

# CÓDIGO DE CONDUITA BANCO CAIXA GERAL ANGOLA

*OS 23/2021 (V4)*



**Caixa Angola**  
Banco Caixa Geral Angola

# ÍNDICE

INTRODUÇÃO .....	4
CAPÍTULO I – Objecto e Âmbito .....	5
Artigo 1º – Objecto .....	5
Artigo 2º – Âmbito de Aplicação .....	5
Artigo 3º – Objectivos.....	5
Artigo 4º – Natureza das Regras.....	5
CAPÍTULO II – Missão e Valores.....	6
Artigo 5º – Cumprimento .....	6
Artigo 6º – Missão.....	6
Artigo 7º – Valores .....	6
CAPÍTULO III – Princípios de Actuação .....	7
Artigo 8º – Princípios Gerais.....	7
Artigo 9º – Cumprimento de Obrigações Legais, Regulamentares e de Conduta (compliance).....	7
Artigo 10º – Sustentabilidade e Negócio Responsável .....	7
Artigo 11º – Independência entre Interesses.....	7
Artigo 12º – Não Discriminação e Igualdade de Tratamento.....	8
Artigo 13º – Assédio no Trabalho.....	8
14º - Competência e Diligência.....	8
Artigo 15º – Segredo Profissional .....	9
Artigo 16º – Consideração dos Interesses dos clientes.....	10
Artigo 17º – Cultura de Gestão Prudente de Riscos.....	10
Artigo 18º – Informação .....	10
Artigo 19º – <i>Cibersegurança</i> e Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) .....	10
Artigo 20º – Publicidade e <i>Marketing</i> .....	11

Artigo 21º – Qualidade do Serviço .....	11
Artigo 22º – Protecção de Dados Pessoais .....	11
Artigo 23º – Regras de Funcionamento .....	11
Artigo 24º – Medicina Ocupacional, Segurança, Higiene e Medicina no Trabalho .....	11
Artigo 25º – Relações com as Autoridades .....	12
Artigo 26º – Relações com Fornecedores, Agentes, Intermediários e Parceiros .....	12
Artigo 27º – Valorização Profissional .....	12
Artigo 28º – Deveres gerais dos Colaboradores .....	12
Capítulo IV – Normas de Conduta Profissional .....	14
Artigo 29º – Normas Gerais .....	14
Artigo 30º – Proibição de Aceitação de Ofertas.....	14
Artigo 31º – Conflitos de Interesses .....	14
Artigo 32º – Exercício de Actividades Exteriores ao BCGA .....	15
Artigo 33º – Operações de Colaboradores Sobre Instrumentos Financeiros.....	15
Artigo 34º – Defesa do Mercado .....	15
Artigo 35º – Fiscalidade .....	17
Artigo 36º – Promoção e Defesa da Concorrência .....	17
Artigo 37º – Branqueamento de Capitais.....	17
Artigo 38º – Fraude.....	17
Artigo 39º – Corrupção.....	18
Artigo 40º – Utilização de Inteligência Artificial (IA) e transição digital.....	18
Capítulo V – Considerações Finais .....	18
Artigo 41º – Recepção e Tratamento de Reclamações.....	18
Artigo 42º – Acompanhamento e Aplicação do Código .....	19
Artigo 43º – Comunicação de Denúncias de Práticas Irregulares (Whistleblowing).....	19
Artigo 44º – Cumprimento do Código e Revisão.....	19

## INTRODUÇÃO

A conduta ética nos negócios é um factor da máxima relevância para o desenvolvimento e crescimento das empresas, e particularmente das instituições financeiras, trazendo inúmeros benefícios, como sejam a confiança na instituição e atração e fidelização de clientes, a satisfação das expectativas das partes interessadas<sup>1</sup> internas e externas, a diferenciação e consolidação reputacional, a gestão prudente dos riscos ou os ganhos de eficiência nos processos produtivos.

A gestão da ética nos negócios constitui uma ferramenta fundamental na tomada de decisões em contexto empresarial, uma vez que a grande maioria destas decisões tem, explícita ou implicitamente, algum conteúdo ético. Torna-se, assim, necessário que existam instrumentos que formalizem os princípios éticos e normas de conduta, e operacionalizem esta gestão responsável, envolvendo o seu topo, e abrangendo toda a instituição, de uma cultura ética, assumindo especial importância o Código de Conduta.

Acresce que a própria dimensão do Banco Caixa Angola (BCGA) e o propósito de divulgar junto das partes interessadas e do público em geral os princípios éticos que regem a sua actuação constituem motivos adicionais para a adopção de um Código de Conduta, documento em constante evolução e que se pretende sempre presente na actividade diária do BCGA e dos seus Colaboradores.

O BCGA não pratica qualquer tipo de discriminação, promovendo o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos. A opção linguística de não desagregação por género, utilizada no presente Código, visa beneficiar a correta e fluída leitura e compreensão do mesmo.

A versão que agora se publica constitui uma actualização das versões anteriores do Código.

---

<sup>1</sup> Pessoas ou entidades afectadas pelo BCGA ou que afectam a sua actividade.

## CAPÍTULO I – Objecto e Âmbito

### Artigo 1º – Objecto

O Código de Conduta consagra os princípios de atuação e as normas de conduta profissional observados no, e pelo, BANCO CAIXA GERAL ANGOLA no exercício da sua actividade.

### Artigo 2º – Âmbito de Aplicação

1. O Código vincula os membros dos órgãos sociais do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA, os seus trabalhadores, estagiários, prestadores de serviços e mandatários, a título permanente ou ocasional, todos adiante designados por Colaboradores;
2. A vinculação dos prestadores de serviços aos valores, princípios e normas de conduta constantes deste Código é efetuada mediante compromisso escrito no âmbito do processo de contratação.

