugestões ou Reclamações .....	8
V. Deveres de conduta para com o Mercado .....	9
1. Transparência .....	9
2. Defesa do Mercado .....	9
3. Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo .....	10
4. Prevenção da Corrupção .....	10
5. Cooperação com as Entidades de Supervisão .....	10
VI. Deveres para com o Banco Montepio.....	11
1. Responsabilidade dos Colaboradores .....	11
2. Participação em Atos Eleitorais do Montepio Geral Associação Mutualista.....	11
VII. Deveres de conduta para com o Meio Envolverte.....	12
1. Responsabilidade Social e Ambiental .....	12
2. Diligência e Responsabilidade social .....	12
3. Relação com o Ambiente .....	13
IX. Respeito para com as pessoas.....	13
1. Reserva da vida privada.....	13
2. Proteção de dados pessoais .....	13

---

3. Proibição de Assédio no Trabalho.....	14
4. Conciliação da Vida Profissional com a Particular e Familiar .....	15
5. Saúde e Segurança.....	15
X. Participação de irregularidades .....	15
XI. Conduta dos Colaboradores no âmbito exterior.....	15
1. Exercício de Atividade Externa à Instituição.....	15
2. Liberdade Associativa, Sindical e Política .....	16
3. Liberalidades, Ofertas ou Benefícios.....	16
XII. Disposições finais.....	17
Anexo I do Código de Conduta .....	18
Anexo II do Código de Conduta .....	21

## I. Disposições Gerais

### 1. Objetivos

O Código de Conduta (Código) identifica os valores do Grupo Caixa Económica Montepio Geral (Banco Montepio) e consagra os princípios de atuação e as normas de conduta profissional que todas as pessoas que a ele estão sujeitas devem observar no desempenho da sua atividade.

O cumprimento destes princípios de atuação e normas de conduta é essencial para assegurar que os valores são respeitados, pelo que em anexo a este Código são igualmente apresentados alguns exemplos de comportamentos esperados, bem como de comportamentos não aceitáveis.

O Banco Montepio adota uma conduta ética nos negócios como elemento essencial para servir bem os Clientes atuais ou potenciais, corresponder às expectativas dos seus Acionistas e demais *Stakeholders*, satisfazer e motivar os seus Colaboradores e contribuir, de um modo geral, para consolidar a sua afirmação como uma instituição financeira única no panorama nacional pela sua origem e base mutualista e, conseqüentemente, pela sua vocação de instituição de poupança e de disponibilização de serviços financeiros universais para os Clientes particulares, em todas as fases do seu ciclo de vida, para todos os Clientes do sector empresarial e, com particular destaque, para as instituições da economia social e empreendedores sociais.

### 2. Âmbito de Aplicação

O Código é aplicável aos membros dos órgãos sociais do Banco Montepio, aos seus trabalhadores, estagiários, prestadores de serviços e mandatários, independentemente do vínculo contratual e da natureza permanente ou ocasional do mesmo.

Os valores, princípios de atuação e normas de conduta do Código deverão ser consagrados nos Códigos de Conduta das entidades que constituem o Grupo Banco Montepio<sup>1</sup>, sedeadas em Portugal ou no Estrangeiro, salvaguardando as adaptações que se revelem necessárias e que resultem do enquadramento legal a que estão sujeitas.

A vinculação de prestadores de serviços do Banco Montepio aos valores, princípios de atuação e normas de conduta constantes do Código deve ocorrer sempre que os serviços se encontrem

---

<sup>1</sup> Para efeitos do presente Código consideram-se como integrando o Grupo Banco Montepio as entidades subsidiárias do Banco Montepio, ou seja, as entidades que o Banco controla e que, por esse motivo, consolidam integralmente, não se considerando as empresas associadas ou outras em que detenha participação financeira, mas não controla.

abrangidos pela Política de Subcontratação e respeitem a funções essenciais ou importantes. Essa vinculação deve ser feita preferencialmente por acordo escrito, podendo ser dispensada, no todo ou em parte, se o prestador de serviços demonstrar que dispõe de um código de conduta com valores, princípios de atuação e normas de conduta equivalentes às do presente Código.

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

Para efeitos deste Código e nas partes devidas, todos os sujeitos se designarão unicamente por «Colaboradores».

### 3. Divulgação e tomada de conhecimento

O Código deve ser divulgado a todos os Colaboradores na *intranet*, sendo igualmente divulgado no sítio da *Internet* do Banco Montepio.

A tomada de conhecimento do Código deverá ser expressa por cada Colaborador pela forma e meio que se encontrar internamente definido e se demonstrar mais adequado às circunstâncias. A tomada de conhecimento do Código não dispensa a consulta e leitura das demais regras e restante normativo interno, divulgadas na *intranet*.

