

# Código Conduta dos Promotores



# ÍNDICE

RAZÕES DE EXISTÊNCIA .....	3
ÂMBITO .....	3
VALORES A PRESERVAR .....	3
DESTINATÁRIOS .....	4
PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO .....	4
NORMAS DE CONDUTA .....	5
1. Requisitos de idoneidade, formação e experiência profissional .....	5
2. Relações com Cliente.....	7
3. Exercício da atividade .....	8
4. Reclamações .....	9
APLICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA .....	9
1. Divulgação, atualização e regulamentação .....	9
2. Incumprimento .....	10
3. Acompanhamento .....	10
4. Comunicação de Irregularidades .....	11
5. Declarações Finais .....	11

## **RAZÕES DE EXISTÊNCIA**

Mitigar a prática por parte dos Promotores do Banco CTT, S.A. (Banco) de atos menos corretos em nome ou por conta do Banco, com reflexos negativos na sua reputação e imagem, consequente perda da confiança da sociedade em geral e de clientes, autoridades reguladoras, acionista, fornecedores e parceiros de negócio em particular.

Garantir um serviço de excelência, com qualidade e eficiência.

Dar a conhecer aos Promotores do Banco CTT, S.A. (Banco) os princípios de atuação e as normas de conduta e éticas a serem apreendidas e observadas em permanência pelos mesmos na prossecução das suas atividades e clarificar os padrões de referência a usar pelo Banco na apreciação do grau de cumprimento pelos Promotores das suas obrigações nessas atividades.

## **ÂMBITO**

O presente Código de Conduta visa estabelecer os princípios de atuação e as normas de conduta aplicáveis à atividade exercida pelos Promotores do Banco, com vista a assegurar que a atividade desenvolvida pelos mesmos:

- Cumpre escrupulosamente as normas legais e regulamentares reguladoras da sua atividade que, em cada momento, se encontrem em vigor;
- Será prosseguida de acordo com rigorosos princípios éticos e deontológicos, em particular no que respeita à transparência e rigor das informações que prestem aos Clientes sobre a atividade, operações, produtos ou serviços do Banco.
- Preserva os valores do Banco e será prosseguida de acordo com a sua missão de assegurar produtos financeiros de proximidade e excelência e estabelecer relações de confiança e inovação.

## **VALORES A PRESERVAR**

### **ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE**

O seu sucesso é o nosso sucesso

Trabalhar proactivamente a satisfação dos interesses e das necessidades dos clientes.

### **ENTUSIASMO**

Todos Somos Um (o poder de um)

Trabalhar com paixão e empenho para vencer em equipa, tendo nos seus quadros as melhores pessoas.

### **CONFIANÇA**

Cumprir sempre

Ser um parceiro íntegro, responsável e de confiança, que garante no dia-a-dia os compromissos assumidos.

**EXCELÊNCIA**

Fazer sempre melhor

Garantir um serviço de excelência com qualidade e eficiência.

**INOVAÇÃO**

Criar futuro

Explorar continuamente novas ideias, processos e soluções.

**DESTINATÁRIOS**

Pessoas singulares que celebrem um CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROMOTOR (Contrato) com o Banco com vista a prestação de serviços de promoção junto de terceiros (potenciais Clientes) da atividade, dos produtos e serviços bancários e financeiros do Banco, promovendo contactos com terceiros visando a captação de novos Clientes e a contratação com estes das operações, produtos ou serviços bancários e financeiros do Banco.

**PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO**

No exercício das suas atividades, o Promotor do Banco deve cumprir integral e atempadamente todas as obrigações que lhes são impostas pelas normas legais e regulamentares aplicáveis e pelo Contrato celebrado, atuando sempre dentro dos critérios da boa fé e assumindo uma conduta íntegra e exemplar, de acordo com elevados padrões de diligência, lealdade e transparência no seu relacionamento com terceiros.

A prestação de serviços pelo Promotor abrange as atividades de mera informação e divulgação da atividade, produtos e serviços do Banco, e de que resultem o encaminhamento de novos Clientes que contratem os produtos e/ou serviços do Banco.

Nesse âmbito é expressamente vedado ao Promotor a prestação ou execução de qualquer serviço de natureza bancária, financeira ou outra, nomeadamente o recebimento, entrega ou transporte de valores para depósito junto do Banco.

