

NORMA DE SERVIÇO Nº 034/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
-------------------------------	-------------------	--

NORMA DE SERVIÇO

Nº 034/24

18 de Novembro de 2024

ASSUNTO: CÓDIGO DE CONDUTA

ÂMBITO DE DISTRIBUIÇÃO: INTERNO GERAL

ÍNDICE

HISTÓRICO DE VERSÕES	3
TÍTULO I – INTRODUÇÃO	4
1. OBJECTO	4
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
TÍTULO II - DEVERES GERAIS DE CONDUTA	4
3. RESPEITO PELA LEI.....	4
4. COMPETÊNCIA E COOPERAÇÃO.....	4
5. DILIGÊNCIA, LEALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO	4
6. DEVER DE SIGILO PROFISSIONAL	5
7. PROTECÇÃO DE DADOS	5
8. OPERAÇÕES POR CONTA PRÓPRIA	6
9. ABUSO DE INFORMAÇÃO	6
10. CORRUPÇÃO E SUBORNO	6
11. CONFLITO DE INTERESSES	6
12. NÃO DISCRIMINAÇÃO E PROIBIÇÃO DE ASSÉDIO	7
13. RESPEITO PELA LIBERDADE ASSOCIATIVA, SINDICAL E POLÍTICA	7
14. PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES (DENÚNCIAS)	7
TÍTULO III - DEVERES PARA COM O MERCADO	8
15. DEFESA DO MERCADO	8
16. BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO	8
17. RELACIONAMENTO COM OS ACCIONISTAS	8
18. RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EM GERAL	8
19. COOPERAÇÃO COM AS AUTORIDADES PÚBLICAS E DE SUPERVISÃO	9
20. RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA	9
TÍTULO IV – ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	9
21. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	9
22. GESTÃO DO RISCO	9
23. PREVENÇÃO DE RISCOS LABORAIS.....	9
24. PROTECÇÃO PATRIMONIAL	9
25. EQUIPAMENTOS.....	9
26. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	9
27. ACTIVIDADES EXTERNAS.....	10
28. INDEPENDÊNCIA E PROIBIÇÃO DE ACEITAÇÃO DE VANTAGENS.....	10
TÍTULO V – DEVERES PARA COM OS CLIENTES.....	11

Elaborado por: DCH

Data de elaboração: 17.10.2023

Revisto por: CE

Data de revisão: 18.10.2023

Aprovado por: CA

Data de aprovação: 19.10.23

Substitui: 30.03.23

APENAS PARA USO INTERNO

NORMA DE SERVIÇO Nº 034/24	CÓDIGO DE CONDUTA	 pay4all
--------------------------------------	--------------------------	--

29.	DEVER DE INFORMAÇÃO, DEFESA E CONSIDERAÇÃO DOS INTERESSES DOS CLIENTES	11
30.	RECEPÇÃO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	11
TÍTULO VI – DEVERES PARA COM A SOCIEDADE		11
31.	INFORMAÇÃO E PUBLICIDADE	11
32.	RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E SOCIAL E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	11
TÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS		12
33.	SUBSIDIARIEDADE	12
34.	APLICAÇÃO E GESTÃO DO CÓDIGO	12
35.	CONSEQUÊNCIAS DO INCUMPRIMENTO	12
36.	DIVULGAÇÃO.....	13
37.	APROVAÇÃO, ENTRADA EM VIGOR E ALTERAÇÕES	13

NORMA DE SERVIÇO Nº 031/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	---------------------------------	---

1. Objecto

O presente Código consagra as principais regras e padrões de conduta e de responsabilidade corporativa, em linha com os princípios éticos, regulatórios e deontológicos, a observar pela Sociedade, de modo a assegurar a integridade na actividade da Sociedade e a gestão adequada do risco, bem como a garantir e promover a transparência nas relações entre os membros dos órgãos sociais, os colaboradores, os clientes e contrapartes da Sociedade.

2. Âmbito de aplicação

2.1. O Conselho de Administração da Sociedade estabelece e implementa o presente Código, aplicável a todos os colaboradores, com vínculo permanente ou eventual e aos membros dos órgãos da Sociedade PAY4ALL – Sociedade Prestadora de Serviços de Pagamentos, SA adiante designada genericamente por “PAY4ALL” “SPSP” ou “Sociedade”, bem como, a prestadores de serviços em regime de subcontratação quando assim esteja previsto no respectivo contrato.