### 4. Acompanhamento, Aplicação e Revisão do Código

Quaisquer pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do Código deverão ser dirigidos à Direção *Compliance* que, para efeito de resposta, se poderá articular, sempre que considere conveniente ou necessário, com outras áreas. Os pedidos deverão ser efetuados preferencialmente para o e-mail *conduta@montepio.pt*, considerando-se os mesmos confidenciais e sendo observado sigilo quanto ao seu conteúdo.

O Código de Conduta é aprovado pelo Conselho de Administração, sob proposta da Direção de *Compliance*, e sujeito a parecer prévio da Comissão de Auditoria. A Comissão de Governo Societário, Ética e Sustentabilidade pode propor alterações ao Código ou, quando solicitado pelo Conselho de Administração, emitir parecer sobre o mesmo.

Compete à Direção de *Compliance* acompanhar a aplicação e observância do Código, o desenvolvimento de normativos internos que se mostrem necessários para densificar e

concretizar as regras do mesmo e a sensibilização de todos os Colaboradores, designadamente através da divulgação periódica de normas de conduta, bem como avalia e identifica eventuais situações de inobservância do mesmo, propondo medidas para evitar a sua repetição.

É dever de todos os Colaboradores reportar todas as condutas que sejam detetadas e que indiquem estar em desconformidade com o presente Código, podendo fazê-lo para o email [conduta@montepio.pt](mailto:conduta@montepio.pt) ou através dos canais previstos na Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*).

A Direção de *Compliance*, em face das ocorrências que lhe sejam reportadas, deve comunicá-las à Direção de Auditoria e Inspeção com vista a que sejam promovidas as diligências adequadas, designadamente quanto à cessação do incumprimento detetado e eventual apuramento de responsabilidades, à reparação dos eventuais prejuízos que possam ter sido causados e à prevenção de futuras ocorrências.

A Direção de *Compliance* elabora e apresenta à Comissão de Auditoria, com a periodicidade semestral, um relatório com a descrição das situações de inobservância do presente Código por si detetadas ou que lhe tenham sido reportadas, das medidas adotadas e dos eventuais processos de natureza disciplinar instaurados em resultado da mencionada inobservância.

A Comissão de Auditoria reportará, pelo menos semestralmente, ao Conselho de Administração os principais incumprimentos bem como as consequentes diligências tomadas pelos órgãos competentes no Banco.

O Código é revisto, numa base bienal, ou quando se justifique.

## **II. Valores**

Os compromissos assumidos pelo Banco Montepio assentam sobre pilares de exigência, rigor e sentido ético, no estrito cumprimento de respeito pela dignidade da pessoa humana, pelos que trabalham para a Instituição, potenciando o seu capital humano e de talento como fatores incontornáveis de desenvolvimento sustentado.

Os compromissos assumidos pelo Banco Montepio devem nortear a conduta dos Colaboradores, a qual deve observar os seguintes valores:

- Elevados padrões de ética
- Transparência

- Diligência
- Prudência
- Rigor e competência profissional.

### III. Princípios Gerais de Atuação

#### 1. Conduta Ética

Os Colaboradores devem assumir uma conduta profissional em conformidade os valores referidos, atuando em todas as situações com elevados princípios éticos, transparência nas informações prestadas, diligência, rigor e competência no exercício das suas funções e responsabilidades, bem como com a prudência devida na gestão de riscos, abstendo-se de praticar quaisquer atos ilegais ou eticamente censuráveis.

#### 2. Cultura de *Compliance*

Os Colaboradores devem realizar a sua atividade observando rigoroso respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, pelas normas e usos profissionais e deontológicos, pelas regras internas e estatutárias, pelas regras de conduta e de relacionamento com Clientes, incluindo a Carta de Compromisso Social adotada pelo Banco, e, ainda, pelas orientações dos órgãos sociais do Banco e pelas recomendações dos Reguladores nacionais, do Banco Central Europeu e das Autoridades Europeias de Supervisão.

#### 3. Gestão Prudente de Riscos

Os Colaboradores devem realizar as suas análises e tomar as decisões em matérias que envolvam a gestão de riscos com base na melhor e mais completa informação disponível à data, adotando critérios de rigor, e sempre em consonância com os níveis de tolerância ao risco definidos pelo Conselho de Administração, atuando com independência, espírito crítico, elevados níveis de prudência e segurança e com respeito pelas normas internas relativas à gestão de riscos.

A avaliação de desempenho e as práticas remuneratórias do Banco Montepio desincentivam a assunção excessiva e imprudente de riscos.

#### 4. Não discriminação e Igualdade de Tratamento

O Banco Montepio não tolera qualquer tipo de discriminação não sendo admissível que os Colaboradores pratiquem qualquer tipo de distinção, exclusão, restrição, tratamento menos favorável ou outro ato discriminatório que ponha em causa o princípio da igualdade de

tratamento, designadamente em função de idade, sexo, orientação sexual, estado civil, identidade de género, cor, nacionalidade, origem étnica, religião ou crença, convicções políticas ou ideológicas, incapacidade ou deficiência, respeitando, a todo o momento, a igualdade de tratamento entre si e para com todos os Clientes ou outras entidades com quem se relacionem.

