



# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUCTA

DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA



Crédito Agrícola

O Banco nacional  
com pronúncia local

Desde 1911



# ÍNDICE

## **CAPÍTULO 1** **Objecto, Âmbito e Objectivos**

**06**

Artigo 1º | Objecto  
Artigo 2º | Âmbito  
Artigo 3º | Objectivo

07  
07  
08

## **CAPÍTULO 2** **Valores e Princípios**

**09**

Artigo 4º | Missão  
Artigo 5º | Valores  
Artigo 6º | Princípios de actuação

10  
10  
11

## **CAPÍTULO 3** **Relação com as Partes Interessadas**

**13**

Artigo 7º | Relação com os Associados  
Artigo 8º | Relação com os Accionistas e Agrupadas  
Artigo 9º | Relação com os Investidores  
Artigo 10º | Relação com os Clientes  
Artigo 11º | Relação com os Colaboradores  
Artigo 12º | Relação com as Autoridades  
Artigo 13º | Relação com os Parceiros e Fornecedores  
Artigo 14º | Relação com a Concorrência  
Artigo 15º | Relação com as Comunidades Locais e a Sociedade em geral

14  
14  
14  
14  
15  
16  
16  
16  
16

## **CAPÍTULO 4** **Organização Interna**

**17**

Artigo 16º   Conflito de Interesses	18
Artigo 17º   Conflito de Deveres	18
Artigo 18º   Protecção dos Dados Pessoais	19
Artigo 19º   Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo	19
Artigo 20º   Fiscalidade	20
Artigo 21º   Informação e Publicidade	20
Artigo 22º   Propriedade Intelectual de Terceiros	20
Artigo 23º   Segurança dos Sistemas de Informação	20
Artigo 24º   Responsabilidade Social	21

## **CAPÍTULO 5** **Normas de Conduta**

**22**

Artigo 25º   Deveres Gerais de Conduta	23
Artigo 26º   Conhecimento e Cumprimento da Legislação, Regulamentos e Normativos	23
Artigo 27º   Sigilo e Informação Privilegiada	24
Artigo 28º   Realização de Operações em Nome Próprio	24
Artigo 29º   Regras de Utilização das Redes Sociais	25
Artigo 30º   Comunicação de Situações Anómalas	25
Artigo 31º   Ofertas	26
Artigo 32º   Protecção do Património	26

## **CAPÍTULO 6** **Acompanhamento do Código**

**27**

Artigo 33º   Compromisso com o Código de Ética e de Conduta	28
Artigo 34º   Órgão Interno de Acompanhamento	28

## **CAPÍTULO 7** **Disposições Finais**

**29**

Artigo 35º   Divulgação e Publicitação	30
Artigo 36º   Duração e Entrada em Vigor	30
Artigo 37º   Revisão e Alterações	30

## Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo

O Grupo Crédito Agrícola é um Grupo Financeiro centenário, presente em todo o território Nacional, que tem na sua missão o contributo essencial para o desenvolvimento económico e o bem-estar das populações locais.

No cumprimento dessa missão, o Grupo Crédito Agrícola tem assentado a sua actuação num conjunto de sólidos valores que fazem parte da sua natureza e estrutura e que lhe têm permitido granjear e garantir um crescimento sustentável e o fortalecimento da sua identidade:

**Confiança, Proximidade, Solidez, Autonomia e Contributo para o desenvolvimento Sócio-Económico.**

O presente Código de Ética e Conduta consagra e agrega esses mesmos valores de Grupo, aprofundando o compromisso perante Associados, Clientes, Reguladores e a Sociedade em geral, valorizando e reforçando a relação existente.

O Código de Ética e Conduta exterioriza o compromisso assumido pelo Grupo Crédito Agrícola de defender uma cultura de integridade, responsabilidade, respeito e rigor, no relacionamento dos seus Órgãos Sociais e Colaboradores e nas suas mais diversas relações com terceiros.

**Licínio Pina**

Presidente do Conselho de Administração Executivo  
Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo



**1**

---

**Objecto, Âmbito  
e Objectivos**

## CAPÍTULO 1

### Objecto, Âmbito e Objectivos

#### Artigo 1º | **Objecto**

1. O presente Código de Ética e de Conduta, doravante designado por Código, estabelece os valores e os princípios éticos e deontológicos fundamentais que regem a actividade do Grupo Crédito Agrícola, adiante designado por Grupo CA, bem como as normas de conduta que devem ser observadas por todos os colaboradores no exercício das suas actividades.
2. Para efeitos do presente Código, o Grupo CA é constituído pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, adiante designada por Caixa Central, as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, suas Associadas, adiante designadas por Caixas Agrícolas e a integralidade das Empresas Participadas, incluindo o Agrupamento Complementar de Empresas, adiante designado por ACE.
3. O presente Código é vinculativo para todas as Instituições e Empresas pertencentes ao Grupo CA, conforme disposto no artigo seguinte e nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 3º, nº 3, alínea e), 41º, nº 1, alínea f), e 41º, nº 2 dos Estatutos da Caixa Central.
4. Podem aderir ao presente Código todas as Entidades e Instituições relacionadas com o Grupo Crédito Agrícola que se revejam nos seus Valores e Princípios.

