

CÓDIGO DE CONDUTA E DE ÉTICA DO BANCO COMERCIAL ANGOLANO

CÓDIGO DE CONDUTA DOS COLABORADORES DO BANCO COMERCIAL ANGOLANO

(Maio de 2022)

I. INTRODUÇÃO

1. Os princípios éticos que orientam nossa actuação também fundamentam nossa imagem de empresa sólida e confiável.
2. Este Código de Conduta reúne as directrizes que devem ser observadas na nossa acção profissional para atingirmos padrões éticos cada vez mais elevados no exercício de nossas actividades. Reflecte a nossa identidade cultural e os compromissos que assumimos nos mercados em que actuamos.

II. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. Este Código de Conduta aplica-se a todos trabalhadores permanentes e eventuais do BCA.
2. O disposto no presente Código é igualmente aplicável, com as devidas adaptações, aos membros dos órgãos sociais do Banco Comercial Angolano.
3. Todos os colaboradores do Banco Comercial Angolano, incluindo os titulares de cargos de gestão relevante e os membros do órgão de administração, devem desenvolver a sua actividade no escrupuloso cumprimento da lei, da regulamentação dos supervisores e das políticas e procedimentos adoptadas pelo Banco.

III. VISÃO, MISSÃO E VALORES DO BCA

1. **VISÃO:** ser um Banco Universal de referência em Angola com maior enfoque no domínio institucional e corporativo, mas com os olhos postos no segmento dos particulares;
2. **MISSÃO**
 - a) ser um Banco Universal de referência em Angola com maior enfoque no domínio

institucional e corporativo, mas com os olhos postos no segmento dos particulares;

b) relacionamento salutar com todos aqueles que nos ajudam a crescer, consolidar o nosso prestígio, reputação e aumento da quota de mercado.

3. VALORES: os principais valores que o BCA adoptou para ser uma instituição forte e sólida são a **COMPETÊNCIA**, **INTEGRIDADE**, **INOVAÇÃO** e a **EFICIÊNCIA**.

IV. PRINCÍPIOS GERAIS

1. A Instituição tem a convicção de que, para se consolidar e desenvolver, deve partir de objectivos empresariais e princípios éticos precisos que sejam compartilhados pelos Gestores e funcionários da Empresa.
2. Somos uma Instituição que actua no mercado financeiro visando o desenvolvimento contínuo, à liderança no mercado e à satisfação dos nossos clientes. Está entre os nossos objectivos mais importantes mantermos a reputação de empresa sólida e confiável, consciente da nossa responsabilidade social e empresarial, que persegue resultados de forma profissional, honesta, justa, legal e transparente.
3. A nossa acção deve ser sempre marcada pela integridade, confiança e lealdade, bem como pelo respeito e valorização do ser humano, na sua privacidade, individualidade e dignidade.
4. Repudiamos qualquer atitude guiada por preconceitos relacionados à origem, raça, religião, classe social, sexo, cor, idade, incapacidade física, HIV e quaisquer outras formas de discriminação.
5. Acreditamos na importância da responsabilidade social e empresarial, como Empresa comprometida com as comunidades em que actua, e que tal responsabilidade é exercida plenamente quando contribuímos com acções em prol do desenvolvimento de Angola.
6. Gestores e funcionários devem ter o compromisso de zelar pelos valores e pela

imagem da Instituição, de manter uma postura compatível com essa imagem e esses valores e de actuar em defesa dos interesses dos clientes, da Empresa e do sistema financeiro. A busca pelo desenvolvimento da nossa Empresa deve assentar nesses princípios, com a confiança de que nossas acções são guiadas pelos mais elevados padrões éticos e estrito respeito à legalidade.