#### **5. Relações com os Meios de Comunicação Social e intervenções públicas.**

Os Colaboradores não podem assumir a representação do Banco Montepio, fazer declarações ou conceder entrevistas sobre a sua atividade, sem estarem devidamente autorizados. Adicionalmente, deverão gerir com diligência e reserva a informação do Grupo Banco Montepio, de acordo com as regras internas, e evitar emitir ou divulgar comentários, nomeadamente em redes sociais, sobre o Grupo Banco Montepio, sobre os seus acionistas, sobre qualquer empresa do Grupo Banco Montepio e devendo, ainda, abster-se de publicar quaisquer conteúdos que possam ser considerados ilícitos, ofensivos, difamatórios ou ameaçadores ou que possam afetar negativamente a imagem e reputação do Banco ou a estabilidade do sistema financeiro.

### **IV. Deveres de conduta para com os Clientes**

#### **1. Prevalência dos Interesses do Cliente**

Os Colaboradores asseguram aos Clientes um tratamento transparente e equitativo, dando prevalência aos interesses destes, tanto em relação a interesses do Banco Montepio ou de empresas com as quais se encontra em relação de domínio ou de grupo, como em relação aos interesses de Partes Relacionadas e Colaboradores.

#### **2. Evitar Conflitos de Interesses**

Constituem conflitos de interesses, para efeitos da Política de Gestão de Conflitos de Interesses adotada pelo Banco Montepio, situações em que a tomada de uma decisão ou a realização de uma transação, que visa a obtenção de fins ou as vantagens, patrimoniais ou não patrimoniais, próprias ou alheias, é suscetível de interferir com o cumprimento dos deveres, a imparcialidade, a objetividade e a observância do Código de Conduta a que o colaborador está obrigado no exercício das suas funções, ou com os interesses do Banco Montepio, ou que os que o Grupo deve prosseguir.

Os Colaboradores, perante situações que possam originar conflitos de interesses reais ou potenciais, incluindo decorrentes da aceitação de benefícios de terceiros (“liberalidades”), devem adotar as medidas previstas na Política de Gestão de Conflitos de Interesses, designadamente, no sentido de evitar a sua ocorrência ou, quando tal não for possível, mitigar



o seu impacto, nomeadamente dando prevalência aos interesses dos Clientes, atuando com isenção, imparcialidade e objetividade e comunicando a situação nos termos previstos na referida Política.

### 3. Informação e Transparência

Na relação com os Clientes, os Colaboradores devem assegurar a prestação de informação completa, verdadeira, atual, clara e objetiva sobre as características dos produtos e serviços oferecidos, bem como os riscos associados e a sua remuneração ou custo, sendo vedada a prestação de informações falsas, incompletas, exageradas ou tendenciosas que induzam ou possam induzir os Clientes em erro na apreciação dos produtos e serviços comercializados pelo Banco Montepio.

Os elementos supramencionados devem permitir uma tomada de decisão consciente, esclarecida e fundamentada por parte dos Clientes, designadamente quanto à existência de riscos potenciais e respetivas consequências financeiras.

### 4. Proteção do Património

Os Colaboradores adotam todas as medidas necessárias para assegurar a proteção dos ativos dos Clientes, cumprindo as disposições legais e normativos internos relativos à segregação patrimonial dos ativos dos Clientes e executando as instruções dadas pelos mesmos de acordo com as respetivas instruções.

### 5. Dever de Segredo

Os Colaboradores não podem revelar ou utilizar em proveito próprio ou de terceiros, informações sobre factos ou elementos respeitantes às relações do Banco Montepio com os seus Clientes, cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.

Os factos ou elementos das relações do Cliente com o Banco Montepio apenas podem ser revelados mediante autorização escrita do Cliente ou quando a lei o obrigue.

O dever de segredo não cessa com o termo das funções ou serviços.

### 6. Aceitar as Sugestões ou Reclamações

O Banco Montepio tem como objetivo a disponibilização de produtos e serviços que garantam a satisfação dos Clientes. Assim, as sugestões ou reclamações são oportunidades de melhoria da qualidade dos serviços prestados e da atuação dos seus Colaboradores.

Com vista a assegurar o adequado tratamento das reclamações, o Banco Montepio dispõe de procedimentos que permitam dar respostas eficazes e atempadas às reclamações, tendo subjacente uma análise diligente, imparcial e equitativa das mesmas, designadamente através de uma área específica — o Gabinete do Cliente e Qualidade — com autonomia face às áreas de negócio e que assegura o acompanhamento e resposta às reclamações apresentadas através dos diversos canais disponíveis, de acordo com o procedimento previsto no Anexo II.

