

CÓDIGO DE CONDUTA



p.04	01	Disposições gerais
p.08	02	Princípios Éticos e de Conduta Profissional do Grupo novobanco
p.16	03	Deveres do Grupo novobanco para com os seus colaboradores
p.20	04	Deveres dos colaboradores
p.26	05	Relações com Clientes e outras partes interessadas externas relevantes
p.30	06	Outras Comunicações no âmbito do Código de Conduta
p.32	07	Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, abuso de informação e manipulação de mercado
p.36	08	Gestão e Tratamento de Reclamações
p.38	09	Acompanhamento do Cumprimento do Código de Conduta
p.42	10	Comportamentos aceitáveis ou não aceitáveis

ÍNDICE



01 DISPOSIÇÕES GERAIS



- p. 05** | 1.1. Aprovação
- | 1.2. Aplicação às empresas do Grupo novobanco
- | 1.3. Objetivos
- p. 06** | 1.4. Âmbito
- | 1.5. Hierarquias

1.1. APROVAÇÃO

O presente Código de Conduta foi aprovado pelo Conselho de Administração Executivo do NOVO BANCO, S.A. (“novobanco”), precedido pelo parecer favorável do seu Conselho Geral e de Supervisão.

1.2. APLICAÇÃO ÀS EMPRESAS DO GRUPO NOVOBANCO (“GRUPO NOVOBANCO”)

- a) 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.
- b) 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 Grupo novobanco Gestão de Ativos SGPS e as sociedades por esta dominadas.
- c) A articulação entre o novobanco, e as suas Sucursais e Subsidiárias, para a implementação deste Código, será feita através do Departamento de *Compliance*.

1.3. OBJETIVOS

O Código de Conduta visa:

- a) **Divulgar** os princípios pelos quais se devem pautar as empresas do Grupo novobanco e as suas atividades;
- b) **Promover** nos colaboradores uma conduta ética e alinhada com os princípios do Grupo novobanco;
- c) **Promover** o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável;
- d) **Promover** um regime transparente de relações do Grupo novobanco e dos colaboradores com o exterior.

1.4. ÂMBITO

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 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 relativo às Atividades de Intermediação Financeira, a Política de Conflitos de Interesses, a Política de Transações com Partes Relacionadas, a Política de Comunicação de Irregularidades, as Políticas de Remunerações e a Política Anti-Suborno e Anti-Corrupção.

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

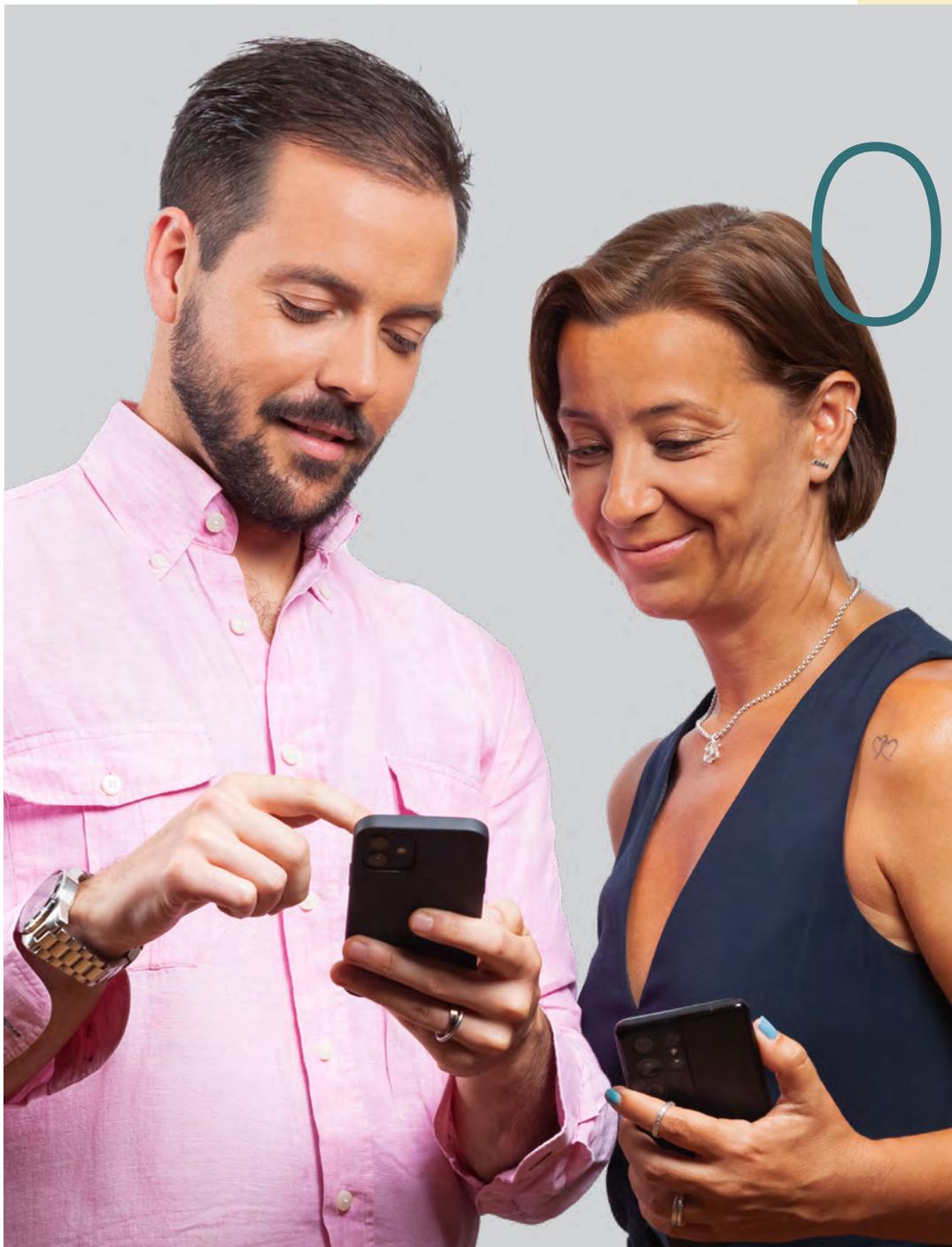
1.5. HIERARQUIAS

As hierarquias 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.



02 PRINCÍPIOS ÉTICOS E DE CONDUTA PROFISSIONAL DO GRUPO NOVOBANCO



- p. 09** 2.1. Direitos humanos, igualdade e não discriminação
- 2.2. Meio ambiente e comunidade
- p. 10** 2.3. Conflitos de interesses
- 2.3.1. Noção
- p. 11** 2.3.2. Princípios base da prevenção de conflitos de interesses
- p. 12** 2.3.3. Dever de comunicação de conflitos de interesses
- 2.3.4. Partes relacionadas
- p. 13** 2.4. Observância das regras legais, regulamentares e de conduta aplicáveis
- 2.5. Dever de sigilo
- p. 14** 2.6. Comunicação de irregularidades
- 2.7. Estrutura do Grupo novobanco
- p. 15** 2.8. Gestão prudente de riscos
- 2.9. Prevenção de situações de corrupção e suborno

2.1. **D**IREITOS HUMANOS, IGUALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO

O novobanco assume o compromisso de promover em todas as empresas do novobanco uma Cultura de respeito pela dignidade de todas as pessoas.

O respeito pelos Direitos Humanos previstos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, pela igualdade de oportunidades e pela não discriminação por qualquer fator (direto ou indireto), o repúdio e punição de qualquer prática de assédio (moral ou sexual) constituem-se como princípios base do governo do Grupo novobanco e de ação dos seus colaboradores. A Política de Direitos Humanos e a Política de Igualdade e Não Discriminação desenvolvem os princípios aqui indicados nesta matéria.

2.2. **M**EIO AMBIENTE E COMUNIDADE

O novobanco compromete-se a adotar e estimular a adoção das melhores práticas ambientais, minimizando os impactos ambientais resultantes da atividade que exerce, visando a otimização dos recursos disponíveis e a prevenção do desperdício.

2.3. CONFLITOS DE INTERESSES

2.3.1. Noção

O Grupo novobanco aprovou e tem em vigor uma Política de Conflitos de Interesses, que visa a prevenção, comunicação e sanção 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 Banco, 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 novobanco (ou suas empresas), 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. 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 Conflito 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 em 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 banco e outras normas internas publicadas no sistema normativo em matéria de prevenção, gestão, mitigação e reporte de conflitos de interesses.

