

GRUPO
novobanco

CÓDIGO DE CONDUCTA

1.	Objetivo	03
2.	Princípios, Responsabilidades, Competências, Modelo de Governo/ Organização	05
2.1.	Missão e Valores novobanco	06
2.2.	Lideranças	07
2.3.	Princípios Éticos e de Conduta Profissional do Grupo novobanco	08
2.4.	Atuação ESG	10
2.5.	Deveres do Grupo novobanco para com os seus Colaboradores	11
2.6.	Deveres dos Colaboradores	12
2.7.	Relações com Clientes e Outros Stakeholders	14
2.8.	Outras Comunicações no Âmbito do Código de Conduta	15
2.9.	Prevenção, Detecção e Combate ao Crime Financeiro	16
2.10.	Gestão e Tratamento de Reclamações	17
2.11.	Comportamentos Aceitáveis ou Não Aceitáveis	18
2.12.	Acompanhamento do Cumprimento do Código de Conduta	19
3.	Comportamentos	20

1.

Objetivo

CÓDIGO DE CONDUTA



Os órgãos sociais das entidades do Grupo novobanco estão comprometidos no desenvolvimento ético da atividade em prol da Missão estabelecida. Nesse sentido, promovem o presente Código de Conduta, através do qual são divulgadas as principais mensagens e diretrizes para uma conduta ética, orientada pelos valores do Grupo novobanco.

Assim, este Código consagra os princípios essenciais de conduta que orientam o Grupo novobanco, visando em concreto:

- Divulgar os principais princípios pelos quais se devem pautar as empresas do Grupo novobanco e a sua atividade;
- Promover nos dirigentes e Colaboradores uma conduta ética e alinhada com a Missão e Valores do Grupo novobanco;
- Promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável;
- Dar a conhecer os compromissos de atuação com as partes interessadas e promover um regime transparente de relações do Grupo novobanco e dos Colaboradores com o exterior.

APLICAÇÃO ÀS EMPRESAS DO GRUPO NOVOBANCO

- O novobanco promove a adoção do presente Código de Conduta junto das empresas do Grupo novobanco com a receção formal/aprovação pelos respetivos órgãos de administração, conforme aplicável;

- Para efeito do presente Código de Conduta, entende-se como Grupo novobanco o conjunto formado pelo novobanco, Sucursais e Subsidiárias bancárias e financeiras, sendo considerados a esta data: a Sucursal do novobanco no Luxemburgo, o novobanco dos Açores, o Banco Eletrónico de Serviço Total (Banco Best), a GNB Gestão de Ativos, Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A. e as sociedades por esta dominadas;
- A articulação entre o novobanco, e a sua Sucursal e Subsidiárias, para a implementação deste Código, será feita através do Departamento de Compliance.

O Código de Conduta é aplicável a todos os membros dos órgãos de administração e de fiscalização das empresas do Grupo novobanco, aos trabalhadores do novobanco e das empresas do Grupo novobanco (em conjunto, os “Colaboradores” do Grupo novobanco). O Código de Conduta é ainda aplicável aos prestadores de bens e serviços se assim ficar previsto contratualmente e obrigatoriamente a determinados prestadores de serviços de subcontratação conforme condições definidas na Política de Risco de Prestadores de Serviços em Subcontratação.

Mantém-se em vigor toda a restante regulamentação interna, sobre matérias deontológicas ou não, que deve de igual modo ser seguida e respeitada por todos, por exemplo, o Regulamento Interno para as Atividades de Intermediação Financeira a Política de Conflitos de Interesses a Política de Transações com Partes Relacionadas, a Política de Comunicação de Irregularidades/ Whistleblowing, as Políticas de Remunerações, a Política Geral de Gestão de Riscos de Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo e a Política Antissuborno e Anticorrupção.

Quando apropriado, os valores, princípios e normas estabelecidos no Código de Conduta serão complementados em normativo interno específico.



2.

Princípios, Responsabilidades, Competências, Modelo de Governo/ Organização

CÓDIGO DE CONDUTA



2.1. Missão e Valores novobanco

A atividade do Grupo novobanco orienta-se para a realização da sua Missão de ser o Banco de confiança, que apoia as famílias e as empresas ao longo da sua vida.

Na sua conduta, os Colaboradores respeitam e promovem os valores novobanco, que visam a promoção de comportamentos responsáveis, inseridos na Cultura de ética, inclusão, transparência e colaboração preconizada pelo novobanco.

Os valores Grupo novobanco são



COLOCAR OS CLIENTES EM PRIMEIRO LUGAR

Dedicamo-nos a apoiar as suas necessidades, vontades, sonhos e desejos e investimos nas nossas pessoas para que coloquem excelência em tudo o que fazem.



ABRAÇAR A ÉTICA E A INCLUSÃO

Atuamos sempre com ética e fazemos o que é correto. Respeitamo-nos sempre uns aos outros e encorajamos todas as pessoas a serem elas próprias.



ATUAR COM CONFIANÇA E TRANSPARÊNCIA

Somos sinceros e honestos. Damos uma visão clara das decisões, as razões dessas decisões, tanto quando temos sucesso como quando falhamos.



PROMOVER A SIMPLICIDADE TODOS OS DIAS

Procuramos a simplicidade como forma de assegurar clareza e eficiência quando lidamos com situações complexas.



COLABORAR UNS COM OS OUTROS

Trabalhamos juntos de forma harmoniosa para o sucesso coletivo e orgulhamo-nos do nosso trabalho em equipa.

2.2. Lideranças

As lideranças devem divulgar, promover e zelar pelo cumprimento do Código de Conduta nas suas estruturas e pelos Colaboradores que as integram.

Espera-se de todos os Colaboradores o cumprimento efetivo do conjunto de princípios e regras constantes do presente Código de Conduta. Sendo aplicável a todos, independentemente da sua posição na hierarquia e das funções e responsabilidades de cada um, espera-se exemplo e um grau de cumprimento especialmente diligente por parte dos membros dos órgãos de administração e fiscalização das empresas do Grupo novobanco, bem como dos seus quadros diretivos e *identified staff*.



2.3. Princípios Éticos e de Conduta Profissional do Grupo novobanco

2.3.1 Direitos Humanos, Igualdade e Não Discriminação

No quadro dos seus valores, o novobanco assume o compromisso de promover em todas as empresas do Grupo novobanco uma cultura de respeito pela dignidade de todas as pessoas e o respeito pelos direitos humanos previstos na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

A Política de Direitos Humanos e a Política de Igualdade e Não Discriminação desenvolvem estes princípios no âmbito dos valores de “Ética e Inclusão”.

2.3.2 Conflitos de Interesses

2.3.2.1 NOÇÃO

O Grupo novobanco aprovou e tem em vigor uma Política de Conflitos de Interesses, que visa a prevenção, comunicação e sanação destes conflitos, atuais ou potenciais, institucionais ou de Colaboradores.

Conflitos de interesses correspondem a situações, efetivas ou potenciais, em que a prossecução do interesse do Grupo novobanco, ou de um Colaborador, prevalece, de forma ilegítima, sobre os interesses legalmente protegidos de outrem.

Os conflitos de interesses a nível institucional podem resultar das atividades desenvolvidas no Grupo novobanco, dos diferentes segmentos de negócio ou unidades do novobanco em relação às atividades e negócios das diferentes empresas incluídas no âmbito da consolidação prudencial, ou ainda conflitos de interesses com partes interessadas externas relevantes (*stakeholders*).