## **V. Deveres de conduta para com o Mercado**

### **1. Transparência**

No exercício da sua atividade, os 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, observando as regras de defesa da concorrência, não participando ou viabilizando quaisquer formas de concorrência desleal.

Os Colaboradores não podem prosseguir ou participar em nenhuma atividade que infrinja o direito da concorrência, tais como acordos, práticas concertadas (designadamente trocas de informação comercial sensível sobre preços praticados, volumes de negócio ou quotas de mercado, ou, ainda, informação estratégica sensível), decisões de associações de empresas, ou abusos de posição dominante ou dependência económica.

Os Colaboradores devem atuar de forma a garantir a fiabilidade da informação contabilística e financeira relativa a todas as operações em que tenham intervenção.

### **2. Defesa do Mercado**

É proibida qualquer conduta ou a participação em operações ou outros atos suscetíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado nos termos previstos no artigo 311.º do Código dos Valores Mobiliários.

É igualmente proibida a prática de crimes contra o mercado, designadamente de abuso de informação privilegiada, manipulação de mercado ou uso de informação falsa ou enganosa na captação de investimento, nos termos previstos nos artigos 378.º a 379.º-E do Código dos Valores Mobiliários.

### 3. Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo

Os Colaboradores cumprem integralmente as disposições legais e os normativos internos de combate ao 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, o Banco Montepio 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 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.

### 4. Prevenção da Corrupção

A corrupção bem como todos os atos suscetíveis de associação a este fenómeno não é tolerada, devendo todos os Colaboradores abster-se de praticar quaisquer ações de suborno, tráfico de influências ou quaisquer outras formas de corrupção, independentemente das circunstâncias.

O referido aplica-se a atos de corrupção que envolvam Colaboradores – com o propósito de obter benefícios pessoais ou para o Banco – mas também a quaisquer atos praticados por Clientes ou contrapartes, da qual os Colaboradores tomem conhecimento aquando da realização de uma operação bancária ou financeira.

As práticas referidas são absolutamente proibidas e devem ser imediatamente reportadas, designadamente através dos canais previstos na Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*).

### 5. Cooperação com as Entidades de Supervisão

No estrito cumprimento das obrigações resultantes da lei, os Colaboradores devem colaborar de forma diligente e profissional com as entidades de supervisão e outros organismos públicos, satisfazendo as solicitações que lhes forem dirigidas e não adotando comportamentos que possam impedir o exercício das competências dessas entidades.

## VI. Deveres para com o Banco Montepio

### 1. Responsabilidade dos Colaboradores

Os Colaboradores no desenvolvimento da sua atividade devem ser profissionais, competentes, diligentes, leais e íntegros. Nessa medida:

- a) Aplicam, respeitam e cumprem a legislação, regulamentação e orientações aplicáveis, bem como os procedimentos e normativos internos;
- b) Abstêm-se de praticar qualquer atividade que viole ou possa violar o disposto na lei, bem como de adotar qualquer conduta ilícita ou que possa ser considerada ilícita;
- c) Abstêm-se de fazer uso contrário ao que esteja estabelecido em normas internas do correio eletrónico, do telefone, do acesso à *internet* e de tecnologias semelhantes;
- d) Utilizam os recursos físicos, técnicos e tecnológicos afetos à atividade do Banco Montepio (por exemplo, os equipamentos e materiais de trabalho proporcionados, nomeadamente, informáticos e telefónicos), independentemente da sua natureza, no cumprimento da missão e objetivos da instituição, devendo fazer um uso prudente, parcimonioso, adequado e proporcional dos mesmos, e adotar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido da sua proteção e bom estado de conservação, da sua utilização funcionalmente adequada e eficiente e da racionalização de custos e despesas inerentes ao seu funcionamento, maximizando a qualidade e os resultados pretendidos, não os utilizando de forma abusiva, nem permitindo a sua utilização abusiva por terceiros.
- e) Zelam pela manutenção da confidencialidade e integridade dos registos informáticos e dos registos noutros suportes detidos pelo Banco Montepio;
- f) Respeitam as regras relativas à realização e à comunicação de operações pessoais sobre instrumentos financeiros

### 2. Participação em Atos Eleitorais do Montepio Geral Associação Mutualista

No âmbito de um processo eleitoral do Montepio Geral Associação Mutualista (MGAM), os Colaboradores:

- Previnem situações de conflitos de interesses e asseguram a não participação do Banco Montepio no ato eleitoral para os órgãos associativos do MGAM;
- Informam de imediato o Conselho de Administração quando integrem uma lista de candidatura;
- Nas intervenções públicas ou nas comunicações relativamente ao processo eleitoral, as quais só poderão ser efetuadas a título pessoal, não podem representar ou vincular o Banco Montepio ou desrespeitar a dignidade das funções exercidas, afetar

negativamente a perceção do público sobre as mesmas ou prejudicar a imagem e a reputação do Banco Montepio;

- Separam o exercício de funções no Banco Montepio da participação no ato eleitoral, seja enquanto candidato seja através de envolvimento em ações de campanha;
- Não utilizam quaisquer meios do Banco Montepio para realizar ações de campanha.