2.3.3. 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 *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.

2.3.4. Partes relacionadas

As empresas do Grupo novobanco adotaram Políticas de Transações com Partes Relacionadas que estabelecem regras relativas à identificação das respetivas Transações com Partes Relacionadas, a prevenção de conflitos de interesses e o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis a Transações com Partes Relacionadas.

Essa 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 integrem 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.

2.4. **O**BSERVÂNCIA 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.

2.5. **D**EVER 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.

2.6. 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 recepção, 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 de proteção de dados pessoais e confidencialidade nos termos indicados nas referidas Políticas de Comunicação de Irregularidades/ *Whistleblowing* do Grupo novobanco.

As empresas do Grupo novobanco assumem expressamente o compromisso de não retaliação: 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.

2.7. 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 intra-grupo.

2.8. **G**ESTÃO PRUDENTE DE RISCOS

O novobanco promove 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.

2.9. **P**REVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE CORRUPÇÃO E SUBORNO

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



03 DEVERES DO GRUPO NOVOBANCO PARA COM OS SEUS COLABORADORES



- p. 17** 3.1. Segurança e saúde
- 3.2. Assédio moral e sexual
- 3.3. Formação
- p. 18** 3.4. Avaliação de desempenho
- 3.5. Equilíbrio trabalho e vida pessoal
- 3.6. Progressão
- 3.7. Igualdade e não discriminação
- 3.8. Cumprimento de legislação e normativo aplicável

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

3.1. SEGURANÇA E SAÚDE

Garantir aos colaboradores condições de segurança, de prevenção de riscos laborais e um ambiente de trabalho ergonomicamente adequado à função desempenhada e ao seu estado físico de saúde, cumprindo com o definido legalmente em matéria de segurança e saúde no trabalho, assegurando um sistema de medicina preventiva.

3.2. 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* do Grupo novobanco.

As pessoas que denunciarem incidentes de assédio serão especialmente protegidas pelo Grupo novobanco relativamente a tentativas de retaliação.

3.3. FORMAÇÃO

Colocar à disposição dos colaboradores os meios 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.

3.4. **A**VALIAÇÃO 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.

3.5. **E**QUILÍBRIO TRABALHO E VIDA PESSOAL

Respeitar e promover o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional dos colaboradores, assegurando o cumprimento de todas as regras laborais aplicáveis, nomeadamente em matéria de horários e do direito a “desligar”.

3.6. **P**ROGRESSÃO

Assegurar a disponibilização de oportunidades de progressão na carreira dentro da organização, com identificação de critérios claros e transparentes que a sustentem.

3.7. **I**GUALDADE 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 publicada na intranet desenvolve os princípios desta matéria.

3.8. **C**UMPRIMENTO 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.



04 DEVERES DOS COLABORADORES



- p. 21** 4.1. Deveres dos colaboradores
- p. 24** 4.2. Presentes, ofertas, comissões, empréstimos ou pagamentos
- p. 25** 4.3. Atividades políticas, associativas e outras atividades fora do Grupo novobanco

4.1. **D**EVERES 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 respectivas 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) Respeitar** as medidas preventivas em matéria de segurança e de saúde no trabalho;
- d) 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;
- e) Comportar-se**, no exercício da sua atividade, de forma cortês, acessível e disponível;
- f) 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;
- g) 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;

- h) Ser diligente** nas ações de formação profissional a que por força das suas funções deva, obrigatoriamente, frequentar, bem como nas que lhes sejam proporcionadas, devendo aplicar as competências adquiridas no desempenho da sua função;
- i) Respeitar** e adequar o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável, e aplicar e respeitar os procedimentos e normativo interno;
- j) Aplicar** e observar as regras definidas no Regulamento Interno relativo às Atividades de Intermediação Financeira;
- k) Aplicar** e observar as regras e procedimentos definidos no âmbito do sistema de controlo interno;
- l) 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;
- m) Atuar** de acordo com os níveis de tolerância ao risco definidos pelas empresas do Grupo novobanco;
- n) Respeitar** as normas internas relativas à gestão de risco no desempenho das suas funções, nomeadamente as de negociação, suporte e controlo;
- o) Não praticar** quaisquer atividades ilegais e terminar imediatamente com qualquer conduta ilícita praticada por colaboradores diretamente sujeitos à sua fiscalização ou direção;
- p) 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;
- q) Cumprir** as regras relativas a informação a obter dos clientes e seus eventuais representantes;

r) 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 a 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.

s) 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.

4.2. **P**RESENTES, OFERTAS, 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.

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

a) Ofertas não monetárias que estejam de acordo com os usos e costumes, isto é, que não sejam prestadas em numerário e que não excedam 200,00€ (duzentos euros), designadamente ofertas ocasionais e devidas a situações festivas (como ofertas de Natal ou por ocasião de casamento).

Os colaboradores deverão reportar ao Departamento de *Compliance* para análise, decisão e competente registo:

a) A obtenção de quaisquer ofertas que suspeitem possam ter sido devidas a uma vontade de afetar a sua imparcialidade;

b) A obtenção de ofertas de valor superior a 200 euros. No apuramento deste valor devem ser considerados os valores de todas as ofertas recebidas, nesse ano, direta ou indiretamente da pessoa/entidade em causa (incluindo das pessoas/entidades relacionadas).

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 Anti-suborno e Anti-corrupção.

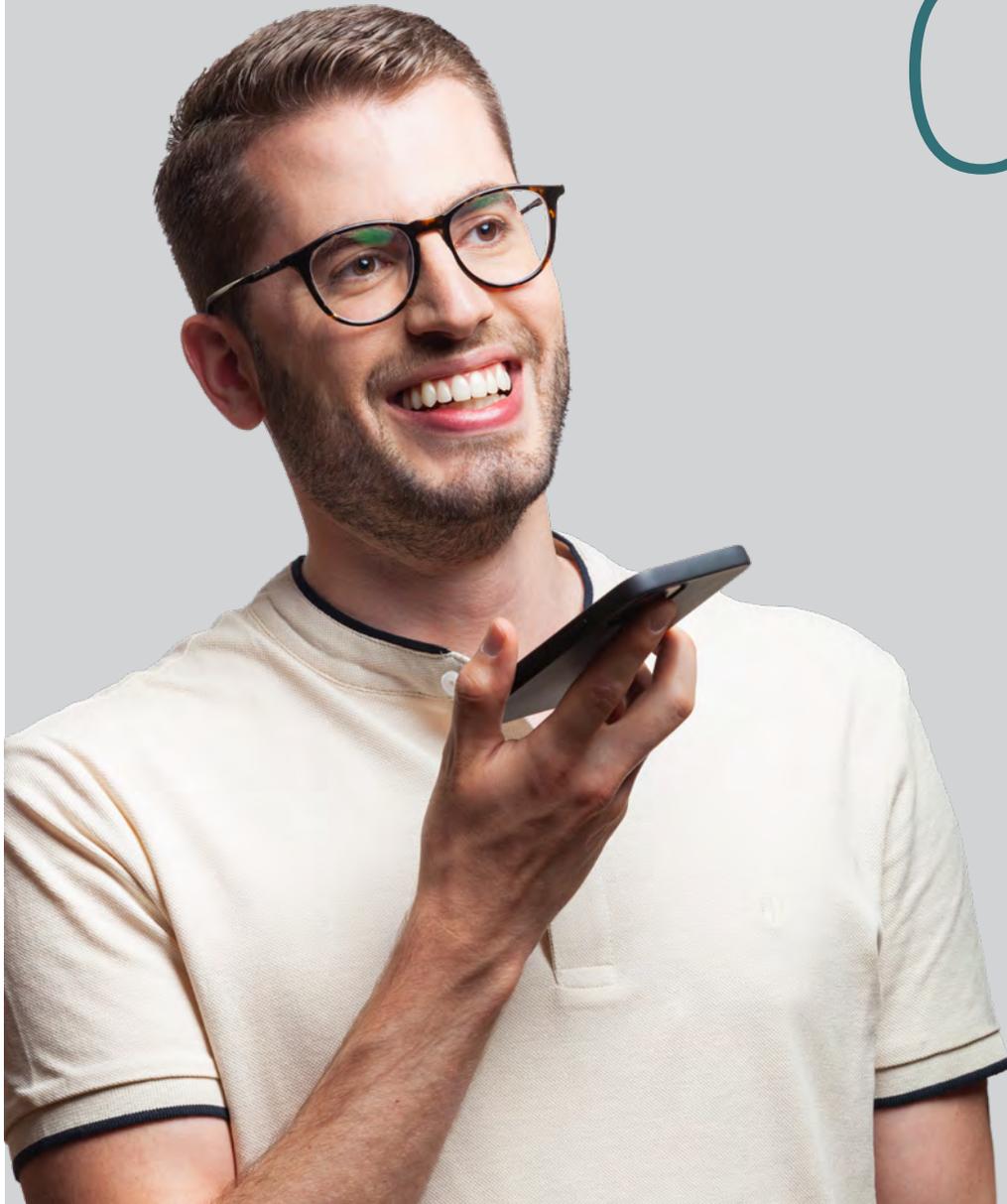
4.3. **A**ATIVIDADES POLÍTICAS, ASSOCIATIVAS E OUTRAS ATIVIDADES FORA DO GRUPO NOVOBANCO

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.