Título II - Deveres gerais de conduta

3. Respeito pela lei

A Sociedade, através dos seus membros dos órgãos sociais e colaboradores, pauta a sua actividade por um integral e rigoroso cumprimento da lei e das regras definidas internamente, abstendo-se de praticar ou sugerir a clientes ou a terceiros a adopção de qualquer operação ou negócio que viole ou possa violar o disposto na lei ou nas demais normas que regem a sua actividade.

4. Competência e cooperação

- 4.1.** Os membros dos órgãos sociais e colaboradores da Sociedade devem desempenhar as suas funções de forma competente, eficiente, imparcial, transparente e equilibrada, em respeito pelos legítimos interesses dos clientes e da Sociedade, devendo manter em perfeita organização os suportes de informação inerentes às suas funções profissionais.
- 4.2.** Os membros dos órgãos sociais da Sociedade e os colaboradores, com especial destaque para os que desempenhem funções de chefia ou direcção devem promover permanentemente, e a todos os níveis, relações baseadas no respeito pela dignidade de todos, a participação, a equidade e a colaboração recíproca, contribuindo para a criação e manutenção de um bom clima de trabalho, cimentando a unidade, confiança e a excelência, através de colaboração e cooperação mútuas.

5. Diligência, lealdade e não discriminação

- 5.1.** No âmbito das relações estabelecidas com os seus clientes, bem como com outras Instituições, os e membros dos órgãos sociais e os colaboradores da Sociedade desempenham as suas funções de forma diligente, neutra e leal, pautando a sua actuação com discrição e respeito pelos interesses e atribuições que lhes são confiados.
- 5.2.** Em particular, os membros dos órgãos de administração da Sociedade, bem como todos os seus colaboradores que exerçam funções de topo, cargos de direcção, gerência ou chefia, devem desempenhar as suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações.
- 5.3.** De igual modo, perante os clientes da Sociedade, não se mostra admissível qualquer tipo de tratamento discriminatório.

NORMA DE SERVIÇO Nº 031/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	---------------------------------	---

6. Dever de sigilo profissional

- 6.1.** O relacionamento da Sociedade com os seus clientes pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade, no cumprimento dos deveres legais estabelecidos em matéria de sigilo 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, quando a lei obrigue ou nos casos em que a informação em causa seja pública.
- 6.2.** Os colaboradores não devem divulgar, sob pena de violação do dever de sigilo, o seguinte:
- Tudo o que respeite a contas e nomes de clientes, bem como às operações gerais, às operações de crédito e aos serviços prestados;
 - Os factos ou elementos respeitantes à situação da Sociedade, designadamente os factos e informações não publicadas ou, por qualquer modo, divulgadas pelos órgãos competentes;
 - Os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções.
- 6.3.** O dever de sigilo profissional abrange toda a informação sobre os negócios da Sociedade, incluindo, mas não se limitando a, planos de promoção comercial, contratos, listagens de clientes, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, códigos de programação informática, custos e estratégias.
- 6.4.** Os colaboradores estão estritamente obrigados a respeitar a intimidade pessoal e familiar de todas as pessoas, seja de colaboradores, clientes ou quaisquer outras pessoas, cujos dados tenham acesso em razão da actividade desenvolvida na Sociedade, o que inclui os dados pessoais, médicos, económico-financeiros ou de qualquer outra natureza, que, de alguma forma, possam respeitar à esfera pessoal e privada do seu titular.
- 6.5.** O dever de segredo não cessa com o termo de funções ou serviços.

7. Protecção de dados

- 7.1.** A Sociedade assegura o cumprimento estrito das leis e regulamentos relativos à protecção de dados pessoais.
- 7.2.** Todos os dados pessoais são tratados de forma especialmente restritiva de maneira que:
- Unicamente serão recolhidos os dados que sejam necessários;
 - A recolha, tratamento informático e utilização serão processados de modo que se garanta a sua segurança, integridade, veracidade e exactidão, o direito à intimidade das pessoas e o cumprimento estrito das obrigações legais aplicáveis;
 - Só terão acesso aos dados os colaboradores que de tal necessitem em razão das suas funções e na estrita medida do necessário;
 - Ao responder a pedidos de informação ou executar ordens relativas a posições de clientes recebidas de órgãos Judiciais, da Administração Pública ou de qualquer outra entidade que tenha poderes legais para os requerer, os colaboradores com competência para o efeito fornecerão apenas e exclusivamente os dados solicitados pela entidade competente em questão.