Neste contexto, os Colaboradores adotam as medidas mitigadoras definidas na Política de Gestão de Conflitos de Interesses para os potenciais conflitos de interesses associados ao processo eleitoral para os órgãos associativos do MGAM, bem como outras recomendações ou orientações que venham a ser divulgadas.

## **VII. Deveres de conduta para com o Meio Envolverte**

### **1. Responsabilidade Social e Ambiental**

O Banco Montepio integra o maior Grupo nacional do setor da economia social. Assim, no seu dia-a-dia e dos seus Colaboradores, o progresso económico é colocado ao serviço dos Clientes 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.

Nessa medida, no cumprimento das normas e boas práticas europeias e nacionais e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU), a atuação do Banco Montepio terá como um ponto focal e prioridade estratégica natural a adoção e seguimento de medidas que, no âmbito da atividade do Banco, garantam que este atua de forma sustentável e assume a responsabilidade pelo impacto que o seu negócio gera. Desta forma, pretende-se garantir que o Banco Montepio continua inovador e preparado para o futuro, ao mesmo tempo que contribui positivamente para a sociedade e o meio ambiente.

### **2. Diligência e Responsabilidade social**

Os Colaboradores que exerçam cargos de administração, 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, no exercício das suas funções, promover a disponibilização aos Colaboradores dos meios adequados para a sua valorização

peçoal e profissional e o apoio a iniciativas da sociedade, nos mais diversos domínios, desde a cultura, à solidariedade social ou ao empreendedorismo, dentro duma política de afetação de recursos que não impacte negativamente a prossecução dos objetivos principais do Banco Montepio.

### 3. Relação com o Ambiente

Os Colaboradores devem velar pela conservação, manutenção e eficácia na utilização dos recursos que lhes são disponibilizados, alinhando pelas melhores práticas ambientais e observando as normas e políticas ambientais internas, com o fim de reduzir o impacto ambiental das atividades do Banco Montepio.

## IX. Respeito para com as pessoas

### 1. Reserva da vida privada

Os Colaboradores devem assegurar o respeito pelos direitos de personalidade dos Clientes, colegas e quaisquer terceiros, incluindo prestadores de serviços e fornecedores, guardando reserva quanto à intimidade da vida privada.

### 2. Proteção de dados pessoais

A proteção em matéria de dados pessoais é uma prioridade do Banco Montepio no quadro do integral respeito pela lei e pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados.

No exercício das suas funções, os Colaboradores têm o dever de respeitar e fazer respeitar rigorosamente todas as obrigações legais relativas à matéria de proteção de dados pessoais de terceiros, cujo conhecimento lhes advenha no âmbito desse exercício de funções.

O dever de reserva abrange todos os dados pessoais nos termos legalmente estabelecidos incluindo, designadamente, categorias especiais de dados pessoais (ex: saúde e filiação sindical), situação financeira ou relacionados com condenações ou infrações.

O tratamento de dados pessoais pode ser feito nos termos legalmente previstos, salvaguardando sempre os princípios que subjazem a esse tratamento, designadamente os princípios da licitude, lealdade, transparência, necessidade, adequabilidade e proporcionalidade.

Os Colaboradores apenas devem recolher dados pessoais para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser tratados posteriormente de forma incompatível com

essas finalidades. Os dados pessoais devem ser adequados, pertinentes e limitados apenas ao que é necessário relativamente às finalidades para os quais são tratados, devendo também ser exatos e atualizados sempre que necessário.

Os Colaboradores apenas devem conservar os dados pessoais durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados, e de uma forma que permita a identificação dos titulares dos dados.

Os Colaboradores devem tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental, adotando as medidas técnicas ou organizativas adequadas («integridade e confidencialidade»).

Os Colaboradores que identifiquem situações que consubstanciem uma violação de dados pessoais, devem reportar o evento sem demora injustificável ao Data Protection Officer (DPO).

Nos termos da lei, é assegurado a todos os Colaboradores o direito de acesso, retificação, portabilidade, apagamento (esquecimento) e limitação ao tratamento dos seus dados pessoais. Para o exercício destes direitos, o Colaborador deve contactar a Direção de Gestão de Pessoas (DGP) do Banco Montepio, conforme procedimentos definidos em normativo interno.

Para obter informações adicionais sobre os tratamentos dos dados pessoais, o Colaborador pode contactar o DPO por email ([dpo@montepio.pt](mailto:dpo@montepio.pt)).

### 3. Proibição de Assédio no Trabalho

O Banco Montepio rejeita qualquer 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.

A prevenção e combate ao assédio no trabalho encontra-se regulada em normativo interno específico, nomeadamente no Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho.