05

RELAÇÕES COM CLIENTES E OUTRAS PARTES INTERESSADAS EXTERNAS RELEVANTES



- p. 27** 5.1. Igualdade de tratamento e não discriminação
- 5.2. Lealdade para com os clientes
- p. 28** 5.3. Acionistas e mercado
- 5.4. Concorrência
- 5.5. Autoridades públicas e entidades de supervisão
- p. 29** 5.6. Fornecedores
- 5.7. Relações com meios de comunicação social e participação em redes sociais

5.1. 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 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.

5.2. 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.

5.3. **A**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.

5.4. **C**ONCORRÊNCIA

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.

5.5. **A**UTORIDADES 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 a prestar às autoridades públicas e às entidades de supervisão e fiscalização toda a colaboração solicitada e exigível.

5.6. 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.

5.7. RELAÇÕES COM MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E PARTICIPAÇÃO EM REDES SOCIAIS

Os colaboradores abster-se-ão 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 Departamento de Desenvolvimento e Ativação da Estratégia, 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.

06

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 ao 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 pelos colaboradores:

- 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;
- f) Sujeitos** a intimação, acusação ou sentença condenatória em qualquer processo criminal.

07

BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO, ABUSO DE INFORMAÇÃO E MANIPULAÇÃO DE MERCADO

- p. 33** | 7.1. Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo
- p. 34** | 7.2. Informação privilegiada/ Abuso de informação
- 7.3. Manipulação de mercado

7.1. **B**RANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO

O Grupo novobanco e os colaboradores atuam no sentido de garantir o respeito das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à prevenção 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 do cliente.

Será proporcionada aos colaboradores a formação adequada ao reconhecimento de operações que possam estar relacionadas com estas práticas e a sua prevenção ou deteção.

No que diz respeito à prestação das informações, dos documentos e dos demais elementos em cumprimento de obrigações previstas na Lei 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.

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

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



08 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, através de:

- **Site** www.novobanco.pt pelo formulário online;
- **E-mail** satisfacao@novobanco.pt
- **Serviço** novobanco online;
- **Serviço** telefónico Linha Direta (707 24 7 365);
- **Carta endereçada ao novobanco:**
Gestão e Tratamento de Reclamações – DCOMPL
Av. da Liberdade, n.º 195, 10.º, 1250-142 Lisboa;
- **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 Departamento de *Compliance*, dotada dos devidos recursos técnicos, responsável por instruir o processo e acompanhá-lo até à sua conclusão, incluindo resposta aos clientes.

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.

Ao Departamento de *Compliance* cabe a supervisão sobre a atividade da Área de Gestão e Tratamento de Reclamações, a qual, embora integrada neste Departamento, funciona enquanto área segregada.

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.

09 ACOMPANHAMENTO DO CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA

- p. 39** 9.1. Acompanhamento da aplicação do Código de Conduta
- p. 41** 9.2. Divulgação e ações de formação sobre o Código de Conduta
- 9.3. Revisão
- 9.4. Responsabilidade disciplinar e/ou legal

9.1. **A** COMPANHAMENTO 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) Registrar** 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.

9.2. **D**IVULGAÇÃO 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, assim como, externamente no respetivo site institucional.

É promovida a realização de ações de formação, realizadas com carácter 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.

9.3. **R**EVISÃO

O Código de Conduta é revisto com uma periodicidade máxima de dois anos e 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 do Código de Conduta num prazo inferior, sempre que considere oportuno.

9.4. **R**ESPONSABILIDADE DISCIPLINAR E/OU LEGAL

A violação por colaboradores das regras previstas no presente Código constitui infração disciplinar punível nos termos do regime disciplinar e/ou legal aplicável.

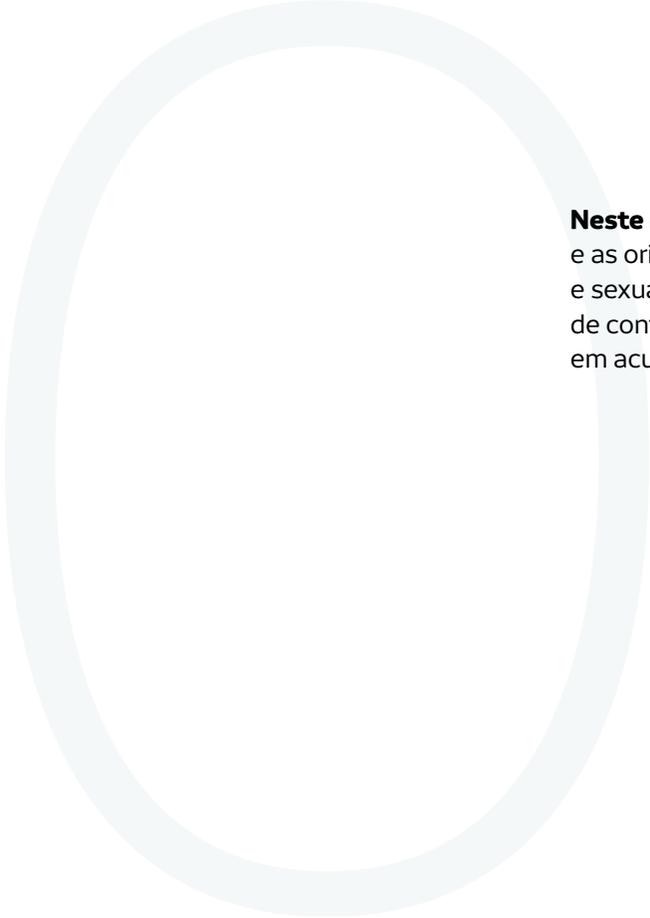
O Conselho de Administração Executivo é o órgão responsável pela tomada de decisões de natureza disciplinar relativamente aos colaboradores que violem as disposições do presente Código de Conduta.



10

COMPORTAMENTOS ACEITÁVEIS OU NÃO ACEITÁVEIS





Neste capítulo são apresentados um conjunto de comportamentos (exemplos de atuação) e as orientações a seguir 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.

PRINCÍPIO BASE

NA DÚVIDA ABSTENHA-SE
DE ATUAR, E QUESTIONE O
COMPLIANCE

A decisão/ação a tomar:

- É legal?
- É coerente com os valores do Grupo novobanco?
- Havendo visibilidade pública sobre a minha decisão, estou confortável?
- 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 **Compliance**.

CONDUTA LEAL E TRANSPARENTE

VERIFIQUE SE ESTES EXEMPLOS SÃO
COMPORTAMENTOS ACEITÁVEIS:

COMPORTAMENTO

1. Nos registos de contacto telefónico do cliente, no posto de trabalho e/ou para a Segurança adicional em Canais Diretos adiciono o meu número telefónico?
2. Quando um cliente me coloca uma questão difícil, respondo “não se preocupe com isso”?
3. Dada a idade do cliente, ofereço-me para manuscriver eu as “advertências ao investidor”?
4. Se verifico dificuldade de compreensão do cliente, procuro explicar de forma mais clara?
5. Dou igual destaque aos aspectos positivos e negativos de qualquer solução?