V. RESPONSABILIDADES DOS GESTORES

1. Cabe aos membros do Conselho de Administração e aos Directores do BCA, no exercício de suas actividades:
 - a. promover e comprometer-se com uma conduta ética e honesta, incluindo tratamento ético em conflitos de interesses de relacionamento pessoal e profissional;
 - b. evitar conflito de interesse e comunicar à Empresa qualquer relacionamento ou transação que possa presumir a existência de conflitos dessa natureza;
 - c. tomar todas as medidas razoáveis para proteger a confidencialidade de informações restritas sobre a Empresa e seus clientes, obtidas ou criadas em decorrência de suas actividades e prevenir a divulgação não-autorizada de tais informações, a menos que requeridas por lei vigente, regulamento ou processo legal ou regulatório;
 - d. produzir de forma completa, legítima, correta, oportuna e compreensível os relatórios e documentos enviados ou apresentados ao Banco Nacional de Angola e outros órgãos reguladores, além de outras comunicações públicas feitas pela Empresa;
 - e. relatar prontamente ao Gabinete de Compliance e à Direcção de Capital Humano qualquer possível violação a essas directrizes;

- f. evitar qualquer acção que, directa ou indirectamente, tenha influência fraudulenta, coercitiva, manipuladora ou enganosa para com auditores independentes, com o propósito de gerar declaração financeira enganosa da Empresa.

VI. INTEGRIDADE PROFISSIONAL E PESSOAL DOS COLABORADORES

1. Empregue, no exercício das suas funções, a mesma atitude que qualquer pessoa honrada e de carácter íntegro empregaria na relação com outras pessoas e na administração dos seus próprios negócios.
2. Actue sempre em defesa dos melhores interesses da Instituição, mantendo sigilo sobre negócios e operações da Empresa, assim como sobre os negócios e informações de seus clientes.
3. É fundamental que as suas atitudes e comportamentos reflitam sua integridade pessoal e profissional e não coloquem em risco sua segurança financeira e patrimonial ou a da Empresa.
4. Avalie cuidadosamente as situações que possam caracterizar conflito entre os seus interesses e os da Empresa e/ou conduta não aceitável do ponto de vista ético - mesmo que não causem prejuízos tangíveis à Instituição.

VII. EM PARTICULAR, NÃO SÃO ACEITÁVEIS AS SEGUINTE CONDUTAS:

1. Manter relações comerciais, na condição de representante da Instituição, com empresas em que o Colaborador ou pessoas do seu relacionamento familiar ou pessoal tenham interesse ou participação - directa ou indirecta, sem autorização do superior hierárquico;
2. Exercer outras actividades profissionais sem autorização escrita da Direcção do Capital Humano;
3. Manter relações comerciais particulares, de carácter habitual, com clientes ou fornecedores do BCA. Relações comerciais eventuais com clientes ou fornecedores não são proibidas,

mas devem ser comunicadas previamente, por escrito, ao seu superior;

4. usar o seu cargo, função ou informações sobre negócios e assuntos da Instituição ou de seus clientes, para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
5. aceitar ou oferecer, directa ou indirectamente, favores ou presentes de carácter pessoal, sob a forma numerário, em moeda nacional ou estrangeira; móveis, imóveis, viagens, senhas de refeições pagas, e outros bens ou serviços de clientes, potenciais clientes, concorrentes e que resultem de relacionamento com o Banco e que possam influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.
 - ❖ Presentes não enquadrados nessa situação, mas que excedam o valor correspondente a USD. 20,00, devem ser informados por escrito à Direcção do Capital Humano;
6. qualquer atitude que discrimine as pessoas com quem mantemos contacto profissional, em função de cor, sexo, religião, origem, classe social, idade ou incapacidade física;
7. contratar parentes e amigos, apenas devido a esta condição em prejuízo de outros candidatos melhor qualificados;
8. indicar a contratação de parentes ou levar outra pessoa a indicá-los, sem informar o facto ao responsável pela contratação;
9. usar equipamentos e outros recursos da Instituição para fins particulares, não autorizados;
10. envolver-se em actividades particulares, não autorizadas, que interfiram no tempo de trabalho dedicado ao Banco;
11. usar para fins particulares ou repassar a terceiros tecnologias, metodologias de trabalho, *know-how* e outras informações de propriedade da Instituição ou por ela desenvolvidas ou obtidas;

