

2016

Código de Conduta



Grupo Novo Banco
Versão revista/Julho 2016

ÍNDICE

1. Disposições gerais.....	3
1.1. Aprovação.....	3
1.2. Objetivos.....	3
1.3. Âmbito.....	3
1.4. Acompanhamento da aplicação do Código de Conduta.....	4
2. Princípios de conduta do Grupo NB.....	5
2.1. Relacionamento com os clientes.....	5
2.2. Acionistas e Mercado.....	5
2.3. Concorrência.....	5
2.4. Compromissos quanto à estrutura do Grupo NB.....	5
2.5. Colaboradores.....	6
2.6. Fornecedores.....	6
2.7. Autoridades Públicas e Entidades de Supervisão.....	6
2.8. Meio Ambiente e Comunidade.....	6
3. Deontologia dos Colaboradores do Grupo NB.....	7
3.1. Princípios gerais de conduta.....	7
3.2. Responsabilidade dos Colaboradores.....	7
3.3. Lealdade para com os clientes.....	8
3.4. Lealdade para com o Grupo NB.....	9
3.5. Conflitos de interesses.....	9
3.5.1 Noção e dever de comunicação.....	9
3.5.2 Prevalência dos interesses dos clientes.....	11
3.5.3 Conflito de interesses com o Grupo NB.....	11
3.5.4 Conflitos de interesses com clientes.....	12
3.5.5 Presentes, comissões ou empréstimos.....	12
3.6. Informação e confidencialidade.....	13
3.7. Relações com o exterior.....	13
3.7.1 Relações com meios de comunicação social.....	13
3.7.2 Relações com autoridades públicas e com entidades de supervisão.....	14
3.7.3 Atividades políticas e associativas e outras atividades remuneradas.....	14
4. Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, abuso de informação e manipulação de mercado.....	15
4.1. Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.....	15
4.2. Informação privilegiada / Abuso de informação.....	15
4.3. Manipulação de Mercado.....	16
5. Divulgação do Código de Conduta.....	16
ANEXO Gestão de Reclamações do NOVO BANCO.....	17

1. Disposições gerais

1.1. Aprovação

O Conselho de Administração do NOVO BANCO, S.A. ("NB") elaborou o presente Código de Conduta que, uma vez aprovado pela administração das restantes sociedades e agrupamentos complementares de empresas (em conjunto, as "empresas") do Grupo NB, será o Código de Conduta do Grupo NB.

Para efeito do presente Código de Conduta, entende-se como Grupo NB o conjunto formado pelo NB e pelas entidades identificadas pelo NB como empresas por si dominadas.

1.2. Objetivos

O Código de Conduta visa:

- a) Divulgar os princípios pelos quais as empresas do Grupo NB devem pautar as suas atividades;
- b) Promover uma conduta ética e alinhada com os valores do Grupo NB por parte dos Colaboradores;
- c) Promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável;
- d) Criar um regime transparente de relações dos Colaboradores com o exterior.

1.3. Âmbito

O Código de Conduta é aplicável a todos os membros dos órgãos de administração e de fiscalização das empresas do Grupo NB, aos trabalhadores do NB e das empresas do Grupo NB e, ainda, a todos os prestadores de serviços a quem seja comunicado o presente Código e que adiram ao mesmo (em conjunto, os "Colaboradores" do Grupo NB).

O Código de Conduta estabelece os princípios fundamentais de conduta que devem ser observados pelo Grupo NB e pelos seus Colaboradores.

As empresas que sejam igualmente qualificadas como intermediários financeiros disporão do seu próprio Regulamento Interno relativo às Atividades de Intermediação Financeira, norma fundamental complementar a este Código de Conduta.

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.

Espera-se de todos os Colaboradores o cumprimento efetivo do conjunto de princípios e regras constantes do presente Código de Conduta. Apesar de ser 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 NB, bem como dos seus quadros diretivos.

As hierarquias deverão divulgar, promover e velar pelo cumprimento do Código de Conduta nas suas estruturas e pelos Colaboradores que as integrem.

1.4. Acompanhamento da aplicação do Código de Conduta

O acompanhamento da aplicação do Código de Conduta no NB 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 Recursos Humanos.

As demais entidades do Grupo NB determinarão a estrutura que nas mesmas desempenhará aquela função e que, nesse âmbito, deverá submeter à apreciação do Departamento de Compliance do NB, 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 NB.

