

Código de Conduta
Grupo Banco Espírito Santo

1. Disposições gerais

1.1. Aprovação

O Conselho de Administração do Banco Espírito Santo, S.A. («BES») elaborou o presente Código de Conduta que, uma vez aprovado pela administração das restantes sociedades e agrupamentos complementares de empresas (em conjunto, as «empresas») do Grupo BES, será o **Código de Conduta do Grupo BES**.

1.2. Objectivos

O Código de Conduta visa:

- a) Divulgar os princípios pelos quais as empresas do Grupo BES devem pautar as suas actividades;
- b) Promover uma conduta ética e alinhada com os valores do Grupo BES por parte dos Colaboradores;
- c) Promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável;
- d) Criar um regime transparente de relações dos Colaboradores com o exterior.

1.3. Âmbito

O Código de Conduta é aplicável a todos os membros dos órgãos de administração e de fiscalização das empresas do Grupo BES, aos trabalhadores do BES e das empresas do Grupo BES e, ainda, a todos os prestadores de serviços a quem seja comunicado o presente Código e que adiram ao mesmo (em conjunto, os «Colaboradores» do Grupo BES).

O Código de Conduta estabelece os princípios fundamentais de conduta que devem ser observados pelo Grupo e pelos seus Colaboradores.

As empresas que sejam igualmente qualificadas como intermediários financeiros disporão do seu próprio Regulamento Interno relativo às Actividades de Intermediação Financeira, norma fundamental complementar a este Código de Conduta.

Mantém-se em vigor toda a restante regulamentação interna, sobre matérias deontológicas ou não, que deve de igual modo ser seguida e respeitada por todos.

Espera-se de todos os Colaboradores uma adesão efectiva ao conjunto de princípios e regras constantes do presente Código de Conduta. Apesar de ser aplicável a todos, independentemente da sua posição na hierarquia e das funções e responsabilidades de cada um, espera-se exemplo e um grau de cumprimento especialmente diligente por parte dos membros dos órgãos de administração e fiscalização das empresas do Grupo BES, bem como dos seus quadros directivos.

1.4. Acompanhamento da aplicação do Código

O acompanhamento da aplicação e respeito pelo Código encontra-se a cargo do Departamento de Compliance do GBES, que se poderá auxiliar dos *Compliance Officers* das outras empresas do Grupo e/ou de quem nas mesmas exerça as funções de auditoria interna. Os contactos do Departamento de Compliance e o nome e contactos do *Compliance Officer* do GBES serão divulgados a todos os Colaboradores.

Quaisquer dúvidas sobre a interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidas ao Departamento de Compliance do GBES.

2. Princípios de conduta do Grupo BES

2.1. Relacionamento com os Clientes

Assegurar igualdade de tratamento a todos os Clientes, não fazendo qualquer discriminação injustificada entre eles.

Manter elevados níveis internos de competência técnica, através da prestação de um serviço de qualidade e eficiência.

Actuar com diligência, neutralidade, lealdade e discrição.

Cumprir e fazer cumprir as regras de abertura de contas de Clientes.

Facultar as informações necessárias a uma tomada de decisão esclarecida e assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas.

2.2. Accionistas e Mercado

Actuar com lealdade relativamente aos accionistas, atendendo aos seus interesses.

Garantir o rigor, a veracidade e a tempestividade da informação disponibilizada aos accionistas e ao mercado.

2.3. Concorrência

Respeitar as regras do mercado, promovendo uma concorrência leal, evitando qualquer prática que possa impedir, falsear ou restringir de modo sensível a concorrência.

2.4. Colaboradores

Colocar à disposição dos Colaboradores os meios adequados para o aperfeiçoamento e actualização dos seus conhecimentos.

Avaliar o desempenho e a sua qualidade com base no mérito demonstrado e nos resultados do exercício das suas funções.

Assegurar o cumprimento de todas as regras laborais aplicáveis.

Promover o espírito de equipa e de partilha de objectivos comuns.

Respeitar e promover o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional.