ORIENTAÇÃO

1. Proibição absoluta. Em circunstância alguma, adicionamos o nosso contacto. Deverá agir junto do cliente para que este forneça os seus contactos.
2. Deve responder-se com verdade, e prestar toda a informação.
3. Em circunstância alguma devemos substituir-nos ao cliente.
4. O diálogo deve ser ajustado ao nível do interlocutor.
5. Deve recorrer às fichas de produto, as quais ponderam estas duas dimensões.

ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

VERIFIQUE SE ESTES EXEMPLOS SÃO
COMPORTAMENTOS ACEITÁVEIS:

COMPORTAMENTO

1. Utilizo os telemóveis pessoais para mandar SMS's profissionais a subordinados, para não ficar registo nos meios do Banco?
2. Recuso dar instruções por escrito, se me são pedidas, e reajo intempestivamente?
3. Tenho presente que o que pode ser cómico para mim, pode ser ofensivo para outros?
4. O "flirt" não é assédio?

ORIENTAÇÃO

1. Proibição. A utilização de meios pessoais para fins profissionais não é permitida.
2. Proibição absoluta. Utilizar os canais de denúncia.
3. Proibição absoluta. Utilizar os canais de denúncia.
4. Proibição absoluta. Utilizar os canais de denúncia.

DEVER DE SIGILO

VERIFIQUE SE ESTES EXEMPLOS SÃO COMPORTAMENTOS ACEITÁVEIS:

COMPORTAMENTO

1. Um cliente pede-me opinião sobre a solvabilidade de uma empresa, que também é cliente do Banco?
2. Consulta no posto de trabalho as contas dos meus pais no novobanco, de que também sou procurador?
3. Faço uma consulta à Central de Responsabilidades de Crédito, sem autorização do cliente?
4. Comento com terceiros que uma figura pública é cliente?

ORIENTAÇÃO

1. Proibição absoluta. Violação de sigilo bancário e proteção de dados.
2. Proibição absoluta. Devem ser usados os meios de consulta enquanto cliente.
3. Proibição absoluta. Deve existir autorização do cliente ou cliente potencial.
4. Proibição absoluta. Violação de sigilo bancário e proteção de dados.

PROIBIÇÃO DO USO ILEGÍTIMO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

VERIFIQUE SE ESTES EXEMPLOS SÃO
COMPORTAMENTOS ACEITÁVEIS:

COMPORTAMENTO

1. Comento com colegas que estou a apoiar a empresa XPTO a lançar uma OPA sobre a empresa AB&C.
2. Sei que o Fundo de Investimento XYZ está a investir em força na compra em bolsa de ações da PPP SA, vou investir também.
3. Foi-me pedido para estudar a compra de dívida própria do novobanco, mantenho a informação reservada.
4. Um cliente pediu-me para vender em bolsa uma posição relevante de ações da empresa KYC, que eu também detenho. Vendo as minhas depois da sua venda estar executada.

ORIENTAÇÃO

1. Proibição absoluta. Divulgação de potencial informação privilegiada.
2. Proibição absoluta. Uso de informação privilegiada.
3. Manter ainda assim lista de colaboradores com acesso à informação ainda não publica.
4. Uma vez tornada publica a venda (transação em mercado) posso agir, porque tenho a mesma informação que todo o mercado.

PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

VERIFIQUE SE ESTES EXEMPLOS SÃO
COMPORTAMENTOS ACEITÁVEIS:

COMPORTAMENTO

1. Posso aceitar, sem mais, ser procurador na conta de um cliente?
2. Comercializo os produtos que oferecem mais margem ao Banco, mesmo que não corresponda às necessidades do cliente?
3. Tenho a responsabilidade de procurar a melhor solução para o cliente?
4. O SOI só determina a minha ação se o interesse do cliente não for prejudicado?

ORIENTAÇÃO

1. Proibição. Deverá ser autorizado pelo *Compliance Officer*.
2. Proibição absoluta. O interesse e necessidades do cliente, e a oferta mais adequada condicionam a ação.
3. Dar a conhecer as soluções, e garantir que o cliente faz uma escolha informada.
4. O cumprimento de objetivos não pode colocar em causa a ética e lealdade para com o cliente.

NEGÓCIOS COM PARTES RELACIONADAS

VERIFIQUE SE ESTES EXEMPLOS SÃO
COMPORTAMENTOS ACEITÁVEIS:

COMPORTAMENTO

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

ORIENTAÇÃO

Cabe à primeira linha identificar a existência de uma parte relacionada numa operação, e garantir o controlo e aprovação, com o *Compliance*.

ATIVIDADES
EXERCIDAS EM
ACUMULAÇÃO COM
AS EXERCIDAS
NA INSTITUIÇÃO

LIBERALIDADES,
OFERTAS
E BENEFÍCIOS

VERIFIQUE SE ESTES EXEMPLOS SÃO
COMPORTAMENTOS ACEITÁVEIS:

COMPORTAMENTO

Não existe dever de comunicar o exercício de atividades fora do Banco?

ORIENTAÇÃO

As atividades fora do Banco de caráter empresarial ou associativo devem ser comunicadas, mesmo que sejam exercidas a título gracioso, e fora do horário de trabalho.

COMPORTAMENTO

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

ORIENTAÇÃO

A Política de Prevenção de Conflitos de Interesses determina a atuação nestas situações.

novobanco

CODE OF CONDUCT

2021

novobanco Group

12/2021 version which replaces the 06/2016 version



Table of Contents

1. General provisions	4
1.1. Approval	4
1.2. Applicability to novobanco Group Companies	4
1.3. Goals	4
1.4. Scope	5
1.5. Senior Management	5
2. The novobanco Group's Ethical Principles and Professional Conduct	6
2.1. Human Rights, Equality and Non-discrimination	6
2.2. Environment and Community	6
2.3. Conflicts of Interests	6
2.3.1 Concept	6
2.3.2 Basic Principles for the Prevention of Conflicts of Interests	7
2.3.3 Duty to Disclose Conflicts of Interests	8
2.3.4 Related Parties	8
2.4. Compliance with Applicable Legal, Regulatory and Conduct Rules	9
2.5. Duty of Confidentiality	9
2.6. Whistleblowing	9
2.7. The novobanco Group Structure	10
2.8. Prudent Risk Management	10
2.9. Prevention of Corruption and Bribery	10
3. Duties of the novobanco Group towards its Employees	10
3.1. Safety and Health	10
3.2. Bullying and Sexual Harassment	11
3.3. Training	12
3.4. Performance Evaluation	12
3.5. Work/Life Balance	12
3.6. Career Progression	12
3.7. Equality and Non-Discrimination	12
3.8. Compliance with Legislation and Applicable Regulations	12
4. Employee Duties	13
4.1. Employee Duties	13
4.2. Gifts, Offers, Commissions, Loans or Payments	15
4.3. Political Activities, Associations and Other Activities Outside the novobanco Group	16
5. Relations with Customers and other Stakeholders	16
5.1. Equal Treatment and Non-Discrimination	16
5.2. Loyalty to Customers	17
5.3. Shareholders and Market	17

5.4. Competition	17
5.5. Public Authorities and Supervisory Bodies	17
5.6. Suppliers.....	18
5.7. Media Relations and Participation in Social Networks	18
6. Other Communications Within the Scope of the Code of Conduct	18
7. Money Laundering and Terrorist Financing, Insider Dealing and Market Manipulation	19
7.1. Money Laundering and Terrorist Financing	19
7.2. Inside Information/Insider Trading.....	20
7.3. Market Manipulation	21
8. Complaints Management and Handling	21
9. Acceptable and Unacceptable Behaviour	22
10. Monitoring Compliance with the Code of Conduct.....	23
10.1. Monitoring Implementation of the Code of Conduct.....	23
10.2. Code of Conduct Dissemination and Training.....	24
10.3. Review	25
10.4 Disciplinary and/or Legal Liability	25

1. General provisions

1.1. Approval

This Code of Conduct has been approved by the Executive Board of Directors of Novo Banco, S.A. ("novobanco"), preceded by the favourable opinion of its General and Supervisory Board.

