

# CÓDIGO DE CONDUTA

**CÓDIGO DE CONDUTA DO BCI**



# ÍNDICE

---

ÍNDICE .....	2
INTRODUÇÃO .....	4
<b>CAPÍTULO I: - OBJECTO E ÂMBITO .....</b>	<b>4</b>
Artigo 1.º - Objecto .....	4
Artigo 2.º - Âmbito .....	4
Artigo 3.º - Objectivos .....	5
Artigo 4.º - Natureza das regras .....	5
<b>CAPÍTULO II - MISSÃO E VALORES .....</b>	<b>5</b>
Artigo 5.º - Missão .....	5
Artigo 6.º - Valores .....	6
<b>CAPÍTULO III - PRINCÍPIOS DE ACTUAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
Artigo 7.º - Princípios Gerais .....	7
Artigo 8.º - Cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta ( <i>compliance</i> ) .....	7
Artigo 9.º - Responsabilidade social e desenvolvimento sustentável .....	7
Artigo 10.º - Independência entre interesses .....	8
Artigo 11.º - Não discriminação, diversidade e igualdade de tratamento .....	8
Artigo 12.º - Assédio no trabalho .....	8
Artigo 13.º - Competência e Diligência .....	9
Artigo 14.º - Segredo profissional .....	10
Artigo 15.º - Consideração dos interesses dos clientes .....	11
Artigo 16.º - Cultura de gestão prudente de riscos .....	11
Artigo 17.º - Informação .....	12
Artigo 18.º - Publicidade e <i>Marketing</i> .....	12
Artigo 19.º - Qualidade de serviço .....	12
Artigo 20.º - Protecção de dados pessoais .....	12
Artigo 21.º - Regras de funcionamento .....	13
Artigo 22.º - Medicina ocupacional, higiene e segurança no trabalho .....	13
Artigo 23.º - Relação com as autoridades .....	13
Artigo 24.º - Relação com fornecedores, agentes, intermediários e parceiros .....	13
Artigo 25.º - Relação com outras instituições de crédito e sociedades financeiras .....	14
<b>CAPÍTULO IV - NORMAS DE CONDUTA PROFISSIONAL .....</b>	<b>14</b>
Artigo 26.º - Normas gerais .....	14
Artigo 27.º - Proibição de aceitação ou oferta de vantagens .....	14
Artigo 28.º - Conflitos de interesses .....	14
Artigo 29.º - Exercício de actividades exteriores ao BCI .....	15
Artigo 30.º - Operações de colaboradores sobre instrumentos financeiros .....	16

<b>Artigo 31.º - Defesa de mercado</b> .....	16
<b>Artigo 32.º - Fiscalidade</b> .....	16
<b>Artigo 33.º - Promoção e defesa da concorrência</b> .....	16
<b>Artigo 34.º - Branqueamento de capitais</b> .....	17
<b>Artigo 35.º - Corrupção</b> .....	17
<b>CAPÍTULO V - CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	17
<b>Artigo 36.º - Recepção e tratamento de reclamações</b> .....	17
<b>Artigo 37.º - Comunicação interna de práticas irregulares</b> .....	18

## INTRODUÇÃO

---

A conduta ética nos negócios é um factor da máxima relevância para o desenvolvimento e o crescimento das empresas e, particularmente, das instituições financeiras, trazendo inúmeros benefícios, como sejam a atracção e fidelização de clientes, a satisfação das expectativas das partes interessadas<sup>1</sup> internas e externas, a diferenciação e consolidação reputacional, os ganhos de eficiência nos processos produtivos ou a gestão prudente dos riscos.

A gestão da ética nos negócios constitui uma ferramenta fundamental na tomada de decisões em contexto empresarial, uma vez que a grande maioria destas decisões tem, explícita ou implicitamente, algum conteúdo ético. Torna-se, assim, necessário que existam instrumentos que formalizem e operacionalizem esta gestão da ética, assumindo especial importância o Código de Conduta.

Acresce que a própria dimensão do Grupo Caixa Geral de Depósitos e o propósito de divulgar junto das partes interessadas e do público em geral os princípios éticos que regem a sua actuação constituem motivos adicionais para a adopção de um Código de Conduta, documento em constante evolução e que se pretende sempre presente na actividade diária do BCI e dos seus colaboradores.