#### Artigo 2º | **Âmbito**

1. O presente Código aplica-se ao Grupo Crédito Agrícola nos termos definidos supra no número dois do Artigo 1º.
2. Para os efeitos deste Código, entende-se por colaboradores:
  - a. os membros dos órgãos sociais e estatutários de cada uma das Instituições que integram o Grupo CA;
  - b. os trabalhadores com vínculo laboral temporário, a termo ou por tempo indeterminado;
  - c. os trabalhadores em regime de prestação de serviços;
  - d. os procuradores, os representantes, os consultores e/ou qualquer pessoa singular que, em qualquer circunstância, actue em representação do Grupo CA, seja ou não em regime exclusivo, permanente ou temporário;
  - e. os colaboradores ao serviço de terceiros que sejam contratados ou sub-contratados pelo Grupo CA e/ou que actuem em nome e/ou em representação de qualquer uma das Instituições que integram o Grupo CA.

## Artigo 3º | **Objectivos**

1. As normas apresentadas neste Código visam:

- a. consolidar a cultura de integridade no Grupo CA;
- b. divulgar os valores e princípios pelos quais o Grupo CA rege as suas actividades, aumentando a transparência da actuação do Grupo CA junto das partes interessadas;
- c. contribuir para a consolidação de uma cultura de conformidade legal e regulamentar, rigor e competência, tendo como objectivo alcançar a excelência e a eficiência económica, financeira, social e ambiental, pela adopção das melhores práticas bancárias, financeiras e de prestação de serviços.

2. Entre outros, são partes interessadas para efeitos do presente Código as Associadas, os Accionistas, os Investidores, os Colaboradores, os Clientes, os Parceiros, os Fornecedores e as Entidades de Supervisão.





**2**

---

**Valores e Princípios**

## CAPÍTULO 2

### Valores e Princípios

#### Artigo 4º | **Missão**

O Grupo CA, grupo financeiro centenário, profundamente enraizado no tecido económico das diferentes regiões do país e da diáspora portuguesa, tem como missão contribuir para o seu desenvolvimento económico e para o bem-estar das populações.

#### Artigo 5º | **Valores**

O Grupo CA norteia as suas actividades e condutas pelos valores da Confiança, da Proximidade, da Solidez, da Autonomia e do Contributo Sócio-Económico, valores esses definíveis e preconizáveis nos termos seguintes:

- **Confiança**  
"Somos fiéis aos nossos valores e princípios, procurando agir com integridade, independentemente das circunstâncias. Cumprimos os nossos compromissos e somos coerentes, tanto nas palavras como nos actos, para continuarmos a ser merecedores da confiança dos nossos Clientes e demais Partes Interessadas."
- **Proximidade**  
"Privilegiamos a descentralização dos centros de decisão, trabalhando para criar valor para os Clientes, Associados, Accionistas e Investidores, numa óptica de longo prazo, através da apresentação de soluções personalizadas e da prestação de um serviço de qualidade."
- **Solidez**  
"Adoptamos um modelo de gestão adaptado ao contexto do mercado e assente nas melhores práticas, comprometendo-nos a desenvolver a nossa actividade com elevado rigor, objectividade e transparência, promovendo junto das nossas equipas a conformidade e coerência com este compromisso."
- **Autonomia**  
"Acreditamos na cooperação assente na autonomia e na independência, com a inerente liberdade para fazer as escolhas que, em concreto, se afigurem mais ajustadas e que não comprometam a nossa necessária isenção."
- **Contributo para o desenvolvimento sócio-económico**  
"Somos tradicionalmente agentes activos no desenvolvimento das comunidades em que nos inserimos, através do investimento e do envolvimento em projectos locais, cooperando com as pessoas e as instituições para alcançar objectivos comuns, orgulhando-nos de ter, reconhecidamente, um papel social."

