

## **Código de Conduta**

### **Grupo novobanco**

**BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, SA**

## Índice

1. Disposições gerais .....	4
1.1. Aprovação .....	4
1.2. Aplicação às Empresas do Grupo novobanco .....	4
1.3. Objetivos.....	4
1.4. Âmbito .....	4
1.5. Hierarquias .....	4
2. Princípios Éticos e de Conduta Profissional do Grupo novobanco.....	5
2.1. Direitos Humanos, Igualdade e Não Discriminação .....	5
2.2. Meio Ambiente e Comunidade .....	5
2.3. Conflitos de Interesses.....	5
2.3.1 Noção .....	5
2.3.2 Princípios Base da Prevenção de Conflitos de Interesses .....	5
2.3.3 Dever de Comunicação de Conflitos de Interesses .....	6
2.3.4 Partes Relacionadas .....	6
2.4. Observância das Regras Legais, Regulamentares e de Conduta Aplicáveis .....	6
2.5. Dever de Sigilo .....	6
2.6. Comunicação de Irregularidades .....	7
2.7. Estrutura do Grupo novobanco .....	7
2.8. Gestão Prudente de Riscos .....	7
2.9. Prevenção de Situações de Corrupção e Suborno.....	7
3. Deveres do Grupo novobanco para com os seus Colaboradores .....	7
3.1. Segurança e Saúde.....	8
3.2. Assédio Moral e Sexual.....	8
3.3. Formação .....	8
3.4. Avaliação de Desempenho .....	8
3.5. Equilíbrio Trabalho e Vida Pessoal .....	8
3.6. Progressão .....	8
3.7. Igualdade e Não Discriminação .....	9
3.8. Cumprimento de Legislação e Normativo Aplicável .....	9
4. Deveres dos Colaboradores.....	9
4.1. Deveres dos Colaboradores.....	9
4.2. Presentes, Ofertas, Comissões, Empréstimos ou Pagamentos .....	10
4.3. Atividades Políticas, Associativas e Outras Atividades Fora do Grupo novobanco .....	11
5. Relações com Clientes e outros <i>Stakeholders</i> .....	11
5.1. Igualdade de Tratamento e Não Discriminação.....	11
5.2. Lealdade para com os Clientes.....	11
5.3. Acionistas e Mercado .....	11

5.4. Concorrência .....	12
5.5. Autoridades Públicas e Entidades de Supervisão .....	12
5.6. Fornecedores .....	12
5.7. Relações com Meios de Comunicação Social e Participação em Redes Sociais .....	12
6. Outras Comunicações no âmbito do Código de Conduta .....	12
7. Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, abuso de informação e manipulação de mercado .....	13
7.1. Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo .....	13
7.2. Informação Privilegiada / Abuso de Informação .....	14
7.3. Manipulação de Mercado .....	14
8. Gestão e Tratamento de Reclamações .....	14
9. Comportamentos aceitáveis ou não aceitáveis .....	15
10. Acompanhamento do Cumprimento do Código de Conduta .....	15
10.1. Acompanhamento da aplicação do Código de Conduta .....	15
10.2. Divulgação e Ações de Formação sobre o Código de Conduta .....	16
10.3 Revisão .....	16
10.4 Responsabilidade Disciplinar e/ou Legal .....	16

## 1. Disposições gerais

### 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

- 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.

## **2. Princípios Éticos e de Conduta Profissional do Grupo novobanco**

### **2.1. Direitos 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. Meio 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 Novo Banco (ou suas empresas), dos diferentes segmentos de negócio ou unidades do Novo Banco 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 Conflitos de interesses com o Grupo novobanco**

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

- a. Abster-se-ão de desenvolver relações de negócio com qualquer empresa do Grupo novobanco, que não se enquadrem no próprio comércio da empresa ou nas quais sejam concedidas vantagens especiais, salvo se previamente aprovadas pelo Conselho de Administração Executivo do novobanco e observadas todas as demais regras aplicáveis;
- b. Não darão qualquer tratamento preferencial ou condições de trabalho privilegiadas fundadas apenas na existência de relações pessoais, familiares ou de proximidade;
- c. Não intervirão na apreciação e decisão de operações 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. Observância das Regras Legais, Regulamentares e de Conduta Aplicáveis**

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

**2.5. Dever de Sigilo**

Os Colaboradores não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida do Grupo novobanco ou às relações deste com os seus clientes cujo

conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.

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

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

## **2.6. 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 receção, registo e tratamento de comunicações de irregularidades, em conformidade com as regras e princípios legais, regulamentares e internos aplicáveis.