O BCI não pratica qualquer tipo de discriminação, promovendo o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos. A opção de não desagregação por género utilizada no presente Código, visa beneficiar a correcta e fluída leitura e compreensão do mesmo.

O código de conduta do BCI é a pedra angular das políticas do BCI, pois fornece as orientações gerais do plasmado em leis e regulamentos específicos, explicitando e promovendo os valores e princípios éticos. As políticas e regras relativas ao código de conduta que deverão ser observadas por todos os colaboradores são apresentadas abaixo.

## CAPÍTULO I - OBJECTO E ÂMBITO

---

### Artigo 1.º - Objecto

O Código de Conduta consagra os valores, princípios de actuação e as normas de conduta profissional observados no, e pelo, Banco Comercial e de Investimentos (BCI) no exercício da sua actividade.

### Artigo 2.º - Âmbito

(1) O Código vincula os membros dos Órgãos Sociais do BCI, os seus trabalhadores, estagiários, prestadores de serviços e mandatários, a título permanente ou ocasional, todos adiante designados por colaboradores.

A vinculação dos prestadores de serviços aos valores, princípios e normas de conduta constantes deste Código é efectuada mediante compromisso escrito no âmbito do processo de contratação.

---

<sup>1</sup> Pessoas ou entidades afectadas pelo BCI ou que afectam a sua actividade.

(2) O Código, com as devidas adaptações, vincula ainda as empresas do Grupo BCI e a todos os seus colaboradores, podendo ser-lhe introduzidos os ajustamentos e as alterações que sejam necessários ou convenientes face às circunstâncias locais, desde que expressamente autorizados pela Administração do BCI.

### **Artigo 3.º - Objectivos**

#### **O Código de Conduta visa:**

- (1) Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da actividade, auxiliando a tomada de decisão face a dilemas éticos.
- (2) Formalizar e divulgar os valores, princípios de actuação e normas de conduta que norteiam o relacionamento com as várias partes interessadas.
- (3) Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adoptados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de governo societário e de conduta ética, reduzindo a exposição a diversos riscos, nomeadamente operacionais, reputacionais e de *compliance*.

### **Artigo 4.º - Natureza das regras**

- (1) O Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas internas do BCI, a respeitar por todos os colaboradores.
- (2) A observância das regras do Código de Conduta não exonera os colaboradores do BCI do conhecimento e cumprimento das restantes normas internas e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
- (3) O Código de Conduta contempla e sistematiza os valores, princípios de actuação e normas de conduta profissional, sendo as regras e procedimentos correspondentes definidos, quando necessário, em normativo interno específico.

## **CAPÍTULO II - MISSÃO E VALORES**

---

### **Artigo 5.º - Missão**

O BCI tem como missão principal contribuir activamente para o desenvolvimento económico e social de Moçambique e dos moçambicanos, criando valor e gerando satisfação para os clientes, accionistas, colaboradores, parceiros e a comunidade em geral, de modo socialmente responsável e sustentável.

## Artigo 6.º - Valores

A actividade do BCI e a conduta dos seus colaboradores pautam-se pelos seguintes valores fundamentais:

- **Confiança**, garantindo a segurança dos depositantes, promovendo uma relação de longo prazo com os clientes e privilegiando a sua fidelização, através de um serviço de elevada qualidade e de uma oferta de produtos adequada ao seu perfil de risco e reforçando a estabilidade e solidez financeira da instituição.
- **Rendibilidade**, assegurando uma remuneração adequada dos capitais privados, com base na sustentabilidade do modelo de negócio e numa gestão eficaz e rigorosa.
- **Transparência**, prestando serviços e comunicando externa e internamente, de forma verdadeira, clara e objectiva. Para o efeito, a instituição deve, antes e durante a relação contratual, prestar ao consumidor informações e assistência sobre as características e a utilização do produto ou serviço financeiro, as condições de acesso, adesão ou contratação, de forma verdadeira, clara, completa, objectiva e adequada, em linguagem perceptível e distinta do material promocional.
- **Integridade**, cumprindo escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais, respeitando os valores éticos e obedecendo às normas de conduta em vigor. Consiste, igualmente, na actuação de maneira firme e justa, por forma a incentivar a confiança entre o BCI e os clientes.
- **Profissionalismo**, de modo a prestar o melhor serviço aos clientes e a estabelecer relações com todos os stakeholders, com elevada competência técnica, rigor e diligência.
- **Proximidade**, através de uma rede abrangente de agências bancárias em Moçambique, bem como através de canais à distância com recurso às novas tecnologias, que garantam uma oferta inovadora, diversificada e acessível.
- **Responsabilidade**, perante os clientes que lhe confiam as suas poupanças, investidores e a sociedade, com enfoque no envolvimento em programas e iniciativas de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de literacia financeira.
- **Cultura de risco e rigor**, assegurando o cumprimento das melhores práticas na gestão do risco, reforçando a confiança dos clientes, do mercado e dos accionistas, mediante uma adequada gestão do seu balanço.
- **Inovação**, apostando no progresso tecnológico, liderando a banca digital em Moçambique, com soluções de arquitectura aberta, numa lógica de resposta multicanal à evolução das expectativas e preferências dos clientes.
- **Informação e assistência ao cliente**, que consiste em informar os clientes sobre as características, os riscos e todas as comissões e encargos dos produtos ou serviços principais, associados, facultativos, bem como, quando aplicável, o período de validade, garantias e prazos de disponibilização, ou esclarecer sobre o conteúdo dos contratos de produtos e serviços financeiros.
- **Celeridade**, que consiste no dever de corrigir erros, disponibilizar produtos e serviços financeiros e tratar as reclamações dos clientes com rapidez.
- **Clareza**, que consiste em fornecer informações relativas às operações e produtos em linguagem perceptível e na prestação de assistência aos clientes em aspectos que não sejam da sua percepção.
- **Competência e credibilidade**, que consiste em dispor de capacidade para prestar serviços e de sistemas de pagamento seguros e credíveis.

- **Legalidade**, que impõe que se deva assegurar que a criação e disponibilização de serviços e produtos que estejam em concordância com a legislação vigente.
- **Respeito pelas boas práticas bancárias**, que consiste em impor que se proceda de forma leal em todas as transacções que a instituição efectue com os seus clientes e assegurar que todas as operações realizadas e produtos fornecidos estejam em conformidade com os princípios e boas práticas bancárias e que não violam as normas legais e regulamentares aplicáveis e o princípio da boa-fé.

## CAPÍTULO III - PRINCÍPIOS DE ACTUAÇÃO

---

### Artigo 7.º - Princípios Gerais

- (1) O BCI e os seus colaboradores desenvolvem a sua actividade e funções no respeito por elevados princípios éticos e deontológicos, orientando a sua prática pelos valores definidos no artigo 6.º nas relações com os clientes e restantes partes interessadas (colaboradores, accionistas, fornecedores, autoridades oficiais e de supervisão, outras instituições e a comunidade).
- (2) O Órgão de Administração e Fiscalização, bem como os responsáveis pelos Órgãos de Estrutura, promovem a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta, no âmbito das suas respectivas competências.

### Artigo 8.º - Cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta (*compliance*)

- (1) O BCI pauta no desenvolvimento da sua actividade por uma gestão eficaz e disciplinada e por um controlo adequado e eficiente de todas as suas áreas de negócio, assegurando, para o efeito, adequados sistemas internos de validação e de verificação do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta (*compliance*).
- (2) As actividades do BCI e as suas práticas comerciais cumprem não só a legislação e regulamentação aplicáveis, como também as regras de ética e conduta por si adoptadas.

### Artigo 9.º - Responsabilidade social e desenvolvimento sustentável

- (1) O BCI desenvolve a sua actividade de acordo com princípios e melhores práticas internacionais no domínio da responsabilidade social, respeitando e cumprindo compromissos de gestão em matéria de contribuição para o desenvolvimento sustentável – do ponto de vista económico, social e ambiental – das comunidades em que se insere.
- (2) O BCI compromete-se a respeitar os direitos humanos, internacionalmente reconhecidos, conforme previstos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, no desenvolvimento das suas relações com colaboradores, clientes, fornecedores e comunidades em que actua, procurando evitar ou mitigar os impactos adversos, directos ou indirectos, da sua actividade.