## Artigo 6º | **Princípios de Actuação**

O Grupo CA rege a sua actividade pelos princípios do Cooperativismo, da Solidariedade, da Conduta Ética, da Sustentabilidade, da Igualdade de Oportunidade e de Não Discriminação, da Transparência na Informação, da Conformidade Legal, Regulamentar e das Normas de Conduta e da Prudência na Gestão de Riscos:

- **Cooperativismo**  
“Seguimos os princípios do cooperativismo, aplicando-os uniformemente quer nas decisões de longo prazo, quer nas actividades do dia-a-dia, assumindo o nosso compromisso para com a Comunidade e para com os Associados e apoiando-nos mutuamente, com responsabilidade, honestidade e transparência.”
- **Solidariedade**  
“Integramo-nos num papel de complementaridade, assente no princípio da solidariedade recíproca.”
- **Conduta ética**  
“Conduzimos a nossa actividade de acordo com os mais elevados padrões éticos, assentes nos valores do Grupo CA.”
- **Sustentabilidade**  
“Reconhecemos o desafio global da sustentabilidade e procuramos dar o nosso contributo assumindo o resultado do impacto das actividades do Grupo CA nos domínios económico, social e ambiental, trabalhando para o crescimento económico e o desenvolvimento das comunidades numa perspectiva de longo prazo, investindo na relação com as diferentes Partes Interessadas e procurando mitigar os impactos ambientais que resultam da nossa actividade.”
- **Igualdade de oportunidades e não discriminação**  
“Adoptamos uma política de igualdade de oportunidades, de tratamento e de não discriminação, aplicada em todas as situações e relativamente a quaisquer Partes Interessadas, particularmente no que se refere ao emprego, em sede de recrutamento, selecção, desenvolvimento e progressão na carreira, baseando as nossas decisões de gestão de recursos humanos no contributo e no mérito dos colaboradores e não em factores como a etnia, a origem, o género, a incapacidade, a cor, o credo, as condições sócio-económicas, a orientação sexual, a idade, a nacionalidade, a orientação política, entre outros.”
- **Transparência na informação**  
“Asseguramos a transparência das políticas e da informação, nomeadamente no que respeita às condições de prestação de serviços aos Clientes e à informação reportada às Entidades Reguladoras, Parceiros de Negócio e outras Partes Interessadas, incluindo a informação que se refere ao desempenho do Grupo CA.”
- **Conformidade legal, regulamentar e das normas de conduta**  
“Assentamos o nosso modelo de gestão no estrito e rigoroso cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis às nossas actividades, em conformidade com o que está estabelecido contratualmente com as diferentes Partes Interessadas e respeito pelos valores, princípios e normas de conduta com os quais nos comprometemos, tendo criado e implementado os procedimentos e mecanismos internos que garantem o cumprimento destes requisitos.”

- Prudência na gestão de riscos

“Investimos num sistema de gestão de risco que garanta a estabilidade, a solvabilidade e a solidez do Grupo CA, servindo os interesses dos clientes e permitindo cumprir em permanência os compromissos com as outras Partes Interessadas, sendo que o conhecimento e a avaliação contínua que fazemos do contexto económico e das situações concretas permitem-nos mapear os riscos de gestão, de ordem económica, de natureza ambiental e/ou social e avaliar o seu impacto sobre a actividade das diferentes entidades que compõem o Grupo CA.”



**3**

---

**Relação com as  
Partes Interessadas**

## **CAPÍTULO 3**

### Relação com as Partes Interessadas

#### Artigo 7º | **Relação com os Associados**

1. O Grupo CA actua de forma a criar as condições para que os seus Associados possam exercer plenamente os seus direitos previstos na Lei e nos Estatutos.
2. O Grupo CA assume perante os seus Associados, para além dos deveres que decorrem de Lei e dos Estatutos, os mesmos deveres a que se vincula perante qualquer outro seu Cliente, nos termos do disposto infra no artigo 10º.

#### Artigo 8º | **Relação com os Accionistas e Agrupadas**

O expresso no artigo anterior, respeitante aos Associados aplica-se, com as devidas adaptações, aos Accionistas das Empresas Participadas e às Agrupadas do ACE.

#### Artigo 9º | **Deveres com os Investidores**

O Grupo CA assume perante os seus Investidores o compromisso de uma gestão sã e prudente que, sem perder o foco na essencial conduta ética, lhes permita não só o retorno do seu investimento, como sobretudo sentir-se Investidor de um projecto sólido, ético, económica e socialmente útil.

#### Artigo 10º | **Relação com os Clientes**

1. A defesa dos interesses dos Clientes assenta nas melhores práticas de mercado e implica o cumprimento das seguintes orientações:
  - a. conhecer os Clientes, no que respeita à sua situação, necessidades e perfil de risco, assegurando que as informações por eles prestadas estão devidamente protegidas e salvaguardadas;
  - b. esclarecer os Clientes, prestando-lhes informação completa, verdadeira, actual, clara e objectiva sobre os produtos e serviços do Grupo CA, riscos potenciais e consequências financeiras, garantindo que a informação não seja omissa, adulterada ou manipulada, para que os Clientes, em qualquer circunstância, possam tomar decisões informadas;
  - c. executar, com celeridade, responsabilidade e respeito absoluto pelos interesses dos Clientes, as suas instruções, assegurando que correspondem à sua vontade expressa de forma livre, sem prejuízo de se garantir, sempre e em qualquer circunstância, o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais;
  - d. diligenciar para que a prestação de informação a Clientes, sobre produtos e serviços, seja efectuada em termos adequados às suas características, necessidades e perfil de risco, sem prejuízo do disposto no número anterior;
  - e. melhorar continuamente o desempenho, assim como a qualidade dos seus produtos e serviços;
  - f. acolher as reclamações e as sugestões dos Clientes, submetendo-as a análise e a tratamento diligentes, isentos e equitativos, reconhecendo a sua importância numa perspectiva de melhoria contínua de processos e de procedimentos de actuação.