2. Princípios de conduta do Grupo NB

2.1. Relacionamento com os clientes

Assegurar igualdade de tratamento a todos os clientes, não fazendo qualquer discriminação injustificada entre eles.

Manter elevados níveis internos de competência técnica, através da prestação de um serviço de qualidade e eficiência.

Atuar com diligência, neutralidade, lealdade e discrição.

Promover o cumprimento das regras aplicáveis à atividade.

Facultar aos clientes as informações necessárias a uma tomada de decisão esclarecida e assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas.

2.2. Acionistas e Mercado

Atuar com lealdade relativamente aos acionistas, atendendo aos seus interesses, sem prejuízo de outros interesses relevantes e atendíveis.

Garantir o rigor, a veracidade e a tempestividade da informação disponibilizada aos acionistas e ao mercado.

2.3. Concorrência

Respeitar as regras do mercado, promovendo uma concorrência leal, evitando qualquer prática que possa impedir, falsear ou restringir de modo sensível a concorrência.

2.4. Compromissos quanto à estrutura do Grupo NB

Assegurar que em cada momento os órgãos sociais de cada empresa do Grupo NB, a direção de topo e, na medida do necessário, os demais Colaboradores conhecem a estrutura acionista da empresa em que desempenham as suas funções.

Assegurar que a constituição de novas sociedades ou outras entidades no Grupo NB 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 NB, dos conflitos de interesse atuais e potenciais e dos fluxos de informação intra-grupo.

2.5. Colaboradores

Colocar à disposição dos Colaboradores os meios adequados para o desempenho da sua função e para o aperfeiçoamento e atualização dos seus conhecimentos, nomeadamente através de acesso a formação profissional adequada.

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.

Assegurar o cumprimento de todas as regras laborais aplicáveis.

Promover o espírito de equipa e de partilha de objetivos comuns.

Respeitar e promover o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional.

2.6. Fornecedores

Escolher os fornecedores com base em critérios imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos.

Evitar, sempre que possível, situações de exclusividade.

2.7. Autoridades Públicas e Entidades de Supervisão

Respeitar e promover o cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis.

Prestar às autoridades públicas e às entidades de supervisão e fiscalização toda a colaboração solicitada e exigível.

2.8. Meio Ambiente e Comunidade

Adotar e estimular a adoção das melhores práticas ambientais.

Assumir uma atitude socialmente responsável na Comunidade em geral em que se insere o Grupo NB.

Atuar de acordo com rigorosos princípios de legalidade, veracidade, objetividade, oportunidade e clareza em toda a informação prestada ao público e em toda a publicidade efetuada.

3. Deontologia dos Colaboradores do Grupo NB

3.1. Princípios gerais de conduta

No relacionamento com clientes, fornecedores, prestadores de serviços e concorrentes, os Colaboradores devem ser profissionais, competentes, diligentes, leais e íntegros.

Devem comportar-se, no exercício da sua atividade, de forma correta, conscienciosa, cortês, acessível e disponível.

Devem zelar 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.

3.2. Responsabilidade dos Colaboradores

Os Colaboradores utilizarão a sua capacidade técnica e profissional com a prudência e o cuidado adequado ao desempenho da sua atividade no Grupo NB, respeitando as normas e regulamentos aplicáveis. Nessa medida:

- a) Participarão de modo diligente nas ações de formação profissional que lhes sejam proporcionadas, colaborando na obtenção da maior produtividade;
- b) Adequarão o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável;
- c) Aplicarão e observarão as regras definidas no Regulamento Interno relativo às Atividades de Intermediação Financeira e no âmbito do sistema de controlo interno;
- d) Aplicarão e respeitarão os procedimentos e normativo interno;
- e) Respeitarão as instruções internas acerca da utilização de meios informáticos e da sua segurança;

- f) Não farão um uso contrário ao que for estabelecido em normas internas do correio eletrónico, telefone, acesso à Internet ou tecnologias semelhantes;
- g) Não praticarão quaisquer atividades ilegais e terminarão imediatamente com qualquer conduta ilícita praticada por Colaboradores diretamente sujeitos à sua fiscalização ou direção e no exercício das suas funções;
- h) Abster-se-ão de violar as regras em matéria de conflito de interesses, regime de informação privilegiada e defesa do mercado previstas em normas legais, regulamentares, no Código de Conduta, em regulamentos relativos às Atividades de Intermediação Financeira ou outros normativos;
- i) Cumprirão as regras relativas a informação a obter dos clientes e seus eventuais representantes, por exemplo, no que se refere à sua identificação, caracterização, identificação dos beneficiários efetivos, à respetiva comprovação e atualização;
- j) Sem prejuízo do cumprimento de outros deveres de comunicação, notificarão de imediato o Departamento de Compliance ou a estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, de qualquer violação atual ou potencial de leis, regulamentos ou do presente Código, 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.

