



CÓDIGO DE CONDUTA UNICÂMBIO – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, S.A.

A ética e a deontologia de uma profissão constituem, em conjunto, o Código de Conduta profissional para garantia e segurança da sociedade e defesa dos próprios profissionais, face a exigências e contingências a que possam ser sujeitos.

Um Código de Conduta profissional é uma componente essencial e indispensável para o exercício livre e responsável de qualquer atividade digna de “confiança pública”

Maio 2022

ÍNDICE

ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS	4
CONCEITOS, DEFINIÇÕES, ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
1º Conceitos e Definições	
2º Âmbito de Aplicação	
PADRÕES DE ATUAÇÃO DE ACORDO COM PRINCÍPIOS ÉTICOS E DEONTOLÓGICOS	6
3º Princípios Gerais de Conduta	
4º Deveres gerais de Conduta	
5º Deveres de Zelo e Diligência	
RELAÇÕES EXTERNAS E INTERNAS, GESTÃO DE RISCO, COMUNICAÇÃO E IMAGEM	8
6.º Regime de Prevenção de Branqueamento e Financiamento ao Terrorismo	
7.º Cultura Organizacional e Gestão de Risco	
8.º Meios e Estruturas de Controlo	
9.º Relações com as Autoridades, Entidades de Supervisão e Fiscalização	
10.º Relações com os Clientes e Público em Geral	
11.º Tratamento de Reclamações	
12.º Relações com os demais Colaboradores	
13.º Comunicação com os Clientes e Imagem da Unicâmbio	
SEGREDO PROFISSIONAL, CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	12
14.º Segredo Profissional e Confidencialidade	
15.º Proteção de Dados Pessoais	
CONFLITOS DE INTERESSE, ACESSO AOS SERVIÇOS E PRODUTOS E OPERAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	14
16.º Conflitos de Interesse	
17.º Receção de Ofertas, Benefícios ou Outras Remunerações	
18.º Acesso aos Serviços e Produtos e Operações Próprias	
19.º Transações com Partes Relacionadas	
USO DE MEIOS, FERRAMENTAS DE TRABALHO, INSTALAÇÕES E SEGURANÇA	16
20.º Uso de Meios e Ferramentas de Trabalho	
21.º Segurança e Cibersegurança	
INTERVENÇÃO DOS COLABORADORES NA APLICAÇÃO DO CÓDIGO E INFRAÇÃO DISCIPLINAR	17
22.º Aplicação do Código de Conduta	
23.º Comunicação de Atividades Irregulares ou Incumprimentos	
INFRAÇÕES E REGIME APLICÁVEL	18
24.º Infração Disciplinar	
25.º Sanções acessórias	
APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR	18
26.º Entrada em Vigor e Publicação	
27.º Aprovação	

Histórico de atualizações

Data de Revisão	Owner	Aprovação	Nº Versão	Nota:
Julho 2016	CCC	CA	1.0	
Maior 2022	CCC	CA	2.0	<ul style="list-style-type: none"> Adaptação do Código de Conduta às Orientações de Governo Interno EBA e Aviso 3/2020 do Banco de Portugal

Acrónimos

Descrição	Sigla
Conselho de Administração	CA
Órgão de Fiscalização (Fiscal Único)	OF
Unidade de Comunicação e Marca	UDCM
Centro Corporativo de Compliance	CCC
Unidade de Serviço de Recursos Humanos	USRH
Unidade de Serviço de Segurança	USSE
Unidade de Serviço de Inovação e Tecnologia	USIT
Regime de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo	PBCFT
Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	CNIACC
Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	CICAP

ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS

No mundo dos negócios e serviços, cada vez mais, assume especial relevância a ética pessoal e profissional de todos os que colaboram numa empresa. É pois, de sobremaneira importante, que se estabeleça para todos os trabalhadores de uma organização ou empresa, linhas de orientação que devem guiar o seu comportamento profissional. Impõe-se assim, a todos os Colaboradores da Unicâmbio uma conduta adequada que respeite a deontologia do sector em que operam, regendo a sua atuação por princípios que reflitam os valores da Instituição.

A Unicâmbio, enquanto Agência de Câmbios, é constituída em 1992, ao abrigo do disposto no Decreto-lei 298/92, de 31 de dezembro, no quadro do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF). Passou depois, pelo processo de transformação em Instituição de Pagamento em conformidade com o regime legal previsto no Decreto-lei 317/2009 de 30 de Outubro.

Encontra-se a Unicâmbio adstrita a vários diplomas e normativos, enquanto entidade regulada pelo Banco de Portugal.

Assume, no presente, especial relevo, o Aviso 3/2020, no qual se define e regulamenta, em particular, os sistemas de governo e controlo interno e se determinam os padrões mínimos em que deve assentar a cultura organizacional das entidades sujeitas à dita supervisão, em conformidade com as orientações estabelecidas pela EBA/GL/2017/11.

É, neste enquadramento, e decorrente da multiplicidade de interesses e obrigações inerentes às Instituições de Pagamento, que a Unicâmbio tem procurado, de forma consistente e reiterada, que os seus Colaboradores tenham presente e interiorizem, as regras de conduta destinadas à defesa de uma imagem institucional de excelência, rigor, responsabilidade, qualidade e eficiência, bem como um esquema claro que os oriente, de forma inequívoca, para a tomada de decisões conscientes e adequadas.