2. Os Clientes podem apresentar todas as suas sugestões, pedidos, esclarecimentos e/ou reclamações através da Linha Directa do Grupo CA, acedível pelas linhas telefónicas 808 20 60 60, 917 202 010, 969 855 840, 936 630 001, para o território nacional e 00 351 213 805 660 e 00 800 1117 1117, para o estrangeiro e pelo endereço de correio electrónico [linhadirecta@creditoagricola.pt](mailto:linhadirecta@creditoagricola.pt), sendo que todas as comunicações recebidas através desses canais de comunicação são encaminhadas para as Estruturas do Grupo CA que mais eficaz e celeremente possam dar resposta adequada aos Clientes.
3. O Grupo CA dispõe ainda de uma Provedoria do Cliente, instalada na Rua Castilho, 233, 1099-004 Lisboa, a quem os Clientes poderão, querendo, apresentar todas as suas sugestões, pedidos, esclarecimentos e/ou reclamações, que dará idêntico tratamento e seguimento ao dado pela Linha Directa do Grupo Crédito Agrícola.
4. Dispõem ainda os Clientes, em todas as agências do Grupo Crédito Agrícola, de Livro de Reclamações, bem como da possibilidade de aceder a qualquer uma das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios, a que cada uma das Instituições que o compõem aderiu, cuja listagem, contendo a sua identificação e contactos, se encontra disponível, no sítio da internet do Crédito Agrícola, acedível em [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt).

## Artigo 11º | **Relação com os Colaboradores**

1. Nas relações com os Colaboradores, o Grupo CA segue as seguintes directrizes:
  - a. promover a coesão e a confiança orientando as equipas para trabalhar para um objectivo comum;
  - b. incentivar e apoiar os Colaboradores no desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuo das suas competências e qualificações para potenciar melhorias ao nível do seu contributo para a organização, em termos do seu desempenho e desenvolvimento profissional;
  - c. proporcionar as melhores oportunidades de desenvolvimento profissional, actuando com transparência nas relações com os Colaboradores e no rigoroso cumprimento do princípio da igualdade de oportunidades e de não discriminação;
  - d. respeitar todos os direitos dos Colaboradores consagrados na Constituição e na Lei.
2. O Grupo CA diligenciará, junto das hierarquias nas mais diversas Estruturas das Instituições que integram o Grupo, pelo conhecimento e implementação das boas práticas e condutas com vista à prevenção do assédio em contexto laboral.

## Artigo 12º | **Relação com as Autoridades**

1. Nas relações com as Entidades Reguladoras, com os Tribunais, com as Autoridades Judiciárias, com os órgãos de Polícia Criminal e com a Administração Fiscal, o Grupo CA e, em especial, os seus Colaboradores devem, de acordo com a sua função, competências e esfera de responsabilidade, colaborar activamente e prestar toda a informação exigível em termos legais ou contratuais, com a salvaguarda, quando exista, do dever do sigilo bancário.
2. Os Colaboradores devem actuar com integridade e diligência no âmbito destes processos, disponibilizando os dados e a informação relevante de forma atempada, observando o dever de sigilo.
3. O disposto no presente artigo é igualmente aplicável nas relações com as Autoridades de Países Estrangeiros nos quais o Grupo CA opere.

## Artigo 13º | **Relação com Parceiros e Fornecedores**

1. Nas relações com Parceiros e Fornecedores de bens ou serviços, dever-se-á:
  - a. obedecer aos princípios da Política de Prevenção de Conflitos de Interesses do Grupo CA, bem como aos valores e princípios estabelecidos no presente Código;
  - b. adoptar processos e procedimentos de contratação transparentes, rigorosos e objectivos, respeitando os critérios definidos nos respectivos cadernos de encargos ou documento equivalente.

## Artigo 14º | **Relação com a Concorrência**

Nas relações com as Entidades Concorrentes agir-se-á de acordo com princípios de integridade e lealdade e no estrito cumprimento da legislação e da regulamentação aplicáveis, adoptando o Grupo CA práticas de negócio que respeitam as regras de mercado e a actuação dos Concorrentes.