### Artigo 3º – Objectivos

O Código de Conduta visa:

1. Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da actividade, auxiliando a tomada de decisão face a dilemas éticos;
2. Formalizar e divulgar os valores, princípios de atuação éticos e normas de conduta que norteiam o relacionamento com as várias partes interessadas;
3. Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adoptados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de governo societário e da cultura de risco e conduta ética, reduzindo a exposição a diversos riscos, nomeadamente operacionais, reputacionais e de *compliance*.

### Artigo 4º – Natureza das Regras

4. O Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas internas do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA, a respeitar por todos os Colaboradores.
5. A observância das regras do Código de Conduta não exonera os Colaboradores do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA do conhecimento e cumprimento das restantes normas internas e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
6. O Código de Conduta contempla e sistematiza os valores, princípios de actuação ética e normas de conduta profissional, sendo as regras e procedimentos correspondentes definidos, quando necessário, em normativo interno específico.

### Artigo 5º – Cumprimento

O incumprimento do disposto no Código de Conduta pelos Colaboradores identificados no artigo 2.º é susceptível de constituir infração disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que possa dar lugar.

### Artigo 6º – Missão

1. O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA deve procurar consolidar-se como um Banco estruturante do sistema financeiro Angolano, distinto pela relevância e responsabilidade fortes na sua contribuição para:
  - a) O desenvolvimento económico;
  - b) O reforço da competitividade, capacidade de inovação e internacionalização das empresas angolanas;
  - c) A estabilidade e solidez do sistema financeiro nacional.
2. Enquanto agente do mercado, a procura de uma evolução equilibrada entre rentabilidade, crescimento e solidez financeira, sempre no quadro de uma gestão prudente dos riscos.

### Artigo 7º – Valores

A actividade do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA e a conduta dos seus Colaboradores pautam-se pelos seguintes valores fundamentais:

- a) **Confiança**, garantindo a segurança dos depositantes, promovendo uma relação de longo prazo com os clientes e privilegiando a sua fidelização, através de um serviço de elevada qualidade e de uma oferta de produtos adequada ao seu perfil de risco e reforçando a estabilidade e solidez financeira da instituição;
- b) **Rendibilidade**, assegurando uma remuneração adequadas dos capitais públicos, com base na sustentabilidade do modelo de negócio e numa gestão eficaz e rigorosa;
- c) **Transparência**, prestando serviços e comunicando externa e internamente, de forma verdadeira, clara e objectiva;
- d) **Integridade**, cumprindo escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais, respeitando os valores éticos e obedecendo às normas de conduta em vigor;
- e) **Profissionalismo**, de modo a prestar o melhor serviço aos clientes e a estabelecer relações com todos os *stakeholders*, com elevada competência técnica, rigor e diligência;
- f) **Proximidade**, através de uma rede abrangente de agências bancárias em Angola, bem como através de canais à distância com recurso às novas tecnologias, que garantam uma oferta inovadora, diversificada e acessível;
- g) **Responsabilidade**, perante os clientes que lhe confiam as suas poupanças, investidores e a sociedade, com enfoque no envolvimento em programas e iniciativas de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de literacia financeira;
- h) **Cultura de risco e rigor**, assegurando o cumprimento das melhores práticas na gestão do risco, reforçando a confiança dos clientes, do mercado e do accionista, mediante uma adequada gestão do seu balanço;
- i) **Inovação**, apostando no progresso tecnológico, liderando a banca digital em Angola, com soluções de arquitectura aberta, numa lógica de resposta multicanal à evolução das expectativas e preferências dos clientes.

## CAPÍTULO III – Princípios de Actuação

### Artigo 8º – Princípios Gerais

1. O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA e os seus Colaboradores desenvolvem a sua actividade e funções no respeito por elevados princípios éticos e deontológicos, orientando a sua prática pelos valores definidos no artigo 6º nas relações com os clientes e restantes partes interessadas (Colaboradores, Accionistas, Fornecedores, Autoridades Oficiais e de Supervisão, outras Instituições e a Comunidade).
2. Os órgãos de administração e fiscalização, bem como os responsáveis pelos órgãos de estrutura, promovem a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta, no âmbito das suas respectivas competências.

#### 1. Princípio de Actuação do BCGA

### Artigo 9º – Cumprimento de Obrigações Legais, Regulamentares e de Conduta (compliance)

1. O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA pauta o desenvolvimento da sua actividade por uma gestão exemplar e disciplinada e por um controlo eficiente e eficaz de todas as suas áreas de negócio, assegurando, para o efeito, adequados sistemas internos de validação e de verificação do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta (*compliance*).
2. As actividades do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA e práticas comerciais cumprem não só a legislação e regulamentação aplicáveis, como também as regras de ética e conduta por si adoptadas.

### Artigo 10º – Sustentabilidade e Negócio Responsável

1. O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA desenvolve a sua actividade de acordo com princípios e melhores práticas internacionais no domínio da Sustentabilidade, respeitando e cumprindo compromissos de gestão em matéria de contribuição para o desenvolvimento sustentável – do ponto de vista económico, social e ambiental – das Comunidades em que se insere.
2. A abordagem à Sustentabilidade, consubstanciada nas políticas, estratégias e orientações internas, é estruturada tendo em consideração os factores ambientais, sociais e de governação, reconhecendo a importância do equilíbrio destas vertentes para a criação de valor a longo prazo.
3. A par do cumprimento das obrigações de conformidade aplicáveis, o BCGA assume uma atitude proactiva de procura de melhoria contínua do seu desempenho ambiental e social, redução e mitigação do impacto ambiental das suas operações, bem como de integração das questões de sustentabilidade nos seus sistemas de governo.
4. O Banco Caixa Geral Angola compromete-se a respeitar os Direitos Humanos, internacionalmente reconhecidos, conforme previstos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, no desenvolvimento das suas relações com Colaboradores, clientes, Fornecedores e Comunidades em que actua, procurando evitar ou mitigar os impactos adversos, directos ou indirectos, da sua actividade.
5. O BCGA promove o financiamento que tenha em vista o apoio à transição dos clientes para uma economia mais sustentável, através do desenvolvimento de produtos e serviços que permitam a canalização de fluxos de capital para actividades económicas, negócios ou projectos com benefícios ambientais e sociais, procurando a integração gradual de factores ambientais, sociais ou de governação nas análises de financiamento.