2.5. Fornecedores

Escolher os fornecedores com base em critérios imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos.

Evitar, sempre que possível, situações de exclusividade.

2.6. Autoridades Públicas e Entidades de Supervisão

Respeitar e promover o cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis.

Prestar às autoridades públicas e às entidades de supervisão e fiscalização toda a colaboração solicitada e exigível.

2.7. Meio Ambiente e Comunidade

Adoptar e estimular a adopção das melhores práticas ambientais.

Assumir uma atitude socialmente responsável na Comunidade em geral em que se insere o Grupo Banco Espírito Santo.

Actuar de acordo com rigorosos princípios de legalidade, veracidade, objectividade, oportunidade e clareza em toda a informação prestada ao público e em toda a publicidade efectuada.

3. Deontologia dos Colaboradores do Grupo BES

3.1. Princípios gerais de conduta

No relacionamento com Clientes, fornecedores, prestadores de serviços e concorrentes, os Colaboradores devem ser profissionais, competentes, diligentes, leais e íntegros.

Devem comportar-se, no exercício da sua actividade, de forma correcta, conscienciosa, cortês, acessível e disponível.

3.2. Responsabilidade dos Colaboradores

Os Colaboradores utilizarão a sua capacidade técnica e profissional com a prudência e o cuidado adequados ao desempenho da sua actividade no Grupo, respeitando as normas e regulamentos aplicáveis. Nessa medida:

- a) Procurarão alcançar a formação profissional adequada ao melhor desempenho das suas funções;
- b) Adequarão o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável;
- c) Aplicarão e observarão as regras definidas no Regulamento Interno e ao nível do sistema de controlo interno;
- d) Aplicarão e respeitarão os procedimentos e normativo interno;
- e) Respeitarão as instruções internas acerca da utilização de meios informáticos e da sua segurança;

- f) Não farão um uso contrário ao que for estabelecido em normas internas do correio electrónico, telefone, acesso à Internet ou tecnologias semelhantes.
- g) Não praticarão quaisquer actividades ilegais e terminarão imediatamente com qualquer conduta ilícita praticada por Colaboradores directamente sujeitos à sua fiscalização ou direcção e no exercício das suas funções;
- h) Abster-se-ão de violar as regras em matéria de conflito de interesses, regime de informação privilegiada e defesa do mercado previstas em normas legais, regulamentares, no Código de Conduta, em Regulamentos relativos às Actividades de Intermediação Financeira ou outros normativos;
- i) Cumprirão com especial zelo as regras de abertura de contas de Clientes, garantindo em particular o correcto e completo preenchimento da documentação necessária e a adequada identificação do Cliente (incluindo o seu número de identificação fiscal) e dos seus eventuais representantes;
- j) Notificarão de imediato o Departamento de Compliance de qualquer violação actual ou potencial de leis, regulamentos ou do presente Código, em particular de factos que possam vir a ser qualificados como crime contra o mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros, sendo expressamente proibida qualquer retaliação contra os colaboradores que efectuem a referida notificação.

3.3. Lealdade para com os Clientes

Os Colaboradores procurarão oferecer aos Clientes apenas os produtos e serviços que se adequem efectivamente às suas necessidades,

esclarecendo o Cliente antecipadamente dos custos e riscos das operações a efectuar.

Os Colaboradores abster-se-ão de emitir quaisquer juízos ou considerações sobre questões de natureza jurídica, fiscal ou financeira que transcendam as informações que estão obrigados a prestar aos Clientes na comercialização dos produtos financeiros.

Os Clientes serão informados de modo claro e preciso, sempre que o solicitem, dos pormenores das operações por si celebradas.

Os Colaboradores aplicarão sempre as tarifas de comissões em vigor, evitando a celebração de operações que visem apenas gerar comissões sem um interesse efectivo para os Clientes.