## Artigo 15º | **Relação com as Comunidades Locais e a Sociedade em geral**

- Nas relações com as Comunidades Locais e a Sociedade em geral, dever-se-á:
- a. fomentar o envolvimento do Grupo CA com as Comunidades Locais, no sentido de promover o desenvolvimento local e a aplicação dos Valores e Princípios previstos neste Código;
  - b. valorizar o contributo dos projectos e iniciativas locais articulando as Instituições e Empresas do Grupo CA com as Instituições Públicas e Privadas Locais;
  - c. promover Parcerias para desenvolver soluções inovadoras que, numa perspectiva de longo prazo, contribuam para a sustentabilidade da Sociedade.





4

---

**Organização Interna**

## **CAPÍTULO 4** Organização Interna

### Artigo 16º | **Conflito de Interesses**

1. O Grupo CA dispõe de uma robusta Política de Prevenção de Conflito de Interesses que é aplicada transversalmente a todos os Colaboradores e entidades que o integram, estando a mesma disponível para consulta no sítio da internet do Crédito Agrícola, acedível em [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt).
2. De acordo com o disposto nesse Normativo Vinculativo do Grupo CA, os Colaboradores não podem proferir decisões e/ou participar e/ou intervir em deliberações das quais possa resultar benefício ou prejuízo, directo ou indirecto, financeiro ou de qualquer outra natureza para os próprios ou para pessoas ou entidades com eles relacionadas, conforme definidas na referida Política.
3. Os Colaboradores não podem participar nos procedimentos que antecedam as decisões referidas em 2. e não podem igualmente ter acesso a qualquer informação relativa aos mesmos antes que estejam encerrados e as decisões finais tomadas.
4. A Política de Prevenção de Conflitos de Interesses do Grupo CA define as orientações relativas a esta matéria que devem ser seguidas por todos os colaboradores, que deverão igualmente assegurar a entrega e actualização permanente da Declaração de Actividades e Interesses noutras Actividades.

### Artigo 17º | **Conflito de Deveres**

Sempre que um Colaborador seja confrontado com uma ordem de um seu superior hierárquico que conflitue com qualquer disposição normativa, legal, regulamentar e/ou interna, em vigor na Instituição, deverá, de imediato, comunicar-lhe a existência desse conflito e, caso permaneça a ordem conflituante, abster-se de praticá-la, comunicando-o à Comissão de Ética e ao responsável pela função de Auditoria Interna da Instituição.

## Artigo 18º | **Protecção dos Dados Pessoais**

O Grupo CA, em sede de protecção de dados pessoais, assume os seguintes deveres e práticas:

- a. a recolha de dados apenas é efectuada para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, sendo que, em qualquer circunstância, os dados pessoais recolhidos serão sempre adequados, pertinentes e limitados ao estritamente necessário para o cumprimento das referidas finalidades;
- b. o seu tratamento é efectuado de forma lícita, leal e transparente em relação ao respectivo titular, não podendo ser tratados de forma incompatível com as finalidades para as quais foram recolhidos;
- c. os dados pessoais devem ser exactos e deverão ser actualizados pelo seu titular sempre que necessário, devendo ser tomadas todas as medidas adequadas para que os dados inexactos sejam apagados ou rectificados sem demora.
- d. a conservação dos dados pessoais deve ser efectuada de forma a que permita a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período necessário para a prossecução das finalidades para as quais são tratados;
- e. no tratamento dos dados pessoais deve ser garantida a sua segurança, incluindo a protecção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental;
- f. os Colaboradores autorizados a tratar dados pessoais devem respeitar a confidencialidade e integridade desses dados, tendo uma responsabilidade acrescida na protecção dessa informação, só podendo e devendo tratar os dados para efeitos de cumprimento de obrigações de natureza laboral, comercial, fiscal, legal ou regulamentar do Grupo CA e/ou para dar cumprimento a instruções e/ou pedidos legítimos dos titulares dos dados.

## Artigo 19º | **Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo**

1. O Grupo CA actua, nos termos do disposto na lei e na regulamentação, com vista a prevenir e combater a utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.
2. O Grupo CA dispõe de um Normativo Interno aplicável transversalmente e a cuja observância todos os Colaboradores estão obrigados, contendo todos os procedimentos e caminhos a serem adoptados com vista a dar cumprimento aos deveres consagrados na lei e na regulamentação, designadamente em sede de comunicar às autoridades competentes a realização de operações que suscitem suspeitas.
3. Os Colaboradores estão pois e na observância rigorosa daquele Normativo Interno aptos a detectar situações que potencialmente possam configurar branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e informar os respectivos superiores hierárquicos sobre as operações realizadas e/ou a realizar que, pela sua natureza, montante e/ou características, possam indiciar a utilização de valores provenientes de actividades ilícitas, de acordo com as normas internas sobre Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo em vigor no Grupo CA.