#### 4. Conciliação da Vida Profissional com a Particular e Familiar

Por forma a promover a qualidade de vida dos Colaboradores e suas famílias, o Banco Montepio 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. Deste modo, os Colaboradores devem promover um ambiente de trabalho compatível com o desenvolvimento pessoal, devendo os que coordenam ou chefiam equipas procurar conciliar, com equilíbrio, as exigências do trabalho com as necessidades da vida pessoal e familiar dos seus colaboradores.

#### 5. Saúde e Segurança

O Banco Montepio está empenhado em garantir a saúde e a segurança no local de trabalho e em proporcionar um ambiente seguro e adequado a todos os que frequentam as suas instalações. Deste modo, os Colaboradores devem respeitar as medidas preventivas aplicáveis em matéria de saúde e segurança no trabalho.

### X. Participação de irregularidades

O Banco Montepio disponibiliza mecanismos para participar irregularidades (“*whistleblowing*”), devidamente regulados na Política de Comunicação de Irregularidades.

A participação interna de irregularidades é um dever dos Colaboradores, assegurando o Banco Montepio a confidencialidade no seu tratamento, bem como a não retaliação sobre o autor da participação que a faça de boa-fé e de forma não anónima.

### XI. Conduta dos Colaboradores no âmbito exterior

#### 1. Exercício de Atividade Externa à Instituição

Os Colaboradores deverão dar prioridade ao exercício das suas funções no Banco Montepio e não podem exercer atividade ou prestar serviços profissionais a outras entidades externas ao Grupo Banco Montepio, sempre que:

- Tal colidir com as regras de conduta e deontológicas que norteiam a atividade do Banco;
- Comprometerem o cumprimento dos seus deveres profissionais, incluindo o cumprimento do respetivo horário de trabalho;
- For geradora de conflitos de interesses, designadamente, por estar direta ou indiretamente, relacionada com produtos ou serviços comercializados pelo Grupo Banco Montepio (nomeadamente a promoção bancária, intermediação de crédito ou a mediação e a corretagem de seguros) ou envolver, direta ou indiretamente, uma relação comercial com o Grupo Banco Montepio, nomeadamente a elaboração de estudos e



pareceres ou o apoio técnico a entidade externa no âmbito de operações que envolvam entidade do Grupo Banco Montepio.

Os Colaboradores que pretendam exercer uma atividade ou prestar serviços profissionais a entidade externa ao Grupo Banco Montepio, devem previamente informar, por escrito, a Direção de Gestão de Pessoas dessa intenção que verifica a eventual existência de conflito de interesses ou de eventuais incompatibilidades, articulando-se, sempre que a situação seja geradora de conflitos de interesses, com a Direção de *Compliance*.

Excluem-se do exposto as situações de acumulação de cargos de Colaboradores que sejam membros dos órgãos sociais ou titulares de funções essenciais, cuja comunicação deve ser efetuada e conter o conteúdo mínimo previsto nas respetivas Políticas de Seleção e Avaliação da Adequação do Banco Montepio. O exposto também não abrange os Colaboradores em regime de prestação de serviços, sem prejuízo da necessidade de cumprirem com as regras em matéria de prevenção de conflitos de interesses.

O exposto não se aplica ao exercício de atividades a título pessoal que resultem da liberdade de associação a todos os níveis (nomeadamente nos domínios político, sindical ou cívico) ou ao exercício de atividades em instituições académicas, científicas ou outras de idêntica natureza.

## 2. Liberdade Associativa, Sindical e Política

O Banco Montepio reconhece o pleno direito à liberdade de associação, sindical e a expressão e opinião política de todos os Colaboradores.

## 3. Liberalidades, Ofertas ou Benefícios

Considerando a imparcialidade e a independência a que todos os Colaboradores estão obrigados, estes não devem solicitar ou aceitar de terceiros quaisquer liberalidades (gratificações, presentes, convites, favores ou benefícios semelhantes) que, de algum modo, estejam relacionados, direta ou indiretamente, com as funções exercidas.

O disposto no parágrafo anterior abrange quaisquer liberalidades aos membros do agregado familiar do Colaborador, que estejam relacionadas direta ou indiretamente com as funções exercidas no Banco, ou sempre que sejam consideradas como uma tentativa indevida de influência.

Admite-se, como exceção, a aceitação de ofertas de mera hospitalidade, conformes aos usos sociais, cujo valor não exceda EUR 150,00 (cento e cinquenta euros), considerando o conjunto

dos benefícios recebidos, direta ou indiretamente, de uma mesma pessoa ou entidade, ao longo de um ano civil e desde que a imparcialidade e independência do Colaborador não seja afetada.

Sempre que não for possível a recusa imediata de quaisquer presentes, ofertas, prêmios, benefícios ou recompensas referidas anteriormente, as mesmas devem ser devolvidas com a maior brevidade possível ou, sendo inviável ou desaconselhável a sua não-aceitação ou devolução, a oferta deve ser entregue à Fundação Montepio.