NORMA DE SERVIÇO Nº 031/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--------------------------------------	--------------------------	---

8. Operações por conta própria

- 8.1. Os colaboradores com perfil de acesso à movimentação de contas através do sistema informático interno da Sociedade estão impedidos de processar movimentos nas contas em que figurem como titulares, procuradores ou representantes, ou das quais sejam beneficiários ou herdeiros.
- 8.2. Exceptua-se à regra definida no número anterior (i) a movimentação das suas próprias contas através dos meios informáticos postos à disposição dos clientes em geral e (ii) a falta de alternativa para o processamento, carecendo neste caso de prévia autorização da respectiva hierarquia, a qual deverá ser expressa no documento de suporte da operação.
- 8.3. Os colaboradores devem submeter-se, nas operações por conta própria, às regras e procedimentos aplicáveis aos clientes, sem prejuízo de procedimentos complementares específicos que sejam aplicáveis.
- 8.4. Os colaboradores estão igualmente impedidos de serem responsáveis pelo acompanhamento comercial de quaisquer contas em que intervenham como titulares, procuradores ou representantes, ou das quais sejam beneficiários ou herdeiros, bem como de contas cujos titulares, procuradores ou representantes sejam seus familiares.

9. Abuso de informação

- 9.1. Os colaboradores devem abster-se da utilização abusiva da informação a que tenham acesso no desempenho das suas funções ou por virtude desse desempenho, nos termos da legislação aplicável e das orientações dos órgãos da administração.
- 9.2. Todas as normas, instruções e regulamentos internos são do conhecimento e uso exclusivo dos colaboradores, sendo interdita a sua transmissão, por qualquer meio, para o exterior. Sem prejuízo do que estiver especificamente previsto em regulamentos relativos às actividades de intermediação financeira, aos colaboradores que disponham, por qualquer causa, de informação privilegiada, é expressamente proibido que a transmitam a terceiros fora do âmbito das suas funções ou que a utilizem, para negociar ou aconselhar terceiros a negociar.

10. Corrupção e suborno

- 10.1. A Sociedade rejeita activamente todas as formas de corrupção e suborno, não devendo os colaboradores envolverem-se em situações propiciadoras de actos susceptíveis de associação a estes fenómenos.
- 10.2. A actividade da Sociedade está sujeita a rigorosos mecanismos de controlo interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.

11. Conflito de interesse

- 11.1. Os colaboradores devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses.
- 11.2. Existe conflito de interesses quando os accionistas ou os colaboradores têm interesses próprios numa relação da Sociedade com terceiros, da qual esperam obter benefícios.
- 11.3. No âmbito das relações com os Clientes, será dada prevalência aos interesses dos Clientes, investidores e credores, em detrimento dos interesses dos membros dos órgãos sociais ou colaboradores da Sociedade.
- 11.4. O conflito de interesse pode ocorrer, entre outras, nas seguintes situações:

NORMA DE SERVIÇO Nº 031/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	---------------------------------	---

- a. Quando o colaborador ou os seus familiares próximos trabalham para empresas e entidades que sejam fornecedores, clientes ou parceiros da Sociedade ou suas participadas;
- b. Quando o colaborador lida directamente com parentes próximos no desempenho das suas funções e estes desempenham cargos de relevância em entidades públicas ou governamentais;
- c. Quando o colaborador tem relacionamento íntimo com outros colaboradores na sua hierarquia que possam influenciar decisões sobre a sua carreira profissional, como salário, promoções, avaliação de desempenho, gestão de carreiras, entre outras;
- d. Quando o colaborador intervém na apreciação e no processo de decisão sobre operações, contratos ou outros actos em que sejam directas ou indirectamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes e afins, da linha recta e até ao quarto grau da linha colateral, 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.

11.5. As situações de conflitos de interesses deverão ser resolvidas de forma ponderada, transparente e equitativa, de modo a assegurar um tratamento imparcial às partes neles envolvidas, devendo ser especialmente ponderados os interesses dos clientes, nos termos legais e regulamentares aplicáveis, de acordo com a Política de Gestão de Conflito de Interesses em vigor na instituição.