### Artigo 11º – Independência entre Interesses

Os Colaboradores do Banco Caixa Geral Angola evitam situações susceptíveis de originar conflitos de interesses, estando adstritos ao dever de respeitar a independência entre:

- a) Os interesses do BCGA os dos clientes;

- b) Os interesses do BCGA e os dos accionistas;
- c) Os interesses do BGA e os dos fornecedores;
- d) Os interesses do BCGA e os das partes relacionadas;
- e) Os seus interesses pessoais e os dos clientes;
- f) Os interesses dos clientes entre si;
- g) Os interesses de dois ou mais clientes aos quais o BCGA presta o mesmo serviço;
- h) Os seus interesses pessoais e os dos fornecedores e parceiros comerciais;
- i) Os seus interesses pessoais e os do BCGA.

### **Artigo 12º – Não Discriminação e Igualdade de Tratamento**

1. O Banco Caixa Angola e os seus Colaboradores não praticam qualquer tipo de discriminação, baseada em critérios como etnia, sexo, identidade de género, orientação sexual, religião, credo, cultura, nacionalidade, incapacidade, deficiência, orientação política ou ideológica, instrução, estado civil ou outros, aceitando e respeitando o direito à diferença.
2. Os Colaboradores do Banco Caixa Angola devem atuar com cortesia, tolerância e respeito e abster-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo.
3. O Banco Caixa Geral Angola promove o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos os Colaboradores, valorizando a diversidade dentro da organização.
4. O Banco Caixa Geral Angola promove o equilíbrio na conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar dos seus Colaboradores.
5. O Banco Caixa Geral Angola, no âmbito da transição digital e adopção da Inteligência Artificial, adota práticas que promovam a inclusão, a diversidade e a não discriminação e a inexistência de enviesamentos algorítmicos.

### **Artigo 13º – Assédio no Trabalho**

1. O Banco Caixa Geral Angola e os seus Colaboradores rejeitam qualquer comportamento abusivo que tenha por objectivo ou efeito perturbar ou constranger uma pessoa, afectar a sua dignidade ou criar-lhe um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.
2. O Banco Caixa Geral Angola e os seus Colaboradores rejeitam, igualmente, qualquer comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objectivo ou efeito referido no número anterior.
3. No que respeita à prevenção e combate ao assédio no trabalho a actividade do Banco Caixa Geral Angola encontra-se sujeita a normativo interno específico, nomeadamente o código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho.

### **14º - Competência e Diligência**

1. Os Colaboradores do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA:
  - a) Garantem aos clientes e às autoridades competentes, no exercício das suas atribuições profissionais, ressalvado o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa;
  - b) Comportam-se de forma a manter e reforçar a confiança dos clientes e comunidades no Banco Caixa Angola, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem;
  - c) Agem de forma objectiva, responsável e com bom senso, em todas as circunstâncias;
  - d) Atuam de boa-fé, com isenção, responsabilidade e rigor, sem deformar os factos ou a realidade;

- e) Têm em conta as expectativas dos clientes e do público em geral relativamente à sua conduta, dentro de padrões éticos do Banco Caixa Geral Angola e dos que sejam genérica e socialmente aceites;
  - f) Zelam pela conservação e utilização funcionalmente adequada dos recursos que lhes são disponibilizados, não fazendo uso abusivo do património do Banco Caixa Geral Angola;
  - g) Gerem a sua situação financeira e patrimonial, bem como a sua conduta pessoal de forma especialmente responsável, evitando o comprometimento dos seus deveres de competência e diligência e obstando a qualquer impacto negativo na sua vida profissional por comportamentos que possam vir a constituir qualquer tipo de adição, bem como por situações de sobre endividamento ou incumprimento de operações de crédito.
2. Sem prejuízo dos princípios constitucionalmente consagrados da liberdade de expressão e dos direitos das estruturas de trabalhadores, os Colaboradores devem abster-se de contactos com os meios de comunicação social sobre assuntos relativos à vida do Banco Caixa Geral Angola sem que estejam devidamente autorizados.
  3. A participação dos Colaboradores em fóruns, redes sociais ou similares, deve pautar-se por rigorosos princípios de reserva, discrição e prudência quanto a matérias que se prendam, designadamente, com clientes, Colaboradores ou que estejam sujeitas a dever de sigilo, ou que interfiram com a actividade e imagem pública do BCGA, de modo a salvaguardar a sua reputação e credibilidade institucional.
  4. O Banco Caixa Geral Angola promove a valorização profissional dos seus Colaboradores, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional, tendo em vista o desenvolvimento e reforço de competências.