Ao nível dos Colaboradores, ocorre um conflito de interesses, sempre que se verifique uma circunstância que o possa impedir de desempenhar a sua função com imparcialidade e objetividade, como por exemplo:

- a. Um interesse privado de um Colaborador interfira ou possa interferir com o desempenho da sua atividade profissional;
- b. Quando os incentivos, as regras e os objetivos aplicáveis a um Colaborador numa das empresas do Grupo novobanco não estejam totalmente alinhados com os incentivos, as regras e os objetivos que regem a atividade que exerça noutra.

O interesse privado do Colaborador pode ser um interesse meramente pessoal que diga respeito apenas a si ou à sua situação patrimonial, mas também pode ser um interesse de um seu familiar ou de pessoas consigo relacionadas.

A Política de Prevenção de Conflitos de Interesses desenvolve os princípios aqui indicados nesta matéria.

2.3.2.2 PRINCÍPIOS BASE DA PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Prevalência dos interesses dos clientes

Em caso de conflito, os interesses dos clientes têm prevalência sobre os interesses do Grupo novobanco e dos Colaboradores, dentro dos limites da lei.

Abstenção em situações de Conflitos de interesses com o Grupo novobanco

Os Colaboradores não participarão em qualquer operação que tenha qualquer relação com os seus interesses particulares. Em consequência, e a título meramente exemplificativo, os Colaboradores:

- a. Abster-se-ão de desenvolver relações de negócio com qualquer empresa do Grupo novobanco, que não se enquadrem no próprio comércio da empresa ou nas quais sejam concedidas vantagens especiais, salvo se previamente aprovadas pelo Conselho de Administração Executivo do novobanco e observadas todas as demais regras aplicáveis;
- b. Não darão qualquer tratamento preferencial ou condições de trabalho privilegiadas fundadas apenas na existência de relações pessoais, familiares ou de proximidade;
- c. Não intervirão na apreciação e decisão de operações próprias ou nas que sejam, direta ou indiretamente, interessados os próprios, seus familiares ou pessoas próximas.

Quanto a questões de conflitos de interesses, o presente Código deve ser lido em conjunto com a Política de Conflitos de Interesses do Grupo novobanco e outras normas internas publicadas no sistema normativo em matéria de prevenção, gestão, mitigação e reporte de conflitos de interesses.

2.3.2.3 DEVER DE COMUNICAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Cada Colaborador, na identificação de uma situação de conflito de interesses, efetivo ou potencial, deve formalmente, e de imediato, comunicar ao Departamento de *Compliance*, para registo e avaliação, identificando claramente a situação onde este ocorra,

ou possa ocorrer. Caso identifique possibilidade de mitigação deste conflito, deverá igualmente propor essa medida (se aplicável). O Departamento de *Compliance* pronunciar-se-á sobre as situações comunicadas, avaliando a adequação das medidas de mitigação propostas, ou emitindo recomendação de adoção de medidas mitigantes da verificação efetiva do Conflito.

O Departamento de *Compliance* assegura o processo de registo global das comunicações, a análise de medidas de mitigação propostas (a existir), e o processo de controlo.

2.3.2.4 PARTES RELACIONADAS

As empresas do Grupo novobanco adotaram uma Política de Transações com Partes Relacionadas, que estabelece regras relativas à identificação das pessoas e entidades que são suas Partes Relacionadas e à formalização de Transações com essas Partes Relacionadas, ao abrigo da prevenção de conflitos de interesses e no cumprimento dos requisitos legais aplicáveis a Transações com Partes Relacionadas.

A Política e as respetivas normas de desenvolvimento identificam as categorias de Partes Relacionadas e os procedimentos e as regras específicas a observar relativamente às transações (operações correntes e operações não correntes) a realizar com pessoas e entidades que integram tais categorias.

As estruturas e os Colaboradores são chamados a cumprir com rigor as regras relativas à identificação e atualização da Lista de Partes Relacionadas e a cumprir as regras constantes da referida Política de Transações com Partes Relacionadas.

2.3.3 Observância das Regras Legais, Regulamentares e de Conduta Aplicáveis

As empresas do Grupo novobanco e os seus Colaboradores devem pautar a sua atividade pelo objetivo do cumprimento das regras legais, regulamentares e de Conduta aplicáveis.

2.3.4 Dever de Sigilo

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

Este dever de sigilo profissional não cessa com o termo de funções ou serviços.

As informações sobre factos ou elementos abrangidos pelo dever de segredo só podem ser reveladas a terceiros, mediante autorização escrita do interessado, ou nos casos previstos expressamente nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

2.3.5 Comunicação de Irregularidades

Em matéria de identificação e de comunicação de irregularidades, vigoram as Políticas de Comunicação de Irregularidades adotadas pelas empresas do Grupo novobanco, que estabelecem regras e procedimentos internos para a receção, registo e tratamento de comunicações de irregularidades, em conformidade com as regras e princípios legais, regulamentares e internos aplicáveis.

No contexto e para aplicação das mesmas, são disponibilizados em permanência a Colaboradores e a Terceiros mecanismos específicos e adequados para a comunicação de irregularidades, relativamente aos quais é assegurado a observância do regime geral de proteção de denunciantes de infrações e do regime de proteção de dados pessoais e confidencialidade, estando disponível aos Colaboradores a opção de denúncia anónima, em canal próprio.

As empresas do Grupo novobanco assumem expressamente o compromisso de não retaliação, assim, as comunicações efetuadas não podem, por si só, servir de fundamento à instauração de procedimento disciplinar, civil ou criminal relativamente ao autor da participação, exceto se após inquérito se concluir que as mesmas foram deliberada e manifestamente infundadas. Assume-se, igualmente, o compromisso de tratamento confidencial e justo relativamente a quem seja visado na comunicação, sendo respeitada a presunção de inocência.

Nos termos das referidas Políticas de Comunicação de Irregularidades, todas as comunicações de irregularidades, sem exceção, são analisadas e é-lhes dado o devido tratamento e seguimento.

2.3.6 Estrutura do Grupo novobanco

O novobanco assume o compromisso de assegurar que a constituição de novas sociedades ou outras empresas no Grupo novobanco é sempre precedida de uma rigorosa análise quanto à sua necessidade, adequação e aos obstáculos que poderá colocar a uma gestão integrada do risco do Grupo novobanco, dos conflitos de interesses atuais e potenciais e dos fluxos de informação intragrupo.

2.3.7 Gestão Prudente de Riscos

Promoção de uma cultura de gestão prudente de riscos de acordo com as regras legais e regulamentares aplicáveis, designadamente definindo e divulgando o apetite de risco e as políticas e normas relativas à gestão de riscos a observar pelos Colaboradores, nomeadamente em matéria de negociação, suporte e controlo, requerendo que na elaboração de apreciações e tomada de decisões devam ser tidos em conta os critérios que visam uma gestão competente e prudente de riscos e a tomada de decisão, informada, fundamentada e que integre um amplo conjunto de perspetivas, no estrito respeito pelas correspondentes normas internas e disposições legais e regulamentares, incluindo as emanadas por Entidades de Supervisão.