A Política de Gestão de Conflitos de Interesses define regras adicionais relativamente ao recebimento e aceitação, por parte dos Colaboradores, de liberalidades.

## **XII. Disposições finais**

### **1. Incumprimento do Código de Conduta**

O incumprimento, por parte do Colaboradores, das regras deste Código de Conduta constitui infração disciplinar que pode ser punida com sanção disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil, criminal ou contraordenacional que daquele incumprimento possa decorrer. No caso dos Colaboradores que sejam membros dos órgãos sociais ou titulares de funções essenciais o incumprimento será tido em conta, ainda, nos processos prescritos nas Políticas de Seleção e Avaliação da Adequação do Banco Montepio.

### **2. Entrada em Vigor**

Este Código revoga a versão de **01/02/2018** e entra em vigor no dia **02/11/2021**.

## Anexo I do Código de Conduta

Lista, não exaustiva, de exemplos de comportamentos esperados, bem como de comportamentos não aceitáveis

Comportamentos esperados	Comportamentos não aceitáveis
<b>Valores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atitude pró-ativa para conhecer e cumprir com os normativos em vigor e a legislação aplicável, dentro dos mais elevados padrões de “<b>compliance</b>” e ética</li> <li>✓ Contribuir de forma proativa para que sejam melhorados e/ou implementados controlos que visem prevenir ou mitigar riscos</li> <li>✓ Atuar, na vida pessoal e profissional, com integridade e honestidade e de acordo com elevados padrões éticos e morais</li> <li>✓ Desenvolver relações de cooperação e cordialidade com os colegas, respeitando as opiniões divergentes e fazendo as críticas de modo educado e construtivo</li> <li>✓ Rejeitar todas as formas de discriminação, intimidação ou assédio a Colaboradores, Clientes ou qualquer pessoa, com base em fatores como a raça, cor, credo, religião, nacionalidade, origem étnica, idade, género, orientação sexual, estado civil, deficiência ou convicções políticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Praticar qualquer forma de assédio ou que seja considerado como indesejável, inaceitável, inadequado e ofensivo</li> <li>✗ Contribuir para o descrédito do uso do cheque, designadamente praticar qualquer ato que possa, nos termos das regras aplicáveis, implicar a rescisão da convenção do cheque</li> <li>✗ Apostar em jogos de fortuna ou azar com carácter de repetição e comprometendo a sua estabilidade financeira</li> <li>✗ Adotar comportamentos que possam pôr em causa a sua solvência pessoal, designadamente colocar-se em situação de incumprimento, com carácter sistemático ou intermitente, das suas obrigações decorrentes de financiamentos concedidos pelo Banco Montepio ou por outras Instituições de Crédito, que resultem na limitação da sua solvência por desequilíbrio financeiro ou ponham em causa a sua idoneidade pessoal</li> </ul>
<b>Deveres para com os Clientes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Obter sempre informação para compreender as necessidades, expectativas e interesses dos Clientes, para lhes fornecer os produtos e serviços adequados ao seu perfil</li> <li>✓ Encontrar soluções equitativas e transparentes para os Clientes que se encontram em dificuldades financeiras, de modo a encontrar uma solução que permita a salvaguarda dos interesses de ambas as partes (Cliente e Banco) evitando situações de incumprimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Dar tratamento preferencial indevido a um qualquer Cliente</li> <li>✗ Na comercialização de produtos de poupança ou investimento, prestar apenas informação sobre a rentabilidade potencial do produto, omitindo os riscos</li> <li>✗ Apresentar ou sugerir a contratação de produtos a Clientes que integrem o mercado alvo negativo desses produtos de modo a cumprir objetivos comerciais</li> <li>✗ Proceder à abertura de contas ou à subscrição de quaisquer produtos ou</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Na comercialização de produtos de poupança ou investimento, respeitar os direitos do Cliente, entregar-lhe toda a informação, alertar para eventuais riscos e esclarecer todas as dúvidas que o este possa ter</li> <li>✓ Sempre que um Cliente pretenda contratar um produto, mas faça parte do mercado alvo negativo, alertá-lo para esse facto de modo a que a decisão do Cliente seja consciente e informada</li> <li>✓ Recolher e verificar a correta formalização das instruções do Cliente</li> <li>✓ Informar o superior hierárquico de que determinada operação de crédito envolve um familiar próximo e que, face ao conflito de interesses, não poderá ter intervenção na mesma</li> <li>✓ Assegurar-se que só são prestadas informações a pessoas que sejam intervenientes na conta ou estão mandatadas para o efeito</li> </ul>	<p>serviços sem instruções ou autorização do Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Condicionar a aquisição de produtos ou serviços a uma venda associada facultativa de um produto</li> <li>✗ Negligenciar o arquivo ou o correto envio para digitalização da documentação de suporte às instruções de Clientes</li> <li>✗ Participar numa decisão de crédito envolvendo um familiar próximo</li> <li>✗ Prestar informação sobre a movimentação de uma conta a um terceiro não interveniente na mesma</li> </ul>