O Promotor não poderá exercer quaisquer poderes de representação do Banco, designadamente para efeitos de celebração ou subscrição de quaisquer Contratos ou documentos em nome do Banco que estejam relacionados com as operações, produtos ou serviços bancários ou financeiros objeto de promoção.

É igualmente vedada ao Promotor a prestação de serviços de intermediação de crédito, designadamente, a apresentação ou proposta de Contratos de crédito a consumidores, a assistência a consumidores, mediante a realização de atos preparatórios ou de outros trabalhos de

gestão pré-contratual relativamente a Contratos de crédito, e a celebração de Contratos de crédito com consumidores em nome do Banco.

É ainda expressamente vedado ao Promotor atuar por conta de outras instituições, ressalvados os casos em que isso seja permitido por lei, não podendo este delegar ou subcontratar outras pessoas para a prestação e/ou execução dos serviços previstos no Contrato.

O Promotor deve observar e guardar sigilo profissional em relação a todos os factos, situações, operações, documentos ou informações relativas ao Banco e seus Clientes, de que tenha conhecimento no exercício da sua atividade, e cumprir o disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, relativa à proteção de dados pessoais, assim como qualquer outro normativo que, no futuro, venha a dispor sobre a mesma matéria. Estes deveres de sigilo, confidencialidade e de proteção de dados não cessam com o termo, por qualquer motivo, do Contrato.

O Promotor deve abster-se de adotar comportamentos suscetíveis de afetar a imagem e reputação do Banco perante os Clientes, as Entidades Reguladoras e o público em geral.

O Promotor deve comunicar ao Banco qualquer ação, omissão ou infração suscetível de constituir um incumprimento das regras estabelecidas no presente Código de Conduta e na legislação e regulamentação aplicável.

O Promotor deve prestar ao Banco toda a informação necessária ao cumprimento dos deveres de comunicação às Entidades Reguladoras, nomeadamente no âmbito do registo individual do Promotor, bem como a informação necessária ao controlo da atividade desenvolvida pelo Promotor pelas funções de controlo interno do Banco (Risco, *Compliance* e Auditoria Interna).

## **NORMAS DE CONDUTA**

### **1. Requisitos de idoneidade, formação e experiência profissional**

O Promotor deve possuir idoneidade, formação e experiência profissional necessários e adequados à prestação dos serviços objeto do Contrato.

Constituem indícios de falta de idoneidade:

- A recusa, revogação, cancelamento ou cessação de registo, autorização, admissão ou licença para o exercício de uma atividade comercial, empresarial ou profissional, por autoridade de supervisão, ordem profissional ou organismo com funções análogas, ou destituição do exercício de um cargo por entidade pública;
- O despedimento, a cessação de um vínculo ou a destituição de um cargo que exija uma especial relação de confiança;
- A proibição, por autoridade judicial, autoridade de supervisão, ordem profissional ou organismo com funções análogas, de agir na qualidade de administrador ou gerente de uma sociedade civil ou comercial ou de nela desempenhar funções;

- Inclusão de menções de incumprimento na central de responsabilidades de crédito ou em quaisquer outros registos de natureza análoga, por parte da autoridade competente para o efeito;
- Resultados obtidos, do ponto de vista financeiro ou empresarial, por entidades geridas pela pessoa em causa ou em que esta tenha sido, ou seja, titular de uma participação qualificada, tendo especialmente em conta quaisquer processos de recuperação, insolvência ou liquidação, e a forma como contribuiu para a situação que conduziu a tais processos;
- Insolvência pessoal, independentemente da respetiva qualificação;
- Ações cíveis, processos administrativos ou processos criminais, bem como quaisquer outras circunstâncias que, atento o caso concreto, possam ter um impacto significativo sobre a solidez financeira da pessoa em causa;
- A insolvência, declarada em Portugal ou no estrangeiro, da pessoa interessada ou de empresa por si dominada ou de que tenha sido administrador, diretor ou gerente, de direito ou de facto, ou membro do órgão de fiscalização;
- A acusação, a pronúncia ou a condenação, em Portugal ou no estrangeiro, por crimes contra o património, crimes de falsificação e falsidade, crimes contra a realização da justiça, crimes cometidos no exercício de funções públicas, crimes fiscais, crimes especificamente relacionados com o exercício de atividades financeiras e seguradoras e com a utilização de meios de pagamento e, ainda, crimes previstos no Código das Sociedades Comerciais;
- A acusação ou a condenação, em Portugal ou no estrangeiro, por infrações das normas que regem a atividade das instituições de crédito, das sociedades financeiras e das sociedades gestoras de fundos de pensões, bem como das normas que regem o mercado de valores mobiliários e a atividade seguradora ou resseguradora, incluindo a mediação de seguros ou resseguros;
- Infrações de regras disciplinares, deontológicas ou de conduta profissional, no âmbito de atividades profissionais reguladas;
- Factos que tenham determinado a destituição judicial, ou a confirmação judicial de destituição por justa causa, de membros dos órgãos de administração e fiscalização de qualquer sociedade comercial;
- Factos praticados na qualidade de administrador, diretor ou gerente de qualquer sociedade comercial que tenham determinado a condenação por danos causados à sociedade, a sócios, a credores sociais ou a terceiros.