2.4. Atuação ESG

O Grupo novobanco assumiu, de forma voluntária, importantes compromissos ambientais, de sustentabilidade e de governação/ESG, que ultrapassam as obrigações legais e que consubstanciam o seu papel na sociedade e o impacto na relação com as partes interessadas, com destaque para os seus clientes, Colaboradores e comunidade em que exerce a sua atividade.

Tal materializa-se numa atuação sustentada em políticas e princípios que asseguram uma gestão eficaz, prudente e responsável da sua atividade, fator fundamental na sustentabilidade do negócio. O presente Código de Conduta é, pois, um dos instrumentos basilares da atuação ESG do Grupo novobanco.

Ancorado nestas políticas e compromissos, o Grupo novobanco também apoia os seus clientes, particulares e empresas, a transitar para uma economia mais sustentável e de baixo carbono, gerando um impacto na sociedade, contribuindo assim para um crescimento ambiental e socialmente sustentável e inclusivo.

2.4.1 Meio Ambiente e Comunidade

O Grupo novobanco compromete-se a adotar, estimular e promover, junto dos seus Colaboradores e clientes, a adoção de práticas ambientalmente responsáveis, minimizando os impactos ambientais diretos e indiretos resultantes da atividade que exerce, visando a otimização dos recursos disponíveis.

Impactos diretos com o intuito de minimizar a utilização de matérias-primas:

- Redução do consumo de recursos como a energia, papel e água, entre outros;
- Preferência pelo recurso a fontes de energia renováveis ou menos carbono-intensivas;
- Reciclagem dos consumíveis;
- Utilização de material reciclado

Impactos indiretos visando apoiar os clientes na sua transição para uma economia de baixo carbono:

- Disponibilização de produtos e serviços com critérios ambientais nos segmentos de retalho e empresas;
- Atitude responsável, coerente e consistente na seleção de fornecedores, integrando na decisão de contratação critérios ambientais, sociais e de governance (éticos, laborais, de higiene e segurança no trabalho, etc).

2.4.2 Social e Governance

No âmbito do seu modelo de negócio, o Grupo novobanco assume o propósito de criar valor para a sociedade, impactando-a positivamente. Assim as questões sociais e de governance merecem especial atenção em 4 eixos paralelos:

1. Na relação com os seus Colaboradores;
2. Na relação com os seus Clientes;
3. Na relação com os seus Fornecedores e restantes Parceiros e;
4. Na relação com as Comunidades que servem e a Sociedade em geral.

2.4.2.1 COLABORADORES

O respeito pelos Direitos Humanos, a garantia de não discriminação e igualdade de oportunidades, o repúdio e punição de qualquer prática de assédio (moral ou sexual), e a promoção da diversidade e inclusão constituem-se como princípios base de atuação do Grupo novobanco para com os seus Colaboradores.

Estes princípios regem todos os processos relacionados com Colaboradores, desde o recrutamento, o desenvolvimento pessoal à formação, retribuição e reconhecimento, progressão e promoção na carreira, entre outros, até à rescisão ou reforma.

A par destes princípios, o Grupo novobanco incorpora nas suas políticas de recursos humanos e iniciativas para Colaboradores, preocupações com a contribuição positiva para o bem-estar físico, mental, social e financeiro dos seus Colaboradores.

2.4.2.2 CLIENTES

Na relação com os seus clientes, o Grupo novobanco pauta-se igualmente pelo respeito pelos Direitos Humanos, pela garantia de não discriminação, e pelo repúdio e punição de qualquer prática de assédio.

Tem ainda como princípios base de atuação, na construção da sua oferta de produtos e serviços e na relação comercial com os clientes a promoção da inclusão financeira e a proteção da privacidade e dados pessoais, bem como da literacia financeira e digital.

2.4.2.3 FORNECEDORES E OUTROS PARCEIROS

Na sua relação com fornecedores e restantes parceiros, o Grupo novobanco tem como princípios basilares a transparência e a ética na atuação por forma a contribuir para o combate à corrupção, suborno, branqueamento de capitais ou financiamento ao terrorismo.

A par dos princípios atrás mencionados, o Grupo novobanco procura igualmente influenciar positivamente a sua cadeia de valor, quer pelo papel que pode ter enquanto exemplo junto de pares, parceiros e fornecedores, quer procurando incorporar princípios de respeito pelo meio ambiente e pelos Direitos Humanos, não discriminação, respeito pelos direitos do trabalho e promoção da diversidade (nomeadamente de género) na seleção dos seus parceiros.

2.4.2.4 COMUNIDADE

Com o objetivo de impactar positivamente as comunidades que serve, o Grupo novobanco concede especial atenção às questões sociais, procurando exercer um papel ativo no desenvolvimento socioeconómico do tecido empresarial e da sociedade portuguesa. Nesse sentido, para além de integrar na sua oferta de produtos e serviços objetivos e preocupações de inclusão financeira, desenvolve o seu plano de atuação de Responsabilidade Social e com o intuito de contribuir para uma sociedade mais justa e inclusiva focalizando-se em iniciativas de:

- Literacia financeira e digital;
- Diversidade, Equidade e Igualdade de oportunidades;
- Acesso à cultura.

O Grupo novobanco compromete-se igualmente a contribuir para o Bem-Estar social das comunidades em que exerce a sua atividade, com o intuito de atenuar desigualdades, respondendo a novas oportunidades de progresso.

2.5. Deveres do Grupo novobanco para com os seus Colaboradores

Na sua relação com os Colaboradores, são compromissos do Grupo novobanco:

2.5.1 Segurança e Saúde

Garantir aos Colaboradores condições de segurança, de prevenção de riscos laborais e um ambiente de trabalho são, que comporta as melhores soluções para a sua saúde e proteção a fatores nocivos, como é exemplo da exposição involuntária ao fumo do tabaco, bem como espaços ergonomicamente adequados à função desempenhada e ao seu estado físico de saúde, cumprindo com o definido legalmente em matéria de segurança e saúde no trabalho e assegurando um sistema de medicina preventiva.



2.5.2 Assédio Moral e Sexual

Promover um ambiente de trabalho que garanta a dignidade de cada Colaborador, um local de trabalho livre de coerção, discriminação, assédio moral ou sexual e, sempre que necessário, gerir/punir situações de intimidação, assédio, violência física ou psicológica, práticas estas repudiadas e não toleradas.

Entende-se por assédio moral um conjunto de comportamentos indesejados percecionados como abusivos, praticados de forma persistente e reiterada podendo consistir num ataque verbal com conteúdo ofensivo ou humilhante ou em atos subtis, que incluam violência psicológica ou física, que têm como objetivo diminuir a autoestima da pessoa alvo e, em última instância colocar em causa a sua ligação com o local de trabalho.

O assédio moral pode ser agrupado nas seguintes dimensões: isolamento social da vítima, perseguição profissional, intimidação, humilhação pessoal.

Entende-se por assédio sexual um conjunto de comportamentos indesejados percecionados como abusivos, de natureza física, verbal ou não verbal, podendo incluir tentativas de contacto físico perturbador, pedidos de favores sexuais com o objetivo ou efeito de obter vantagens, chantagem e mesmo uso da força ou estratégias de coação da vontade da outra pessoa.

O assédio sexual pode ser agrupado nas seguintes dimensões: insinuações sexuais, atenção sexual não desejada, contacto físico não desejado e agressão sexual, aliciamento.