12. Representar e vincular o Banco perante terceiros sem estar autorizado ou habilitado para tal;
13. Envolver-se em disputas de velocidade ou duelos de demonstração de músculos;
14. Demonstrações de afecto dentro das instalações do Banco;
15. Assédio sexual.
16. Discriminação pela condição económica, origem étnica, tonalidade da pele, condição física, social e de saúde;
17. Fazer publicações sobre a actividade dos concorrentes, reguladores, clientes e outros colegas em redes sociais identificando-se como colaboradores do Banco Comercial Angolano;

VIII. SÃO ACEITÁVEIS E INCENTIVADAS AS SEGUINTE CONDUTAS:

1. reconhecer honestamente os erros cometidos e comunicar imediatamente ao seu superior hierárquico;
2. questionar as orientações contrárias aos princípios e valores da Empresa;
3. apresentar críticas construtivas e sugestões visando aprimorar a qualidade do trabalho e o aumento dos resultados.

IX. INDUMENTÁRIA

1. Os trabalhadores do sexo masculino devem apresentar-se ao serviço de:
 - casaco e gravata ou;
 - camisa de mangas compridas e gravata ou;
 - balalaica simples

2. Os membros presentes às sessões do Conselho de Administração do BCA, deverão usar casaco e gravata;
3. Nas reuniões com a Administração, previamente marcadas, os trabalhadores convidados, do sexo masculino, deverão apresentar-se de casaco e gravata;
4. Os trabalhadores do sexo feminino deverão apresentar-se com melhor decência possível, evitando saias demasiado curtas, roupas demasiadamente apertadas, blusas ou vestidos com decotes excessivos, chinelos e outro vestuário inadequado.
5. Não é permitido aos trabalhadores apresentarem-se vestidos de camisas e camisetas com dizeres “88”, “99”, “USA”, e semelhantes ou tipo camisolas e camisetas interiores;
6. As unhas, o cabelo e barbas devem estar limpos e bem tratados.

X. RELAÇÕES COM CLIENTES

1. Tratar os clientes com imparcialidade é parte integrante da estratégia do BCA e, como tal, adoptamos dez princípios inspiradores, os quais definem a forma como devem ser demonstrados o nosso empenho para com os nossos clientes durante todo o ciclo de vida de cada uma das nossas relações comerciais. Estes princípios requerem que, para cada um dos nossos negócios, sigamos as seguintes regras:
 1. Identificar claramente o nosso alvo e os canais comerciais mais apropriados;
 2. Conceber ou utilizar produtos e serviços que satisfaçam as necessidades do nosso mercado alvo;
 3. Proporcionar informações claras relativamente aos nossos produtos e serviços – incluindo taxas e encargos;
 4. Identificar e gerir possíveis conflitos de interesse;
 5. Recolher e avaliar todas as informações relevantes relativamente ao cliente para que lhe sejam oferecidos os produtos e serviços mais adequados, informando claramente o cliente das situações em que providenciamos aconselhamento e as situações em que não;

6. Recompensar os nossos colaboradores de forma a estimular a nossa abordagem centrada no cliente;
 7. Controlar a experiência do serviço obtido pelo cliente e dos serviços de assistência ao cliente;
 8. Lidar com as queixas e reclamações de clientes de forma sensível e garantir que toda a experiência e reacções são utilizadas para evitar futuras ocorrências.
2. Para garantia de uma boa relação comercial com os clientes, é necessário que sejam igualmente adoptados e/ou evitados os seguintes comportamentos por parte de todos os nossos colaboradores:
- a) Atendimento dos clientes com cortesia e eficiência, oferecendo informações claras, precisas, transparentes e verdadeiras.
 - b) O cliente deve obter respostas, mesmo que negativas, às suas solicitações, de forma adequada e no prazo por ele esperado.
 - c) É expressamente proibido fumar em frente dos clientes;
 - d) Aos trabalhadores não é permitido sentar-se em cima das mesas ou nos braços das cadeiras;
3. Antes de iniciar qualquer relação comercial temos que determinar a identidade real de todos os potenciais clientes, a origem dos seus bens e procurar saber a natureza dos seus negócios e respectivos objectivos. Em consequência, todos os procedimentos e Requisitos de Identificação dos Clientes para abertura de conta devem ser cumpridos na totalidade antes do estabelecimento de uma nova relação comercial e monitorados permanentemente durante a vigência da relação comercial.
4. É dever de todos os colaboradores garantir que conhecem todos os Requisitos de Identificação dos Clientes relevantes a cumprir. É dever de todos nós confirmar, no mínimo, uma vez por ano que lemos e compreendemos os requisitos relativos combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e frequentar obrigatoriamente os programas de formação elaborados pelo Banco em matéria de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e de compliance;

