

# CÓDIGO DE CONDUTA BANCO CAIXA GERAL ANGOLA

*OS 23/2021 (V3)*



**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 – Missão .....	6
Artigo 6º – Valores .....	6
CAPÍTULO III – Princípios de Actuação .....	7
Artigo 7º – Princípios Gerais .....	7
Artigo 8º – Cumprimento de Obrigações Legais, Regulamentares e de Conduta (compliance) .....	7
Artigo 9º – Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável .....	7
Artigo 10º – Independência entre Interesses .....	7
Artigo 11º – Não Discriminação e Igualdade de Tratamento .....	7
Artigo 12º - Assédio no Trabalho .....	8
Artigo 13º – Competência e Diligência .....	8
Artigo 14º – Segredo Profissional .....	9
Artigo 15º – Consideração dos Interesses dos Clientes .....	9
Artigo 16º – Cultura de Gestão Prudente de Riscos .....	10
Artigo 17º – Informação .....	10
Artigo 18º – Publicidade e Marketing .....	10
Artigo 19º – Qualidade do Serviço .....	10
Artigo 20º – Protecção de Dados Pessoais .....	10

Artigo 21.º – Regras de Funcionamento .....	11
Artigo 22.º – Medicina Ocupacional, Segurança, Higiene e Medicina no Trabalho.....	11
Artigo 23.º – Relações com as Autoridades .....	11
Artigo 24.º – Relações com Fornecedores, Agentes, Intermediários e Parceiros .....	11
Capítulo IV – Normas de Conduta Profissional.....	12
Artigo 25.º – Normas Gerais .....	12
Artigo 26.º – Proibição de Aceitação de Ofertas.....	12
Artigo 27.º – Conflitos de Interesses.....	12
Artigo 28.º – Exercício de Actividades Exteriores ao BCGA .....	13
Artigo 29.º – Operações de Colaboradores Sobre Instrumentos Financeiros.....	13
Artigo 30.º – Defesa do Mercado .....	13
Artigo 31.º – Fiscalidade.....	14
Artigo 32.º – Promoção e Defesa da Concorrência .....	14
Artigo 33.º – Branqueamento de Capitais.....	14
Artigo 34.º – Corrupção .....	14
Capítulo V – Considerações Finais .....	15
Artigo 35.º – Recepção e Tratamento de Reclamações .....	15
Artigo 36.º – Acompanhamento e Aplicação do Código.....	15
Artigo 37.º – Comunicação de Denúncias de Práticas Irregulares ( <i>Whistleblowing</i> ) .....	15
Artigo 38.º – Cumprimento do Código e Revisão .....	15

## 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 atração e fidelização de Clientes, a satisfação das expectativas das partes interessadas<sup>1</sup> internas e externas, a diferenciação e consolidação reputacional, os ganhos de eficiência nos processos produtivos ou a gestão prudente dos riscos.

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 e operacionalizem esta gestão da ética, assumindo especial importância o Código de Conduta.

Acresce que a própria dimensão do Banco Caixa Angola 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 ANGOLA no exercício da sua actividade.

### Artigo 2º – Âmbito de Aplicação

1. O Código vincula os membros dos órgãos sociais do BANCO CAIXA 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 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 de 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 ANGOLA, a respeitar por todos os Colaboradores.
5. A observância das regras do Código não exonera os Colaboradores do BANCO CAIXA 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 e normas de conduta profissional, sendo as regras e procedimentos correspondentes definidos, quando necessário, em normativo interno específico.

### Artigo 5º – Missão

1. O BANCO CAIXA 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 6º – Valores

A actividade do BANCO CAIXA 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 7º – Princípios Gerais

1. O BANCO CAIXA 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.

### Artigo 8º – Cumprimento de Obrigações Legais, Regulamentares e de Conduta (compliance)

1. O BANCO CAIXA ANGOLA pauta o desenvolvimento da sua actividade por uma gestão exemplar e disciplinada e por um controlo eficiente e eficaz de todas as 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 ANGOLA e práticas comerciais cumprem não só a legislação e regulamentação aplicáveis, como também as regras de ética e conduta por si adoptadas.

### Artigo 9º – Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável

1. O BANCO CAIXA ANGOLA desenvolve a sua actividade de acordo com princípios e melhores práticas internacionais no domínio da Responsabilidade Social, 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. O Banco Caixa 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.

### Artigo 10º – Independência entre Interesses

Os Colaboradores do Banco Caixa 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 11º – 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 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 Angola promove o equilíbrio na conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar dos seus Colaboradores.