3.3. Lealdade para com os clientes

Os Colaboradores procurarão 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.

Os Colaboradores abster-se-ão 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.

Os clientes serão informados de modo claro e preciso, sempre que o solicitem, dos pormenores das operações por si celebradas.

Os Colaboradores aplicarão sempre as tarifas de comissões em vigor, evitando a celebração de operações que visem apenas gerar comissões sem um interesse efetivo para os clientes.

3.4. Lealdade para com o Grupo NB

Os Colaboradores serão leais para com o Grupo NB, utilizando adequadamente os meios que lhes sejam postos à disposição. Em particular:

- a) Protegerão os ativos do Grupo NB a que tenham acesso, evitando uma sua utilização para além do que for necessário para o exercício das suas funções, atuando no sentido de minimizar os riscos da atividade;
- b) Conservarão e manterão em perfeita organização todos os elementos e documentos relacionados com a atividade profissional;
- c) Respeitarão os direitos de propriedade intelectual e os inerentes direitos de uso do Grupo NB com relação a projetos, programas e sistemas informáticos; equipamentos, manuais, vídeos, cd-rom's, dvd's e tecnologias semelhantes; em geral, também, todas as obras e trabalhos criados e desenvolvidos pelo Grupo NB, seja pela atividade do Colaborador ou de seus colegas ou terceiros;
- d) Não utilizarão a imagem, nome ou marca do Grupo NB, nem invocarão a sua qualidade de Colaborador, senão para o adequado desenvolvimento da sua atividade;
- e) Abster-se-ão de utilizar a sua posição na hierarquia ou na estrutura do Grupo NB para obter qualquer vantagem, para si próprio, para a sua família ou para quaisquer terceiros;
- f) Não utilizarão em benefício próprio oportunidades de negócio que lhes sejam apresentadas por clientes ou fornecedores do Grupo NB;
- g) Não concorrerão com o Grupo NB.

3.5. Conflitos de interesses

3.5.1 Noção e dever de comunicação

Ocorre um conflito de interesses sempre que:

- a) um interesse privado de um Colaborador interfira ou possa interferir com o desempenho da sua atividade;
- b) os incentivos, as regras e os objetivos a que se encontra sujeito um Colaborador numa das empresas do Grupo NB não estejam totalmente alinhados com os incentivos, as regras e os objetivos que regem a sua atividade noutra empresa em que exerça a sua atividade.

O conflito de interesses impede que o Colaborador possa prestar o seu serviço com imparcialidade e objetividade.

Considera-se que existe conflito de interesses, nomeadamente, nos seguintes casos:

- a) O Colaborador presta a sua atividade numa empresa do Grupo NB que concedeu ou planeia conceder crédito e numa empresa terceira que obteve ou pretende obter crédito junto do Grupo NB, diretamente ou através de estruturas empresariais em que participe;
- b) O Colaborador é sócio, credor ou titular de um interesse económico numa empresa que é credora, parceira de negócios ou devedora de uma empresa do Grupo NB;
- c) O Colaborador é sócio, credor ou titular de um interesse económico numa empresa que explora ou pretende explorar uma oportunidade de negócio identificada ou desenvolvida por uma empresa do Grupo NB;
- d) O Colaborador presta a sua atividade numa empresa do Grupo NB e numa empresa relacionada com qualquer acionista que seja detentor de uma participação qualificada no NB.

O interesse privado do Colaborador pode ser um interesse meramente pessoal e a ele respeitante, mas também pode ser um interesse de um seu familiar ou de pessoas que lhe sejam próximas.

No caso de incorrer em situação de conflito de interesses, efetivo ou potencial, o Colaborador em causa deve comunicar de imediato tal facto ao Departamento de Compliance ou à estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, que, de acordo com o procedimento definido no Ponto 1.4 Acompanhamento da Aplicação do Código de Conduta, tomará as providências adequadas para resolver o conflito, incluindo uma proibição de

participação, de voto ou de interferência por qualquer modo no processo de decisão em causa.