12. Não discriminação e proibição de assédio

- 12.1.** O assédio, o abuso, a intimidação, a falta de respeito, de consideração, ou qualquer outro tipo de agressão sob a forma verbal, não verbal ou física, comportamentos ou condutas ofensivas ou impróprias são inaceitáveis e não permitidas no trabalho, sob pena, nomeadamente, de eventual responsabilidade disciplinar a todos os níveis.
- 12.2.** É proibida a prática de qualquer tipo de discriminação ou assédio, moral ou sexual (comportamento indesejado de carácter sexual, sob a forma verbal, não verbal ou física), nomeadamente o baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no trabalho, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.
- 12.3.** Os colaboradores devem comunicar qualquer comportamento ou situação que detectem ou de que tenham conhecimento, que integrem a prática de assédio em qualquer uma das suas modalidades.
- 12.4.** Os colaboradores não podem ser sancionados disciplinarmente em razão da denúncia, salvo se actuarem sem fundamento e com simples intenção de prejudicar.
- 12.5.** Por forma a garantir total confidencialidade da situação, a comunicação pode ser feita utilizando o Canal de Denúncias da Sociedade, não sendo obrigatória a comunicação a qualquer outra pessoa ou área da Sociedade.

13. Respeito pela liberdade associativa, sindical e política

- 13.1.** A Sociedade reconhece o pleno direito à liberdade de associação, liberdade sindical e de opção e expressão política de todos os seus colaboradores, as quais deverão ser por estes exercidas com respeito pelos seus deveres legais para com a Sociedade e os seus clientes.

NORMA DE SERVIÇO Nº 031/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	---------------------------------	---

- 13.2.** A pertença e adesão a partidos políticos ou a instituições ou associações, bem como o exercício de actividades no âmbito das mesmas, devem ser efectuados em termos em que fique clara a natureza pessoal desses actos.

14. Participação de irregularidades (denúncias)

- 14.1.** Os colaboradores, accionistas e clientes da Sociedade devem, imediatamente após o seu conhecimento, participar toda e qualquer situação irregular de que tenham conhecimento, utilizando o Canal de Denúncias da Sociedade.
- 14.2.** Considera-se irregular a conduta activa ou passiva, ainda que negligente, que se reporte à administração, organização contabilística e à fiscalização interna da Sociedade, e que seja susceptível de:
- a. Violar as disposições legais, regulamentares e internas;
 - b. Colocar em causa a salvaguarda dos interesses dos clientes;
 - c. Causar dano reputacional à Sociedade.
- 14.3.** O Conselho Fiscal da Sociedade receberá todas as participações de irregularidades, encontrando-se obrigado a registá-las, por escrito, bem como todas as medidas que tenham sido adoptadas para mitigar essas irregularidades.
- 14.4.** É garantida a confidencialidade das denúncias, cuja comunicação não pode constituir fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar ou de outra natureza, nem à adopção de práticas discriminatórias que sejam proibidas nos termos da legislação laboral.

Título III - Deveres para com o mercado

15. Defesa do mercado

- 15.1.** É absolutamente proibida a divulgação de informações falsas, incompletas, exageradas ou tendenciosas, a realização de operações de natureza fictícia ou a execução de outras práticas fraudulentas que sejam idóneas para alterar artificialmente o regular funcionamento do sistema.
- 15.2.** Os colaboradores que, por efeito das suas funções, tomem conhecimento de informação privilegiada, exige-se que a mantenham sob rigoroso sigilo, estando absolutamente proibidos de efectuar transações sobre os instrumentos financeiros envolvidos até à divulgação pública da mesma.

16. Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

- 16.1.** A Sociedade observa as disposições legais, regulamentares e internas relativas à prevenção e detecção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.
- 16.2.** A Sociedade está obrigada a cumprir com as sanções impostas por resolução do Conselho das Nações Unidas ou ao abrigo da Lei sobre a designação de actos jurídicos internacionais.
- 16.3.** Os princípios referidos nos pontos anteriores encontram-se detalhados na Política de prevenção e detecção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e na Política do cumprimento de sanções.

17. Relacionamento com os accionistas

Sem prejuízo dos deveres próprios dos membros do Conselho Fiscal, previsto nos estatutos da Sociedade e demais legislações aplicáveis, o Conselho de Administração é o único órgão que, na relação com os investidores, serve de canal para prestação de informações e resolução de questões relacionadas com o governo da sociedade.