No contexto e para aplicação das mesmas, são disponibilizados em permanência a Colaboradores e a Terceiros mecanismos específicos e adequados para a comunicação de irregularidades, relativamente aos quais é assegurado a observância do regime 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. Gestão Prudente de Riscos**

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

## **2.9. Prevenção 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.

# **3. Deveres do Grupo novobanco para com os seus Colaboradores**

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 percebidos 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 percebidos 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. Avaliação de Desempenho**

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

### **3.5. Equilíbrio 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 Progressão**

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



### **3.7 Igualdade e Não Discriminação**

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

### **3.8 Cumprimento de Legislação e Normativo Aplicável**

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

## **4. Deveres dos Colaboradores**

### **4.1. Deveres dos Colaboradores**

Constituem deveres de conduta dos colaboradores do Grupo novobanco:

- a) Respeitar a dignidade de cada pessoa, observando os Direitos Humanos, os princípios de Igualdade e Não Discriminação, previstos nas respetivas Políticas do Grupo novobanco.
- b) Abster-se no exercício da sua atividade laboral de praticar qualquer ato que possa ser considerado como assédio moral ou sexual, nos termos em que é definido no presente Código de Conduta.
- c) 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 Presentes, 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:

- 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 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.

## **5. Relações com Clientes e outros Stakeholders**

### **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. 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. Concorrência**

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

#### **5.5. Autoridades Públicas e Entidades de Supervisão**

Na sua ação as empresas do Grupo novobanco devem respeitar e promover o cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis, e 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.

### **6. Outras Comunicações no âmbito do Código de Conduta**

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

- a. Constituídos arguidos ou requeridos ou demandados em ação civil, administrativa, arbitral ou qualquer outra;
- b. Sujeitos a qualquer censura, sentença judicial, suspensão, ordem para cessar e desistir ou qualquer outra sanção imposta por qualquer autoridade;

- c. Sujeitos à aplicação de uma multa que tenha ou possa ter relevância direta para a execução do contrato de trabalho ou para o exercício da atividade laboral;
- d. Objeto de qualquer queixa escrita de cliente ou de um pedido de indemnização judicial feito por um cliente;
- e. Sujeitos a qualquer processo de insolvência;
- f. Sujeitos a intimação, acusação ou sentença condenatória em qualquer processo criminal.

## **7. Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, abuso de informação e manipulação de mercado**

### **7.1. Branqueamento 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.

# **8. 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 Banco Best, através dos seguintes canais de comunicação disponibilizados para o efeito:

- Contacto on-line através do site [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt);
- Serviço telefónico (Tel. 218 505 775 nos dias úteis das 08:00h às 20:00h. Chamada para a rede fixa nacional);
- Carta endereçada ao BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, SA, Praça Marquês de Pombal, 3 - 3º 1250 - 161 Lisboa, Portugal.

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 Banco Best dispõe de uma estrutura específica, Unidade de Controlo Interno e Qualidade, 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 Best 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 Best 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 Banco Best manterá um registo de todas as reclamações recebidas, com a correspondente resposta dada às mesmas. O Banco Best manterá em arquivo os processos de reclamação pelo prazo legalmente previsto.

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

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

## **9. Comportamentos aceitáveis ou não aceitáveis**

O Anexo 1 ao Código de Conduta apresenta em tabela um conjunto de comportamentos aceitáveis, ou não aceitáveis, e respetivas medidas e procedimentos de prevenção e controlo, em matérias de conduta leal e transparente, assédio moral e sexual, dever de segredo, proibição do uso ilegítimo de informação privilegiada, prevenção de conflitos de interesses e negócios com partes relacionadas, atividades exercidas em acumulação com as exercidas na instituição, liberalidades, ofertas e benefícios.

## **10. Acompanhamento do Cumprimento do Código de Conduta**

### **10.1. Acompanhamento da aplicação do Código de Conduta**

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

- a) Acompanhar a aplicação e observância pelos seus destinatários do presente Código, devendo ser-lhe reportadas todas as condutas que sejam detetadas e que indiciem não estar em conformidade com o mesmo;
- b) Submeter ao Conselho de Administração Executivo, para sua aprovação, o Código de Conduta do Grupo NOVO BANCO, 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.

## **10.2. Divulgação e Ações de Formação sobre o Código de Conduta**

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

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

## **10.3 Revisão**

O Código de Conduta é revisto com uma periodicidade máxima de dois em 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 da Política num prazo inferior, sempre que considere oportuno.