A implementação do presente Código de Conduta pela Unicâmbio visa, entre outros, garantir o cumprimento da lei, nomeadamente, observando os princípios e orientações decorrentes do Aviso 3/2020 do Banco de Portugal, consciente de que a sua atividade se deve reger por elevados padrões éticos.

A Unicâmbio pretende consagrar neste Código de Conduta, as principais regras, deveres, padrões de comportamento que devem orientar a atuação profissional de todos os seus Colaboradores.

Tem este Código, ainda em atenção, a temática do Regime de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, enquanto área sensível no âmbito das atividades que a Unicâmbio prossegue, assim como do segredo profissional que é um instituto que se procura sempre salvaguardar.

A competência técnica, a diligência, a lealdade e a discrição são valores que se procuram cultivar na Unicâmbio e requisitos e princípios a serem respeitados por todos os Colaboradores, seja nas relações entre si, com clientes, público em geral, fornecedores ou no relacionamento com qualquer outra pessoa ou entidade, bem como no âmbito da formação dos documentos internos, enquanto elementos integradores das relações contratuais do foro laboral.

Como Princípio Geral de Orientação para Tomada de Decisão deverão os Colaboradores ter como indicador e referência, a resposta a 4 questões:

É legal?	Observa as normas, procedimentos, valores e princípios éticos da Unicâmbio?	É coerente com os interesses e objetivos da Unicâmbio?	Se a decisão fosse tornada pública ficaria confortável?
----------	---	--	---

Se a resposta a alguma destas perguntas for “Não” ou “Talvez”, o Colaborador não deverá prosseguir, devendo sim adotar outro comportamento. Se persistirem dúvidas em relação a como agir de acordo com o Código de Conduta, deverá contactar o Superior Hierárquico.

CONCEITOS, DEFINIÇÕES, ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1º

Conceitos e Definições

Para os devidos efeitos entende-se por:

- i. *Ética Profissional*: o conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional e representam imperativos da sua conduta. Ser ético é agir dentro dos padrões convencionais, é proceder bem sem prejudicar o próximo. Ser ético é cumprir os valores estabelecidos pela organização em que se insere.
- ii. *Deontologia*: uma disciplina da ética que fixa os deveres e responsabilidades requeridos por um determinado ambiente profissional e pode refletir evolução e novas prioridades.
- iii. *Código*: o presente Código de Conduta.
- iv. *Colaborador(es)*: compreende todos os trabalhadores incluindo os que exercem cargos de fiscalização assim como os demais Colaboradores em regime de consultoria e prestação de serviços, bem como os elementos dos órgãos sociais.
- v. *Conflitos de Interesse*: considera-se para este efeito, que existe Conflitos de Interesse sempre que existam interesses particulares ou pessoais que possam influenciar, ou pareçam influenciar, o desempenho isento e objetivo das respetivas funções.
- vi. *Dados Pessoais*: qualquer informação, de qualquer natureza e em qualquer suporte (físico, som ou imagem) relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, independentemente da relação estabelecida entre a pessoa e a Rede Unicâmbio.

- vii. *Titulares de funções essenciais:* Incluem os responsáveis pelas funções de controlo interno e Direção Financeira, sendo pessoas com uma influência significativa na direção da instituição, mas que não são membros do órgão de administração, e, outras assim definidas pela instituição.

2.º

Âmbito de Aplicação

1. O presente Código de Conduta estabelece o conjunto de regras de natureza ética e deontológica que deverão ser observadas por todos os Colaboradores da Unicâmbio no exercício da sua atividade.
2. O Código vincula todos os Colaboradores da Unicâmbio incluindo os membros dos órgãos sociais, todos os trabalhadores que com a Unicâmbio tenham celebrado um contrato de trabalho ou de prestação de serviços, mandatários a título permanente ou ocasional, estagiários e consultores externos. O Código é, ainda, aplicável aos Colaboradores da Unicâmbio que se encontrem cedidos a outras entidades em regime de consultoria, prestação de serviços, ou cujo contrato de trabalho se encontre suspenso por algum motivo.
3. As regras definidas no presente Código de Conduta aplicam-se a todos os Colaboradores da Instituição, em território nacional e no estrangeiro, em que os mesmos se encontrem a prestar atividade ao serviço da Unicâmbio.
4. O presente Código de Conduta é ainda aplicável aos prestadores de serviços em funções subcontratadas, no exercício dessas funções na Unicâmbio.

Padrões de Atuação de Acordo com Princípios Éticos e Deontológicos

3.º

Princípios Gerais de Conduta

No exercício das suas funções, todos os Colaboradores da Unicâmbio, deverão agir orientados pelos seguintes princípios gerais:

- a) **Legalidade:** *os Colaboradores da Unicâmbio devem agir em conformidade com as regras legais e regulamentares, bem como normativos internos que vinculam a atuação da Unicâmbio e a do Colaborador em específico.*
- b) **Imparcialidade:** *os Colaboradores, e a Unicâmbio enquanto Instituição, devem reger a sua atuação por um princípio de Imparcialidade, em relação a todos os Clientes e Contrapartes da Unicâmbio, de forma a providenciar um tratamento equitativo, de acordo com a lei, de forma a que não se criem, como consequência da sua atuação, quaisquer vantagens indevidas ou prejuízos injustificados, nem para a Unicâmbio, nem para qualquer Cliente ou Contraparte.*
- c) **Transparência:** *a presente Política encontra-se acessível ao público através do site na internet da Unicâmbio, podendo, portanto, qualquer interessado conhecer os princípios pelos quais a Instituição se rege e os procedimentos que adota para prevenir, sanar e gerir, algum conflito que surja no desenvolvimento das suas atividades.*