NORMA DE SERVIÇO Nº 031/24	CÓDIGO DE CONDUTA	 pay4all
--------------------------------------	--------------------------	---

18. Relacionamento com o público em geral

- 18.1.** Os colaboradores devem evidenciar, no seu relacionamento com o público em geral, disponibilidade, eficiência, correcção e cortesia.
- 18.2.** Os colaboradores em situações de desrespeito ou falta de urbanidade por parte de clientes ou outros, devem responder sempre de modo profissional, socorrendo-se, quando necessário, da intervenção do seu superior hierárquico.

19. Cooperação com as autoridades públicas e de supervisão

A Sociedade e os colaboradores prestam de forma diligente às autoridades públicas e de supervisão toda a colaboração que, nos termos da lei, seja solicitada e exigível.

20. Relacionamento com a imprensa

- 20.1.** Os colaboradores devem abster-se de, nessa qualidade e em nome da Sociedade, prestar para o exterior, por qualquer meio, informações relacionadas com a imagem e actividade da Sociedade, sem que para tal tenham obtido prévia autorização do órgão da administração da Sociedade.
- 20.2.** A prestação à comunicação social ou redes sociais, de informações de carácter interno, será efectuada pelo órgão de administração ou por outro a quem tenha sido delegada esta função.

Título IV – Organização e controlo interno

21. Estrutura organizacional

- 21.1.** A Sociedade procura manter a sua estrutura organizacional dotada de recursos humanos (em termos de número, conhecimento e experiência para as tarefas que lhes estão afectas) e meios técnicos suficientes para prestar os seus serviços em condições de adequada qualidade, profissionalismo e ética.
- 21.2.** A Sociedade é transparente na definição das unidades de estrutura e respectivas atribuições de competências, responsabilidades e autoridade, respeitando a segregação de funções e estabelecendo linhas precisas de prestação de informação.
- 21.3.** A Sociedade assegura a adequada segregação entre as funções de autorização, de execução, de registo, de contabilização e de controlo.

22. Gestão do risco

A Sociedade pauta a sua actuação por uma gestão prudente e criteriosa do risco da sua actividade, os quais são objecto de acompanhamento por estruturas internas especificamente criadas para o efeito, bem como pelo próprio Conselho de Administração, coadjuvado pela Comissão de Controlo Interno.

23. Prevenção de riscos laborais

A Sociedade garante a segurança, a higiene e a saúde no trabalho para alcançar um ambiente de trabalho confortável e seguro, devendo os colaboradores respeitar sempre as medidas preventivas aplicáveis.

24. Protecção patrimonial

A Sociedade assegura a protecção dos activos cuja gestão ou custódia lhe tenha sido confiada, sejam da propriedade dos clientes ou da Sociedade, observando as disposições legais e regulamentares aplicáveis que determinem a segregação patrimonial dos activos dos clientes.

NORMA DE SERVIÇO Nº 031/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	---------------------------------	---

25. Equipamentos

Os colaboradores devem velar pela conservação dos equipamentos e outros instrumentos colocados à sua disposição para o exercício das respectivas funções, evitando a sua inadequada utilização ou ocorrência de desperdícios, concorrendo para a gestão eficiente.

26. Segurança da informação

- 26.1.** A Sociedade define por normativo interno as políticas e regras que os colaboradores devem cumprir na utilização dos sistemas de informação que lhes sejam disponibilizados, bem como as regras que estes deverão cumprir na preservação e organização da informação, de forma a assegurar o cumprimento do dever de segredo.
- 26.2.** O código de operador do sistema é pessoal e intransmissível, sendo que:
- É interdita a sua divulgação a outra qualquer pessoa;
 - A sua utilização indevida pelo próprio ou por outra pessoa é da inteira responsabilidade do titular do código, sendo passível de procedimento disciplinar relativamente a todos os envolvidos;
 - Sempre que o colaborador suspeite de que o seu código é do conhecimento de terceiros deve imediatamente dar conhecimento ao seu superior hierárquico para que se proceda junto do órgão competente à sua alteração;
 - A obtenção fraudulenta por um colaborador de um código que não lhe pertença implicará não apenas a instauração de processo disciplinar, como a responsabilização civil e criminal pelas operações realizadas.
- 26.3.** Pertence a Sociedade a titularidade dos direitos de propriedade relativos a todos os documentos produzidos pelos seus colaboradores.
- 26.4.** A utilização a qualquer título, fora do local de trabalho, de documentos que sejam propriedade da Sociedade, está sujeita a autorização prévia do superior hierárquico da área respectiva e ao cumprimento das medidas de classificação, tratamento e salvaguarda de arquivo interno.