#### **Artigo 15º – Segredo Profissional**

1. O dever de segredo abrange a revelação ou utilização de informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida ou às relações do BCGA com os seus clientes cujo conhecimento advenha do desempenho das funções desempenhadas.
2. O relacionamento do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA com os seus clientes pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade, no cumprimento dos deveres legais estabelecidos em matéria de segredo que sobre si impendem, nomeadamente de não revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos àqueles respeitantes, a não ser mediante autorização expressa dos mesmos ou quando a lei obrigue.
3. Assim, os Colaboradores devem guardar, proteger e preservar, sob rigoroso sigilo, designadamente:
  - a) Tudo o que respeite a contas e nomes de clientes, bem como às operações bancárias em geral, às operações de sala de mercados, às operações sobre valores mobiliários, às operações de crédito e aos serviços prestados;
  - b) Os factos ou elementos respeitantes à vida da Instituição, designadamente os factos e informações não publicadas ou, por qualquer modo, divulgadas pelos órgãos competentes;
  - c) Os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções.
4. Nos contactos com os clientes e com o mercado em geral e sem prejuízo do dever de sigilo, os Colaboradores atuam com a máxima discrição e particular prudência, tanto na forma e conteúdo, como nos meios utilizados para a transmissão de informações sobre outras empresas e clientes.
5. O dever de segredo profissional abrange toda a informação sobre os negócios do BCGA incluindo, nomeadamente, planos de promoção comercial, contratos, informação de clientes, Colaboradores (inclui órgãos sociais) e outros *stakeholders*, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, organização e metodologias, programação informática, custos, estratégias e assuntos de competitividade comercial, nos casos em que seja utilizado o conhecimento que os Colaboradores tenham desses assuntos dadas as suas funções no BCGA.
6. O dever de segredo profissional ao qual os colaboradores estão obrigados não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

### **Artigo 16º – Consideração dos Interesses dos clientes**

1. As instruções recebidas de clientes e, em geral, os serviços por estes solicitados são executados com respeito pelos seus legítimos interesses, dentro dos condicionamentos impostos ao exercício da actividade bancária.
2. No exercício das suas funções, os Colaboradores do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA diligenciam para que, na prestação de informações e no aconselhamento dos clientes, seja assegurado, com rigor e boa-fé:
  - a) O cabal esclarecimento sobre as características dos produtos ou serviços oferecidos pelo BANCO CAIXA GERAL ANGOLA, bem como da adequação dos mesmos à situação e às necessidades dos clientes;
  - b) O fornecimento de todos os elementos conducentes a uma tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência dos riscos potenciais envolvidos nas operações, bem como sobre a existência de eventuais conflitos de interesses e sobre as respectivas previsíveis consequências financeiras;
  - c) O cabal esclarecimento sobre as remunerações dos depósitos ou de outros fundos reembolsáveis;
  - d) Informação adequada sobre os custos das operações e serviços, incluindo a explicitação do preço à disposição dos clientes.
3. A prestação de informações ou aconselhamento dos clientes está subordinada ao conjunto de normas e instruções que respeitem ao exercício de cada função ou tarefa que esteja cometida ao Colaborador.
4. O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objecto de apreciação, decisão e comunicação ao cliente no mais curto prazo possível.

### **Artigo 17º – Cultura de Gestão Prudente de Riscos**

1. A actividade do Banco Caixa Geral Angola é exercida respeitando a apetência pelo risco e os limites definidos, cabendo a todos os Colaboradores desempenharem as suas funções, nomeadamente as de negociação, suporte ou controlo, em consonância com as normas internas relativas à gestão de riscos.
2. Os Colaboradores do Banco Caixa Geral Angola subordinam as suas apreciações e decisões a critérios de rigor que visem uma gestão competente e prudente de riscos e a tomada de decisão, informada, fundamentada e que integre um amplo conjunto de perspectivas, no estrito respeito pelas correspondentes normas internas e por todas as disposições legais e regulamentares, incluindo as emanadas por Entidades de Supervisão.
3. As práticas remuneratórias do Banco Caixa Geral Angola visam o alinhamento da remuneração com as práticas de mercado, os objectivos, a estratégia empresarial, os valores e os interesses de longo prazo do BCGA, bem como o desincentivo de assunção excessiva e imprudente de riscos.

### **Artigo 18º – Informação**

O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA disponibiliza informação sobre a sua actividade – nomeadamente no que respeita à sua situação económica, financeira ou patrimonial, bem como sobre as matérias respeitantes ao seu governo societário – de forma verdadeira, clara, relevante e actualizada.

### **Artigo 19º – Cibersegurança e Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)**

1. A cibersegurança constitui um imperativo legal, regulamentar e ético para o BCGA e uma responsabilidade a ser exercida de forma quotidiana e transversal no BCGA. Em matéria de cibersegurança e TIC, o BCGA rege-se de acordo com os seguintes princípios:
  - a) Protecção escrupulosa da confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade da Informação e das TIC;
  - b) Observância dos requisitos de negócio, éticos, legais, estatutários e contratuais em matéria de cibersegurança, em conformidade com o disposto no presente Código e normativos internos.

- c) Adesão a boas práticas de cibersegurança e sua incorporação nas actividades, produtos e serviços da Instituição;
  - d) Promoção activa de uma cultura organizacional de cibersegurança, emanando directrizes, orientações, meios de formação e consciencialização nesta matéria aos órgãos sociais, gestores e a todos os Colaboradores.
2. A salvaguarda da cibersegurança constitui uma responsabilidade transversal no BCGA partilhada pelos órgãos sociais, órgãos de estrutura e Colaboradores, encontrando-se todos vinculados aos deveres, políticas e modelo de governação nesta matéria, bem como às regras e orientações de utilização segura das TIC e demais normativos internos de cibersegurança em vigor na Instituição.

### **Artigo 20º – Publicidade e Marketing**

1. O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA disponibiliza informação sobre os seus produtos, serviços e respectivos custos, incluindo os de natureza fiscal, redigida de forma clara, correcta, segura e acessível, de modo a que o cliente possa fazer uma escolha livre e ponderada.
2. As acções de publicidade e de marketing, levadas a cabo pelo BANCO CAIXA GERAL ANGOLA que incidam sobre as suas actividades, produtos e/ou serviços, são implementadas no respeito por todas as regras legais e regulamentares em vigor, bem como pelos princípios da veracidade, transparência, equilíbrio e clareza.