- d) **Integridade:** *os Colaboradores devem apresentar sempre um comportamento público e profissional pautado por elevados padrões éticos e adequado à dignidade e responsabilidade das funções exercidas, devendo atuar, em todas as circunstâncias, com primazia do interesse cliente, da honestidade, da lealdade, da boa-fé e liberdade de espírito, com profundo respeito pelos interesses legítimos do Cliente e da Unicâmbio, de forma independente dos seus interesses próprios ou de Pessoas Relacionadas.*
- e) **Honestidade e ética:** *os Colaboradores da Unicâmbio e a Unicâmbio enquanto Instituição, devem apresentar um comportamento honesto e íntegro, seguindo as regras de ética profissional que no exercício das suas funções, mostrando-se merecedores da confiança dos clientes e fornecedores como parceiros de referência e a longo prazo;*
- f) **Urbanidade:** *os Colaboradores devem adotar um comportamento correto, tratando com respeito e consideração, todos com quem contactem no exercício das suas funções, designadamente clientes, fornecedores ou parceiros da Unicâmbio;*
- g) **Diligência:** *os Colaboradores devem exercer a sua atividade profissional com cuidado e dedicação, tendo sempre em conta os procedimentos aplicáveis, atuando segundo um padrão de elevada competência técnica e especializada, que se pode razoavelmente esperar de um profissional em relação ao cliente, avaliado de acordo com a prática de mercado honesta e o princípio geral da boa-fé no âmbito da atividade profissional da Unicâmbio.*
- h) **Cultura de Risco e Rigor:** *os Colaboradores devem assegurar um desempenho assente em elevados padrões de ética e profissionalismo, identificando, avaliando, acompanhando e controlando os riscos a que a instituição está, ou pode vir a estar, sujeita no decurso das suas atividades atuais ou futuras. Assim, os Colaboradores devem garantir que tomam decisões ponderadas pelo risco subjacente aos limites de tolerância do risco definidos internamente, implementam processos e mecanismos que assegurem que os mesmo sejam identificados, avaliados, acompanhados e controlados, de modo a garantir que permanecem dentro dos limites de tolerância ao risco e, que os riscos assumidos são tempestivamente reportados às funções de controlo interno.*

4.º

Deveres Gerais de Conduta

1. Os Colaboradores deverão cumprir a sua atividade na Unicâmbio com zelo, idoneidade profissional e integridade pessoal, lealdade e transparência, bem como todos os restantes princípios elencados no artigo 3º do presente Código.
2. Os Colaboradores da Unicâmbio deverão abster-se de qualquer comportamento, no exercício das suas funções, que possa ser tido como ofensivo, quer em relação aos demais Colaboradores, quer em relação a clientes ou público em geral, baseado em critérios como a raça, etnia, nacionalidade, sexo, orientação sexual, religião, credo, capacidade física, deficiência, orientação política ou ideologia, instrução, entre outros, respeitando o direito à diferença.
3. Comportamentos como: i) a sonegação de informação, ii) a prestação de informação não verdadeira e iii) a recusa em colaborar com colegas, não os mantendo, designadamente, quando for o caso, a par dos assuntos de trabalho, serão considerados como condutas totalmente censuráveis;

4. Os Colaboradores estão obrigados a colaborar para a eficácia do sistema de Controlo Interno da Unicâmbio, cooperando com verdade e celeridade, em todas as diligências promovidas pelas funções de Controlo Interno.
5. Os Colaboradores deverão agir de forma a respeitar o próximo evitando comportamentos ofensivos, ou de assédio, com os demais Colaboradores, clientes ou público em geral e demais *stakeholders*, procurando impedir ou fazer cessar qualquer tipo de abuso ou irregularidades de que tenham conhecimento, reportando ao seu superior hierárquico ou USRH, sem prejuízo de poder fazer a comunicação através do canal de participação de irregularidades definido para o efeito.

5.º

Deveres de Zelo e Diligencia

1. Os Colaboradores deverão exercer as suas funções com elevados níveis de competência técnica e, de acordo com padrões de ética profissional, em harmonia com a responsabilidade das funções que exercem, honrando as políticas definidas, os interesses da Unicâmbio e dos Clientes.
2. No exercício da sua atividade e, enquanto manifestação do dever de zelo, os Colaboradores da Unicâmbio obrigam-se, tendo em vista o desenvolvimento profissional e reforço de competências, a manter uma formação contínua, nomeadamente a participar nas ações de formação promovidas pela empresa, a conhecer e a respeitar os vários instrumentos normativos que compõe o sistema de controlo interno e que promovem a cultura organizacional fundamentais ao exercício do seu trabalho, designadamente e em especial:
 - a. Políticas Institucionais, Código de Conduta, Manual de Procedimentos Internos, Manual de Compliance e Manual Informativo de PBC/FT em vigor;
 - b. Manuais relativos aos produtos e serviços prestados pela Unicâmbio;
 - c. Todas as Notas Informativas e Diretivas emanadas pelo Conselho de Administração e das diferentes Unidades da estrutura da Empresa.
3. Todos os Colaboradores deverão respeitar os níveis de relação hierárquica e as orientações recebidas dos seus superiores.