O Promotor deve ainda assegurar que:

- não está pendente contra si qualquer execução, arresto, penhora, ação de recuperação ou outra providência que implique limitações à sua livre disponibilidade de bens.
- Não existem antecedentes criminais, ou a aplicação de qualquer medida de coação em processo penal ou a dedução de acusação contra o mesmo em processo penal ou em processo de contraordenação em matéria financeira ou fiscal e/ou a pendência ou condenação, por sentença transitada em julgado, em qualquer processo do foro criminal;
- Não existem indícios, ou fundadas suspeitas, de estar direta ou indiretamente relacionado com práticas ou crimes de branqueamento de capitais ou de financiamento ao terrorismo;

O Promotor deve assegurar que não se encontra em nenhuma das situações acima elencadas no momento da celebração do Contrato e durante toda a vigência do mesmo, sendo integralmente responsável pela prestação de falsas declarações, incorrendo por tal facto, em responsabilidade perante o Banco.

O Promotor deve igualmente assegurar-se que não se encontra em situação de incompatibilidade ou conflito de interesses que obste à celebração do Contrato e à prestação dos serviços por este abrangidos, designadamente, não exercer funções de promotor, prospetor, agente vinculado ou intermediário de crédito para quaisquer outras entidades financeiras, não estar abrangido por eventuais limitações ou restrições ao exercício de qualquer outra atividade em regime de subordinação ou por conta própria, no mesmo ramo de atividade ou com funções idênticas, nem exercer outras atividades extra profissionais que, não representando concorrência direta com a atividade do Banco, possam por em causa imagem e reputação do Banco ou possam afetar a confiança dos Clientes.

O Promotor deve notificar de imediato o Banco quando se verifique uma situação que possa pôr em causa a sua idoneidade, ou uma situação de conflito de interesses ou de incompatibilidade, que possa comprometer a prestação dos serviços abrangidos pelo Contrato

## **2. Relações com Cliente**

No relacionamento com Potenciais Clientes, o Promotor deve assegurar o escrupuloso cumprimento dos seguintes deveres:

- Proceder à respetiva identificação perante os Clientes, assim como à identificação inequívoca do Banco, indicando a qualidade em que atua, respetivas funções e seus limites, informando que sua atividade está regulada pelo presente Código de Conduta e de que este se encontra disponível para consulta, nos seguintes termos:
  - *Quando não exista estabelecimento aberto ao público:*
    - O cartão profissional do Promotor deve referir se trata de um “Promotor”, identificar o Banco e clarificar que o Promotor não se encontra autorizado a realizar operações bancárias e financeiras, e informar que a sua atividade se encontra regulada pelo presente Código de Conduta
  - *Quando exista um estabelecimento aberto ao público:*
    - As instalações não poderão confundir-se com uma loja do Banco, nomeadamente pela sua imagem, logotipo ou outra identificação característica;
    - No exterior do estabelecimento deverá ser colocada uma placa que inclua a palavra “Promotor”, a identificação do Banco e a menção “Não autorizado a realizar operações bancárias”;
    - No interior deverá ser afixado um quadro/cartaz com os seguintes elementos:
      - Fotografia do Promotor e respetiva identificação