Qualquer pessoa abrangida por este código de conduta que julgue ter sido alvo ou testemunha de assédio moral e/ou sexual deve seguir o indicado na Política de Comunicação de Irregularidades/ *Whistleblowing*.

As pessoas que denunciarem incidentes de assédio serão especialmente protegidas pelo Grupo novobanco relativamente a tentativas de retaliação, a menos que atuem com dolo.

2.5.3 Formação

Colocar à disposição dos Colaboradores os meios formativos adequados para o desempenho da sua função e para o aperfeiçoamento de competências e atualização dos seus conhecimentos, nomeadamente através de acesso a formação profissional adequada com observância dos termos da lei, planos de desenvolvimento pessoal e oportunidades para o auto-desenvolvimento e para a auto-formação.

2.5.4 Avaliação de Desempenho

Avaliar o desempenho e a sua qualidade com base no mérito demonstrado e nos resultados do exercício das suas funções, assegurando critérios bem definidos para uma avaliação justa, com o cumprimento de todas as regras laborais aplicáveis, e visando sempre promover o espírito de equipa e de partilha de objetivos comuns.

A avaliação de desempenho é um dever de cada chefia e um benefício de cada Colaborador, que deverá receber, pelo menos anualmente, *feedback* em relação ao seu desempenho e ao cumprimento dos objetivos que tem estipulados.

2.5.5 Equilíbrio Trabalho e Vida Pessoal

Respeitar e promover o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional dos Colaboradores, em respeito e obediência pelo direito a “desligar”, assegurando o cumprimento de todas as regras laborais aplicáveis, nomeadamente o dever de respeitar a privacidade do Colaborador e se abster de contactar Colaboradores no período de descanso, ressalvadas as situações de força maior.

2.5.6 Progressão

Assegurar a disponibilização de oportunidades de progressão na carreira dentro da organização, com identificação de critérios claros e transparentes que a sustentem, apoiados em indicadores de desempenho e de comportamentos associados aos valores do Grupo novobanco.

2.5.7 Igualdade e Não Discriminação

Assegurar a igualdade de oportunidades para todos, sem qualquer tipo de discriminação no local de trabalho. A Política de Igualdade e Não Discriminação desenvolve os princípios desta matéria.

2.5.8 Cumprimento de Legislação e Normativo Aplicável

Cumprir a legislação, regulamentos e normas em vigor, nomeadamente a legislação laboral e o Acordo Coletivo de Trabalho para o setor bancário.

2.6. Deveres dos Colaboradores

2.6.1 Deveres dos Colaboradores

Constituem deveres de conduta dos Colaboradores do Grupo novobanco:

- a. Respeitar a dignidade de cada pessoa, observando os Direitos Humanos, os princípios de Igualdade e Não Discriminação, previstos nas respetivas Políticas do Grupo novobanco;
- b. Abster-se, no exercício da sua atividade laboral, de praticar qualquer ato que possa ser considerado como assédio moral ou sexual, nos termos em que é definido no presente Código de Conduta;
- c. Atuar em conformidade com os valores do Grupo novobanco;
- d. Respeitar as medidas preventivas em matéria de segurança e de saúde no trabalho, atuando de forma ativa no cumprimento dessas regras, e corresponder às solicitações do Grupo novobanco, nomeadamente, no que respeita à saúde ocupacional;
- e. Ser competente, utilizar a sua capacidade técnica e profissional com a prudência e o cuidado adequados ao desempenho da sua atividade no Grupo novobanco. Ser diligente, leal e íntegro. Atuar de acordo com rigorosos princípios de legalidade, veracidade, objetividade, oportunidade e clareza em toda a informação prestada internamente ou ao público e em toda a publicidade efetuada;
- f. Comportar-se, no exercício da sua atividade, de forma cortês, acessível e disponível;

- g. Manter uma imagem cuidada, profissional, e que transmita aos interlocutores, clientes e potenciais clientes o profissionalismo, rigor e disponibilidade que reforçam a imagem do Grupo novobanco, nomeadamente um vestuário apropriado ao contexto profissional, de acordo com a Política de Vestuário em vigor;
- h. Zelar pela conservação e respeitar o espaço de trabalho, nomeadamente, as instalações, os equipamentos disponibilizados e o ambiente profissional comum tendo comportamentos adequados e que não interfiram negativamente no desempenho dos restantes Colaboradores;
- i. Concluir de forma diligente e empenhada todas as ações de formação profissional a que por força das suas funções deva, obrigatoriamente, frequentar, bem como as que lhes sejam proporcionadas, devendo aplicar as competências adquiridas no desempenho da sua função, reconhecendo o contributo das mesmas para a sua atualização, formação e valorização profissional, tendo em vista um melhor desempenho funcional;
- j. Respeitar e adequar o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável, e aplicar e respeitar todas as políticas internas, os procedimentos e normativo interno;
- k. Aplicar e observar as regras definidas no Regulamento Interno para as Atividades de Intermediação Financeira (RG 0011/2022);
- l. Aplicar e observar as regras e procedimentos definidos no âmbito do sistema de controlo interno;
- m. Respeitar as instruções internas acerca da utilização, conservação e segurança de meios informáticos e não fazer um uso contrário ao que está estabelecido em normas internas do correio eletrónico, telefone, acesso à internet ou tecnologias semelhantes, normas estas que regem, entre outras, a gestão de *passwords*, utilização do email e acesso à internet, computadores e telemóveis;

- n. Atuar de acordo com os níveis de tolerância ao risco definidos pelas empresas do Grupo novobanco;
- o. Respeitar as normas internas relativas à gestão de risco no desempenho das suas funções, nomeadamente as de negociação, suporte e controlo;
- p. Não praticar quaisquer atividades ilegais e terminar imediatamente com qualquer conduta ilícita praticada por Colaboradores diretamente sujeitos à sua fiscalização ou direção;
- q. Respeitar a Política de Conflitos de Interesses, regime de informação privilegiada e defesa do mercado previstas em normas legais, regulamentares, no presente Código de Conduta, em regulamentos relativos às Atividades de Intermediação Financeira e outros normativos;
- r. Observar as Políticas e os Procedimentos referentes à Prevenção, Detecção e Combate a Crime Financeiro;
- s. Cumprir as regras relativas a informação a obter dos clientes e seus eventuais representantes;
- t. Atuar com lealdade para com o Grupo novobanco, utilizando adequadamente os meios que lhes sejam postos à disposição, e em particular:
 - i. Proteger os ativos do Grupo novobanco a que tenham acesso, respeitando as regras de utilização aplicáveis;
 - ii. Conservar e manter em perfeita organização todos os elementos e documentos relacionados com atividade profissional;
 - iii. Respeitar os direitos de propriedade intelectual e os inerentes direitos de uso do Grupo novobanco com relação a projetos, programas e sistemas informáticos;

- iv. Não utilizar a imagem, nome ou marca do Grupo novobanco, nem invocar a sua qualidade de Colaborador, senão para o adequado desenvolvimento da sua atividade;
- v. Abster-se de utilizar a sua posição na hierarquia ou na estrutura do Grupo novobanco para obter qualquer vantagem, para si próprio, para a sua família ou para quaisquer terceiros ou de intervir na apreciação ou no processo de decisão de operações, atos, contratos em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, familiares ou pessoas ou entidades relacionadas, conforme previsto na lei e na Política de Conflitos de Interesses;
- vi. Não utilizar em benefício próprio oportunidades de negócio que lhes sejam apresentadas por clientes, fornecedores ou outros parceiros do Grupo novobanco;
- vii. Não concorrer com o Grupo novobanco;
- u. No acesso a benefícios ou vantagens em geral que o Grupo novobanco disponibilize aos seus Colaboradores, devem estes abster-se de fazer um uso abusivo dos mesmos ou que cause prejuízos ao Grupo novobanco, subvertendo os objetivos para os quais foram estabelecidos;
- v. Sem prejuízo do cumprimento de outros deveres de comunicação, notificar de imediato o Departamento de *Compliance*, de qualquer violação atual ou potencial de leis, regulamentos ou do presente Código de Conduta, em particular de factos que possam vir a ser qualificados como crime contra o mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros, sendo expressamente proibida qualquer retaliação contra os Colaboradores que efetuem a referida notificação.