### **Artigo 21º – Qualidade do Serviço**

1. O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA proporciona aos seus clientes um serviço de qualidade, assente nas melhores práticas bancárias e financeiras e no conhecimento, a nível do negócio, que tem dos clientes, das suas necessidades, das suas capacidades e do seu potencial.
2. As respostas às solicitações dos clientes pautam-se pela rapidez e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e operacional e pela criteriosa adequação dos produtos e dos meios técnicos disponíveis, de forma a propiciar aos interessados, como resultado, níveis relacionais de excelência.

### **Artigo 22º – Protecção de Dados Pessoais**

1. O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA na qualidade de entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais, garante o respeito pelos direitos a vida privada e a protecção dos dados pessoais dos clientes, colaboradores e fornecedores bem como o exercício do direito de acesso, rectificação, oposição e informação por parte dos titulares dos dados pessoais.
2. Cumpre criteriosamente com os normativos legais e as orientações da Agência de Protecção de Dados na qualidade de autoridade competente em matéria de protecção de dados pessoais.

### **Artigo 23º – Regras de Funcionamento**

O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA envida todos os esforços no sentido de assegurar que, durante o período normal de funcionamento e salvo razões de força maior, nenhuma actividade ou função fique inacessível, inactiva ou com capacidade de resposta significativamente diminuída.

### **Artigo 24º – Medicina Ocupacional, Segurança, Higiene e Medicina no Trabalho**

O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA observa as normas de medicina ocupacional, higiene e segurança no local de trabalho, estando os Colaboradores adstritos ao dever de cumprimento das leis, regulamentos e normas internas sobre esta matéria.

## **Artigo 25° – Relações com as Autoridades**

Os Colaboradores do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA colaboram activamente, dentro do seu conhecimento pessoal e da sua esfera de actividades e de competências, com as Autoridades Oficiais e de Supervisão, respondendo com diligência e completude a todas as suas solicitações.

## **Artigo 26° – Relações com Fornecedores, Agentes, Intermediários e Parceiros**

1. A aquisição de bens e serviços pelo Banco Caixa Geral Angola e o relacionamento com fornecedores, agentes, intermediários e parceiros pautam-se por princípios de eficácia, operacionalidade, economia, sendo assegurada a transparência, isenção, igualdade de oportunidades e equidade no relacionamento com as diversas contrapartes.
2. O Banco Caixa Geral Angola promove junto dos seus fornecedores, agentes, intermediários e parceiros a obrigatoriedade de manter a confidencialidade da informação sigilosa e assegura o segredo bancário nos termos da lei.
3. O Banco Caixa Geral Angola adopta instrumentos, nomeadamente contratuais, que evidenciam o compromisso dos seus fornecedores, e outras contrapartes, para com os princípios éticos e boas práticas empresariais que subscreve.

## **Artigo 27° – Valorização Profissional**

O BCGA promove a valorização profissional dos seus Colaboradores, inclusive através de mobilidade interna, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional, tendo em vista o desenvolvimento e reforço de competências.

## **2.Princípios de actuação dos Colaboradores**

### **Artigo 28° – Deveres gerais dos Colaboradores**

1. Os Colaboradores do BCGA:

- a) Devem actuar com cortesia, tolerância e respeito e abster-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo;
- b) Não praticam qualquer tipo de discriminação;
- c) Rejeitam qualquer comportamento que configure práticas de assédio;
- d) Garantem aos clientes e às autoridades competentes, no exercício das suas atribuições profissionais, ressalvado o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa;
- e) Comportam-se de forma a manter e reforçar a confiança dos clientes e comunidades no BCGA, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem;
- f) Agem de forma objectiva, responsável e com bom senso, em todas as circunstâncias;
- g) Actuam de boa-fé, com isenção, responsabilidade e rigor, sem deformar os factos ou a realidade;
- h) Têm em conta as expectativas dos clientes e do público em geral relativamente à sua conduta, dentro de padrões éticos do BCGA e dos que sejam genérica e socialmente aceites;
- i) Zelam pela conservação e utilização funcionalmente adequada dos recursos que lhes são disponibilizados, não fazendo uso abusivo do património do BCGA, evitando o desperdício e cumprindo as políticas e práticas ambientais internamente definidas na política de sustentabilidade;
- j) Recorrem única e exclusivamente a soluções de Inteligência Artificial disponibilizadas e autorizadas pelo BCGA;
- k) Realizam a formação obrigatória que lhes seja disponibilizada pelo BCGA;
- l) Gerem a sua situação financeira e patrimonial, bem como a sua conduta pessoal de forma especialmente responsável, evitando o comprometimento dos seus deveres de competência e diligência e obstando a

qualquer impacto negativo na sua vida profissional por comportamentos que possam vir a constituir qualquer tipo de adição, bem como por situações de sobre-endividamento ou incumprimento de operações de crédito.