Relações Externas e Internas, Gestão de Risco, Comunicação e Imagem

6.º

Regime de Prevenção de Branqueamento e Financiamento ao Terrorismo

1. A Unicâmbio dispõe de um programa de Compliance que reúne um conjunto de políticas, procedimentos e mecanismos que visam o cumprimento do regime de PBCFT em vigor. Os Colaboradores, em todas as áreas de negócio e Unidades da estrutura, encontram-se obrigados a diligenciar e a zelar pela aplicação deste programa e contribuir para o sistema de controlo interno implementado neste âmbito.

2. Os Colaboradores deverão manter-se atualizados relativamente às normas emanadas neste âmbito e a participar em todas as sessões de formação ministradas ou de esclarecimento, sejam estas no plano interno ou externo, quando determinadas pela Unicâmbio.
3. Os Colaboradores deverão reportar ao Centro Corporativo de Compliance sobre as operações suspeitas realizadas e/ou a realizar que, pela sua natureza, montante ou características, possam indiciar a utilização de valores provenientes de atividades ilícitas, de acordo com as regras constantes das normas internas e demais orientações em vigor sobre prevenção do branqueamento de capitais, de modo a que se assegure o cumprimento dos deveres de comunicação, abstenção e colaboração com as autoridades, aos quais a empresa se encontra obrigada.
4. Todos os Colaboradores encontram-se obrigados a diligenciar para que a Unicâmbio não seja vítima ou instrumento de atividades fraudulentas ou ilícitas, nomeadamente, de atividades relacionadas com a prática de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

7.º

Cultura organizacional e Gestão de Risco

1. O Órgão de Administração é responsável por informar as diferentes unidades de estrutura, através de comunicações regulares, sobre o nível de tolerância ao risco da instituição, adotar medidas concretas com vista a promover uma forte consciência, junto de todos os Colaboradores da instituição, de aversão a níveis de risco que ultrapassem os limites definidos e assegurar que todos os Colaboradores conhecem as suas responsabilidades em matéria de tomada e controlo de riscos.
2. No exercício das suas funções os Colaboradores deverão assegurar um desempenho assente em elevados padrões de ética e profissionalismo, identificando, avaliando, acompanhando e controlando os riscos a que a instituição está, ou pode vir a estar, sujeita no decurso das suas atividades atuais ou futuras.
3. Em específico, os Colaboradores das Unidades geradoras de negócio, deverão garantir que tomam decisões ponderadas pelo risco subjacente aos limites de tolerância do risco definidos internamente, implementam processos e mecanismos que assegurem que os mesmos sejam identificados, avaliados, acompanhados e controlados, de modo a garantir que permanecem dentro dos limites de tolerância ao risco e, que os riscos assumidos são tempestivamente reportados às funções de controlo interno.
4. A Política Global de Gestão de Riscos é determinada pelo conjunto de estratégias políticas, processos, sistemas e procedimentos, que visam a identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos, internos ou externos a que a Unicâmbio está ou pode vir a estar exposta. Esta tem como propósito assegurar que os riscos assumidos se mantêm ao nível previamente definido pelo Órgão de Administração e que não afetam significativamente a situação financeira da instituição.

8º

Meios e Estruturas de Controlo

O Grupo Unicâmbio dispõe de uma estrutura de controlo interno a qual assegura a efetividade do sistema de controlo e Governo Interno.

1. O grupo dispõe de uma função de Compliance tem como principal papel assegurar, em conjunto com as demais áreas funcionais, a adequação e fortalecimento do sistema de Controlo Interno da Unicâmbio, assegurando o cumprimento do regime legal e regulamentos internos e/ou externos em vigor.
2. O grupo dispõe de uma função de Gestão de Riscos tem como principal papel em conjunto com as demais áreas funcionais, a adequação e fortalecimento do Sistema de Controlo Interno da Unicâmbio, assegurando a aplicação efetiva do sistema de gestão de riscos do Grupo Unicâmbio.
3. O grupo dispõe de uma Direção de Auditoria Interna que zela pela supervisão e coordenação geral das atividades de auditoria interna do grupo.

9.º

Relações com as Autoridades, Entidades de Supervisão e Fiscalização

Os Colaboradores da Unicâmbio deverão colaborar ativamente com as diversas autoridades oficiais ou de supervisão, com quem eventualmente se relacionem, prestando-lhes as informações havidas como necessárias, dentro do seu conhecimento pessoal, da sua esfera de atividade e competência, tratando a situação com diligência, clareza e veracidade, em especial, tendo em conta que:

- a) Nas relações com as Autoridades de Supervisão, Administração Fiscal e Autoridades Judiciais ou Órgãos de Polícia Criminal deverão os Colaboradores proceder com diligência e, informar os superiores hierárquicos e demais Unidades ou Centros, dependendo das matérias e informações solicitadas, de acordo com os procedimentos internamente definidos;
- b) A solicitação de elementos informativos por parte das autoridades judiciais ou policiais sobre clientes, operações ou outro tipo de dados sensíveis, deverão ser prestados com base na formalização de pedido oficial de elementos o qual deverá ser encaminhado para o CCC;
- c) Os Colaboradores deverão comportar-se com integridade e diligência, solicitando aos respetivos superiores hierárquicos, ou Unidades ou Centros o esclarecimento das dúvidas que, porventura, existam nos procedimentos a seguir.