## **Artigo 10.º - Independência entre interesses**

Os colaboradores do BCI evitam situações susceptíveis de originar conflitos de interesses, estando adstritos ao dever de respeitar a independência entre:

- Os interesses do BCI e os dos clientes.
- Os interesses do BCI e os dos accionistas.
- Os interesses do BCI e os dos fornecedores.
- Os interesses do BCI e os das partes relacionadas.
- Os seus interesses pessoais e os dos clientes.
- Os interesses dos clientes entre si.
- Os interesses de dois ou mais clientes aos quais o BCI presta o mesmo serviço.
- Os seus interesses pessoais e os dos fornecedores e parceiros comerciais.
- Os seus interesses pessoais e os do BCI.

## **Artigo 11.º - Não discriminação, diversidade e igualdade de tratamento**

- (1) O BCI e os seus colaboradores não praticam qualquer tipo de discriminação, baseada em critérios como etnia, sexo, identidade de género, orientação sexual, religião, credo, cultura, nacionalidade, incapacidade, deficiência, orientação política ou ideológica, instrução, estado civil ou outros, aceitando e respeitando o direito à diferença.
- (2) Os colaboradores do BCI devem actuar com cortesia, tolerância e respeito e abster-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo.
- (3) O BCI promove o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos os colaboradores, valorizando a diversidade dentro da organização.
- (4) O BCI promove o equilíbrio na conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar dos seus colaboradores.
- (5) Em particular, tratamento especial é reservado e dedicado a clientes idosos, doentes, em estado de gravidez, pessoas com crianças de colo e pessoas portadoras de necessidades especiais.
- (6) Para efeitos do número anterior, o BCI cria condições especiais de atendimento prioritário, nomeadamente:
  - a. Um canal de atendimento. E
  - b. Infra-estruturas que garantam a acessibilidade para cadeiras de rodas e acessos para serviços especiais a clientes com mobilidade reduzida.

## **Artigo 12.º - Assédio no trabalho**

- (1) O BCI e os seus colaboradores rejeitam qualquer comportamento abusivo que tenha por objectivo ou efeito perturbar ou constranger uma pessoa, afectar a sua dignidade ou criar-lhe um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.



- (2) O BCI e os seus colaboradores rejeitam, igualmente, qualquer comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não-verbal ou física, com o objectivo ou efeito referido no número anterior.
- (3) No que respeita à prevenção e combate ao assédio no trabalho, a actividade do BCI encontra-se sujeita a normativo interno específico, nomeadamente a OS 24/2020 – Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho.

### **Artigo 13.º - Competência e Diligência**

- (1) Os colaboradores do BCI:
- a. Garantem aos clientes e às autoridades competentes, no exercício das suas atribuições profissionais, ressaltando o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa.
  - b. Comportam-se de forma a manter e reforçar a confiança dos clientes e comunidades no BCI, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem.
  - c. Agem de forma objectiva, responsável e com bom senso, em todas as circunstâncias.
  - d. Actuam de boa-fé, com isenção, responsabilidade e rigor, sem deformar os factos ou a realidade.
  - e. Têm em conta as expectativas dos clientes e do público em geral relativamente à sua conduta, dentro de padrões éticos do BCI e dos que sejam genérica e socialmente aceites.
  - f. Zelam pela conservação e utilização funcionalmente adequada dos recursos que lhes são disponibilizados, não fazendo uso abusivo do património do BCI.
  - g. Gerem a sua situação financeira e patrimonial, bem como a sua conduta pessoal, de forma especialmente responsável, evitando o comprometimento dos seus deveres de competência e diligência e obstando a qualquer impacto negativo na sua vida profissional por comportamentos que possam vir a constituir qualquer tipo de adição, bem como por situações de sobre-endividamento ou incumprimento de operações de crédito. Com efeito, são rigorosamente vedados aos colaboradores do BCI os seguintes comportamentos:
    - (i) A emissão de cheques sem a devida provisão ou a movimentação de contas à ordem com violação dos limites de crédito autorizados.
    - (ii) O desprovisionamento de contas à ordem, conducente ao incumprimento de obrigações com financiamentos ou outras obrigações.
    - (iii) A obtenção de crédito de outros colaboradores e/ou clientes, decorrente do exercício das suas funções.
    - (iv) A obtenção de crédito em quaisquer entidades externas ao BCI em montantes e condições que, no global e tendo em conta os seus rendimentos correntes, possam conduzir à degradação da sua solvência (tendo por base uma taxa de esforço agregada ideal de um terço do salário) ou comprometer a probidade.
    - (v) Qualquer forma de envolvimento financeiro com clientes, designadamente quando resulte de movimentos entre contas bancárias daqueles e do colaborador, que possam potenciar situações de conflitos de interesses resultando em cumprimento inadequado dos seus deveres e princípios de conduta profissional.
    - (vi) A prática de agiotagem ou a contratação de mútuos em agiotas ou em entidades não habilitadas à concessão de empréstimos.