2.6.2 Presentes, Entretenimento, Outras Vantagens, Hospitalidades, Comissões, Empréstimos ou Pagamentos

É proibido solicitar ou aceitar, em benefício próprio ou de terceiros, qualquer tipo de remuneração, pecuniária ou não, ou comissão por operações efetuadas em nome do Grupo novobanco, bem como obter de outro modo proveito da posição hierárquica ocupada.

Os Colaboradores não devem aceitar ou ofertar presentes, entretenimento, outras vantagens e hospitalidades de ou para clientes, fornecedores e/ou outras Entidades Terceiras, incluindo os seus representantes.

Nenhum Colaborador pode aceitar presentes, hospitalidades, favores, pagamentos ou benefícios semelhantes (“ofertas”), desde que tais ofertas se relacionem com a sua atividade profissional no Grupo novobanco, com as seguintes exceções:

- Ofertas não monetárias que estejam de acordo com os usos e costumes, que não excedam o valor máximo unitário de 200,00€ (duzentos euros) ou;
- O valor máximo anual de 750,00€ (setecentos e cinquenta euros), tendo por referência todas as entidades oferentes e que não se enquadrem em qualquer uma das proibições detalhadas na Política Antissuborno e Anticorrupção.

Os Colaboradores deverão reportar ao Departamento de Compliance todas as ofertas que aceitem ou pretendam aceitar de clientes, fornecedores e/ou outras Entidades Terceiras, dentro dos usos e costumes comerciais admitidos.

Nenhum Colaborador poderá, por si ou por interposta pessoa, solicitar a concessão de crédito, sob qualquer forma, a clientes, fornecedores, acionistas do novobanco que não sejam instituições de crédito ou a outros Colaboradores do Grupo novobanco.

Quanto a questões de presentes e ofertas, o presente Código deve ser lido em conjunto com a Política Antissuborno e Anticorrupção;

2.6.3 Atividades Políticas, Associativas e Outras Atividades Fora do Grupo novobanco

A pertença ou adesão a partidos políticos ou a instituições ou associações por parte dos Colaboradores deve ser efetuada em termos em que fique clara a natureza pessoal da atividade.

Quanto ao exercício de atividades ou funções não relacionadas com o Banco, devem ser também observadas as regras previstas na Política de Conflitos de Interesses e nos procedimentos internos.



2.7. Relações com Clientes e Outros Stakeholders

2.7.1 Igualdade de Tratamento e Não Discriminação

Na sua relação com clientes, as empresas do Grupo novobanco e os Colaboradores devem:

- a. Assegurar igualdade de tratamento a todos os clientes, não fazendo qualquer tipo de discriminação injustificada entre eles;
- b. Manter elevados níveis internos de competência técnica, através da prestação de um serviço de qualidade e eficiência;
- c. Atuar com diligência, neutralidade, lealdade e discrição;
- d. Promover o cumprimento das regras aplicáveis à atividade;
- e. Facultar aos clientes as informações necessárias a uma tomada de decisão esclarecida e assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas.

2.7.2 Lealdade para com os Clientes

As empresas do Grupo novobanco devem pautar a sua ação pelo respeito de princípios de lealdade e boa-fé contratual, destacando-se como princípios desta ação:

- a. Oferecer aos clientes apenas os produtos e serviços que se adequem efetivamente às suas necessidades, esclarecendo o cliente antecipadamente dos custos e riscos das operações a efetuar;

- b. Abster-se de emitir quaisquer juízos ou considerações sobre questões de natureza jurídica, fiscal ou financeira que transcendam as informações que estão obrigados a prestar aos clientes na comercialização dos produtos financeiros;
- c. Informar os clientes, de modo claro e preciso, dos pormenores das operações por si celebradas;
- d. Aplicar sempre as tarifas de comissões em vigor, evitando a celebração de operações que visem apenas gerar comissões sem um interesse efetivo para os clientes.

2.7.3 Acionistas e Mercado

As empresas do Grupo novobanco devem atuar com lealdade relativamente aos acionistas, atendendo aos seus interesses, sem prejuízo de outros interesses relevantes e atendíveis, e garantir o rigor, a veracidade e a tempestividade da informação disponibilizada aos acionistas e ao mercado.

2.7.4 Concorrência

As empresas do Grupo novobanco respeitarão as regras do mercado, promovendo uma concorrência leal, evitando qualquer prática que possa impedir, falsear ou restringir de modo sensível a concorrência.

2.7.5 Autoridades Públicas e Entidades de Supervisão

Na sua ação, as empresas do Grupo novobanco devem respeitar e promover o cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis, e prestar às autoridades públicas e às entidades de supervisão e fiscalização toda a colaboração solicitada e exigível.

2.7.6 Fornecedores

Como determinado pelas suas políticas internas, as empresas do Grupo novobanco deverão escolher os fornecedores de bens ou serviços ou a fixação das respetivas condições económicas com base em critérios imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos, e evitar, sempre que possível, situações de exclusividade.

2.7.7 Relações com Meios de Comunicação Social e Participação em Redes Sociais

Os Colaboradores deverão abster-se de transmitir, por sua iniciativa ou a pedido de terceiros, qualquer comunicação (declaração pública, entrevista, notícia ou informação), cujo teor, ainda que de forma indireta, seja suscetível de envolver o Grupo novobanco, aos meios de comunicação social, exceto quando tal faça parte das respetivas funções.

Qualquer comunicação deve ser previamente autorizada pelo Gabinete de Relações com Investidores e Comunicação Externa, nos termos da regulamentação interna, sempre que se trate de Colaborador sem a qualidade de representante com poderes para emitir opiniões do Grupo novobanco para o exterior.

Os Colaboradores procurarão evitar a difusão de comentários ou de rumores acerca do Grupo novobanco ou de empresa que o integre.

O exercício do direito de liberdade de expressão dos Colaboradores nas diversas redes sociais deve ser feito sempre com respeito pelos direitos das empresas do Grupo novobanco, dos seus superiores hierárquicos e dos seus colegas de trabalho, designadamente pelos respetivos direitos ao crédito, ao bom nome e à reputação positiva, e não deverá afetar negativamente ou perturbar a prestação de trabalho.