A informação referida neste número será tratada como confidencial e apenas poderá ser transmitida e/ou utilizada para a identificação, acompanhamento, fiscalização, resolução das situações de conflito de interesses ou ainda para efeitos de eventual procedimento disciplinar.

O Departamento de Compliance do NB deve elaborar e manter atualizada uma lista de exemplos de possíveis conflitos de interesses.

Para efeito da elaboração da referida lista poderão ser consultadas outras estruturas internas ou entidades do Grupo NB.

Essa lista e cada uma das suas atualizações devem ser submetidas anualmente ao Departamento de Auditoria Interna, ao Departamento de Risco Global e apresentada ao Conselho de Administração Executivo.

3.5.2 Prevalência dos interesses dos clientes

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

3.5.3 Conflito de interesses com o Grupo NB

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 NB, 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 NB 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.

3.5.4 Conflitos de interesses com clientes

Nenhum Colaborador aceitará mandatos ou procurações outorgados por clientes do Grupo NB, salvo se expressamente autorizado pelo Compliance Officer ou pelo responsável da estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, que, para o efeito, consultará a hierarquia do Colaborador, o Departamento de Assuntos Jurídicos e o Departamento de Recursos Humanos.

O Grupo NB evitará a criação de relações de exclusividade entre Colaboradores e clientes que possam dar azo a uma dependência pessoal ou económica ou limitar o acesso do cliente em causa a outros Colaboradores ou canais de acesso ao Grupo NB.

Os Colaboradores evitarão incentivar a prática de uma operação por um cliente de modo a beneficiar outro, a não ser que ambos conheçam as suas posições respetivas e aceitem a realização da operação.

Os Colaboradores deverão sempre informar os clientes de quaisquer interesses que possam colidir com as suas pretensões.

3.5.5 Presentes, comissões ou empréstimos

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

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

- a) Objetos de propaganda de escasso valor;
- b) Ofertas ou convites que não excedam os limites considerados razoáveis pelos usos sociais;
- c) Ofertas ocasionais e devidas a situações festivas (como ofertas de Natal ou por ocasião de casamento), desde que tais ofertas não sejam prestadas em numerário e o seu valor seja razoável.

Em qualquer caso, nas situações acima referidas nas alíneas a), b) e c), os Colaboradores deverão reportar ao Departamento de Compliance ou à estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável:

- a) A obtenção de ofertas que suspeitem possam ter sido devidas a uma vontade de afetar a sua imparcialidade;
- b) A obtenção de ofertas de valor superior a 250 euros.

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

3.6. Informação e confidencialidade

Os Colaboradores não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida do Grupo NB 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.

Os factos ou elementos sujeitos a segredo só podem ser revelados a terceiros, nos termos legalmente admitidos.

3.7. Relações com o exterior

3.7.1 Relações com meios de comunicação social

Os Colaboradores abster-se-ão de transmitir por sua iniciativa ou a pedido de terceiros qualquer notícia ou informação sobre o Grupo NB ou empresa que o integre aos meios de comunicação social.

Qualquer comunicação deve ser previamente informada e autorizada por quem para tal tiver competência, nos termos da regulamentação interna, sempre que se trate de Colaborador sem a qualidade de representante com poderes para emitir opiniões do Grupo NB para o exterior.

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

3.7.2 Relações com autoridades públicas e com entidades de supervisão

Os Colaboradores deverão prestar às autoridades públicas e entidades de supervisão e fiscalização toda a colaboração necessária que for solicitada e exigível, nos termos da lei

Exceto nos casos em que seja legalmente vedado, designadamente por imposição de um dever de sigilo, os Colaboradores devem notificar imediatamente o Departamento de Compliance ou a estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, no caso de serem, por força do exercício da sua atividade no Grupo NB:

- a) Constituídos arguidos ou requeridos ou demandados em ação civil, administrativa, arbitral ou qualquer outra;
- b) Sujeitos a qualquer censura, sentença judicial, suspensão, multa, ordem para cessar e desistir ou qualquer outra sanção imposta por qualquer autoridade;
- c) Objeto de qualquer queixa escrita de cliente ou de um pedido de indemnização judicial feito por um cliente.

Todos os Colaboradores devem ainda notificar imediatamente o Departamento de Compliance ou a estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, no caso de serem:

- a) Sujeitos a qualquer processo de insolvência;
- b) Sujeitos a prisão, intimação, acusação ou sentença condenatória em qualquer processo criminal.