10.º

Relações com os Clientes e Público em Geral

1. Deverão os Colaboradores da Unicâmbio evidenciar, no seu relacionamento quer com os clientes quer com o público em geral, correção, eficiência e disponibilidade, executando os serviços solicitados pelo cliente de acordo com as instruções solicitadas pelos mesmos, desde que de acordo com os procedimentos internos da Unicâmbio.

2. Os Colaboradores na sua relação com os Clientes, deverão agir de forma profissional, honesta e transparente, sem a prática de qualquer tratamento preferencial indevido, sendo a todos assegurada igualdade de tratamento, sem qualquer distinção entre os mesmos, salvo se resultar de circunstância temporal, contratual ou legal.
3. No exercício das suas funções os Colaboradores deverão considerar os interesses dos Clientes, o que implica necessariamente (i) o conhecimento e cumprimento das disposições de proteção dos consumidores; (ii) na disponibilização de produtos e serviços para os quais os clientes tenham dado o seu acordo e, quando prestadas todas as informações obrigatórias; (iii) encaminhamento correto e diligente de todas as questões ou problemas que se verifiquem na execução das ordens aos departamentos responsáveis; e (iv) não executar qualquer tipo de ação, por conta do Cliente, sem o respetivo acordo e autorização.

11.º

Tratamento de Reclamações

1. A apresentação de queixa no Livro de Reclamações das instituições financeiras, é um direito reconhecido ao cidadão no regime legal vigente. Os Colaboradores deverão prosseguir de forma diligente e ativa, quer na disponibilização do meio de queixa, quer no tratamento adequado da mesma, seguindo o disposto na Política de Gestão de Reclamações.
2. O direito de queixa encontra-se acolhido pela disponibilização, em todos os balcões da Rede, do Livro de Reclamações em suporte físico ou eletrónico disponível no sítio da internet www.unicambio.pt. As sugestões e reclamações apresentadas pelos clientes são valorizadas pela Unicâmbio, enquanto contributo para a melhoria do serviço prestado e deverão ser prontamente reportadas ao departamento específico de acordo com a Política de Gestão de Reclamações.
3. As reclamações não excluem a faculdade dos clientes efetuarem outras diligências legalmente previstas, nomeadamente junto de autoridades de supervisão ou judiciais, ou equiparadas. O direito de queixa poderá ainda ser garantido junto do Banco de Portugal, nos canais disponíveis em www.bportugal.pt.
4. Compete à UDCM responsável o tratamento das reclamações, bem como tomar as medidas necessárias para obter todos os elementos para que as reclamações sejam apreciadas e, igualmente, para que seja transmitida uma resposta ao Cliente.
5. Os Colaboradores visados na reclamação não podem intervir no processo de decisão da mesma.
6. Compete ao CCC manter um registo atualizado e completo sobre as reclamações apresentadas por clientes, elaborando e apresentando aos órgãos de administração e de fiscalização, com uma periodicidade por estes definida, relatórios detalhados quanto ao tipo e conteúdo das reclamações apresentadas, as medidas adotadas para as gerir, bem como as deficiências identificadas no sistema de controlo interno.
7. Para a resolução de conflitos de consumo, os interessados poderão ainda recorrer aos Centros de Arbitragem de Conflitos, em Lisboa (CNIACC) e no Porto (CICAP) dos quais a Unicâmbio é aderente. Para mais informações o reclamante poderá consultar em www.unicambio.pt.

12.º

Relações com os demais Colaboradores

Em consonância com os deveres gerais de conduta, na relação com os demais Colaboradores, estes deverão primar pelo respeito pela dignidade, existência de relações leais, transparência e colaboração, pela salvaguarda da segurança no local de trabalho e inexistência de práticas discriminatórias para com o próximo.

13.º

Comunicação com os Clientes e Imagem da Unicâmbio

1. Na comunicação com clientes, potenciais clientes e público em geral, os Colaboradores deverão transmitir os valores e cultura organizacional da Rede e agir com a prudência que é de esperar de uma pessoa de bom senso em conformidade com o presente Código de Conduta.
2. Todas as comunicações com Clientes devem conter informações objetivas, rigorosas, verdadeiras, atuais e lícitas, e ser feitas com boa-fé, com o propósito de esclarecer adequadamente o Cliente, assegurando o cumprimento de todos os deveres que resultam para a empresa enquanto Instituição Financeira.
3. Na elaboração de publicidade deverão ser observadas as regras de informação, identidade, veracidade e transparência, pautando-se pelo respeito dos princípios de proteção ao consumidor, nos termos da legislação em vigor.
4. Os Colaboradores, que exerçam funções de atendimento ao público ou rede comercial, deverão zelar pela imagem da instituição, assegurando que a apresentação e indumentária são garantes da reputação da Unicâmbio.