2. Sem prejuízo dos princípios constitucionalmente consagrados da liberdade de expressão e dos direitos das estruturas de trabalhadores, os Colaboradores devem abster-se de contactos com os meios de comunicação social ou outras entidades externas sobre assuntos relativos à vida do BCGA sem que estejam devidamente autorizados assegurando em qualquer situação um escrupuloso cumprimento do dever de segredo profissional referido no artigo 15º do presente Código de Conduta.
3. A participação dos Colaboradores em fóruns, redes sociais ou similares, deve pautar-se por rigorosos princípios de reserva, discrição e prudência quanto a matérias que se prendam, designadamente, com clientes, Colaboradores ou que estejam sujeitas a dever de sigilo, ou que interfiram com a actividade e imagem pública do BCGA, de modo a salvaguardar a sua reputação e credibilidade institucional.
4. A tomada de decisão dos Colaboradores deve ser informada, fundamentada e integrar um amplo conjunto de perspetivas, no estrito respeito pelas correspondentes normas internas e por todas as disposições legais e regulamentares, incluindo as emanadas por Entidades de Supervisão. Adicionalmente, os Colaboradores do BCGA devem subordinar as suas apreciações e decisões a critérios de rigor que visem uma gestão competente e prudente de riscos.
5. Os Colaboradores actuam de forma pró-ativa e contínua na identificação, documentação e avaliação de riscos de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) associado às actividades empreendidas pelo BCGA e procedem de maneira tempestiva ao respectivo acompanhamento e implementação de ações mitigadoras, cabendo-lhes designadamente:
  - a) Conhecer e cumprir as obrigações de confidencialidade e proteção da Informação e das TIC e adoptar uma atitude prudente e ponderada no seu manuseamento;
  - b) Responsabilizar-se pela utilização exclusiva das credenciais de segurança que lhes foram atribuídas para prestar a Colaboração ao BCGA e conhecer e cumprir as regras para construção, alteração e proteção de passwords em conformidade com as normas internas em vigor;
  - c) Conhecer e cumprir as obrigações decorrentes das normas internas de cibersegurança e proteger as TIC e a informação sigilosa, tanto nas instalações do BCGA como em localizações remotas, salvaguardando sempre as regras e orientações de utilização segura das TIC;
  - d) Observar os alertas e recomendações de cibersegurança que lhes sejam comunicados através dos meios institucionais convencionados para o efeito;
  - e) Reportar, de forma célere e conforme disposto no normativo interno, os incidentes de cibersegurança e as ocorrências que indiciem possíveis ciberataques ou vulnerabilidades.

### Artigo 29º – Normas Gerais

1. Os Colaboradores do Banco Caixa Geral Angola procedem, nas relações com os clientes e outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhe estão confiados;
2. Os Colaboradores desempenham as suas funções, qualquer que seja o tipo, cumprindo as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como o normativo interno, designadamente o Código de Conduta.

### Artigo 30º – Proibição de Aceitação de Ofertas

1. Não é permitida a aceitação ou oferta, directa ou indirectamente, de quaisquer vantagens, incluindo empréstimos, prendas, hospitalidade ou outros benefícios ou favores de/ou a pessoas com as quais os membros dos órgãos sociais e colaboradores se relacionem, por força e no exercício da sua actividade profissional.
2. São excepções à proibição estipulada no número anterior, e desde que não seja afectada a imparcialidade e a independência dos Colaboradores no exercício da sua actividade profissional:
  - a) A aceitação de ofertas de valor meramente simbólico conforme os usos sociais, como sejam, por exemplo, os presentes natalícios e de outras datas festivas, que não configure a aceitação de vantagens económicas;
  - b) Os objectos e brindes promocionais de escasso valor e os convites que não excedam os limites considerados aceitáveis pelos usos sociais;
  - c) As excepções elencadas no número anterior não poderão exceder o valor meramente simbólico equivalente em KZ em 100.000,00 (cem mil Kwanzas), ou cumulativamente no prazo de um ano quando se trate, directa ou indirectamente, do mesmo ofertante.

### Artigo 31º – Conflitos de Interesses

1. Os Colaboradores não podem intervir na apreciação nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa operações, contratos ou outros actos em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes e afins, da linha recta e até ao quarto grau da linha colateral<sup>2</sup>, ou pessoas que com eles vivam em união de facto ou economia comum, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que aqueles detenham, directa ou indirectamente, qualquer interesse.
2. Sempre que ocorra qualquer situação, relacionada com um Colaborador ou com o seu património, que seja susceptível de pôr em causa o normal cumprimento dos seus deveres ou o desempenho objectivo e efectivo das suas funções, no interesse do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA ou dos seus clientes, o Colaborador dará do facto imediato conhecimento à estrutura hierárquica ou, sendo membro de órgão de administração ou de fiscalização, ao Presidente do respetivo órgão. Tratando-se do Presidente do Conselho de Administração, a comunicação será ao Presidente do Conselho Fiscal. Caso se trate do Presidente do Conselho Fiscal., a comunicação será aos restantes membros deste órgão.

---

<sup>2</sup> *Parentesco* é o vínculo que une duas pessoas em consequência de uma delas descender da outra (linha recta) ou de ambas procederem de progenitor comum (linha colateral).

O parentesco em linha recta é o que liga pai e filho (1.º grau), avô e neto (2.º grau), bisavô e bisneto (3.º grau), e assim sucessivamente.

O parentesco em linha colateral é o que liga os irmãos (2.º grau), o tio e o sobrinho (3.º grau), os primos direitos (4.º grau), etc.

A *afinidade* é o vínculo que liga cada um dos cônjuges aos parentes do outro, podendo dar-se na linha recta, ligando sogros e noras/genros, padrastra/madrasta e enteados, avós ou bisavós e netos ou bisnetos afins, ou na linha colateral, ligando cunhados, tios e sobrinhos afins, primos por afinidade.

3. Os Colaboradores não podem intervir, fora do âmbito profissional, em assuntos de terceiros que tenham como contraparte as empresas do Grupo CGD.
4. As transações com partes relacionadas são objecto de análise, nos termos das regras gerais e específicas, no âmbito de conflitos de interesses e obedecem às regras aplicáveis a este tipo de transações.
5. Todos os créditos concedidos aos Colaboradores ou partes relacionadas com estes, devem ser realizados em condições normais de mercado, atendendo o seu nível de risco, exceptuando-se os casos de créditos para compra de habitação própria permanente e para pagamento de despesas de saúde.