3.7.3 Atividades políticas e associativas e outras atividades remuneradas

A pertença ou adesão a partidos políticos ou a instituições ou associações deve ser efetuada em termos em que fique claro a natureza pessoal da atividade.

Antes de aceitar cargos públicos, os Colaboradores devem previamente informar o Departamento de Compliance, ou a estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, de modo a determinar a eventual existência de incompatibilidades ou restrições. Para efeitos deste Código, consideram-se "cargos públicos" os cargos em órgãos de soberania e os cargos em

órgãos de natureza executiva da administração central, regional e local e das empresas públicas.

Os Colaboradores deverão comunicar previamente à respectiva hierarquia o exercício de quaisquer atividades remuneradas fora do Grupo NB, designadamente com o objetivo de prevenção de eventuais conflitos de interesses. Por seu turno, a hierarquia de cada Colaborador deverá prestar esta informação e facultar o seu parecer ao Departamento de Compliance ou à estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, e ao Departamento de Recursos Humanos ou estrutura responsável pelos recursos humanos.

4. Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, abuso de informação e manipulação de mercado

4.1. Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo

O Grupo NB 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.

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

Os Colaboradores com funções comerciais devem cumprir os procedimentos instituídos de identificação de clientes e manter um acompanhamento continuado da relação do negócio, analisando as operações realizadas no decurso dessa relação e verificando a respetiva conformidade com a informação previamente obtida e com o conhecimento que têm do cliente, atendendo, entre outros fatores, a alterações significativas dos padrões de movimentação da conta e à consistência entre as transações efetuadas e o perfil do cliente;

4.2. 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.

A informação privilegiada abrange:

- a) Toda a informação não tornada pública que, sendo precisa e dizendo respeito, direta ou indiretamente, a qualquer emitente ou a valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros, seria idónea, se lhe fosse dada publicidade, para influenciar de maneira sensível o seu preço no mercado;
- b) Os factos ocorridos, existentes ou razoavelmente previsíveis, independentemente do seu grau de formalização, que por serem suscetíveis de influir na formação dos preços dos valores mobiliários ou dos instrumentos financeiros, qualquer investidor razoável poderia normalmente utilizar, se os conhecesse, para basear, no todo ou em parte, as suas decisões de investimento;
- c) Em relação aos instrumentos derivados sobre mercadorias, toda a informação com carácter preciso que não tenha sido tornada pública e respeite, direta ou indiretamente, a um ou mais desses instrumentos derivados e que os utilizadores dos mercados em que aqueles são negociados esperariam receber ou teriam direito a receber em conformidade, respetivamente, com as práticas de mercado aceites ou com o regime de divulgação de informação nesses mercados.

4.3. 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 sejam idóneas para alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros.

5. Divulgação do Código de Conduta

Será dada adequada publicidade ao Código de Conduta.

ANEXO AO CÓDIGO DE CONDUTA

Gestão de Reclamações do NOVO BANCO

1. Sem prejuízo do regime legal aplicável às reclamações apresentadas às Instituições de Crédito, as reclamações dos Clientes do NOVO BANCO («NB») podem ser apresentadas através de qualquer dos seguintes canais de comunicação:
 - Através do site www.novobanco.pt pelo Formulário Online;
 - E-mail satisfacao@novobanco.pt
 - Serviço NBnet;
 - Serviço telefónico NBdireto (707 24 7 365);
 - Fax (21 424 11 33);
 - Carta endereçada ao NB, Departamento de Organização e Qualidade, Av. da Liberdade, n.º 195, 11º, 1250-142 Lisboa;
 - Através de qualquer Balcão do NB.
2. 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.
3. As reclamações serão encaminhadas para o Departamento de Organização e Qualidade, estrutura dotada dos devidos recursos técnicos, que é responsável por instruir o processo e acompanhá-lo até à sua conclusão, incluindo resposta aos Clientes, sempre que necessário.
4. A instrução do processo compreenderá todas as diligências necessárias para a averiguação dos factos.
5. O NB manterá em arquivo os processos de reclamação pelo período de tempo legalmente previsto.
6. A apresentação de uma reclamação ao NB em nada prejudica a possibilidade de reclamação do Cliente junto das entidades de supervisão.
7. O NB assegurará o contacto com as entidades de supervisão nestas matérias e manterá um registo de todas as reclamações recebidas.