3.4. Lealdade para com o Grupo

Os Colaboradores serão leais para com o Grupo, utilizando adequadamente os meios que lhes sejam postos à disposição. Em particular, os Colaboradores do Grupo:

- a) Protegerão e salvaguardarão os activos do Grupo a que tenham acesso, evitando uma sua utilização para além do que for necessário para o exercício das suas funções, actuando no sentido de minimizar os riscos da actividade;
- b) Conservarão e manterão em perfeita organização todos os elementos e documentos relacionados com a actividade profissional;
- c) Respeitarão os direitos de propriedade intelectual e os inerentes direitos de uso do Grupo com relação a projectos, programas e sistemas informáticos; equipamentos,

manuais, vídeos, cd-rom's, dvd's e tecnologias semelhantes; em geral, também, todas as obras e trabalhos criados e desenvolvidos pelo Grupo, seja pela actividade do Colaborador ou da de seus colegas ou terceiros;

- d) Não utilizarão a imagem, nome ou marca do Grupo, nem invocarão a sua qualidade de colaborador do Grupo, senão para o adequado desenvolvimento da sua actividade;
- e) Abster-se-ão de utilizar a sua posição na hierarquia ou na estrutura do GBES para obter qualquer vantagem, para si próprio, para a sua família ou para quaisquer terceiros;
- f) Não utilizarão em benefício próprio oportunidades de negócio que lhes sejam apresentadas por Clientes ou fornecedores do Grupo;
- g) Não concorrerão com o Grupo.

3.5. Conflitos de interesses

Noção e dever de comunicação

Ocorre um conflito de interesses sempre que um interesse privado de um Colaborador interfere ou pode interferir com o desempenho da sua actividade. O conflito de interesses impede que o Colaborador possa prestar o seu serviço com imparcialidade e objectividade.

O interesse privado do Colaborador pode ser um interesse meramente pessoal e a ele respeitante, mas também pode ser um interesse de um seu familiar ou de pessoas que lhe sejam próximas.

No caso de incorrer em situação de conflito de interesses, efectivo ou potencial, o Colaborador em causa deve comunicar de imediato tal facto

ao Departamento de Compliance, que tomará as providências adequadas para resolver o conflito.

A informação referida no número anterior será tratada como confidencial e apenas poderá ser utilizada para a resolução do eventual conflito de interesses ou para efeitos de eventual procedimento disciplinar.

Apenas o *Compliance Officer* do GBES poderá admitir exceções ou derrogações às regras contidas no presente Código sobre conflitos de interesses.

Prevalência dos interesses dos Clientes

Em caso de conflito, os interesses dos Clientes têm prevalência sobre os interesses do Grupo e dos Colaboradores.

Conflitos de interesses com o Grupo

Os Colaboradores não participarão em qualquer operação que tenha qualquer relação com os seus interesses particulares. Em consequência, e a título meramente exemplificativo, os Colaboradores:

- a) Abster-se-ão de desenvolver relações de negócio com qualquer empresa do Grupo BES, para além da relação de clientela ou outras desde que celebradas em condições normais de mercado e previamente aprovadas pelo *Compliance Officer*;
- b) Não darão qualquer tratamento preferencial ou condições de trabalho privilegiadas fundadas apenas na existência de relações pessoais, familiares ou de proximidade;

- c) Não intervirão na apreciação e decisão de operações em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, seus familiares ou pessoas próximas.

Conflitos de interesses com Clientes

Nenhum Colaborador aceitará, a não ser que expressamente autorizado pelo *Compliance Officer*, mandatos ou procurações outorgados por Clientes do Grupo.

O Grupo evitará a criação de relações de exclusividade entre Colaboradores e Clientes que possam dar azo a uma dependência pessoal ou económica ou limitar o acesso do Cliente em causa a outros Colaboradores ou canais de acesso ao Grupo.

Os Colaboradores evitarão incentivar a prática de uma operação por um Cliente de modo a beneficiar outro, a não ser que ambos conheçam as suas posições respectivas e aceitem a realização da operação.

Os Colaboradores deverão sempre informar os Clientes de quaisquer interesses que possam colidir com as suas pretensões.

Presentes, comissões ou empréstimos

É proibido aceitar qualquer tipo de remuneração ou comissão por operações efectuadas em nome do Grupo, bem como obter de outro modo proveito da posição hierárquica ocupada.