### **Artigo 32º – Exercício de Actividades Exteriores ao BCGA**

1. Os Colaboradores não podem exercer actividades exteriores ao Banco Caixa Geral Angola, remuneradas ou não, que sejam incompatíveis com a sua actividade no BCGA, nomeadamente, por:
  - a) Comprometerem o rigoroso cumprimento do respectivo horário de trabalho ou os demais deveres que incumbem aos colaboradores no activo;
  - b) Estarem, directa ou indirectamente, relacionadas com a venda de produtos e a prestação de serviços que sejam comercializados pela BCGA, incluído designadamente, a actividade de distribuição de seguros e a actividade de concessão ou intermediação de crédito junto de outras instituições financeiras;
  - c) Envolverem, directa ou indirectamente, uma relação comercial com o BCGA, nomeadamente a elaboração de estudos e pareceres ou o apoio técnico relacionado com operações que estejam associadas a negócios com qualquer empresa do Grupo CGD.
2. O eventual exercício de funções ou actividades exteriores ao BCGA pelos seus Colaboradores obedecem às normas internas que regem especificamente este exercício, nomeadamente quanto aos processos de comunicação e regime de incompatibilidades, bem como a prevenção e gestão de conflitos de interesses.
3. Para efeitos dos números anteriores, consideram-se como funções ou actividades exteriores ao BCGA quaisquer actividades profissionais ou equiparadas (ficando excluídas outras actividades, nomeadamente, aquelas que, razoavelmente, se considerarem como constituindo uma actividade de lazer).

### **Artigo 33º – Operações de Colaboradores Sobre Instrumentos Financeiros**

1. As operações por conta própria, realizadas por quaisquer Colaboradores do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA em qualquer mercado em que se admitem à negociação valores mobiliários, são aplicáveis as mesmas regras e os procedimentos internos previstos para os clientes.
2. Nas operações sobre valores mobiliários realizados por Colaboradores são observados as normas e procedimentos constantes das orientações do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA quanto a conflito de interesses.

### **Artigo 34º – Defesa do Mercado**

1. O Banco Caixa Geral Angola e os seus Colaboradores respeitam escrupulosamente os dispositivos legais e regulamentares aplicáveis à actividade de intermediação financeira em valores mobiliários e outros instrumentos financeiros.
2. Os Colaboradores devem comportar-se com integridade, abstendo-se de participar em operações sobre instrumentos financeiros ou de praticar outros actos susceptíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado.
3. É interdita aos Colaboradores a divulgação de informações inexatas, falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em atuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados cambial, monetário, de títulos ou de produtos derivados.

4. Os Colaboradores que tenham acesso a informação privilegiada, nomeadamente relativa a instrumentos financeiros não podem transmitir essa informação fora do âmbito normal das suas funções, nem utilizar essa informação de forma abusiva, isto é, não podem, com base nessa informação, negociar, aconselhar alguém a negociar, ordenar, para si ou para outrem, directa ou indirectamente, a subscrição, aquisição, venda ou troca desses instrumentos financeiros.

### **Artigo 35° – Fiscalidade**

Na realização de operações e na prestação de serviços susceptíveis de produzirem efeitos fiscais, os Colaboradores respeitam escrupulosamente o disposto na Lei e regulamentos, evitando associar o Caixa Angola a situações que sejam susceptíveis de configurar infracções de natureza fiscal.

### **Artigo 36° – Promoção e Defesa da Concorrência**

1. São proibidas quaisquer práticas que infrinjam o direito da concorrência pelo que os Colaboradores do Banco Caixa Geral Angola não podem prosseguir ou participar em nenhuma actividade que possa configurar prática restritiva da concorrência à luz da legislação em vigor, tais como acordos, práticas concertadas (designadamente trocas de informação comercial sensível sobre preços praticados, volumes de negócio ou quotas de mercado, ou ainda informação estratégica sensível) e decisões de associações de empresas, ou abusos de posição dominante ou dependência económica.
2. A actividade exercida pelo BCGA respeita os valores, princípios e normas estabelecidos neste Código e visa a prestação de serviços de qualidade que vão ao encontro das necessidades dos clientes e comunidades nas quais o BCGA se insere.

### **Artigo 37° – Branqueamento de Capitais**

1. Para efeitos da prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, o BANCO CAIXA GERAL ANGOLA dispõe de um adequado normativo interno, do qual constam todos os deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, bem como as medidas e procedimentos internos destinados ao cumprimento dos aludidos deveres.
2. Os Colaboradores do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA estão vinculados ao cumprimento rigoroso de tais deveres, designadamente o dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio estabelecidas com os clientes, o de conservação dos documentos e o de comunicação tempestiva das operações potencialmente suspeitas de configurar branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo.

### **Artigo 38° – Fraude**

1. Para efeitos do presente Código, entende-se por fraude qualquer acção ilícita, intencional e de má-fé, punível por lei, praticada por um fraudador com o objectivo de enganar ou prejudicar uma pessoa ou organização, para proveito próprio ou de terceiros, evitar uma determinada obrigação ou causar perdas à instituição.
2. Os Colaboradores do BCGA devem abster-se de qualquer conduta fraudulenta que possa comprometer o estrito cumprimento do normativo interno em vigor.
3. Sem prejuízo do sistema de prevenção implementado com vista à deteção, monitorização e análise de eventos de fraude, os Colaboradores do BCGA devem comunicar prontamente qualquer acto ou operação de que tenham conhecimento e que, pela sua natureza, revista aparência ilícita, suspeita de fraude ou que possa fazer perigar os princípios e valores estatuídos pelo BCGA.
4. Descrevem-se como exemplos de condutas que podem configurar fraude as seguintes:
  - a) Manipulação ou falsificação de documentos internos ou externos com vista a obter benefício indevido, alterar registos operacionais, financeiros ou de controlo;
  - b) Utilização indevida de acessos ou credenciais para realizar operações não autorizadas ou aceder a informação confidencial sem legitimidade;
  - c) Omissão deliberada de informação relevante em processos internos de reporte ou decisão, com impacto na integridade dos dados ou na tomada de decisão;
  - d) Simulação de operações financeiras com o intuito de ocultar a verdadeira natureza dos fundos;
  - e) Conluio entre Colaboradores ou com terceiros para contornar controlos internos.