## Artigo 20º | **Fiscalidade**

Os serviços prestados a Clientes e outras Partes Interessadas, bem como as operações realizadas com Clientes, deverão respeitar integralmente o disposto na lei e na regulamentação em vigor em matéria tributária.

## Artigo 21º | **Informação e Publicidade**

1. O Grupo CA disponibiliza informação sobre o desempenho da sua actividade de acordo com os princípios da conduta ética e da transparência.
2. A informação relacionada com produtos e serviços disponibilizados pelo Grupo CA é factual, imparcial, clara e transparente, sendo elaborada e publicitada de forma que possa ser facilmente entendida pelo Cliente, visando e privilegiando a tomada de decisões esclarecidas.

## Artigo 22º | **Propriedade Intelectual de Terceiros**

1. O Grupo CA dispõe de mecanismos internos para assegurar o respeito e a protecção da propriedade intelectual dos seus Clientes, Parceiros e de outras entidades com quem se relaciona.
2. O Grupo CA garante que os projectos, programas, sistemas e outros trabalhos sujeitos a propriedade intelectual e que sejam confiados a qualquer entidade dele integrante são tratados com confidencialidade, exceptuando-se as situações em que a divulgação seja autorizada pelos proprietários e/ou seja exigida legal, judicial e/ou administrativamente.

## Artigo 23º | **Segurança dos Sistemas de Informação**

1. Em sede de protecção e preservação da segurança dos sistemas de informação do Grupo CA, os Colaboradores devem:
  - a. conhecer e cumprir as normas relativas à utilização de meios informáticos;
  - b. não partilhar os seus dados de acesso, uma vez que os mesmos são considerados pessoais e intransmissíveis;
  - c. alterar a sua password ou solicitar a sua alteração sempre que considerarem que a mesma foi utilizada indevidamente ou é do conhecimento de terceiros;
  - d. respeitar os níveis de acesso à informação conferidos aos Colaboradores, que estão relacionados com a complexidade e abrangência das funções exercidas;
  - e. cumprir as normas e regulamentos dos Fornecedores de tecnologia de informação, incluindo os que integram o próprio Grupo CA;
  - f. não adoptar comportamentos que possam colocar em risco a segurança e o bom funcionamento dos sistemas de informação do Grupo CA;
  - g. utilizar com zelo e responsabilidade os sistemas de informação e equipamentos associados que lhes sejam disponibilizados.

## Artigo 24º | **Responsabilidade Social**

O Grupo CA, enquanto Grupo socialmente responsável, procura contribuir para o desenvolvimento sustentável respeitando os princípios de actuação que adopta no desenvolvimento da sua actividade e nas relações com as suas Partes Interessadas, de forma a criar valor a longo prazo para o Grupo CA, para os seus Colaboradores, para os seus Clientes e para as Comunidades em que está inserido.

**5**

---

**Normas de Conduta**

## CAPÍTULO 5

### Normas de Conduta

#### Artigo 25º | **Deveres Gerais de Conduta**

1. Os Colaboradores deverão assumir, como padrões de comportamento a adoptar em todas as situações profissionais quer para com o Grupo CA, quer para com os seus Colegas de todo o Grupo, os valores da lealdade, da integridade e da honestidade.
2. No desempenho das suas funções profissionais, os Colaboradores devem cumprir com zelo, ordem, diligência e competência profissional as responsabilidades que lhes estejam atribuídas, cumprindo os deveres consagrados na legislação aplicável, designadamente no Regime Geral de Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), nas Guidelines da EBA e na Legislação laboral.
3. O exercício das funções de cada Colaborador do Grupo CA deverá garantir aos seus Clientes uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações apresentadas, conforme disposto no artigo 10º.
4. A apresentação pessoal dos Colaboradores deve ser cuidada e profissional, constituindo um factor determinante na imagem e credibilidade do Grupo CA, sendo especialmente relevante nos Colaboradores que exercem funções de elevada responsabilidade e/ou que contactam directamente com os Clientes e com o público em geral, sendo, como são, o rosto do Grupo CA.

#### Artigo 26º | **Conhecimento e Cumprimento da Legislação, Regulamentos e Normativos**

Os Colaboradores devem conhecer, ler, compreender e cumprir as Políticas, Normas, Normativos, Processos, Procedimentos e outros Regulamentos Internos em vigor no Grupo CA, bem como conhecer e cumprir os normativos legais e/ou regulamentares que se apliquem às funções que exercem, de forma a garantir uma prestação de serviço informada e de qualidade quer aos Clientes, quer a qualquer terceiro que se lhe dirija.