Nenhum Colaborador pode aceitar presentes, convites, favores ou benefícios semelhantes (as «ofertas»), desde que tais ofertas se relacionem com a sua actividade profissional no Grupo.

Não se incluem na referida proibição:

- a) Objectos de propaganda de escasso valor;
- b) Ofertas ou convites que não excedam os limites considerados razoáveis pelos usos sociais;
- c) Ofertas ocasionais e devidas a situações festivas (como ofertas de Natal ou por ocasião de casamento), desde que tais ofertas não sejam prestadas em numerário e o seu valor seja razoável.

Em qualquer caso, os Colaboradores deverão sempre reportar ao Departamento de Compliance, a/c do *Compliance Officer*:

- a) A obtenção de ofertas que suspeitem possa ter sido devidas a uma vontade de afectar a sua imparcialidade.
- b) A obtenção de ofertas de valor superior a 250 euros.

Nenhum Colaborador poderá, por si ou por interposta pessoa, solicitar a concessão de crédito, sob qualquer forma, a Clientes, fornecedores, accionistas do BES que não sejam instituições de crédito ou outros Colaboradores do Grupo.

3.6. Informação e confidencialidade

Os Colaboradores não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida do Grupo ou às relações deste com os seus Clientes cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.

Este dever de sigilo profissional não cessa com o termo de funções ou serviços.

Os factos ou elementos sujeitos a segredo só podem ser revelados a terceiros, nos termos legalmente admitidos.

3.7. Relações com o exterior

Relações com meios de comunicação social

Os Colaboradores abster-se-ão de transmitir, por sua iniciativa ou a pedido de terceiros, qualquer notícia ou informação sobre o Grupo aos meios de comunicação social.

Qualquer comunicação deve ser previamente informada e autorizada por quem para tal tiver competência, nos termos da regulamentação interna, sempre que se trate de Colaborador sem a qualidade de representante com poderes para emitir opiniões do Grupo para o exterior.

Os Colaboradores procurarão evitar a difusão de comentários ou de rumores acerca do Grupo.

Relações com autoridades públicas e com entidades de supervisão

Os Colaboradores deverão prestar, às autoridades públicas e entidades de supervisão e fiscalização toda a colaboração necessária que for solicitada e exigível, nos termos da lei.

Os Colaboradores devem notificar imediatamente o Departamento de Compliance – a/c do *Compliance Officer* no caso de serem, por força do exercício da sua actividade no Grupo:

- a) Sujeitos a investigação ou inquirição por qualquer autoridade estatal ou entidade reguladora;
- b) Chamados a testemunhar ou a fornecer documentos a qualquer autoridade estatal ou entidade reguladora;
- c) Constituídos Arguidos ou requeridos ou demandados em acção civil, administrativa, arbitral ou qualquer outra;
- d) Sujeitos a qualquer censura, sentença judicial, suspensão, multa, ordem para cessar e desistir ou qualquer outra sanção imposta por qualquer autoridade;
- e) Objecto de qualquer queixa escrita de Cliente ou de um pedido de indemnização judicial feito por um Cliente.

Todos os Colaboradores devem ainda notificar imediatamente o Departamento de Compliance – a/c do *Compliance Officer* no caso de serem:

- a) Sujeitos a qualquer processo de insolvência;
- b) Sujeitos a prisão, intimação, acusação ou sentença condenatória em qualquer processo criminal.

Actividades políticas e associativas

A pertença ou adesão a partidos políticos ou a instituições ou associações deve ser efectuada em termos em que fique claro a natureza pessoal da actividade.

Antes de aceitar cargos públicos, os Colaboradores devem previamente dar conhecimento do mesmo ao Departamento de Compliance – a/c do

Compliance Officer, de modo a determinar a eventual existência de incompatibilidades ou restrições.

Para efeitos deste Código, consideram-se “cargos públicos” os membros dos órgãos de soberania e os membros dos órgãos de natureza executiva da administração central, regional e local.