## Artigo 39º – Corrupção

1. Para efeitos do presente Código, entende-se por corrupção, designadamente, um abuso do poder confiado para obtenção de benefícios privados, podendo ser classificada como grande, pequena ou política, dependendo do volume de dinheiro perdido e do sector em que ocorre.
2. O BANCO CAIXA GERAL ANGOLA rejeita activamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus Colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de actos susceptíveis de associação a este fenómeno.
3. A actividade do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA está sujeita a rigorosos mecanismos de controlo interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.
4. Sempre que tomem conhecimento de situações, ou indícios de corrupção ou infracções conexas, os Colaboradores, devem comunicá-las através dos sistemas internos disponibilizados pelo BCGA.
5. O incumprimento pelos Colaboradores, inclusive pelos membros dos órgãos sociais, das regras estabelecidas em matéria de prevenção e combate à corrupção, é suscetível de originar responsabilidade criminal sendo puníveis, conforme previsto no Código Penal, com pena de prisão ou multa, designadamente, os crimes de corrupção, recepção indevida de vantagem, peculato, participação económica em negócio, abuso de poder, prevaricação, tráfico de influência e branqueamento.

## Artigo 40º – Utilização de Inteligência Artificial (IA) e transição digital

1. O BCGA compromete-se a adoptar e implementar soluções de IA de forma responsável, garantindo que estas tecnologias são utilizadas de maneira ética, justa e transparente, promovendo a confiança, a integridade e o serviço público. A utilização de IA deve estar sempre alinhada com os valores da organização, com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, e com os princípios de equidade, inclusão e sustentabilidade.
2. O BCGA compromete-se a implementar mecanismos de monitorização das ferramentas de IA para prevenir e mitigar riscos associados ao seu uso.
3. A transição digital e a adopção de IA devem contribuir para a sustentabilidade, responsabilidade social, e inclusão digital, promovendo práticas justas, imparciais e alinhadas com os valores do BCGA
4. Os conteúdos gerados por IA devem ser sujeitos a revisão humana, especialmente em processos críticos ou que possam impactar clientes, Colaboradores ou Parceiros.

## Capítulo V – Considerações Finais

### Artigo 41º – Recepção e Tratamento de Reclamações

1. Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do Livro de Reclamações, as reclamações dos clientes, qualquer que seja o seu conteúdo ou objecto, podem ser apresentadas em qualquer balcão da rede comercial do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA ou através do endereço electrónico [qualidade.reclamacoes@caixaangola.ao](mailto:qualidade.reclamacoes@caixaangola.ao), podendo ainda ser dirigidas aos serviços centrais do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA.
2. Para dar resposta às reclamações de clientes, o BANCO CAIXA GERAL ANGOLA está dotado de um órgão de estrutura específico, na dependência directa da Comissão Executiva, que garante a centralização e análise, o tratamento e a resposta a todas as reclamações, qualquer que seja o canal de contacto e o suporte utilizado pelo cliente. O prazo máximo tendencial para a resposta é de 60 dias, o qual só será excedido quando a natureza da reclamação ou a maior complexidade de tratamento o impuserem.
3. A fim de assegurar que seja dado às reclamações um tratamento adequado, atempado e justo, o BANCO CAIXA GERAL ANGOLA está dotado de um *Compliance*, ao qual deverá ser dado conhecimento das reclamações, qualquer que seja o canal de contacto e o suporte utilizado pelo cliente.

### Artigo 42º – Acompanhamento e Aplicação do Código

1. Os pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidos ao *Compliance* ([compliance@caixaangola.ao](mailto:compliance@caixaangola.ao)), que ajuizará da necessidade de intervenção de outros Órgãos de Estrutura do BANCO CAIXA GERAL ANGOLA.
2. A Direcção de Compliance promove o cumprimento do Modelo de Gestão do Código, a divulgação do Código de Conduta, a sensibilização e formação de todos os Colaboradores, o acompanhamento da sua aplicação e a respectiva atualização, em colaboração com os Órgãos de Estrutura com responsabilidades conexas.
3. Com vista à sensibilização dos colaboradores relativamente aos valores do BCGA e às regras de conduta em vigor, no momento do início de funções, todos os colaboradores participam em acções de formação, sendo estas renovadas a cada dois anos, ou sempre que existam alterações relevantes de conteúdo do Código de Conduta.

### Artigo 43º – Comunicação de Denúncias de Práticas Irregulares (Whistleblowing)

O Banco Caixa Geral Angola disponibiliza um circuito, devidamente regulamentado por norma interna específica, de comunicação de denúncias de práticas irregulares alegadamente ocorridas no âmbito da sua actividade, assegurando a confidencialidade da identidade do denunciante que opte pelo anonimato, dos visados da irregularidade participada e do tratamento da denúncia, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação que a faça de boa-fé e de forma não anónima.

O Sistema de Comunicação de Práticas Irregulares em vigor no BCGA não impede a comunicação ou afasta o recurso aos canais para denúncia externa existentes (nomeadamente disponibilizados pelas autoridades de supervisão). Sem prejuízo, os Colaboradores do BCGA devem privilegiar o canal de denúncia existente.

### Artigo 44º – Cumprimento do Código e Revisão

1. O presente Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas do BCGA e o seu não cumprimento pelos Colaboradores é susceptível de constituir infracção disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que possa dar lugar.
2. Todos os Colaboradores do BCGA tomam conhecimento expresso do conteúdo do presente Código de Conduta.
3. A presente norma será objecto de revisão a cada dois anos, promovida pela Direcção de *Compliance*, ou sempre que se verifiquem alterações internas e ou externas com impactos importantes sobre a mesma.
4. O Código de Conduta é aprovado pelo Conselho de Administração, após parecer prévio do Conselho Fiscal e objecto de versão pública divulgada no site institucional do BCGA.