2.8. Outras Comunicações no Âmbito do Código de Conduta

Pela sua relevância, e pela possível ocorrência de uma necessária avaliação de conflitos de interesses entre o Banco e o Colaborador, e adicionalmente às comunicações já previstas neste Código, e exceto nos casos em que seja legalmente vedado, designadamente por imposição de um dever de sigilo, os Colaboradores devem comunicar imediatamente o Departamento de Capital Humano sempre que, por força do exercício da sua atividade laboral no Grupo novobanco, sejam colocados nas situações abaixo descritas, sem prejuízo de outras similares, ou sempre que tais situações apresentem relevância para a execução do contrato de trabalho ou para o exercício da atividade laboral pelo Colaborador:

- a. Constituídos arguidos ou requeridos ou demandados em ação civil, administrativa, arbitral ou qualquer outra;
- b. Sujeitos a qualquer censura, sentença judicial, suspensão, ordem para cessar e desistir ou qualquer outra sanção imposta por qualquer autoridade;
- c. Sujeitos à aplicação de uma multa que tenha ou possa ter relevância direta para a execução do contrato de trabalho ou para o exercício da atividade laboral;
- d. Objeto de qualquer queixa escrita de cliente ou de um pedido de indemnização judicial feito por um cliente;
- e. Sujeitos a qualquer processo de insolvência/processos especiais de revitalização;
- f. Sujeitos a intimação, acusação ou sentença condenatória em qualquer processo criminal.



2.9. Prevenção, Detecção e Combate ao Crime Financeiro

2.9.1 Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo

O Grupo novobanco e os Colaboradores atuam no sentido de garantir o respeito das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à prevenção, detecção e combate de práticas de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, designadamente ao nível comercial cumprindo com os procedimentos instituídos de identificação e diligência, mantendo um acompanhamento continuado da relação de negócio e atualidade do perfil de risco do cliente.

Será proporcionada aos Colaboradores a formação adequada ao reconhecimento de operações que possam estar relacionadas com estas práticas e os mecanismos existentes para a sua prevenção, detecção e combate.

No que diz respeito à prestação das informações, dos documentos e dos demais elementos em cumprimento de obrigações previstas na Lei nº 83/2017 de 18 de agosto que estabelece medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo (“LBCFT”), nomeadamente no que respeita à comunicação de operações suspeitas, à comunicação sistemática de operações e às comunicações previstas no âmbito dos deveres de abstenção e de colaboração (artigos 43.º, 45.º, 47.º e 53.º da LBCFT):

a. O Grupo novobanco abstém-se de quaisquer ameaças, atos retaliatórios ou hostis e, em particular, de práticas laborais desfavoráveis ou discriminatórias contra quem, de boa-fé os preste;

- b. A disponibilização das informações, dos documentos e dos demais elementos referidos não pode, por si só, servir de fundamento à promoção, pelas entidades do Grupo novobanco, de procedimento disciplinar, civil ou criminal contra quem os faculte, exceto se a referida disponibilização for deliberada e manifestamente infundada;
- c. As salvaguardas previstas nas alíneas anteriores são aplicáveis aos Colaboradores que internamente as disponibilizem;
- d. As entidades do Grupo novobanco asseguram a confidencialidade da identidade dos Colaboradores referidos em c) perante quaisquer terceiros, nomeadamente perante os clientes e os demais Colaboradores que não intervenham no exercício dos deveres atrás referidos;
- e. Os Colaboradores que sejam objeto das circunstâncias e práticas referidas na alínea a) por comunicarem suspeitas de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo, quer internamente, quer à Unidade de Informação Financeira, podem:
 - i. Apresentar queixa às autoridades competentes, nos termos do disposto na legislação penal e processual penal;
 - ii. Intentar ação cível, nos termos previstos na legislação civil e processual civil, sem prejuízo da confidencialidade da informação recolhida pela Unidade de Informação Financeira.

2.9.2 Informação Privilegiada/ Abuso de Informação

Sem prejuízo do que estiver especificamente previsto em Regulamentos relativos às Atividades de Intermediação Financeira, aos Colaboradores que disponham, por qualquer causa, de informação privilegiada, é expressamente proibido que a transmitam a alguém fora do âmbito das suas funções ou que

a utilizem, designadamente que, com base nessa informação, negociem ou aconselhem alguém a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou ordenem a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, direta ou indiretamente, para si ou para outrem, antes de a mesma ser tornada pública.

O Regulamento Interno para as Atividades de Intermediação Financeira, deve ser lido em conjunto com este Código, para maior conhecimento das obrigações neste âmbito.

2.9.3 Manipulação de Mercado

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

O Regulamento Interno para as Atividades de Intermediação Financeira, deve ser lido em conjunto com este Código, para maior conhecimento das obrigações neste âmbito.

2.9.4 Prevenção de Situações de Suborno e Corrupção

As empresas do Grupo novobanco assumem o compromisso de velar pela prevenção de práticas de suborno e corrupção no seio do Grupo novobanco, devendo os seus Colaboradores cumprir as regras legais e internas nesta matéria, designadamente a Política Antissuborno e Anticorrupção.



2.10. Gestão e Tratamento de Reclamações

Sem prejuízo do regime legal aplicável às reclamações apresentadas às Instituições de Crédito com a utilização do Livro de Reclamações (físico ou eletrónico), quaisquer reclamações podem ser também apresentadas junto do novobanco, através dos seguintes canais de comunicação disponibilizados para o efeito:

- **E-mail:** satisfacao@novobanco.pt;
- **novobanco Online**;
- **Linha Direta** (21 883 77 00 ou 707 24 7 365);
- **Carta para a seguinte morada:** Gabinete de Experiência e Satisfação de Cliente Gestão de Reclamações
Av. Doutor Mário Soares, Taguspark, Edifício 1, Piso 1, Ala B, 2740-119 Porto Salvo
- **Em qualquer Balcão do novobanco.**

As reclamações devem ser devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o reclamante disponha e que sejam comprovativos do facto objeto de reclamação.

Para garantir o adequado seguimento e tratamento das reclamações, o novobanco dispõe de uma estrutura específica, integrada no Gabinete de Experiência e Satisfação de Cliente, dotada dos devidos recursos técnicos, responsável por instruir o processo e acompanhá-lo até à sua conclusão, incluindo resposta aos clientes e Entidades de Supervisão.

A instrução do processo compreenderá todas as diligências necessárias para a averiguação dos factos.

O Banco procura, relativamente a cada reclamação, efetuar a sua avaliação, de forma a identificar as possíveis falhas na sua origem, avaliar eventuais danos, e determinar a necessidade de medidas de correção e reparação de prejuízos.

A posição do Banco relativamente a cada processo será formalmente comunicada ao reclamante.

Cada reclamação, e decisão, constituem um processo, o qual será mantido, acessível a entidades de supervisão, pelos prazos legalmente previstos.

O novobanco manterá um registo de todas as reclamações recebidas, com a correspondente resposta dada às mesmas. O novobanco manterá em arquivo os processos de reclamação pelo prazo legalmente previsto.

A apresentação de uma reclamação ao novobanco em nada prejudica a possibilidade de reclamação do cliente junto das entidades de supervisão, pelos canais por estas disponibilizados.

Os procedimentos acima identificados, constam das normas e procedimentos internos da Instituição, estando também presentes, na Política de Tratamento de Reclamações do novobanco, disponível no site do novobanco.



2.11. Comportamentos Aceitáveis ou Não Aceitáveis

O **Anexo I** do Código de Conduta apresenta em tabela um conjunto de comportamentos aceitáveis, ou não aceitáveis, e respectivas medidas e procedimentos de prevenção e controlo, em matérias de conduta leal e transparente, assédio moral e sexual, dever de segredo, proibição do uso ilegítimo de informação privilegiada, prevenção de conflitos de interesses e negócios com partes relacionadas, atividades exercidas em acumulação com as exercidas na instituição, liberalidades, ofertas e benefícios.