1.2. Applicability to novobanco Group Companies

- a) Novobanco recommends that this Code of Conduct be adopted by novobanco Group companies, with formal receipt/approval by their respective management bodies, as applicable.
- b) For the purposes of this Code of Conduct, the novobanco Group is understood to mean novobanco, its banking and financial branches and subsidiaries at this date, as follows: the novobanco Branch in Luxembourg, novobanco dos Açores, Banco Eletrónico de Serviço Total (BEST Bank), Grupo novobanco Gestão de Ativos SGPS and its subsidiaries.
- c) The novobanco and its branches and subsidiaries shall coordinate the implementation of this policy through the Compliance Department.

1.3. Goals

The Code of Conduct aims to:

- a) Disseminate the principles which should guide novobanco Group companies and their activities;
- b) Promote ethical conduct in Employees in line with the novobanco Group's principles;
- c) Promote respect for and compliance with all applicable laws and regulations;
- d) Promote a transparent system of relationships between the novobanco Group and Employees with the outside world.

1.4. Scope

The Code of Conduct is applicable to all members of the management and supervisory bodies of novobanco Group companies, and Employees of novobanco and novobanco Group companies (together, the "Employees" of the novobanco Group). The Code of Conduct is also applicable to providers of goods and services if so contractually agreed, and is mandatory for certain subcontractors under the conditions of the Subcontracting Risk Policy.

All other internal regulations on ethical or non-ethical matters remain in force. These must be followed and respected by all, for example: the Internal Regulations on Financial Intermediation Activities, the Conflicts of Interests Policy, the Related-Party Transactions Policy, the Whistleblowing Policy, the Remuneration Policies, the Anti-Bribery and Anti-Corruption Policy.

When appropriate, the values, principles and standards established in the Code of Conduct shall be complemented in specific internal regulations.

1.5. Senior Management

The senior management shall disclose, promote and ensure compliance with the Code of Conduct within their departments and by their Employees.

All Employees are expected to effectively comply with the set of principles and rules contained in this Code of Conduct. As it is applicable to all, irrespective of their position in the organization and of their duties and responsibilities, an example and a particularly diligent degree of compliance is expected from the members of the management and supervisory bodies of novobanco Group companies, as well as from their management staff.

2. The novobanco Group's Ethical Principles and Professional Conduct

2.1. Human Rights, Equality and Non-discrimination

The novobanco is committed to promoting a culture of respect for the dignity of all people in all novobanco companies.

Respect for the Human Rights set out in the Universal Declaration of Human Rights, for equal opportunities and for non-discrimination by any factor (direct or indirect), and the repudiation and punishment of any type of harassment (moral or sexual) constitute the basic principles of novobanco Group governance and the actions of its Employees. The Human Rights Policy and the Equality and Non-Discrimination Policy elaborates upon the principles indicated here in this regard.

2.2. Environment and Community

Novobanco undertakes to adopt, and encourage the adoption of, best environmental practices, minimizing the environmental impacts resulting from its business, with a view to optimizing available resources and preventing waste.

2.3. Conflicts of Interests

2.3.1 Concept

The novobanco Group has approved and has in force a Conflicts of Interests Policy, which aims to prevent, report and remedy these current or potential, institutional or employee conflicts.

Conflicts of interests are actual or potential situations in which the pursuit of the interests of the Bank, or of an employee, illegitimately prevails over the legally protected interests of others.

Conflicts of interests at an institutional level may arise from activities carried out at novobanco (or its companies), from the different business segments or units of

novobanco in relation to the activities and business of the different companies included within the scope of prudential consolidation, or conflicts of interests with important external interested parties (stakeholders).

In terms of Employees, a conflict of interests occurs whenever there is a circumstance that may prevent them from carrying out their duties with impartiality and objectivity, such as for example:

- a) a private interest of an Employee interferes or may interfere with the performance of his or her professional activity;
- b) when the incentives, rules and objectives applicable to an employee in one of the novobanco Group companies are not fully aligned with the incentives, rules and objectives governing the activity he/she carries out in another.

The employee's private interest may be a purely personal interest concerning only him/herself or his/her property, but it may also be an interest of a family member or persons related to him/her.

The Policy for the Prevention of Conflicts of Interests elaborates on the principles outlined here on this subject.

2.3.2 Basic Principles for the Prevention of Conflicts of Interests

Prevalence of customer interests

In the event of a conflict, the interests of customers shall prevail over those of the novobanco Group and its Employees, within the limits of the law.

Abstention in situations of conflict of interests with the novobanco Group

Employees shall not take part in any operation that has any bearing on their private interests. As a result, and by way of example only, Employees:

- a) Shall refrain from developing business relations with any company in the novobanco Group which do not fall within the company's own business affairs or in which special advantages are granted, unless previously approved by the novobanco Executive Board of Directors and all other applicable rules are observed;
- b) Shall not give any preferential treatment or privileged working conditions based solely on the existence of personal, family or close ties;
- c) Shall not intervene in the assessment and decision of operations in which they, or their relatives or close associates, are directly or indirectly involved.

Regarding conflict of interests issues, this Code should be read in conjunction with the Bank's Conflict of Interests Policy and other internal rules published as part of the regulatory system on the prevention, management, mitigation and reporting of conflicts of interests.

2.3.3 Duty to Disclose Conflicts of Interests

On identifying an actual or potential conflict of interests, every employee must formally and immediately notify the Compliance Department so that they may register, evaluate and clearly identify the situation where this has occurred or may occur. If they identify the possibility of mitigating this conflict, they should also propose such a measure (if applicable). The Compliance Department shall issue an opinion on the situations reported, assess the adequacy of the mitigation measures proposed, or issue a recommendation for the adoption of measures to mitigate the actual occurrence of the Conflict.

The Compliance Department shall ensure the overall notification registration process, analyse the mitigation measures proposed (if any) and the control process.

2.3.4 Related Parties

The novobanco Group companies have adopted Related Party Transaction Policies that establish rules on the identification of the respective Related Party Transactions, the prevention of conflicts of interests and compliance with the legal requirements applicable to Related Party Transactions.

This Policy and the respective development standards identify the categories of Related Parties and the specific procedures and rules to be observed with respect to transactions (current and non-current operations) to be carried out with people and entities that belong to such categories.

Organizations and Employees are called upon to strictly comply with the rules on the identification and updating of the List of Related Parties and to comply with the rules contained in the aforementioned Related-Party Transactions Policy.

2.4. Compliance with Applicable Legal, Regulatory and Conduct Rules

The novobanco Group companies and their Employees shall conduct their activity according to the objective of compliance with the applicable legal, regulatory and conduct rules.

2.5. Duty of Confidentiality

Employees may not disclose or use information on facts or elements involving the novobanco Group, or its relationships with its customers, of which they become aware exclusively from the performance of their duties or provision of their services.

This duty of confidentiality shall not cease after the end of duties or services.

Information on facts or elements covered by the duty of confidentiality may only be disclosed to third parties with the written authorization of the person concerned, or in cases expressly provided for in the applicable legal and regulatory provisions.

2.6. Whistleblowing

With regard to the identification and reporting of irregularities, the Whistleblowing Policies adopted by novobanco Group companies are in force, establishing internal rules and procedures for the receipt, recording and processing of reports of irregularities, in compliance with the applicable legal, regulatory and internal rules and principles.

Within the context and for the application of these rules, Employees and Third Parties are provided on an ongoing basis with specific and appropriate mechanisms for the reporting of irregularities, for which compliance with the personal data protection and confidentiality regulations is ensured under the terms set out in the aforementioned novobanco Group Whistleblowing/Irregularities Reporting Policy.

The novobanco Group companies expressly undertake not to retaliate for reports made which cannot, by themselves, serve as a basis for disciplinary, civil or criminal proceedings with respect to the author of the report, unless after investigation it is concluded that they are deliberate or manifestly unfounded.

2.7. The novobanco Group Structure

The novobanco is committed to ensuring that the formation of new companies or other companies within the novobanco Group is always preceded by a rigorous analysis as to its necessity, suitability and the obstacles this may pose to integrated risk management of the novobanco Group, current and potential conflicts of interests and intra-group information flows.

2.8. Prudent Risk Management

Promoting a culture of prudent risk management in accordance with applicable legal and regulatory rules, namely by defining and disclosing the risk appetite and the risk management policies and standards to be observed by Employees, particularly with regard to trading, support and control. This requires that in preparing assessments and taking decisions, account must be taken of the criteria for competent and prudent risk management and informed, reasoned decision-making that incorporates a wide range of perspectives, in strict compliance with the corresponding internal rules and legal and regulatory provisions, including those issued by Supervisory Bodies.