27. Actividades externas

- 27.1.** Os colaboradores podem exercer, fora do horário de trabalho e das instalações da Sociedade, actividades de carácter não remunerado, na condição que as actividades desenvolvidas não se demonstrem incompatíveis com as suas obrigações com a Sociedade ou sejam susceptíveis de gerar conflitos de interesses.
- 27.2.** O exercício de actividades remuneradas está sujeito à prévia comunicação à Direcção de Capital Humano e autorização da Comissão Executiva, devendo o colaborador identificar objectivamente as funções, bem como a empresa ou organismo aonde as mesmas irão ser exercidas.

28. Independência e proibição de aceitação de vantagens

- 28.1.** Os colaboradores devem actuar sempre em condições de plena independência e isenção.
- 28.2.** Em caso de dúvida quanto ao valor da oferta ou toda aquela que não seja possível a sua devolução no acto de entrega, deve informar-se o Departamento de Compliance, com vista à adopção das medidas consideradas adequadas.
- 28.3.** Em qualquer caso, os colaboradores e membros dos órgãos sociais da Sociedade não podem receber, ofertas de valor não simbólico (acima de cinquenta mil kwanzas), consideradas as

NORMA DE SERVIÇO Nº 031/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--------------------------------------	--------------------------	---

ofertas que possam comprometer o exercício independente das suas funções, designadamente:

- a. Numerário, em moeda nacional ou estrangeira;
- b. Imóveis;
- c. Móveis;
- d. Viagens; e,
- e. Outros bens e serviços.

28.4. São sempre proibidas Independentemente do valor a receber ofertas quando estas sejam usadas para influenciar tomadas de decisões.

Título V – Deveres para com os clientes

29. Dever de informação, defesa e consideração dos interesses dos clientes

- 29.1.** Os colaboradores devem tratar com educação, urbanidade e cortesia os clientes, mantendo uma atitude de diálogo e fornecendo-lhes informações verdadeiras, claras, actuais, precisas e adequadas ao esclarecimento por eles pretendido ou à sua tomada de decisão consciente e fundamentada.
- 29.2.** As instruções dos clientes e os serviços solicitados serão objecto de tratamento ágil, de rigoroso respeito pelos seus interesses, e de estrita correspondência à vontade manifestada.
- 29.3.** No âmbito do exercício da sua actividade, bem como da sua relação com os clientes, os colaboradores da Sociedade asseguram a disponibilização de informação clara, precisa e concisa, em língua portuguesa, no que diz respeito aos serviços prestados e aos diferentes produtos oferecidos, de acordo com os requisitos mínimos de transparência e divulgação de Informação.

30. Recepção e tratamento de reclamações

- 30.1.** A Sociedade assegura a todos os clientes o direito de apresentação de reclamações, assumindo o compromisso de que as mesmas serão objecto de análise e tratamento diligente, imparcial e equitativo.
- 30.2.** A Sociedade dispõe de normativos internos e dos meios necessários para assegurar o tratamento tempestivo das reclamações apresentadas, estando os seus colaboradores obrigados a actuar de forma rigorosa e diligente para dar cumprimento aos prazos definidos para tratamento das mesmas, e a absterem-se de tomar qualquer atitude que desincentive os clientes de procederem à sua apresentação.

Título VI – Deveres para com a Sociedade

31. Informação e publicidade

A Sociedade cumpre e respeita rigorosamente as normas aplicáveis à prestação de informação e na publicidade.

32. Responsabilidade ambiental e social e desenvolvimento sustentável

- 32.1.** A Sociedade desenvolve a sua actividade de acordo com princípios e melhores práticas internacionais no domínio da responsabilidade ambiental e social, respeitando e cumprindo compromissos de gestão em matéria de contribuição para o desenvolvimento sustentável do ponto de vista económico, social e ambiental em relação à comunidade em que está integrado

NORMA DE SERVIÇO Nº 031/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--------------------------------------	--------------------------	---

e grupos específicos de interesses que dependem da sua actividade: os clientes, os colaboradores e os accionistas.