- Indicação das atividades autorizadas
  - Informação quanto às atividades vedadas, com expressa referência à receção e entrega/pagamento de valores.
  - Indicação de que todas as operações pretendidas pelos clientes terão que ser efetuadas diretamente junto do Banco, em qualquer Loja Banco CTT;
  - Informação de que a atividade do Promotor se encontra regulada pelo presente Código de Conduta, disponível para consulta em [www.bancoctt.pt](http://www.bancoctt.pt)
- Não prestar aconselhamento financeiro aos Clientes;
- Não atuar ou tomar decisões de investimento em nome dos Clientes;
- Não receber ou entregar aos Clientes quaisquer fundos (quer sejam em numerário, cheque ou outros meios de pagamento), valores, títulos de crédito ou Contratos;
- Não assumir perante Clientes compromissos que extravasem os limites legais e contratuais aplicáveis à prestação dos serviços abrangidos pelo Contrato.
- Não aceitar mandato que envolva a representação de terceiros, clientes ou não, em negociações e contactos com o Banco nem aceitar mandato que lhe seja atribuído por clientes, designadamente para efeitos de celebração ou subscrição de quaisquer Contratos ou documentos em nome do Cliente.
- Não prestar serviços de intermediação ou de consultoria de crédito, designadamente, a apresentação ou proposta de Contratos de crédito a consumidores, a assistência a consumidores, mediante a realização de atos preparatórios ou de outros trabalhos de gestão pré-contratual relativamente a Contratos de crédito, e a celebração de Contratos de crédito com consumidores em nome do Banco.

### **3. Exercício da atividade**

Na prestação dos serviços abrangidos pelo Contrato, o Promotor deve assegurar o cumprimento dos seguintes deveres:

- Não utilizar ou difundir no exercício da sua atividade qualquer suporte publicitário ou informativo, independentemente do seu formato ou suporte de divulgação, contendo a imagem ou o logótipo do Banco ou qualquer outra informação que a este possa ser imputada ou associada, com exceção dos suportes ou outros elementos que tenham sido fornecidos pelo Banco especificamente para esse efeito;
- Acatar, pontual e integralmente, a totalidade das instruções e orientações e respeitar as especificações que, a cada momento, lhe sejam dadas pelo Banco, e que não ponham em causa a sua independência ou autonomia;

- Não delegar, subcontratar ou transferir por qualquer forma para terceiros os poderes que lhe foram conferidos ao abrigo do Contrato, os quais são, para todos os efeitos, qualificados como absolutamente indelegáveis;
- Comunicar, de imediato, ao Banco quaisquer factos ou atos passíveis de determinar a impossibilidade objetiva ou subjetiva de assegurar a presente prestação de serviços;

#### **4. Reclamações**

O Banco dispõe de um serviço autónomo de tratamento das sugestões e reclamações apresentadas pelos Clientes ou por quaisquer terceiros que se tenham relacionado com o Banco, designadamente através do Promotor.

Na prestação dos serviços abrangidos pelo Contrato, o Promotor deve assegurar o cumprimento dos seguintes deveres relativos a reclamações:

- Assegurar a todos os clientes ou terceiros com quem se relacione o direito de apresentação de reclamações ao Banco, encaminhando de imediato para os serviços do Banco as reclamações que lhe sejam dirigidas diretamente.
- Respeitar escrupulosamente os mecanismos e procedimentos internos para efeitos de apreciação de reclamações, conforme aprovados pelo Banco e divulgados junto dos clientes nos termos legais e regulamentares.

### **APLICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA**

#### **1. Divulgação, atualização e regulamentação**

O presente Código de Conduta é dado a conhecer e disponibilizado em suporte duradouro ao Promotor no momento da celebração do Contrato, aceitando este sem reservas o teor do mesmo e vinculando-se a assegurar o seu integral cumprimento. O Código de Conduta deve estar disponível para consulta dos clientes, estando disponível na internet do Banco. O Código de Conduta pode ser atualizado sempre que se justifique assim como pode ser desenvolvido, regulamentado e complementado por políticas e outros instrumentos normativos do Banco, constituindo dever do Promotor tomar conhecimento das alterações que lhe sejam comunicadas e respeitar tais disposições vigentes em cada momento.