2.12. Acompanhamento do Cumprimento do Código de Conduta

2.12.1 Acompanhamento da Aplicação do Código de Conduta

O acompanhamento da aplicação do Código de Conduta no novobanco está a cargo do Departamento de *Compliance*, que, para o efeito, poderá recorrer a outras estruturas, designadamente ao Departamento de Auditoria Interna e ao Departamento de Capital Humano, tendo as seguintes competências:

- a.** Acompanhar a aplicação e observância pelos seus destinatários do presente Código, devendo ser-lhe reportadas todas as condutas que sejam detetadas e que indiquem não estar em conformidade com o mesmo;
- b.** Submeter ao Conselho de Administração Executivo, para sua aprovação, o Código de Conduta do Grupo novobanco, após obtenção do prévio parecer favorável do Conselho Geral e de Supervisão.
- c.** Comunicar ao Comité de *Compliance* do Conselho Geral e de Supervisão e ao Conselho de Administração Executivo, trimestralmente, todos os casos de conduta de não conformidade que tenha tido conhecimento;
- d.** Propor ao Conselho de Administração Executivo a sua revisão e alteração, sempre após obtenção do prévio parecer favorável do Conselho Geral e de Supervisão;
- e.** Promover avaliações periódicas e independentes, a realizar por entidade externa à instituição, relativamente à conduta e valores da instituição, as quais incidem também sobre

a conduta e valores do próprio órgão de administração e dos seus comités, sem prejuízo da obrigação do órgão de fiscalização da instituição, por sua iniciativa, também promover avaliações periódicas e independentes, a realizar por entidade externa à instituição, sobre a conduta e valores do próprio órgão, as quais podem ser desenvolvidas em articulação com as avaliações primeiramente referidas;

- f.** Propor ao Departamento de Auditoria Interna a realização de processos de auditoria ou inspeção, conforme aplicável, a situações identificadas pelo Departamento de *Compliance* no âmbito das suas atribuições.
- g.** Esclarecer as dúvidas que possam surgir acerca do presente Código;
- h.** Registar em base de dados, especificamente criada para esse fim, todas as situações de conduta comunicadas com os seguintes elementos:
 - i. Dados do interveniente;
 - ii. Dados da conduta;
 - iii. Dados relativos à intervenção do Departamento de *Compliance*.
- i.** Acompanhar e monitorizar as medidas implementadas ou a implementar para gerir ou mitigar quaisquer conflitos de ética.
- j.** Manter em arquivo a documentação relevante relativa às situações de conduta comunicadas.

As demais empresas do Grupo novobanco determinarão a estrutura que nas mesmas desempenhará aquela função e que, nesse âmbito, deverá submeter à apreciação do Departamento de *Compliance* do novobanco as questões que lhe sejam colocadas, acompanhadas da respetiva análise e proposta de decisão, prestando ainda àquele as informações e colaboração que lhe sejam solicitadas. Os contactos de tal estrutura e a identificação

do seu responsável serão divulgados a todos os Colaboradores da entidade e ao Departamento de *Compliance* do novobanco.

2.12.2 Divulgação e Ações de Formação sobre o Código de Conduta

Sem prejuízo da sua comunicação e tomada de conhecimento expresso por cada Colaborador, o Código de Conduta é divulgado internamente através da publicação no normativo e intranet das empresas do Grupo e, assim como, externamente no respetivo site institucional.

É promovida a realização de ações de formação, realizadas com caráter obrigatório no momento do início de funções e renovadas a cada dois anos ou sempre que houver alterações relevantes de conteúdo, com vista à sensibilização de todos os Colaboradores, incluindo os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, relativamente aos valores da instituição e às regras de conduta em vigor, assegurando, nomeadamente, que os Colaboradores da instituição se encontram cientes das consequências legais e disciplinares que podem resultar de condutas impróprias.

O Departamento de *Compliance* divulga, igualmente, o Código de Conduta e as normas associadas através de publicações na intranet, de modo a torná-las presentes no dia-a-dia da gestão e no processo de tomada de decisão.

2.12.3 Aprovação e Revisão

O presente Código de Conduta foi aprovado pelo Conselho de Administração Executivo do novobanco, precedido pelo parecer favorável do seu Conselho Geral e de Supervisão.

O Código de Conduta é revisto com uma periodicidade máxima de dois anos ou sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação que o justifiquem.

O Departamento de *Compliance* pode, no entanto, propor ao Conselho de Administração Executivo a revisão da Política num prazo inferior, sempre que considere oportuno.

2.12.4 Responsabilidade Disciplinar e/ou Legal

A violação pelos Colaboradores das regras previstas no presente Código constitui infração passível de procedimento e sanções disciplinares, sem prejuízo de eventual responsabilidade civil, criminal ou contraordenacional.

O Conselho de Administração Executivo é o órgão responsável pela tomada de decisões de natureza disciplinar relativamente aos Colaboradores que violem as disposições do presente Código de Conduta.

Princípio Orientador na Tomada de Decisão

Ver capítulo [Comportamentos](#).



3.

Comportamentos

CÓDIGO DE CONDUTA



ANEXO 1

Princípio Orientador na Tomada de Decisão

Na dúvida sobre uma situação, questione-se.



A decisão/ação a tomar:

- É legal?
- É coerente com os valores do Grupo novobanco?
- Havendo visibilidade pública sobre a minha decisão, estou confortável?
- Cumpre os procedimentos em vigor?
- Respeita os interesses e objetivos de longo prazo do Grupo novobanco?

Se a resposta a qualquer uma destas questões for **não, talvez,** ou **não tiver a certeza,** abstenha-se de atuar, e questione a sua hierarquia, ou o Departamento de Compliance.

Orientações Comportamentos novobanco

1

ASSEGURO PADRÕES DE ELEVADA QUALIDADE PARA OS NOSSOS CLIENTES.

2

INVISTO EM MIM PRÓPRIO E NAS MINHAS EQUIPAS, DANDO OPORTUNIDADE DE APRENDEREM E CRESCEREM.

3

TRATO TODAS AS PESSOAS COM DIGNIDADE, EMPATIA E RESPEITO.

4

RESPEITO AS OPINIÕES DE TODOS.

5

ATUO DE FORMA HONESTA E ABERTA EM TODAS AS INTERAÇÕES.

6

CUMPRO COMPROMISSOS, MANTENHO PROMESSAS E ASSEGURO A CONFIDENCIALIDADE.

7

ESFORÇO-ME PARA QUE TODAS AS COMUNICAÇÕES SEJAM OBJETIVAS E CLARAS.

8

SOU PROATIVO/A NA IDENTIFICAÇÃO DE OPORTUNIDADES PARA SIMPLIFICAR OS NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS.

9

FOCO-ME NAS SOLUÇÕES E NÃO NOS PROBLEMAS.

10

DOU E PROCURO ATIVAMENTE FEEDBACK CONSTRUTIVO.

ALGUNS EXEMPLOS DE ATUAÇÃO

Conduta leal e transparente

TEMA

Nos registos de contacto telefónico do cliente, no NPT e/ou para a segurança adicional em Canais Diretos adiciono o meu número telefónico.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Em circunstância alguma adicionamos o nosso contacto. Deverá agir junto do cliente para que este forneça os seus contactos.