Segredo Profissional, Confidencialidade e Proteção de Dados

14.º

Segredo Profissional e Confidencialidade

1. Sem prejuízo dos deveres de colaboração com as Autoridades e Entidades Supervisoras ou Fiscalizadoras, deverão os Colaboradores da Unicâmbio guardar e manter rigoroso sigilo, durante e após a cessação da relação contratual, as operações cambiais, transferências de dinheiro ou quaisquer outros serviços e produtos comercializados, regras de negócio, bem como quaisquer questões internas relativas à Unicâmbio, a terceiros ou a clientes que decorram do exercício da sua atividade profissional, ou por causa dela, cessando somente tal dever nas situações previstas na lei.
2. É vedada a divulgação de informação a terceiros sobre as políticas, processos e procedimentos internamente definidos, em especial, do modelo de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo implementado, quer durante o exercício das suas funções, quer após a cessação da relação contratual.

3. As Instituições Financeiras devem desenvolver e documentar uma política de segurança da informação que defina os princípios e regras de alto nível para proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e das informações da empresa e dos seus clientes. pelo que todos os Colaboradores estão obrigados a seguir as orientações previstas na Política de Classificação e Gestão da Informação (PCGI).
4. Esta política é aplicável a toda a informação, em formato digital ou físico, gerada, processada, transmitida ou armazenada no âmbito do desenvolvimento das áreas de atividade da instituição por cada uma das Unidades, Centros e demais áreas da estrutura organizativa, inclusive quanto às atividades que são realizadas com recurso a serviços e funções externalizados (*outsourcing*).

15.º

Proteção de Dados Pessoais

1. A Unicâmbio respeita de forma rigorosa as normas legais e orientações em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, no que se refere à recolha, tratamento e circulação desses dados. Os trabalhadores que lidem, tratem ou tenham acesso a dados pessoais que estejam sob a responsabilidade da Rede, deverão observar no seu tratamento, todos os princípios, deveres e disposições legais ao exercício dos direitos pelos seus titulares.
2. O tratamento de Dados Pessoais pela Instituição e seus Colaboradores, deve respeitar todas as disposições aplicáveis previstas na Lei e ainda os normativos internos que disponham sobre a matéria de proteção de dados, inclusive aqueles que sejam impostos por via das relações contratuais com os parceiros comerciais para os serviços e produtos comercializados.
3. O tratamento de Dados Pessoais deverá ser efetuado de forma legítima e de acordo com o cumprimento das finalidades legais explicitadas. Os Colaboradores só poderão aceder e tratar dados pessoais que estejam sob a responsabilidade da Unicâmbio, no que for estritamente necessário ao desempenho das suas funções.
4. Todas as pessoas abrangidas por este Código estão proibidas de transmitir a terceiros, utilizando qualquer forma ou qualquer meio, dados pessoais que estejam sob a responsabilidade da Unicâmbio, nomeadamente para fins ilegítimos ou comunicá-los a pessoas não autorizadas a utilizá-los, sejam dados pessoais de clientes, fornecedores ou Colaboradores da Unicâmbio, exceto com a autorização expressa destes ou nas situações em que a lei o permita.
5. Os Colaboradores da Unicâmbio obrigam-se a comunicar ao Encarregado de Proteção de Dados, de forma imediata, qualquer situação ou evento que tenham conhecimento, que afete ou possa afetar, segundo as regras do bom senso e da experiência, a segurança do tratamento de dados pessoais no âmbito do exercício das suas funções ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais.
6. A violação dos referidos deveres poderá dar lugar à inerente responsabilidade civil e disciplinar, sendo ainda o fato punível nos termos do Código Penal.

Conflitos de Interesse, Acesso aos Serviços e Produtos e Operações com Partes Relacionadas

16.º

Conflitos de Interesse

No âmbito da regulamentação aplicável, exige-se à Instituição a formalização de políticas e processos para a identificação, monitorização e mitigação dos conflitos de interesses, em especial, envolvendo os acionistas, os clientes, os órgãos sociais e demais Colaboradores, relativamente às relações, serviços, atividades e transações da Unicâmbio.

1. Os Colaboradores da Unicâmbio deverão evitar qualquer situação suscetível de criar algum Conflitos de Interesse com as suas funções, de forma que se garanta uma atuação com plena independência, isenção e imparcialidade.
 - a) Existe um Conflitos de Interesse sempre que o interesse pessoal ou privado de um Colaborador em determinado assunto interfira, ou seja suscetível de interferir, com as obrigações de imparcialidade e objetividade, a que está obrigado, no exercício das suas funções.
 - b) Por interesse privado ou pessoal, entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, para os seus familiares e afins ou para o seu círculo de amigos e conhecidos ou entidades com as quais tenha uma relação laboral ou participação não inferior a 10%.
2. Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, demais membros da direção, titulares de funções essenciais e Colaboradores não podem intervir na apreciação, decisão, ou em qualquer processo ou situação, em que se verifique risco de ocorrência de Conflitos de Interesse.
3. É obrigatório a todos os Colaboradores, informarem prontamente a Unicâmbio, sobre a ocorrência, ainda que meramente potencial, de uma situação que possa gerar ou tenha gerado Conflitos de Interesse, abstendo-se de participar nos processos de tomada de decisão associados, até que medidas adequadas sejam tomadas.
4. É vedado aos Colaboradores da Instituição ocuparem outros cargos, que sejam tidos por conflitantes, ou o possam vir a ser, com aqueles que desempenham na Unicâmbio. Sempre que tal risco possa ocorrer, a situação deverá ser, de imediato, comunicada ao Conselho de Administração da Unicâmbio ou ao superior hierárquico, para que possa ser avaliada e, sendo o caso, serem aplicadas as medidas que se tiverem por necessárias.
5. A gestão e avaliação dos possíveis conflitos de interesses reais ou potenciais é realizada de acordo e, nos termos previstos na Política de Gestão Conflitos de Interesse (PGCI).