2.9. Prevention of Corruption and Bribery

The novobanco Group companies are committed to preventing corrupt practices within the novobanco Group, and their Employees must comply with the legal and internal rules on this matter, namely the Anti-Bribery and Anti-Corruption Policy.

3. Duties of the novobanco Group towards its Employees

In its relationship with Employees, the novobanco Group is committed to:

3.1. Safety and Health

To guarantee Employees safe working conditions, prevention of risks at work and a working environment that is ergonomically appropriate for the job carried out and for

Employees' physical state of health, in compliance with the legal requirements on occupational health and safety, and providing a system of preventive medicine.

3.2. Bullying and Sexual Harassment

To promote a working environment that ensures the dignity of each employee, a workplace free of coercion, discrimination, bullying or sexual harassment and, whenever necessary, to manage/punish situations of intimidation, harassment, physical or psychological violence, practices that are rejected and not tolerated.

Bullying is defined as a set of unwanted behaviours perceived as abusive, and occur persistently and repeatedly. It may consist of a verbal attack with offensive or humiliating content or in subtle acts, including psychological or physical violence, which aim to lower the self-esteem of the person targeted and, ultimately, to undermine their connection with the workplace.

Bullying can be grouped into the following dimensions: social isolation of the victim, professional persecution, intimidation, personal humiliation.

Sexual harassment is defined as a set of unwanted behaviours perceived as abusive, of a physical, verbal or non-verbal nature, and may include attempts at disturbing physical contact, requests for sexual favours with the aim or effect of obtaining advantages, blackmail and even the use of force or strategies to coerce the will of the other person.

Sexual harassment can be grouped into the following dimensions: sexual insinuations, unwanted sexual attention, unwanted physical contact and sexual assault, grooming.

Any person covered by this code of conduct who believes they have been the target of, or witness to, bullying and/or sexual harassment should follow the novobanco Group Whistleblowing/Irregularities Reporting Policy.

Individuals who report incidents of harassment shall be specially protected by the novobanco Group from attempts at retaliation.

3.3. Training

To provide Employees with the appropriate means to perform their duties, refine their skills and update their knowledge, through access to suitable professional training, in compliance with the law.

3.4. Performance Evaluation

To evaluate performance and its quality based on demonstrated merit and on the consequences of carrying out their duties, ensuring well-defined criteria for a fair evaluation, in compliance with all applicable labour regulations, and always aiming to promote team spirit and the sharing of common goals.

3.5. Work/Life Balance

To respect and promote a balance between the personal and professional lives of Employees, ensuring compliance with all applicable labour regulation on working hours and the right to "time off".

3.6. Career Progression

To ensure the availability of career progression opportunities within the organization, and identify clear and transparent criteria to support this.

3.7. Equality and Non-Discrimination

To ensure equal opportunities for all, without any kind of discrimination in the workplace. The Equality and Non-Discrimination Policy published on the intranet elaborates upon the principles in this regard.

3.8 Compliance with Legislation and Applicable Regulations

Comply with legislation, regulations and standards in force, namely labour legislation and the Collective Bargaining Agreement for the banking sector.

4. Employee Duties

4.1. Employee Duties

The duties of conduct of the novobanco Group's Employees are as follows:

- a) To respect the dignity of each person, observing Human Rights, the principles of Equality and Non-Discrimination, provided for in the respective novobanco Group policies.
- b) To refrain in the course of their work from any act that may be considered bullying or sexual harassment, as defined in this Code of Conduct.
- c) To comply with preventive measures involving occupational health and safety.
- d) To be competent, to use their technical and professional skills with the prudence and care appropriate to the performance of their duties within the novobanco Group. To be diligent, loyal and honest. To act in accordance with strict principles of legality, veracity, objectivity, opportunity and clarity in all information provided internally or to the public, and in all publicity made.
- e) To behave in a courteous, accessible and professional manner when carrying out their activities.
- f) To maintain a careful, professional image that transmit to spokespersons, customers and potential customers the professionalism, rigour and commitment that reinforce novobanco's Group image, through a dress code that is appropriate to the professional context.
- g) To maintain and respect the work space, namely the facilities, the equipment provided and the common working environment, behave appropriately and not interfere negatively in the performance of other Employees.
- h) To be diligent in the professional training sessions that, by virtue of their duties, they are obliged to attend, as well as in those that are offered to them, applying the skills acquired to their job position.
- i) To respect, and to adapt their behaviour to, applicable legislation and regulations, and to apply and respect internal procedures and norms.

- j) To apply and observe the rules set out in the Internal Regulations on Financial Intermediation Activities.
- k) To apply and observe the rules and procedures defined as part of the internal control system.
- l) To respect internal instructions regarding the use, conservation and security of IT resources, and to refrain from using e-mail, telephone, internet access or similar technologies contrary to internal regulations.
- m) To act in accordance with the risk tolerance levels defined by the novobanco Group companies.
- n) To respect the internal rules on risk management in the performance of their duties, namely those on negotiation, support and control.
- o) Not to engage in any illegal activities, and to immediately stop any illicit conduct practiced by Employees directly subject to their supervision or direction.
- p) To comply with the Conflicts of Interests Policy, the insider trading rules and the market defence provided for in legal and regulatory rules, in this Code of Conduct, in regulations concerning Financial Intermediation Activities and other regulations.
- q) To comply with the rules on information to be obtained from customers and their possible representatives.
- r) To act with loyalty to the novobanco Group, and make appropriate use of the means made available to them, in particular:
 - i) To protect novobanco Group assets to which they have access, respecting their applicable rules of use;
 - ii) To preserve and keep in perfect order all elements and documents relating to professional activity;
 - iii) To respect the intellectual property rights and inherent usage rights of the novobanco Group with regard to computer projects, programs and systems;
 - iv) Not to use the image, name or brand of the novobanco Group, or use their position as an employee, except in the proper pursuit of their professional duties;
 - v) To refrain from using their position in the hierarchy or structure of the novobanco Group to obtain any advantage for themselves, their family or any third parties or to intervene in the assessment or decision-making process of operations, acts or contracts in which they, their family members or related

persons or entities have a direct or indirect interest, as provided by law and the Conflicts of Interests Policy;

- vi) Not to use business opportunities presented to them by customers, suppliers or other partners of the novobanco Group for their own benefit;
- vii) Not to compete with the novobanco Group.
- s) Without prejudice to compliance with other reporting duties, to immediately report any actual or potential violation of laws, regulations or this Code of Conduct to the Compliance Department, in particular facts that may qualify as a crime against the securities market or other financial instruments. Any retaliation against Employees who make such a report is expressly forbidden.

4.2 Gifts, Offers, Commissions, Loans or Payments

It is forbidden to solicit or accept, for oneself or a third party, any kind of remuneration, pecuniary or otherwise, or commission for transactions carried out on behalf of the novobanco Group, or to take advantage in any other way of the hierarchical position held.

No employee may accept gifts, invitations, favours, payments or similar benefits ("gifts"), provided that such gifts relate to their professional activity within the novobanco Group, with the following exceptions:

- Non-monetary gifts which are in accordance with customary practice, i.e. which are not given in cash and which do not exceed €200 (two hundred euros), namely occasional gifts and gifts due to festive situations (such as Christmas or wedding gifts).

Employees must report the following to the Compliance Department for analysis, decision and competent registration:

- a) Obtaining any gifts which they suspect may have been due to a desire to affect their impartiality;
- b) Obtaining gifts worth more than €200. When calculating this value, the values of all gifts received, in that year, directly or indirectly from the person/entity in question (including related persons/entities) must be considered.

No employee may, either by themselves or through an intermediary, solicit the granting of credit in any form to customers, suppliers or shareholders of novobanco other than credit institutions, or to other Employees of the novobanco Group.

On the matter of gifts and presents, this Code should be read in conjunction with the Anti-Bribery and Anti-Corruption Policy.

4.3 Political Activities, Associations and Other Activities Outside the novobanco Group

Membership in, or affiliation with, political parties or institutions or associations by Employees must be undertaken in terms that make clear the personal nature of the activity.