- (vii) A participação em jogos de fortuna ou azar<sup>2</sup>, dentro ou fora do país, com excepção dos considerados jogos sociais e de diversão<sup>3</sup>, sem restrições de acesso, explorados por entidades legalmente autorizadas pelo Ministro que superintende a área das Finanças.
  - (viii) O acesso às casas de jogo dos casinos moçambicanos nos termos definidos pela Inspeção Geral de Jogos de Moçambique e/ou Ministério de Economia e Finanças.
- (2) Sem prejuízo dos princípios constitucionalmente consagrados da liberdade de expressão e dos direitos das estruturas de trabalhadores, os colaboradores devem abster-se de contactos com os meios de comunicação social sobre assuntos relativos à vida do BCI ou de Entidades do Grupo sem que estejam devidamente autorizados.
- (3) A participação dos colaboradores em fóruns, redes sociais ou similares, deve pautar-se por rigorosos princípios de reserva, discrição e prudência quanto a matérias que se prendam, designadamente, com Clientes, Colaboradores ou que estejam sujeitas a dever de sigilo, ou que interfiram com a actividade e imagem pública do BCI, de modo a salvaguardar a sua reputação e credibilidade institucional.
- (4) O BCI promove a valorização profissional dos seus colaboradores, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional, tendo em vista o desenvolvimento e reforço de competências.

#### **Artigo 14.º - Segredo profissional**

- (1) O relacionamento do BCI com os seus clientes pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade, no cumprimento dos deveres legais estabelecidos em matéria de segredo que sobre si impendem, nomeadamente de não revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos àqueles respeitantes, a não ser mediante autorização expressa dos mesmos ou quando a lei obrigue.
- (2) Assim, os colaboradores devem guardar, proteger e preservar, sob rigoroso sigilo:
- a. Tudo o que respeite a contas e nomes de clientes, bem como às operações bancárias gerais, às operações de sala de mercados, às operações sobre valores mobiliários, às operações de crédito e aos serviços prestados.
  - b. Os factos ou elementos respeitantes à vida da instituição, designadamente os factos e informações não publicados ou, por qualquer modo, divulgadas pelos órgãos competentes.
  - c. Os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções.
- (3) Nos contactos com os clientes, e com o mercado em geral, e sem prejuízo do dever de sigilo, os colaboradores actuam com a máxima discrição e particular prudência, tanto na forma e conteúdo, como nos meios utilizados para a transmissão de informações sobre outras empresas e clientes.

<sup>2</sup> De acordo com a Lei nº 1/2010, de 10 de Fevereiro, são jogos de fortuna ou azar aqueles que, sendo explorados e praticados em casinos ou em salas de máquinas especialmente autorizadas e apetrechadas, os seus resultados são contingentes, por dependerem exclusiva ou principalmente da sorte do jogador e os prémios deles decorrentes são pagos em dinheiro ou símbolos que o representam. São exemplos, não exaustivos, de jogos de fortuna ou azar: jogos de casino (roleta, blackjack, poker, slot-machines, etc); jogos de fortuna ou azar online (poker online, aviator, apostas desportivas online, etc.)

<sup>3</sup> De acordo com a Lei nº 9/2012, de 8 de Fevereiro, são jogos sociais e de diversão as actividades que oferecem a possibilidade de ganhar bens, dinheiro ou direitos com valor económico, na base da probabilidade, aleatoriedade e sorte, associada ou não a determinadas capacidades de perícia ou domínio de conhecimento e que não são abrangidos pela Lei dos jogos de fortuna ou azar. Os jogos em referência são agrupados do seguinte modo (i) jogos sociais: bingo, lotarias, totobola, totoloto, loto, rifas, apostas mútuas, concursos e jogos virtuais.; (ii) jogos de diversão: bilhares, matraquilhos, expositores de prémios e máquinas de diversão.