Artigo 27º | **Sigilo e Informação Privilegiada**

1. Sem prejuízo das normas relativas ao dever de segredo bancário, a informação a que os Colaboradores têm acesso no âmbito das suas funções, bem como os assuntos relacionados com o Grupo CA que não sejam do domínio público, não podem ser divulgadas a terceiros ou utilizadas em benefício próprio ou de outrem, por constituir informação confidencial do Grupo CA.
2. Para manter o sigilo e confidencialidade sobre tais dados e informações, os Colaboradores, devem:
  - a. aceder apenas à informação para a qual estão autorizados ou de que necessitam no âmbito do desenvolvimento das suas funções;
  - b. facilitar o acesso à informação apenas aos Colegas que dela necessitam ou que estão autorizados a aceder à mesma no âmbito das funções e responsabilidades que lhes estão atribuídas;
  - c. reservar e proteger a informação que seja transmitida a terceiros, à excepção dos que estejam vinculados por acordos de confidencialidade ou outros instrumentos de protecção da informação e na medida em que o estejam;
  - d. partilhar informação externamente apenas por quem tenha formalmente atribuída essa responsabilidade ou mediante autorização expressa de quem tenha poderes para o efeito, não podendo partilhar informação confidencial em contexto formal ou informal, reuniões com terceiros, seminários, conferências, ambiente familiar ou outros contextos;
  - e. abster-se em absoluto de recomendar, aconselhar ou desaconselhar operações financeiras ou outras directamente relacionadas com a sua actividade, em virtude do conhecimento privilegiado que obtenha sobre circunstâncias relevantes para a mesma, não podendo igualmente usá-lo em seu próprio benefício.

Artigo 28º | **Realização de Operações em Nome Próprio**

1. Sem prejuízo do disposto na Política de Prevenção de Conflitos de Interesses, na realização de operações em nome próprio, quando aplicável:
  - a. os Colaboradores com perfil de acesso à movimentação de contas através do sistema informático interno estão impedidos de processar movimentos nas contas em que figurem como titulares, procuradores ou representantes ou das quais sejam beneficiários ou herdeiros;
  - b. os Colaboradores com perfil de acesso ao carregamento de limites de crédito em contas através do sistemas informático interno estão também impedidos de carregar limites de crédito em contas em que figurem como titulares, procuradores ou representantes ou das quais sejam beneficiários ou herdeiros.
2. As excepções às regras definidas no número anterior devem ser expressamente autorizadas e documentadas pelo superior hierárquico no documento de suporte à operação.



## Artigo 29º | **Regras Gerais de Utilização das Redes Sociais**

1. Os Colaboradores deverão, no que se refere à utilização de redes sociais e por forma a proteger o Grupo CA de potenciais efeitos adversos, obedecer às seguintes regras de conduta:
  - a. abster-se de realizar publicações durante o horário de trabalho, utilizando dispositivos próprios e/ou do Grupo CA, excepto se essa actividade fizer parte das suas funções;
  - b. reflectir, antes de publicar, sobre o conteúdo das publicações que pretende fazer e o impacto das mesmas a nível profissional e da imagem do Grupo CA;
  - c. não publicar informação confidencial e/ou interna do e sobre o Grupo CA, respeitando o sigilo profissional;
  - d. assumir um comportamento de honestidade e respeito, opondo-se à discriminação, designadamente e entre outros factores, em função de origem, etnia, cor, raça, credo, sexo, género e/ou convicções políticas;
  - e. respeitar os direitos de autor, marcas e publicidades que protegem conteúdos;
  - f. utilizar linguagem adequada e apropriada;
  - g. zelar pela sua imagem e pela imagem do Grupo, não publicando mensagens que possam ser consideradas ofensivas, difamatórias ou falsas e que instiguem à violência.
2. Sem prejuízo do respeito que é devido ao direito constitucional de liberdade de expressão e que o Grupo CA respeita, o disposto nas alíneas b) a g) do número anterior aplica-se às publicações que o Colaborador efectuar fora do seu horário de trabalho, as quais, sendo pessoais e da sua exclusiva responsabilidade, sempre poderão ter impacto na imagem do Grupo CA a que, na qualidade de Colaborador, pertence.

## Artigo 30º | **Comunicação de Situações Anómalas**

1. Os Colaboradores que se confrontem com situações anómalas devem reportá-las de imediato.
2. São situações anómalas, para efeitos do número anterior, todo e qualquer facto e toda e qualquer situação que constitua como uma violação do disposto no presente Código.
3. A comunicação de situações anómalas deve pautar-se por um comportamento responsável, devendo da mesma constar a identificação do Colaborador que a reporta e a necessária e devida fundamentação do reportado.
4. O reporte deverá ser efectuado através de mensagem de correio electrónico para o endereço [etica@creditoagricola.pt](mailto:etica@creditoagricola.pt), ao qual só acede a Comissão de Ética.
5. O Grupo CA assegura, nos termos infra do número 4 do Artigo 34º, a confidencialidade das mensagens recebidas na caixa de correio indicada no número anterior.
6. A Comissão de Ética, que é o órgão interno responsável por analisar e dar seguimento às situações anómalas detectadas e reportadas, está obrigada ao dever de confidencialidade de qualquer comunicação, como disposto no artigo 34º.
7. As comunicações efectuadas não podem ser utilizadas em qualquer circunstância para efeitos de natureza laboral, designadamente para instruir processos disciplinares, retaliar e/ou discriminar o Colaborador que a enviou.