## **10.4 Responsabilidade 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.



**Princípio Base: na dúvida, abstenha-se de atuar, e questione o Compliance.**

**PRINCÍPIO ORIENTADOR NA TOMADA DE DECISÃO:**

Na dúvida sobre uma situação, questione-se:

<b>A decisão / ação a tomar:</b>	<b>É Legal?</b>	<b>É coerente com os valores do Grupo NB?</b>	<b>Havendo visibilidade pública sobre a minha decisão, estou confortável?</b>
	<b>Cumpe os procedimentos em vigor?</b>	<b>Respeita os interesses e objetivos de longo prazo do Grupo NB?</b>	

***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.***

Alguns exemplos de atuação:

<b>Tema</b>	<b>Correto</b>	<b>Incorreto</b>	<b>Orientação</b>
<b>Conduta leal e transparente</b>			
Nos registos de contacto telefónico do cliente, no NPT e/ou para a Segurança adicional em Canais Diretos adiciono o meu número telefónico.			Proibição absoluta. Em circunstância alguma, adicionamos o nosso contacto. Deverá agir junto do cliente para que este forneça os seus contactos.
Quando um cliente me coloca uma questão difícil, respondo "não se preocupe com isso"			Deve responder-se com verdade, e prestar toda a informação.
Dada a idade do cliente, ofereço-me para manuscreever eu as "advertências ao investidor"			Em circunstância alguma devemos substituir-nos ao cliente.
Se verifico dificuldade de compreensão do cliente, procuro explicar de forma mais clara			O diálogo deve ser ajustado ao nível do interlocutor
Dou igual destaque aos aspectos positivos e negativos de qualquer solução.			Recorrer às fichas de produto, as quais ponderam estas duas dimensões

<b>Assédio Moral e Sexual</b>		
Utilizo os telemóveis pessoais para mandar SMS's profissionais a subordinados, para não ficar registo nos meios do Banco.		Proibição. A utilização de meios pessoais para fins profissionais não é permitida.
Recuso dar instruções por escrito, se me são pedidas, e reajo intempestivamente.		Proibição absoluta. Utilizar os canais de denúncia.
Não tenho presente que o que pode ser cómico para mim, pode ser ofensivo para outros.		Proibição absoluta. Utilizar os canais de denúncia.
O "flirt" não é assédio.		Proibição absoluta. Utilizar os canais de denúncia.
<b>Dever de Segredo</b>		
Um cliente pede-me opinião sobre a solvabilidade de uma empresa, que também é cliente do Banco		Proibição absoluta. Violação de sigilo bancário.
Consulto no NPT as contas dos meus pais no NB, de que também sou procurador		Proibição absoluta. Devem ser usados os meios de consulta enquanto cliente.
Faço uma consulta à Central de Responsabilidades, sem a devida justificação		Proibição absoluta. A consulta deve estar suportada
Comento com terceiros que uma figura pública é cliente		Proibição absoluta. Violação de sigilo bancário e proteção de dados.

<b>Proibição do uso ilegítimo de informação privilegiada</b>		
Comento com colegas que estou a apoiar a empresas XPTO a lançar uma OPA sobre a empresa AB&C		Proibição absoluta. Divulgação de potencial informação privilegiada.
Sei que o Fundo de Investimento XYZ está a investir em força na compra em bolsa de ações da PPP SA, vou investir também.		Proibição absoluta. Uso de informação privilegiada.
Foi-me pedido para estudar a compra de dívida própria do NB, mantenho a informação reservada.		Manter ainda assim lista de colaboradores com acesso à informação ainda não pública.
Um cliente pediu-me para vender em bolsa uma posição relevante de ações da empresa KYC, que eu também detenho. Vendo as minhas depois de a sua venda estar executada.		Uma vez tornada pública a venda (transação em mercado) posso agir, porque tenho a mesma informação que todo o mercado.
<b>Prevenção de conflitos de interesses</b>		
Posso aceitar, sem mais, ser procurador na conta de um cliente.		Proibição. Deverá ser autorizado pelo Compliance Officer
Comercializo os produtos que oferecem mais margem ao Banco, mesmo que não corresponda às necessidades do cliente.		Proibição absoluta. O interesse e necessidades do cliente, e a oferta mais adequada condicionam a ação.
Tenho a responsabilidade de procurar a melhor solução para o cliente.		Dar a conhecer as soluções, e garantir que o cliente faz uma escolha informada.
O SOI só determina a minha ação se o interesse do cliente não for prejudicado		O cumprimento de objectivos não pode colocar em causa a ética e lealdade para com o cliente.

**Negócios com partes relacionadas**

Contratos com partes relacionadas é um processo que cabe ao Compliance



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**

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



O exercício de atividades fora do Banco sujeitam-se ao Normativo aplicável, mesmo que sejam exercidas a título gracioso, e fora do horário de

**Liberalidades, Ofertas e Benefícios**

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



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