- 32.2.** A Sociedade compromete-se a adoptar políticas internas conducentes a uma utilização racional, eficiente e sustentada dos recursos, nomeadamente no que se refere ao consumo de papel, água, energia e à reciclagem dos excedentes e desperdícios.
- 32.3.** A Sociedade procura acomodar os riscos de sustentabilidade na matriz da sua política de investimentos, em todo o ciclo de investimento: seja nas decisões de investimento, seja na avaliação de activos, seja ainda nas decisões de desinvestimento.

Título VII – Disposições finais

33. Subsidiariedade

Os princípios e regras constantes do presente Código não substituem nem prejudicam a sujeição dos seus destinatários aos deveres e obrigações que, com respeito às matérias nele previstas, decorram da lei, de norma regulamentar ou de outros normativos aplicáveis.

34. Aplicação e gestão do Código

- 34.1.** Os responsáveis das unidades de estrutura devem divulgar, promover e velar pelo cumprimento do Código nas suas estruturas e pelos colaboradores que integram.
- 34.2.** O Conselho de Administração assegura a implementação e a revisão de todas as Políticas e procedimentos internos relacionados com o Código de Conduta.
- 34.3.** A Direcção de Capital Humano deve garantir a divulgação interna do presente Código, e organizar as acções de formação que se revelem adequadas ao conhecimento e cumprimento do mesmo, bem como responder às consultas que lhe sejam apresentadas.
- 34.4.** O Departamento de Compliance deve acompanhar a aplicação do Código e promover as diligências que entenda oportunas face das ocorrências que lhe sejam reportadas, que, para o efeito, poderá recorrer a outras unidades de estrutura.
- 34.5.** O Departamento de Compliance deve garantir a regulamentação em documento próprio os procedimentos específicos de gestão interna em matéria de proibição de aceitação de vantagens, prevista no ponto 28.3 e seguintes do presente Código de Conduta.
- 34.6.** O Departamento de Compliance deve elaborar e apresentar anualmente à Comissão de Controlo Interno um relatório com:
- a descrição das situações de inobservância do presente Código por si detectadas ou que lhe tenham sido reportadas;
 - as medidas adoptadas pelos órgãos competentes na Sociedade; e,
 - dos eventuais processos de natureza disciplinar instaurados pela Direcção de Capital Humano em resultado das mencionadas situações de inobservância.
- 34.7.** O Departamento de Auditoria Interna (Dep.AI) é responsável por avaliar o cumprimento das regras e disposições estabelecidas no presente Código.
- 34.8.** O Código de Conduta deve ser remetido ao Banco Nacional de Angola, para seu conhecimento, sempre que solicitado ou em virtude de alterações ao seu conteúdo.

35. Consequências do incumprimento

- 35.1.** O incumprimento das disposições deste Código pelos colaboradores, constitui infracção

NORMA DE SERVIÇO Nº 031/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	---------------------------------	---

disciplinar, punível nos termos da Lei Geral do Trabalho e demais normativos internos aplicáveis, sem prejuízo de indemnização cível ou responsabilidade criminal a que possa haver lugar.

- 35.2.** Atendendo ao tipo de infracção verificada, bem como ao caso concreto, a Sociedade comunicará ao Banco Nacional de Angola (BNA) toda e qualquer operação ou situação suspeita, nomeadamente se passível de consubstanciar uma actividade criminosa, e que viole os deveres elencados neste Código.

36. Divulgação

- 36.1.** O Código de Conduta encontra-se disponível para consulta dos seus Colaboradores e membros dos órgãos sociais internamente nos meios da Sociedade.
- 36.2.** O presente Código de Conduta está ainda disponível para consulta dos seus Clientes.

37. Aprovação, entrada em vigor e alterações

- 37.1.** O presente Código foi aprovado pelo Conselho de Administração da Sociedade em reunião de 05 de janeiro de 2023, entrando em vigor na data da sua publicação, podendo ser alterado por deliberação deste órgão.
- 37.2.** O presente Código é revisto de dois em dois anos, ou sempre que se verifiquem alterações legislativas ou de outros desenvolvimentos que o justifiquem.