INCORRETO

TEMA

O colaborador associa ou pede para associar o seu telefone e/ou email e/ou morada aos registos de contacto do seu pai, numa conta em que não participa.

ORIENTAÇÃO

Os contactos registados são os dos clientes, conforme por estes indicados nos impressos respetivos. Os colaboradores só poderão ter contactos seus associados a participações que tenham em contas.

INCORRETO

TEMA

Quando um cliente me coloca uma questão difícil, respondo “não se preocupe com isso”.

ORIENTAÇÃO

Deve responder-se com verdade e prestar toda a informação.

INCORRETO

TEMA

Dada a idade do cliente, ofereço-me para manuscrever eu as “advertências ao investidor”.

ORIENTAÇÃO

Em circunstância alguma devemos substituir-nos ao cliente.

INCORRETO

TEMA

Após uma reunião com o cliente, e apesar de ser aplicável, não redigi a ata da reunião.

ORIENTAÇÃO

Deve dar-se cumprimento ao estabelecido no normativo quanto a registos e evidências.

INCORRETO

TEMA

Se verifico dificuldade de compreensão do cliente, procuro explicar de forma mais clara.

ORIENTAÇÃO

O diálogo deve ser ajustado ao nível do interlocutor.

CORRETO

TEMA

Trato todas as pessoas com dignidade, empatia e respeito, qualquer que seja a sua origem ou função.

ORIENTAÇÃO

Atuo de acordo com os valores e comportamento novobanco.

CORRETO

ALGUNS EXEMPLOS DE ATUAÇÃO

Assédio moral e sexual

TEMA

Utilizo os telemóveis pessoais para mandar SMS's profissionais a subordinados, para não ficar registo nos meios do Banco.

ORIENTAÇÃO

Proibição. A utilização de meios pessoais para fins profissionais não é permitida.

X

INCORRETO

TEMA

Recuso dar instruções por escrito, se me são pedidas, e reajo intempestivamente.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Utilizar os canais de denúncia.

X

INCORRETO

TEMA

Não tenho presente que o que pode ser cómico para mim, pode ser ofensivo para outros.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Utilizar os canais de denúncia.

X

INCORRETO

TEMA

O “flirt” não é assédio.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Utilizar os canais de denúncia.

X

INCORRETO

ALGUNS EXEMPLOS DE ATUAÇÃO

Dever de segredo

TEMA

Um cliente pede-me opinião sobre a solvabilidade de uma empresa, que também é cliente do Banco.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Violação de sigilo bancário.

X

INCORRETO

TEMA

Consulto no NPT as contas dos meus pais no novobanco, de que também sou procurador.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Devem ser usados os meios de consulta enquanto cliente.

X

INCORRETO

TEMA

Faço uma consulta à Central de Responsabilidades, sem a devida justificação.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. A consulta deve estar suportada.

X

INCORRETO

TEMA

Comento com terceiros que uma figura pública é cliente.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Violação de sigilo bancário e proteção de dados.

X

INCORRETO

TEMA

Posso informar o cliente que determinada decisão se deve ao Departamento de Compliance?

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Em circunstância alguma se deve indicar o motivo subjacente às decisões efetuadas pelo DCOMPL.

X

INCORRETO

ALGUNS EXEMPLOS DE ATUAÇÃO

Proibição do uso ilegítimo de informação privilegiada

TEMA

Comento com colegas que estou a apoiar a empresa XPTO a lançar uma OPA sobre a empresa AB&C.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Divulgação de potencial informação privilegiada.

X

INCORRETO

TEMA

Sei que o Fundo de Investimento XYZ está a investir em força na compra em bolsa de ações da PPP SA, vou investir também.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Uso de informação privilegiada.

X

INCORRETO

Prevenção de conflitos de interesses

TEMA

Posso aceitar, sem mais, ser procurador na conta de um cliente.

ORIENTAÇÃO

Proibição. Deverá ser autorizado pelo Compliance Officer.

X

INCORRETO

TEMA

Comercializo os produtos que oferecem mais margem ao Banco, mesmo que não corresponda às necessidades e características do cliente.

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. O interesse, necessidades, características do cliente e a oferta mais adequada condicionam a ação.

X

INCORRETO

TEMA

Foi-me pedido para estudar a compra de dívida própria do novobanco, mantenho a informação reservada.

ORIENTAÇÃO

Manter ainda assim a lista de colaboradores com acesso à informação ainda não pública.

✓

CORRETO

TEMA

Um cliente pediu-me para vender em bolsa uma posição relevante de ações da empresa KYC, que eu também detenho. Vendo as minhas depois de a sua venda estar executada.

ORIENTAÇÃO

Uma vez tornada pública a venda (transação em mercado) posso agir, porque tenho a mesma informação que todo o mercado.

✓

CORRETO

TEMA

Tenho a responsabilidade de procurar a melhor solução para o cliente.

ORIENTAÇÃO

Dar a conhecer as soluções e garantir que o cliente faz uma escolha informada.

✓

CORRETO

TEMA

O SOI só determina a minha ação se o interesse do cliente não for prejudicado.

ORIENTAÇÃO

O cumprimento de objetivos não pode colocar em causa a ética e lealdade para com o cliente.

✓

CORRETO

ALGUNS EXEMPLOS DE ATUAÇÃO

Negócios com partes relacionadas

TEMA

Contratos com partes relacionadas é um processo que cabe ao *Compliance*.

ORIENTAÇÃO

Cabe à primeira linha identificar (via NPT) a existência de uma parte relacionada numa operação e garantir o controlo e aprovação, com o *Compliance*. Caso a entidade não seja cliente deverá ser consultado o DCOMPL.

X

INCORRETO

Atividades exercidas em acumulação com as exercidas na instituição

TEMA

Existe o dever de comunicar o exercício de atividades fora do Banco.

ORIENTAÇÃO

Deve comunicar em caso de atividades remuneradas, cargos decisórios ou participação maioritária/controlo de gestão, bem como cargos públicos e partidários que, pelas funções exercidas, permitam influência política relevante.

✓

CORRETO

Prevenção, Detecção e Combate ao Crime Financeiro

TEMA

Devo prosseguir com a abertura de uma conta de depósito à ordem se o cliente se recusar a prestar informação sobre a natureza, objeto e finalidade da relação de negócio?

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. A abertura de uma conta bancária não pode avançar sem esta informação.

X

INCORRETO

TEMA

Posso aceitar dinheiro de clientes?

ORIENTAÇÃO

Proibição absoluta. Em circunstância alguma se deve aceitar numerário ou equivalentes (v.g. cartões pré-pagos) de clientes, fornecedores e demais entidades terceiras.

X

INCORRETO

TEMA

Salvo em situações aceitáveis por uso social, não devo aceitar ofertas ou benefícios de terceiros

ORIENTAÇÃO

A Política de Antissuborno e Anticorrupção determina a atuação nestas situações.

✓

CORRETO

O PRESENTE CÓDIGO DE CONDUTA
IDENTIFICA AINDA OS SEGUINTES PONTOS:

Regras Específicas

Não aplicável

Esclarecimentos

Em caso de necessidade de esclarecimentos,
contactar o DCOMPL - Departamento de *Compliance*.

GRUPO
novobanco