Regarding the exercising of activities or functions unrelated to the Bank, the rules of the Conflicts of Interests Policy and internal procedures must also be observed.

5. Relations with Customers and other Stakeholders

5.1. Equal Treatment and Non-Discrimination

In their relationship with customers, novobanco Group companies and Employees shall:

- a) Ensure equal treatment to all customers, and not discriminate unjustifiably between them.
- b) Maintain high internal levels of technical competence, through the provision of a quality and efficient service.
- c) Act with diligence, neutrality, loyalty and discretion.
- d) Encourage compliance with the rules applicable to the activity.
- e) Provide customers with the information necessary to make an informed decision and ensure scrupulous compliance with the agreed conditions.

5.2. Loyalty to Customers

The novobanco Group companies shall guide their actions by respecting the principles of loyalty and contractual good faith:

- a) To offer customers only those products and services that effectively meet their needs, and explain to the customer in advance the costs and risks of the operations to be carried out.
- b) To refrain from making any judgements or considerations on issues of a legal, fiscal or financial nature that go beyond the information they are required to provide to customers in the marketing of financial products.
- c) To inform customers clearly and accurately of the details of the transactions they enter into.
- d) To always apply the commission rates in force, and avoid transactions that only seek to generate commissions without any actual interest for the customers.

5.3. Shareholders and Market

The novobanco Group companies shall act with loyalty towards shareholders and take their interests into account, without prejudice to other relevant and feasible interests, and ensure the accuracy, veracity and timeliness of the information made available to shareholders and to the market.

5.4. Competition

The novobanco Group companies shall respect market rules, encourage fair competition and avoid any practice that may impede, distort or appreciably restrict competition.

5.5. Public Authorities and Supervisory Bodies

In their actions, novobanco Group companies shall respect and encourage scrupulous compliance with applicable legal and regulatory standards, and provide public authorities and supervisory and inspection bodies with any collaboration requested and required.

5.6. Suppliers

As determined by their internal policies, novobanco Group companies shall choose suppliers of goods or services or set their economic conditions on the basis of impartial and transparent criteria, without granting privileges or favouritism, and shall avoid, whenever possible, situations of exclusivity.

5.7. Media Relations and Participation in Social Networks

Employees shall refrain from passing on to the media, on their own initiative or at the request of a third party, any communication (public statement, interview, news or information), the content of which, even indirectly, may involve the novobanco Group, unless it is part of their duties.

Any communication must be authorized in advance by the Strategy Development and Activation Department, in accordance with internal regulations, whenever it involves an employee who is not a representative with powers to issue opinions from the novobanco Group to the outside world.

Employees shall endeavour to avoid spreading comments or rumours about the novobanco Group or any company within it.

Employees' right to freedom of expression in social networks must always be exercised with respect for the rights of novobanco Group companies, their hierarchical superiors and their co-workers, namely their rights to credit, personal character and a good reputation, and must not negatively affect or disrupt the performance of their work.

6. Other Communications Within the Scope of the Code of Conduct

Due to their relevance, and the potential need to assess conflicts of interests between the Bank and the Employee, and in addition to the communications already provided for in this Code, except when legally prohibited by imposition of a confidentiality obligation, Employees must immediately communicate the Human Capital Department whenever, as a result of their work at the novobanco Group, they are placed in any of the situations described below, notwithstanding other similar situations, or whenever

Code of Conduct, 2021, novobanco Group

such situations are relevant to the performance of the employment agreement or the exercising of the Employee's work activity:

- a) Defendants in civil, administrative, arbitration or any other action;
- b) Subject to any censure, court judgement, suspension, cease and desist order, or any other sanction imposed by any authority;
- c) Subject to the imposition of a fine that has or may have direct relevance for the execution of the employment contract or for the exercise of the professional activity;
- d) The subject of any written customer complaint or court claim made by a customer;
- e) Subject to any insolvency proceedings;
- f) Subject to summons, indictment or conviction in any criminal proceedings.

7. Money Laundering and Terrorist Financing, Insider Dealing and Market Manipulation

7.1. Money Laundering and Terrorist Financing

The novobanco Group and its Employees shall act in compliance with the legal, regulatory and internal norms applicable to the prevention of money laundering and terrorist financing, namely at the commercial level, complying with procedures of identification and diligence in place, continuously monitoring the business relationship and updating the customer's profile.

Employees shall be provided with appropriate training to recognize operations that may be related to these practices and to prevent or detect them.

With regard to the provision of information, documents and other items in compliance with obligations under Law 83/2017 of 18 August establishing measures to combat money laundering and terrorist financing ("LBCFT"), namely with regard to the reporting of suspicious transactions, systematic transaction disclosure and communication involving the duties of abstention and collaboration (Articles 43, 45, 47 and 53 of the LBCFT):

- a) The novobanco Group shall refrain from any threats, retaliatory or hostile acts and, in particular, from unfavourable or discriminatory labour practices against bona fide providers;
- b) The provision of the information, documents and other items in question cannot, in and of itself, serve as grounds for disciplinary, civil or criminal proceedings by novobanco Group entities against those who provide them, unless such provision is deliberately and manifestly unfounded;
- c) The safeguards provided in the preceding paragraphs shall apply to Employees who make them available internally;
- d) The novobanco Group entities shall ensure the confidentiality of the identities of the Employees referred to in c) before any third parties, namely customers and other Employees not involved in the exercising of the above-mentioned duties;
- e) Employees subject to the circumstances and practices referred to in paragraph a) for reporting suspicions of money laundering or terrorist financing, either internally or to the Financial Information Unit, may:
 - i) File a complaint with the competent authorities, pursuant to criminal law and legislation on criminal procedure;
 - ii) Bring a civil suit, pursuant to civil law and legislation on civil procedure, without prejudice to the confidentiality of the information collected by the Financial Information Unit.

7.2. Inside Information/Insider Trading

Regardless of what is specifically provided for in the Regulations on Financial Intermediation Activities, Employees who have, for any reason, inside information shall be expressly prohibited from conveying this information to anyone, beyond the scope of their duties, or using this information as a basis for trading or advising someone to trade in securities or other financial instruments, or ordering their subscription, acquisition, sale or exchange, directly or indirectly, for themselves or on behalf of third parties, prior to its public disclosure.

The Internal Regulations on Financial Intermediation Activities should be read in conjunction with this Code, for further knowledge of the obligations in this regard.

7.3. Market Manipulation

The disclosure of false, incomplete, exaggerated or biased information shall be strictly prohibited, together with the performance of fictitious transactions or other fraudulent practices that may artificially change the regular functioning of the securities market or other financial instruments.

The Internal Regulations on Financial Intermediation Activities should be read in conjunction with this Code, for further knowledge of the obligations in this regard.

8. Complaints Management and Handling

Without prejudice to the legal regime applicable to complaints presented to Credit Institutions using the (physical or electronic) Complaints Book, any complaints may also be presented to Novo Banco through the following communication channels made available for this purpose:

- Using the online form at www.novobanco.pt;
- E-mail to satisfacao@novobanco.pt
- The novobanco online service;
- The novobanco telephone service (707 24 7 365);
- Letter addressed to novobanco:
Complaints Management and Handling– DCOMPL
Av. Da Liberdade, nº 195, 10º
1250-142 Lisbon;
- At any novobanco branch.

Complaints must be duly justified and accompanied by all the customer's available information and proof of the event in question must be provided.

To ensure the appropriate follow-up and handling of complaints, novobanco has a specific structure within the Compliance Department equipped with the necessary technical resources which is responsible for filing the process and following it through to its conclusion, including responding to customers.

The initial proceedings shall include all measures needed to ascertain the facts.

The Bank aims to evaluate every complaint to identify the possible failures at its origin, assess potential damages and determine the need for remedial and damage repair measures.

The Bank's position with regard to each process shall be formally notified to the individual who filed the complaint.

Each complaint and decision constitute a process, which shall be maintained, accessible by supervisory bodies, for the time periods provided for by law.

Novobanco shall keep a record of all complaints received, with the corresponding response to them. Novobanco shall keep complaint cases on file for the time period required by law.

The submission of a complaint to novobanco shall in no way prohibit the customer from filing complaints with the supervisory authorities, using the channels provided by them.

The Compliance Department is responsible for supervising the activities of the Complaint Management and Handling Area which, although part of this department, works as a separate area.