## Artigo 31º | **Ofertas**

1. No âmbito da sua actividade profissional, os colaboradores deverão apenas aceitar ou oferecer presentes que possam ser enquadrados em condutas e práticas adequadas e sejam conformes aos usos e costumes e aceites socialmente ou que estejam previstos em políticas de pessoal ou de incentivos aplicáveis.
2. A Política de Prevenção de Conflitos de Interesses do Grupo CA, para a qual se remete, estabelece as regras implementadas no Grupo CA, no domínio de recebimento de ofertas.

## Artigo 32º | **Protecção do Património**

1. Os activos do Grupo CA devem ser aplicados exclusivamente no âmbito das suas actividades empresariais e para a prossecução da sua missão, pelo que a sua utilização para fins pessoais, deverá ser expressamente autorizada.
2. Os activos do Grupo CA e que integram o seu património incluem, mas não se limitam, a tempo de trabalho, equipamentos, sistemas de comunicação e informação, software, frota automóvel, material de escritório, informação de gestão, entre outros recursos.
3. As políticas, procedimentos, metodologias de trabalho, instruções de trabalho, bases de dados, projectos internos e conhecimento desenvolvidos no âmbito do Grupo CA são, igualmente, parte integrante do seu património.
4. A protecção e a conservação do património físico e intelectual fazem parte das responsabilidades dos Colaboradores, devendo estes promover o uso eficiente desses recursos e não permitir a sua utilização abusiva por Terceiros.
5. Os Colaboradores devem ainda respeitar e fazer respeitar a Terceiros, todas as normas internas relacionadas com acessos físicos e/ou digitais.



6

---

**Acompanhamento  
do Código**

## **CAPÍTULO 6**

### Acompanhamento do Código

#### Artigo 33º | **Compromisso com o Código de Ética e de Conduta**

1. O Código de Ética e de Conduta representa o compromisso do Grupo CA e dos seus Colaboradores com a ética e a integridade, vinculando os mesmos aos padrões de conduta que nele constam.
2. A aceitação formal deste documento materializa o compromisso ético de cada pessoa, sendo que a mera circunstância de não ter havido uma qualquer vinculação formal ao documento não isenta o Colaborador do seu cumprimento enquanto mantiver o seu vínculo para com o Grupo CA.

#### Artigo 34º | **Órgão Interno de Acompanhamento**

1. O órgão interno de acompanhamento do Código de Ética e de Conduta é a Comissão de Ética.
2. A Comissão de Ética tem um canal de comunicação próprio e que funciona através do seguinte endereço de correio electrónico: [etica@creditoagricola.pt](mailto:etica@creditoagricola.pt).
3. Sem prejuízo do disposto supra no artigo 30º, através deste canal de comunicação poderá a Comissão de Ética ser consultada por qualquer Colaborador ou Terceiro sobre a matéria regulada neste Código.
4. Apenas a Comissão de Ética acede à informação e às comunicações recebidas naquele endereço, estando, qualquer um dos seus membros, obrigados ao dever de confidencialidade.
5. A Comissão de Ética é constituída por um número ímpar de membros, sendo um deles, enquanto representante das Caixas Agrícolas, designado pelo Conselho Geral e de Supervisão da Caixa Central e os restantes designados de entre os Colaboradores da Direcção de Acompanhamento e Supervisão, da Direcção de Compliance e da Direcção Central de Recursos Humanos da Caixa Central, pelo seu Conselho de Administração Executivo.
6. O funcionamento da Comissão de Ética encontra-se definido em Regulamento próprio aprovado pelo Conselho de Administração Executivo da Caixa Central.



7

---

**Disposições Finais**

## **CAPÍTULO 7** Disposições Finais

### Artigo 35º | **Divulgação e Publicitação**

O Código será publicado e divulgado, internamente, na intranet do GCA (CAIS) e, externamente, no sítio de internet do GCA, acedível através de [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt).

### Artigo 36º | **Duração e Entrada em Vigor**

O Código entra em vigor na data da sua publicação no CAIS e tem duração indeterminada.

### Artigo 37º | **Revisão e Alterações**

1. Compete ao Conselho de Administração Executivo da Caixa Central efectuar, periodicamente, a revisão do Código.
2. Toda e qualquer alteração ao Código será obrigatória e exclusivamente efectuada e aprovada pelo Conselho de Administração Executivo da Caixa Central, precedida de parecer do Conselho Geral e de Supervisão da Caixa Central.

[www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