#### **2. Incumprimento**

O incumprimento do presente Código de Conduta pelo Promotor é suscetível de comprometer ou prejudicar a prestação dos serviços abrangidos pelo Contrato e confere ao Banco o direito de o resolver de imediato, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal do Promotor e do eventual direito de indemnização ou do direito de regresso.

### 3. Acompanhamento

Os Promotores devem reportar à Direção de Compliance do Banco quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com a correta observância do presente Código, bem como quaisquer situações de que tomem conhecimento ou sempre que tiverem fundadas suspeitas da prática de atos que violem as disposições do presente Código ou outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis. O reporte deverá ser efetuado através do seguinte canal:

- Email: [compliance@bancoctt.pt](mailto:compliance@bancoctt.pt)

De forma a garantir o acompanhamento e a observância das normas constantes do presente Código, compete à Direção de Compliance do Banco, atuando de forma independente e imparcial:

- Promover a realização de ações de formação sobre o Código de Conduta junto dos Promotores, sendo obrigação destes frequentar essas ações de formação e realizar com aproveitamento eventuais avaliações a que haja lugar, podendo o desempenho de funções ficar dependente da frequência com aproveitamento dessas ações de formação;
- Apreciar e responder a questões que lhe sejam submetidas pelos Promotores e estejam relacionadas com a correta observância do presente Código, nomeadamente, através da emissão de parecer sobre a conformidade de determinada conduta ou situação com as regras nele previstas.
- Atualizar e desenvolver normas de conduta relacionadas com o exercício da atividade pelo Promotor sempre que as circunstâncias assim o justifiquem.
- Implementar controlos e mecanismos de prevenção, bem como realizar verificações de conformidade, regulares ou aleatórias, tendo por objetivo mitigar riscos de incumprimento do presente Código por parte dos Promotores, devendo estes prestar total colaboração na realização dessas ações, nomeadamente prestando todas as informações e esclarecimentos solicitados sem demora injustificada;
- Apreciar situações de potencial incumprimento das regras que constam do presente Código por parte dos Promotores e, se a suspeita se revelar fundada, reportar à Comissão Executiva para efeito do exercício das respetivas competências em matéria de resolução do contrato ou de apuramento de responsabilidade civil ou criminal a que, eventualmente, haja lugar.

Para o exercício das suas competências, a Direção de Compliance do Banco poderá articular-se, sempre que considere conveniente ou necessário, com outras direções do Banco, as quais lhe deverão prestar toda a colaboração necessária.

Todas as comunicações realizadas entre a *Direção de Compliance* e os Promotores consideram-se confidenciais, devendo ser observado sigilo quanto ao seu conteúdo.

#### **4. Comunicação de Irregularidades**

O Banco dispõe igualmente de mecanismos e regras específicas definidas na Política de Comunicação de irregularidades para a comunicação da prática de irregularidades em matérias de contabilidade, controlos contabilísticos internos, administração ou fiscalização interna do Banco, requisitos prudenciais, controlo de riscos, abuso de informação privilegiada, fraude ou corrupção, crime bancário e financeiro, branqueamento de capitais ou financiamento ao terrorismo, envolvendo acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores ou outros. A comunicação dessas irregularidades deverá ser efetuada através do seguinte canal:

- Email: [irregularidades@bancoctt.pt](mailto:irregularidades@bancoctt.pt)

O Banco assume o compromisso de não retaliação contra quem reclama/denuncia, bem como o de tratamento justo de quem é visado. Em particular, quem comunicar ou impedir a realização de atividades ilícitas, procedendo de acordo com critérios de razoabilidade e prudência, não pode ser, por esse facto, prejudicado a qualquer título.

É ainda garantida a confidencialidade das comunicações, as quais não podem servir, por si só, de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal relativamente ao seu autor, exceto se as mesmas forem deliberadas e manifestamente infundadas.

#### **5. Declarações Finais**

Ao subscrever o presente Código de Conduta, que constitui parte integrante do Contrato, o Promotor declara e vincula-se a:

- a) Respeitar e cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis ao exercício da atividade bem como as relativas à transparência e rigor das informações que preste aos Clientes sobre a atividade, operações, produtos ou serviços;
- b) Aceitar sem quaisquer restrições o teor do presente Código de Conduta e a assegurar o seu integral cumprimento.

Contrato de Prestação de Serviços n.º ----- celebrado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

O PROMOTOR