The procedures identified above are set out in the institution's internal rules and procedures, and are also contained in novobanco's Complaints Handling Policy, available at novobanco's website.

9. Acceptable and Unacceptable Behaviour

Annex 1 to the Code of Conduct presents a table with a set of acceptable and unacceptable behaviours and respective prevention and control measures and procedures in matters of loyal and transparent conduct, bullying and sexual harassment, the confidentiality obligation, prohibition on the illegitimate use of inside information, prevention of conflicts of interests and dealings with related parties, activities carried out in addition to those done at the institution, donations, gifts and benefits.

10. Monitoring Compliance with the Code of Conduct

10.1. Monitoring Implementation of the Code of Conduct

The Compliance Department is in charge of monitoring the application of the Code of Conduct at novobanco. To this end, it may call on other structures, namely the Internal Audit Department and the Human Capital Department, with the following competences:

- a) Monitor the application and observance of this Code by its addressees, being informed of any conduct found which may indicate non-compliance with this Code;
- b) Submit to the Executive Board of Directors, for its approval, the novobanco Group's Code of Conduct, after obtaining the prior favourable opinion of the General and Supervisory Board.
- c) Report to the Compliance Committee of the General and Supervisory Board and to the Executive Board of Directors, on a quarterly basis, all cases of non-compliant conduct of which it has become aware;
- d) Propose its revision and alteration to the Executive Board of Directors, always after obtaining the prior favourable opinion of the General and Supervisory Board;
- e) Promote periodic independent evaluations, by an entity outside the institution, of the institution's conduct and values, also including the conduct and values of the management body and its committees, notwithstanding the obligation of the institution's supervisory body, on its own initiative, to also promote periodic independent evaluations, by an entity outside the institution, of the conduct and values of the body itself, which may be done in conjunction with the above-mentioned evaluations;
- f) Propose to the Internal Audit Department that auditing or inspections be carried out, as applicable, for situations found by the Compliance Department within the scope of its powers.
- g) Answer questions that may arise with regard to this Code;

- h) Record all conduct situations reported in a database specifically created for this purpose, with the following information:
 - i. Intervener's data;
 - ii. Conduct data;
 - iii. Data related to the intervention of the Compliance Department.
- i) To follow up and monitor measures implemented or to be implemented to manage or mitigate any ethical conflicts.
- j) To keep important documentation on file with regard to conduct situations reported.

Other novobanco Group companies shall determine the department to perform this function and which, in this context, shall submit to novobanco's Compliance Department the issues raised, accompanied by the relevant analysis and decision proposed, providing the latter with the information and collaboration requested. The contact details of this department and the identification of the person in charge shall be disclosed to all Employees of the entity and to novobanco's Compliance Department.

10.2. Code of Conduct Dissemination and Training

Without prejudice to its communication and express acknowledgement by each employee, the Code of Conduct is internally disseminated through publication in the Group companies' internal Normative system and the intranet, as well as externally at the respective institutional website.

Training sessions shall be promoted and held on a mandatory basis at the time of signing, and shall be renewed every two years or whenever there are relevant changes in content, with a view to raising the awareness of all Employees, including members of the management and supervisory bodies, as regards the institution's values and rules of conduct in force, specifically ensuring that the institution's Employees are aware of the legal and disciplinary consequences that may result from improper conduct.

The Compliance Department also disseminates the Code of Conduct and associated Norms of procedures through training initiatives and/or publications on the intranet, to make them a part of day-to-day management and the decision-making process.

10.3. Review

The Code of Conduct shall be revised at least every two years, and whenever changes in legislation and regulations so justify.

The Compliance Department may, however, propose that the Executive Board of Directors revise the policy more frequently whenever considered appropriate.

10.4 Disciplinary and/or Legal Liability

Any breach by Employees of the rules of this Code shall constitute a disciplinary offence, punishable under the terms of the applicable disciplinary and/or legal regime.

The Executive Board of Directors is the body responsible for taking decisions of a disciplinary nature regarding Employees who violate the provisions of this Code of Conduct.

Basic Principle: when in doubt, refrain from acting and ask Compliance.

GUIDING PRINCIPLE IN DECISION MAKING:

When in doubt about a situation, ask yourself:

The decision/action to be taken:	Is it legal?	Is it consistent with Novo Banco Group's values?	If there is public visibility of my decision, am I comfortable?
	Does it comply with the procedures in force?	Does it respect the interests and long-term objectives of the Novo	

If the answer to any of these questions is no, maybe, or not sure, refrain from acting, and ask your management, or Compliance Dept.

Some examples of performance:

Topic	Correct	Incorrect	Guidance
Loyal and transparent conduct			
In the customer's telephone contact records, in NPT and/or for additional security in Direct Channels, I add my telephone number.			Absolute prohibition. Under no circumstances do we add our contact details. You should work with the customer to obtain his/her contact details.
When a customer asks me a difficult question, I answer "never mind about that"			You must answer truthfully, and provide all the information.
Given the age of the customer, I offer to write out the "investor warnings" myself by hand			Under no circumstances should we substitute ourselves for the customer.
If I see that the customer is having problems understanding, I try to explain more clearly			The dialogue should be adjusted to the level of the listener
I give equal emphasis to the positive and negative aspects of any solution.			Use product sheets, which consider both these sides

Bullying and Sexual Harassment		
I use personal mobile phones to send professional SMSs to subordinates, so there is no record left on the Bank's systems.		Prohibition. The use of personal devices for professional purposes is not permitted.
I refuse to give written instructions, if they are asked of me, and I don't react in a timely manner.		Absolute prohibition. Use the reporting channels.
I am not aware that what I may find amusing may be offensive to others.		Absolute prohibition. Use the reporting channels.
Flirting is not harassment.		Absolute prohibition. Use the reporting channels.
Duty of Confidentiality		
A customer asks me for an opinion on the creditworthiness of a company which is also a customer of the Bank		Absolute prohibition. Breach of banking secrecy.
I consult my parents' Novo Banco accounts in NPT, for which I also have power-of-attorney		Absolute prohibition. Customer consultation channels should be used.
I consult the Central Credit Register, without due justification		Absolute prohibition. The consultation must be supported
I comment to third parties that a public figure is a customer		Absolute prohibition. Breach of banking secrecy and data protection.

Prohibition on illegitimate use of inside information		
I comment to colleagues that I am supporting XPTO companies to launch a takeover bid for the company AB&C		Absolute prohibition. Disclosure of potential inside information.
I know that XYZ Investment Fund is investing heavily in buying PPP SA shares on the stock exchange, so I invest too.		Absolute prohibition. Use of inside information.
I have been asked to look into buying Novo Banco's own debt, so I keep the information private.		A list of employees with access to information not yet published should still be kept.
A customer has asked me to sell on the stock exchange an important position of shares in the KYC company, which I also hold. I will sell mine after their sale has been completed.		Once the sale is made public (transaction on the market) I can act, because I have the same information as the rest of the market.
Prevention of conflicts of interests		
I can accept, without further ado, to be a representative on behalf of the		Prohibition. Must be authorized by the Compliance Officer
I sell products that give the Bank higher margins, even if they do not meet the customer's needs.		Absolute prohibition. The customer's interest and needs, and the most suitable offer, limit the action.
I have a responsibility to seek the best solution for the customer.		Make the solutions known, and ensure that the customer makes an informed choice.
The SOI only determines my action if the customer's interest is not harmed		The fulfilment of objectives must not call into question ethics and loyalty to the customer.

Business with related parties

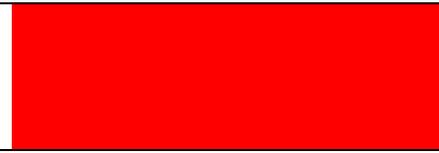
Contracts with related parties is a process that is the responsibility of the Compliance Department



It is up to front line employees to identify the existence of a related party in an operation, and ensure control and approval with the

Activities carried out in addition to those carried out at the institution

There is no duty to report activities outside the Bank.



Activities outside the Bank are subject to applicable regulations, even when free of charge and outside working hours.

Gifts, Offers and Benefits

Except in situations acceptable for social usage, I must not accept offers or benefits from third parties.



The Conflicts of Interest Prevention Policy determines how to act in these situations.