17.º

Receção de Ofertas, Benefícios ou Outras Remunerações

1. As relações com os clientes, fornecedores e demais contrapartes deverão ser desenvolvidas seguindo processos de transparência, assegurando a existência da independência necessária para o exercício das suas funções com lealdade e rigor, estando os Colaboradores da Unicâmbio:

- a. Proibidos de aceitar ou solicitar ofertas, convites, favores ou outros benefícios que se desenquadrem dos usos e práticas correntes, designadamente face ao respetivo valor;
 - b. Nas tipologias de ofertas incluem-se numerário, em moeda nacional ou estrangeira, imóveis, móveis, viagens, entre outros bens e serviços.
2. Os Colaboradores não deverão solicitar nem receber remunerações de carácter financeiro ou outro, pelo exercício de qualquer atividade no cumprimento das suas funções na Unicâmbio, a menos que tais remunerações tenham sido aprovadas pelo órgão social competente.
3. Excetua-se das proibições referidas nas alíneas anteriores aquelas que sejam consideradas de mera liberalidade e cortesia conforme os usos sociais, cujo valor não exceda o equivalente a 50.00€ (cinquenta euros). O recetor deverá a comunicar de imediato ao seu superior hierárquico, o qual deve, perante o caso concreto, decidir pela manutenção ou devolução da oferta, entretanto recebida.
4. Sempre que sejam recebidas ou recusadas quaisquer ofertas, benefícios ou recompensas, estas deverão ser reportadas ao CCC para análise, decisão quanto à forma de atuação e respetivo registo das ocorrências.

18.º

Acesso aos Serviços e Produtos e Operações Próprias

1. É permitido aos Colaboradores, a título pessoal, e desde que tal não esteja expressamente proibido, a utilização e adesão aos serviços e produtos comercializados pela Unicâmbio. Os Colaboradores deverão, nestes casos, fazer uso dos meios e gestão dos produtos e serviços de forma adequada e de acordo com os padrões de conduta fixados no presente Código.
2. Todas as operações, bem como a utilização dos serviços e produtos Unicâmbio por parte dos Colaboradores, a título pessoal, em que estes intervenham como ordenantes ou beneficiários a qualquer título, deverão ser acompanhadas pelo superior hierárquico e, quando as circunstâncias não o permitam, executadas por outro colaborador que não o interessado, respeitando o procedimento e com a apresentação de todos os documentos normalmente exigíveis.
3. Nos casos previstos no número anterior, e, sempre que os Colaboradores pretendam realizar operações próprias, de valor igual ou superior a 5.000€ (cinco mil euros) deverão solicitar avaliação prévia ao CCC, remetendo os elementos informativos que se encontram definidos na Política de Transações com Partes Relacionadas.

19.º

Transações com Partes Relacionadas

1. Para efeitos da regulamentação e regime aplicável considera-se Transações com Partes Relacionadas qualquer operação, negócio ou acordo jurídico que implique a transferência de recursos, serviços ou obrigações entre a Unicâmbio ou qualquer entidade que se encontre em relação de domínio ou de grupo, e demais Partes Relacionadas, conforme definidas na Política de Transações com Partes Relacionadas.

2. A Unicâmbio tem implantado um programa de Gestão de Transações com Partes Relacionadas, incluindo a análise e Gestão de Conflitos de Interesses, que deve ser cumprido por todos os Colaboradores.
3. Qualquer operação ou negócio efetuado, deve revestir a forma escrita, de forma clara e detalhada, e ser executado em condições normais de mercado, de acordo com a Política de Transações com Partes Relacionadas (PTPR) e o presente Código de Conduta.

Uso de Meios, Ferramentas de Trabalho, Instalações e Segurança

20.º

Uso de Meios e Ferramentas de Trabalho

1. A utilização dos meios e ferramentas de trabalho disponíveis no local de trabalho são para uso exclusivo no exercício das funções a que cada colaborador está vinculado.
 - a. Como ferramentas de trabalho consideram-se, entre outras, equipamentos informáticos, programas ou *Softwares*, correio eletrónicos e equipamentos destinados ao exercício da atividade da instituição;
2. Os Colaboradores deverão zelar pelos equipamentos disponíveis no local de trabalho, não fazendo destes um uso abusivo, nem permitir qualquer abuso por parte de terceiros.
3. No exercício das suas funções os Colaboradores deverão tomar as medidas necessárias, no uso dos meios disponíveis, para evitar custos desnecessários quer para a Instituição, quer para o meio ambiente.