### **Artigo 12º - Assédio no Trabalho**

1. O Banco Caixa 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 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 Angola encontra-se sujeita a normativo interno específico, nomeadamente o código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho.

### **Artigo 13 º – Competência e Diligência**

1. Os Colaboradores do BANCO CAIXA 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 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 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 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 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 14 ° – Segredo Profissional**

1. O relacionamento do BANCO CAIXA 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.
2. Assim, os Colaboradores devem guardar, proteger e preservar, sob rigoroso sigilo:
  - 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.
3. 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.
4. O dever de segredo profissional abrange toda a informação sobre os negócios do BANCO CAIXA ANGOLA, incluindo, nomeadamente, planos de promoção comercial, contratos, listagens de Clientes, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, programação informática, custos, estratégias e assuntos de competitividade comercial.
5. O dever de segredo profissional ao qual os colaboradores estão obrigados não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

#### **Artigo 15 ° – 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 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 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 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 16 ° – Cultura de Gestão Prudente de Riscos**

1. A actividade do Banco Caixa 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 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 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 17 ° – Informação**

O BANCO CAIXA 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 18 ° – Publicidade e Marketing**

1. O BANCO CAIXA 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 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 19 ° – Qualidade do Serviço**

1. O BANCO CAIXA 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 20 ° – Protecção de Dados Pessoais**

1. O BANCO CAIXA 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 21 ° – Regras de Funcionamento**

O BANCO CAIXA ANGOLA envia 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 22 ° – Medicina Ocupacional, Segurança, Higiene e Medicina no Trabalho**

O BANCO CAIXA 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 23 ° – Relações com as Autoridades**

Os Colaboradores do BANCO CAIXA 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 24 ° – Relações com Fornecedores, Agentes, Intermediários e Parceiros**

1. A aquisição de bens e serviços pelo Banco Caixa 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 Angola promove junto dos seus fornecedores, agentes, intermediários e parceiros a obrigatoriedade de manter a confidencialidade da informação sigilosa.
3. O Banco Caixa 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 25.º – Normas Gerais

1. Os Colaboradores do Banco Caixa 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 26.º – 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 AKZ 32.181.15 (Trinta e Dois Mil Cento e Oitenta e Um Kwanzas e Quinze Cêntimos) ou cumulativamente no prazo de um ano quando se trate, directa ou indirectamente, do mesmo ofertante.

### Artigo 27.º – 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 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 Comité de Auditoria

---

<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, padrasto/madrasta e enteados, avós ou bisavós e netos ou bisnetos afins, ou na linha colateral, ligando cunhados, tios e sobrinhos afins, primos por afinidade.

e Controlo Interno. Caso se trate do Presidente do Comité de Auditoria e Comité de Controlo Interno, a comunicação será aos restantes membros deste órgão.

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 28.º – Exercício de Actividades Exteriores ao BCGA**

1. Os Colaboradores não podem exercer actividades exteriores ao Banco Caixa 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;
  - b) Estarem, directa ou indirectamente, relacionadas com a venda de produtos e a prestação de serviços comercializados pela BCGA;
  - 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.

#### **Artigo 29.º – Operações de Colaboradores Sobre Instrumentos Financeiros**

1. As operações por conta própria, realizadas por quaisquer Colaboradores do BANCO CAIXA 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 ANGOLA quanto a conflito de interesses.

#### **Artigo 30.º – Defesa do Mercado**

1. O Banco Caixa 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 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 31.º – 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 32º. – Promoção e Defesa da Concorrência**

1. São proibidas quaisquer práticas que infrinjam o direito da concorrência pelo que os Colaboradores do Banco Caixa 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 33º – Branqueamento de Capitais**

1. Para efeitos da prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, o BANCO CAIXA 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 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 34 º – Corrupção**

1. O BANCO CAIXA 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.
2. A actividade do BANCO CAIXA ANGOLA está sujeita a rigorosos mecanismos de controlo interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.

### Artigo 35 ° – 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 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 ANGOLA.
3. Para dar resposta às reclamações de Clientes, o BANCO CAIXA 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 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.
4. A fim de assegurar que seja dado às reclamações um tratamento adequado, atempado e justo, o BANCO CAIXA 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 36 ° – 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 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 avaliação, 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 37 ° – Comunicação de Denúncias de Práticas Irregulares (*Whistleblowing*)

O Banco Caixa 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 no seu tratamento, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação que a faça de boa-fé e de forma não anónima.

### Artigo 38.º – 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 de dois em 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.