XI. RELAÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO

1. As relações no ambiente de trabalho devem pautar-se pela cortesia e respeito. Colabore para que predomine o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores da Instituição e a busca por resultados.
2. Quando no papel de gestor de pessoas, tenha em mente que os seus colaboradores o tomarão como exemplo, as suas acções devem constituir modelo de conduta para sua equipe;
3. Não se admite o uso do cargo para solicitar favores ou serviços pessoais a subordinados;
4. É fundamental reconhecer o mérito de cada um e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existentes, segundo as características, competências e contribuições de cada colaborador. Não se admite nenhuma decisão que afecte a carreira profissional de subordinados baseada apenas em relacionamento pessoal.

XII. RELAÇÕES COM O SECTOR PÚBLICO

1. Observe os mais elevados padrões de honestidade e integridade em todos os contactos com administradores e funcionários do sector público, evitando sempre que a sua conduta possa parecer imprópria.
2. Abstenha-se de manifestar opinião sobre actos ou atitudes de funcionários públicos ou de fazer comentários de natureza política, partidária, religiosa e clubística dentro das suas relações de trabalho com o Banco Comercial Angolano.
3. Ao defender os interesses da Instituição, aja com confiança nos padrões de actuação da nossa Empresa e observe sempre os mais elevados princípios éticos e o respeito às leis e normas vigentes.

XIII. RELAÇÕES COM OS REGULADORES

1. Manter um diálogo aberto e claro com os nossos reguladores é a chave para alcançar o mais alto nível de integridade ética e de cumprimento das nossas obrigações regulamentares.
2. Todas as comunicações com os reguladores devem ser diligentes e precisas, mantidas com profissionalismo e em coordenação ou conhecimento do *Compliance Officer*.
3. O contacto com os nossos reguladores só deve ser efectuado por colaboradores expressamente autorizados.

XIV. RELAÇÕES COM FORNECEDORES

1. A escolha e contratação de fornecedores devem sempre ser baseadas em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades do Banco, devendo ser conduzidas por meio de processos pré-determinados, tais como concorrência ou cotação de preços, que garantam a melhor relação custo-benefício.
2. Os negócios com fornecedores de reputação duvidosa devem ser evitados
3. Os mesmos padrões de conduta devem ser aplicados no relacionamento com outras instituições financeiras que nos prestam serviços ou das quais a Instituição é cliente.

XV. RELAÇÕES COM CONCORRENTES

1. A concorrência leal deve ser o elemento básico em todas as nossas operações e relações com outros bancos e instituições do mercado financeiro. A nossa competitividade deve ser exercida com base nesse princípio.
2. Não devem ser feitos comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de *informações falsas* sobre eles.

3. Trate as demais instituições financeiras com o mesmo respeito com que o BCA espera ser tratado.
4. É proibido fornecer informações de propriedade da Instituição a concorrentes.

XVI. REGRAS DE CONFIDENCIALIDADE

O dever de sigilo e de confidencialidade é extensivo a todos os colaboradores nas relações entre si e entre terceiros, no âmbito de exercício das suas funções ou nas situações extra-laborais, devendo ser observadas em particular as seguintes regras:

1. Quer durante o período de trabalho quer nos períodos de descanso deve haver máximo cuidado com a forma de utilização ou salvaguarda da informação sigilosa e confidencial a que se tem acesso em razão das suas funções;
2. O envio de documentos a clientes, que tenham por ele sido solicitados deve ser efectuado com grande prudência, revestindo de rigor a respectiva identificação e correspondente endereçamento;
3. A divulgação de informação a terceiros, mesmo que familiares, mandatários, empregados do cliente ou outros terceiros, carece de autorização do cliente para esse efeito;
4. O dever de sigilo e confidencialidade persiste mesmo depois do termo do mandato ou serviço, e da revogação ou caducidade do contrato de trabalho.