21.º

Segurança e Cibersegurança

1. Todos os Colaboradores ficam obrigados ao cumprimento rigoroso das regras de segurança física constante do Manual de Segurança e demais orientações internas nesta matéria, emanadas pela USSE.
2. É vedado o acesso de terceiros às áreas restritas das instalações da Unicâmbio, devendo os Colaboradores garantir que tal não se verifique. Sempre que um terceiro solicita o acesso a uma área restrita, devem entrar em contato com o departamento responsável no sentido de validar e obter autorização para tal.
3. Os Colaboradores da Unicâmbio deverão assegurar e promover a não divulgação de informações ou imagens do interior das instalações, seja de forma verbal, escrita ou através das redes sociais, que ponham em causa a segurança, quer dos estabelecimentos quer dos seus Colaboradores afetos.
4. Num mundo cada vez mais digital, o acesso à informação e sistemas assenta nos princípios de "necessidade de saber" e "necessidade de fazer", ou seja, a necessidade de conhecimento e necessidade de ação são fundamentais para a realização das funções que o colaborador tem à sua

responsabilidade, pelo que ficam todos os Colaboradores obrigados a seguir as orientações e regras emanadas em matéria de proteção da informação, designadamente a Política de Gestão de Acessos (PGA) e Política de Segurança de Sistemas de Informação (PSSI).

5. Os Colaboradores ficam em especial proibidos de partilha, com os colegas ou terceiros, de quaisquer credenciais de acesso aos sistemas internos e ferramentas de trabalho, que lhes tenham sido disponibilizadas por via das funções que exercem.

Intervenção dos Colaboradores na Aplicação do Código e Infração Disciplinar

22.º

Aplicação do Código de Conduta

1. O Órgão de Administração é responsável:
 - a. Pela aprovação e implementação do presente Código de Conduta;
 - b. Garantir que o código de conduta é objeto de revisões periódicas, a realizar pelo menos a cada dois anos e sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação que o justifiquem;
 - c. Assegurar a divulgação interna do presente Código de Conduta, assumindo a responsabilidade de garantir que cada Colaborador toma conhecimento expresso do presente Código de Conduta;
 - d. Assegurar a divulgação externa do presente Código de Condutas através do sítio da *Internet* da instituição.
2. A apropriada aplicação do Código de Conduta depende, acima de tudo, do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento dos Colaboradores. Os trabalhadores em cargos de direção, coordenação ou gerência deverão ter uma atuação exemplar no tocante à aplicação e promoção dos princípios e critérios estabelecidos no Código de Conduta.
3. Compete ao Centro Corporativo de Compliance a monitorização e, verificação de cumprimento do presente Código de Conduta, prestar informação ao órgão de Administração de possíveis violações as regras estabelecidas no mesmo e a elaboração e atualização do presente Código de Conduta.

23.º

Comunicação de Atividades Irregulares ou Incumprimentos

1. No exercício das suas funções deverão os Colaboradores, sempre que detetarem comportamentos contrários ou incumprimento das disposições previstas neste Código, Manuais e Normativos Internos, fazer comunicação de tal fato por reporte interno, pelos meios disponíveis.
2. O dever de comunicação aplica-se quer em relação a clientes ou potenciais clientes, fornecedores, quer em relação aos demais Colaboradores e *stakeholders*.

3. O Colaborador que, no exercício das suas funções, reportar alguma situação irregular não será alvo de retaliação, discriminação ou outro tipo de tratamento injusto, estando salvaguardada a identidade ou circunstâncias em que o reporte se verifique.
4. Sem prejuízo da possibilidade de reporte aos respetivos superiores hierárquicos ou à USRH, os Colaboradores, quando as matérias assim o ditam, poderão efetuar denúncia, que poderá ser anónima ou não, através do canal próprio, disponível em www.unicambio.pt.
5. A receção, gestão e avaliação das irregularidades serão realizadas nos termos da Política de Participação de Irregularidades (PPI), divulgada internamente e disponível no site da internet da Unicâmbio.
6. Compete ao CCC a gestão dos processos de participação de irregularidades recebidos nos termos previstos na Política enunciada.

Infrações e Regime Aplicável

24.º

Infração Disciplinar

1. Ter-se-á como infração disciplinar toda e qualquer violação das normas do presente Código de Conduta ou de mais normativos internos em vigor, que dada a necessária publicitação dos mesmos se terão como sendo do conhecimento de todos os Colaboradores.
2. A aplicação de eventuais processos disciplinares seguirá as regras e tramites internamente definidos, observando os princípios e normas previstas no regime laboral vigente.

25.º

Sanções acessórias

1. Sem prejuízo, do regime disciplinar aplicável, as infrações aos deveres constantes do presente Código de Conduta ou de outras disposições constantes das políticas internas, poderão ser ainda puníveis nos termos da lei civil ou criminal, dependendo da gravidade da infração, o grau de culpa do infrator e os impactos resultantes.
2. Compete ao Órgão de Administração avaliar e pronunciar-se sobre as infrações identificadas e reportadas.

Aprovação e Entrada em Vigor

26.º

Entrada em vigor e Publicação

1. A entrada em vigor deste Código de Conduta, ocorre decorridos que sejam cinco dias úteis após a sua publicitação, revogando o Código de Conduta anteriormente em vigor.

2. A notificação e publicitação será feita pelo envio do Código de Conduta para todos os Colaboradores assim como, pela sua publicação no Portal Interno na intranet da instituição, e, ainda no sítio da Internet da Unicâmbio.
3. Será obtida a confirmação de leitura e tomada de conhecimento do seu conteúdo, por parte de todos os Colaboradores, pela assinatura de declaração para o efeito.

27º

Aprovação

A aprovação do presente Código de Conduta é realizada pelo Conselho de Administração, após parecer do Fiscal Único.

DATA DE APROVAÇÃO:

24-05-2022

PAULO JERÓNIMO

ADMINISTRADOR

CARLOS LILIAIA

ADMINISTRADOR