4. Branqueamento de capitais, abuso de informação e manipulação de mercado

4.1. Branqueamento de Capitais

O Grupo e os Colaboradores actuam no sentido de garantir o respeito das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à prevenção de fraudes e branqueamento de capitais

Será proporcionada aos Colaboradores a formação adequada ao reconhecimento de operações que possam estar relacionadas com o branqueamento de capitais.

Os Colaboradores com funções comerciais devem cumprir os procedimentos instituídos de identificação de Clientes e manter um acompanhamento continuado da relação do negócio, analisando as operações realizadas no decurso dessa relação e verificando a respectiva conformidade com a informação previamente obtida e com o conhecimento que têm do Cliente, atendendo, entre outros factores, a alterações significativas dos padrões de movimentação da conta e à consistência entre as transacções efectuadas e o perfil do Cliente;

4.2. Informação privilegiada / Abuso de informação

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 alguém fora do âmbito das suas funções ou que a utilizem, designadamente que com base nessa informação, negociem ou aconselhem alguém a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou ordenem a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, directa ou indirectamente, para si ou para outrem, antes da mesma ser tornada pública.

A informação privilegiada abrange:

- a) Toda a informação não tornada pública que, sendo precisa e dizendo respeito, directamente ou indirectamente, a qualquer emitente ou a valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros, seria idónea, se lhe fosse dada publicidade, para influenciar de maneira sensível o seu preço no mercado;
- b) Os factos ocorridos, existentes ou razoavelmente previsíveis, independentemente do seu grau de formalização, que, por serem susceptíveis de influir na formação dos preços dos valores mobiliários ou dos instrumentos financeiros, qualquer investidor razoável poderia normalmente utilizar, se os conhecesse, para basear, no todo ou em parte, as suas decisões de investimento;
- c) Em relação aos instrumentos derivados sobre mercadorias, toda a informação com carácter preciso que não tenha sido tornada pública e respeite, directa ou indirectamente, a um

ou mais desses instrumentos derivados e que os utilizadores dos mercados em que aqueles são negociados esperariam receber ou teriam direito a receber em conformidade, respectivamente, com as práticas de mercado aceites ou com o regime de divulgação de informação nesses mercados;

4.3. Manipulação de Mercado

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 mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros.

5. Divulgação do Código de Conduta

Será dada adequada publicidade ao Código de Conduta.

No momento da aprovação do Código de Conduta e de cada alteração ao mesmo, cada Colaborador assina uma declaração atestando a recepção do Código e comprometendo-se ao seu cumprimento.

ANEXO**Serviço de Reclamações do Banco Espírito Santo dos Açores**

Sem prejuízo do regime legal aplicável às reclamações apresentadas às Instituições de Crédito, as reclamações dos Clientes do Banco Espírito Santo dos Açores («BES dos Açores») serão dirigidas ao Banco, através de qualquer dos seguintes canais de comunicação:

- Contacto on-line (formulário);
- Site www.besdosacores.pt;
- Serviço BESnet dos Açores;
- Serviço telefónico BESdirecto dos Açores (707 296 365);
- Carta endereçada ao Banco Espírito Santo dos Açores, Rua Hintze Ribeiro, n.º 2 - 8, 9500 - 049 Ponta Delgada;
- Através de qualquer Balcão do BES dos Açores.

As reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de trinta dias após a ocorrência ou o conhecimento do facto objecto das mesmas.

As reclamações devem ser devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o reclamante disponha e que sejam comprovativos do facto objecto de reclamação.

O BES dos Açores procederá à instrução do processo de reclamação e ao seu acompanhamento até à conclusão do mesmo. A instrução do processo compreenderá todas as diligências necessárias para a averiguação dos factos.

O BES dos Açores arquivará todos os processos de reclamação recebidos no Banco durante os prazos legais.

A apresentação de uma reclamação ao BES dos Açores em nada prejudica a possibilidade de reclamação do Cliente junto das entidades de Supervisão.

O BES dos Açores assegurará o contacto com as entidades de Supervisão nestas matérias e manterá um registo de todas as reclamações recebidas.