XVII. CÓDIGO DE OPERADOR/PASSWORD

O conjunto de elementos definido como código de operador/*password* é a chave de acesso única, atribuída exclusivamente a cada colaborador, de acordo com as funções desempenhada, para aceder ao sistema informático, realizar e autorizar operações.

1. É **ABSOLUTAMENTE PROIBIDA** a sua divulgação a outros colaboradores ou a terceiros;

2. A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do colaborador a quem o mesmo foi atribuído, sendo passível de procedimento disciplinar;
3. Constitui obrigação de cada colaborador proceder à mudança da sua password sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros;

XVIII. INTERNET E CORREIO ELETRÓNICO

1. A internet e o serviço de correio electrónico são instrumentos de trabalho disponibilizados aos colaboradores por razões de serviço, sendo a sua utilização susceptível de controlo e auditoria por parte da instituição, no quadro legal previsto.
2. A escolha dos meios de controlo a que se refere o parágrafo anterior obedece aos princípios de necessidade, suficiência, razoabilidade, proporcionalidade e boa-fé.
3. A utilização da internet e do correio electrónico para fins privados não relacionados com actividades de serviço deve ser excepcional, breve e não interferir com o rendimento do respectivo servidor; a produtividade do trabalhador e a actividade da instituição.
4. O servidor de correio electrónico não pode ser utilizado como um arquivo de segurança para informação sensível.
5. Não é permitido importar *software* não licenciado e exportar *software* das instituições sem prévia autorização.
6. Não é permitida a cedência de senhas de acesso à rede de internet do Banco sem prévia autorização da Direcção de Informática e Tecnologias de Informação.

XIX- COMBATE AO CRIME FINANCEIRO

1. Reconhecemos a importância vital de proteger a integridade do sistema financeiro global gerindo os riscos provenientes da criminalidade financeira.
2. Relativamente à sanções financeiras e à prevenção de branqueamento de capitais e o financiamento ao terrorismo, o BCA mantém o

compromisso de cumprimento rigoroso dos preceitos da legislação sobre o Combate ao Branqueamento de Capitais;

3. Todas as transacções suspeitas devem ser comunicadas de imediato ao Gabinete de Compliance. As actividades poderão ser consideradas suspeitas se não forem consistentes com o negócio legítimo reconhecido do cliente ou com o negócio considerado normal para aquele tipo de cliente ou se a transacção parecer não ter um objectivo económico.
4. O BCA não aceita bens que crê ou sabe serem derivativos de corrupção ou utilização indevida de bens públicos. Por esta razão, temos de investigar todas as relações comerciais propostas com Pessoas Politicamente Expostas

XX. CONFLITO DE INTERESSES

1. Os conflitos de interesses existem sempre que as circunstâncias profissionais ou pessoais comprometam o julgamento profissional ou a habilidade de agir no interesse do BCA ou respectivos clientes e em vantagem pessoal para os colaboradores, seus familiares ou afins.
2. Existe conflito de interesses sempre que o interesse pessoal ou privado de um Colaborador, em determinada matéria, interfira ou seja susceptível de interferir, com os deveres de imparcialidade e objectividade a que está obrigado no exercício das suas funções.
3. Os Administradores, Colaboradores, Mandatários e Prestadores de Serviços não podem intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, seus cônjuges, companheiros em união de facto, parentes ou afins em 1.º grau, ou sociedades ou outras pessoas colectivas que uns ou outros dominem directa ou indirectamente.
4. De modo a prevenir situações de conflitos de interesses, reais ou potenciais, os Administradores e Colaboradores devem proceder a uma avaliação cuidada de cada situação, procurar aconselhamento especializado no seio do Banco, identificar e reportar prontamente aos seus superiores

hierárquicos quaisquer situações que possam consubstanciar conflitos de interesses e que, por essa razão, possam comprometer a observância integral das normas de conduta aplicáveis e dos mais elevados padrões éticos, em especial:

- 4.1. transacções comerciais entre o Banco e qualquer entidade na qual o Colaborador, ou qualquer das pessoas mencionadas no n.º 3 do presente artigo, tenha um interesse directo ou indirecto;
 - 4.2. transacções pessoais dos Colaboradores e seus familiares com o Banco, aos quais os serviços disponibilizados pelo Banco devem ser prestados nos mesmos termos e condições em que são prestados a outras pessoas na mesma ou análoga situação.
5. Com o objectivo de identificar os tipos de conflitos de interesses que podem surgir no decurso da prestação de serviços que resultem em prejuízo dos interesses de um Cliente, o Banco toma em consideração o facto de o Banco ou uma entidade relevante, ou uma pessoa directa indirectamente controlada pelo Banco, estiver abrangida por uma das seguintes situações:
- ✓ o Banco ou essa pessoa está em posição de obter um ganho financeiro ou evitar uma perda igualmente financeira às expensas do Cliente;
 - ✓ o Banco ou essa pessoa tem um interesse no resultado do serviço prestado ao Cliente ou na transacção efectuada pelo Cliente, diferente do interesse manifestado pelo Cliente no resultado pretendido;
 - ✓ o Banco ou essa pessoa tem um incentivo financeiro ou de outra natureza para favorecimento de um Cliente ou Grupo de Clientes diferente em detrimento dos interesses do Cliente;
 - ✓ o Banco ou essa pessoa desenvolve a mesma actividade económica do Cliente;

- ✓ o Banco ou essa pessoa recebe ou receberá de outrem, que não do Cliente, um benefício em relação ao serviço prestado ao Cliente, sob a forma de dinheiro, bens ou serviços, que não o relativo às comissões ou remunerações normais acordadas com o Cliente para a prestação do serviço contratado

XXI. CONDUTA DIANTE DE DÚVIDAS OU DE ACÇÕES CONTRÁRIAS AOS PRINCÍPIOS E NORMAS DO CÓDIGO

1. Os problemas éticos, em sua maioria, não são criados pelas próprias pessoas, mas surgem diante delas, obrigando-as a enfrentá-los. As linhas gerais deste Código permitem avaliar grande parte das situações, mas não detalham, necessariamente, todos os problemas que podem surgir em seu dia-a-dia. Assim, eventualmente, poderão surgir dúvidas sobre qual deve ser a conduta mais correta a adotar. Nesses casos, os colaboradores devem procurar ajuda de forma sincera e transparente.
2. Comunique imediata e formalmente ao seu Director ou Gerente, sempre que você se sentir ou estiver em situação que possa caracterizar conflito de interesses, ou quando suspeitar ou tiver conhecimento de factos que possam prejudicar a Empresa ou que contrariem ou pareçam contrariar os princípios deste Código. Ao fazer isto, você está se preservando, cumprindo seu dever e reforçando os princípios éticos da Empresa.
3. Quando não for possível, por quaisquer circunstâncias, informar adequadamente seu superior hierárquico, entre em contacto com a DAI.

XXI. GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

1. A gestão do Código de Conduta cabe à Direcção do Capital Humano, que é responsável pela sua comunicação,

actualização e aplicação, bem como por oferecer subsídios para as decisões da Comissão Executiva do Conselho de Administração.

XXII. DISPOSIÇÕES FINAIS

1. A divulgação e o cumprimento das normas de conduta devem ser feitos pela Direcção do Capital Humano, devendo garantir que num breve espaço de tempo seja conhecido e dominado por todos os Gestores e trabalhadores, membros dos órgãos sociais e clientes do Banco Comercial Angolano; .
2. Para o efeito o presente código será objecto de divulgação no website institucional do Banco e na intranet.
3. No caso de novos colaboradores o código de conduta o mesmo deve ser disponibilizado mediante assinatura de um termo de recepção antes do início da relação contratual.
4. As disposições do presente código são de cumprimento obrigatório para todos os colaboradores do Banco Comercial Angolano, incluindo os titulares de cargos de gestão relevante e os membros dos órgãos sociais.
5. O Conselho de Administração é o órgão máximo responsável pela garantia do cumprimento integral do presente Código e a sua actualização periódica no mínimo de dois em dois anos.

Visto e aprovado pelo Conselho de Administração, aos 17 de Maio de 2022.