<b>Deveres para com o Mercado</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proteger as informações e dados confidenciais do Banco e do Cliente e não comunicar qualquer informação de mercado que seja falsa ou enganosa</li> <li>✓ Ter cuidado e não partilhar informações não públicas com amigos ou familiares, ou discuti-las em lugares públicos, como elevadores, transportes públicos e restaurantes ou em redes sociais, de modo a não colocar essas informações em risco de serem divulgadas (e possivelmente mal utilizadas)</li> <li>✓ Prestar toda a cooperação às Autoridades de Supervisão</li> <li>✓ Contribuir ativamente para combater todas as formas de crime económico, incluindo fraude, branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, independentemente das circunstâncias ou de quem possa estar envolvido</li> <li>✓ Realizar com rigor o dever de identificação e diligência com a finalidade de conhecer os Clientes e a origem dos fundos usados na relação comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Fazer qualquer uso indevido de informação privilegiada</li> <li>✗ Participar em operações destinadas a alterar ficticiamente a cotação de mercado, com o fim de gerar receitas ou lucros ou evitar perdas</li> <li>✗ Procurar obter vantagem concorrencial através de práticas não éticas ou ilegais</li> <li>✗ Realizar operações pessoais em instrumentos financeiros, estando na posse de informação confidencial relevante, que tenha sido obtida no desempenho da atividade profissional</li> <li>✗ Adiar a comunicação de casos suspeitos de branqueamento de capitais, ou não os denunciar de todo;</li> <li>✗ Ignorar ou reter informações relevantes para avaliar casos suspeitos, ou facilitar ativa ou passivamente operações que possam constituir crime de branqueamento de capitais, a violação de sanções ou a promoção do financiamento do terrorismo</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ser ponderado e cuidadoso quando fala publicamente ou junto de terceiros sobre qualquer assunto relacionado com o Grupo Banco Montepio de modo a evitar afetar negativamente a imagem e a reputação do Grupo, ainda que inadvertidamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Trocar informações com os concorrentes de uma forma que seja proibida pela lei da concorrência</li> <li>✗ Expressar opiniões em nome do Banco Montepio através dos meios de comunicação social, a menos que expressamente autorizado</li> <li>✗ Publicar comentários usando informações confidenciais relacionados com os negócios, tais como o desempenho do Banco Montepio.</li> </ul>
<b>Conduta dos Colaboradores no âmbito exterior</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exercer outra atividade que não comprometa o horário de trabalho ou a isenção e imparcialidade do Colaborador, como por exemplo a lecionação em horário adequado ou a administração de condomínio</li> <li>✓ Aceitar apenas ofertas de mera hospitalidade (por exemplo refeições de cortesia)</li> <li>✓ Aceitar lembranças sem valor material no âmbito promocional de oferta generalizada</li> <li>✓ Aceitar presente de um cliente ou fornecedor por ocasião do Natal, desde que de valor inferior a 150 euros e não tenha intenção de influenciar a tomada de uma decisão atual ou futura sobre o mesmo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Exercer outra atividade ou colaborar com entidade concorrente do Banco Montepio</li> <li>✗ Colaborar ou prestar serviços a entidades relativamente às quais tenha intervenção ou capacidade de decisão no âmbito das funções desempenhadas no Banco Montepio</li> <li>✗ Aceitar qualquer oferta de um cliente ou fornecedor quando esteja pendente a tomada de uma decisão sobre o mesmo, como por exemplo, a aprovação de um crédito ou a contratação de um serviço</li> <li>✗ Aceitar presente de valor superior a 150 euros e não devolver o mesmo ou doar a instituição de solidariedade social quando a sua devolução não for possível ou for considerada desrespeitosa</li> <li>✗ Aceitar oferta, independentemente do respetivo valor, em numerário, cheque ou equivalente</li> </ul>

## Anexo II do Código de Conduta

### Gestão de Reclamações

1. O Banco Montepio 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.bancomontepio.pt](http://www.bancomontepio.pt) (APOIO AO CLIENTE / Reclamações)
  - ✓ Diretamente por mensagem de correio eletrónico dirigido ao Gabinete do Cliente e Qualidade: [gabinetecliente@montepio.pt](mailto:gabinetecliente@montepio.pt)
  - ✓ Por escrito ao Gabinete do Cliente e Qualidade 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 do Banco 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 do Cliente e Qualidade 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 do Cliente e Qualidade até à sua conclusão e garantindo o conveniente arquivo dos mesmos.
7. O Gabinete do Cliente e Qualidade 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 do Banco Montepio não impossibilita o reclamante de apresentar a sua exposição junto das entidades de supervisão.