- (4) O dever de sigredo profissional abrange toda a informação sobre os negócios do BCI, incluindo, nomeadamente, planos de promoção comercial, contratos, informação de clientes, colaboradores (inclui Órgãos Sociais) e outros *stakeholders*, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, organização e metodologias, programação informática, custos, estratégias e assuntos de competitividade comercial, nos casos em que seja utilizado o conhecimento que os colaboradores tenham desses assuntos dadas as suas funções no BCI.
- (5) O dever de sigredo profissional que impende sobre os colaboradores não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

### **Artigo 15.º - Consideração dos interesses dos clientes**

- (1) As instruções recebidas de clientes e, em geral, os serviços por estes solicitados, são executados com respeito pelos seus legítimos interesses, dentro dos condicionalismos impostos ao exercício da actividade bancária.
- (2) No exercício das suas funções, os colaboradores do BCI diligenciam para que, na prestação de informações e no aconselhamento dos clientes, seja assegurado, com rigor e boa-fé:
- O cabal esclarecimento sobre as características dos produtos ou serviços oferecidos pelo BCI, bem como da adequação dos mesmos à situação e às necessidades dos clientes.
  - O fornecimento de todos os elementos conducentes a uma tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência dos riscos potenciais envolvidos nas operações, bem como sobre a existência de eventuais conflitos de interesses e sobre as respectivas previsíveis consequências financeiras.
  - O cabal esclarecimento sobre as remunerações dos depósitos ou de outros fundos reembolsáveis.
  - Informação adequada sobre os custos das operações e serviços, incluindo a explicitação do preço à disposição dos clientes.
- (3) A prestação de informações ou aconselhamento aos clientes está subordinada ao conjunto de normas e instruções que respeitem ao exercício de cada função ou tarefa que esteja cometida ao colaborador.
- (4) O BCI assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objecto de apreciação, decisão e comunicação ao cliente no mais curto prazo possível, dentro dos prazos legalmente previstos.
- (5) No âmbito do dever de escolha, o BCI não impõe restrições nas opções de produtos e serviços escolhidos pelos clientes, podendo, o cliente livremente solicitar a mudança de domicílio da conta para recepção dos mesmos.

### **Artigo 16.º - Cultura de gestão prudente de riscos**

- (1) A actividade do BCI é exercida respeitando a apetência pelo risco e os limites definidos, cabendo a todos os colaboradores desempenharem as suas funções, nomeadamente as de negociação, suporte ou controlo, em consonância com as normas internas relativas à gestão de riscos.
- (2) Os colaboradores do BCI subordinam as suas apreciações e decisões a critérios de rigor que visem uma gestão competente e prudente de riscos e a tomada de decisão informada, fundamentada e

que integre um amplo conjunto de perspectivas, no estrito respeito pelas correspondentes normas internas e por todas as disposições legais e regulamentares, incluindo as emanadas por entidades de supervisão.

(3) As práticas remuneratórias do BCI visam o alinhamento da remuneração com as práticas de mercado, os objectivos, a estratégia empresarial, os valores e os interesses de longo prazo do BCI e do Grupo CGD, bem como o desincentivo de assunção excessiva e imprudente de riscos.

(4) O BCI assegura que as políticas e práticas de remuneração dos colaboradores envolvidos na concepção e prestação de produtos e serviços financeiros não incentivam o favorecimento dos seus próprios interesses, em prejuízo dos consumidores financeiros.

### **Artigo 17.º - Informação**

O BCI disponibiliza informação sobre a sua actividade – nomeadamente no que respeita à sua situação económica, financeira ou patrimonial, bem como sobre as matérias respeitantes ao seu governo societário – de forma verdadeira, clara, relevante e actualizada.

### **Artigo 18.º - Publicidade e *Marketing***

(1) O BCI disponibiliza informação sobre os seus produtos, serviços e respectivos custos, incluindo os de natureza fiscal, redigida de forma que o cliente possa fazer uma escolha livre e ponderada.

(2) As acções de publicidade e de *marketing*, levadas a cabo pelo BCI, que incidam sobre as suas actividades, produtos e/ou serviços, são implementadas no respeito por todas as regras legais e regulamentares em vigor, bem como pelos princípios de identificabilidade, veracidade, transparência, equilíbrio, licitude e clareza.

### **Artigo 19.º - Qualidade de serviço**

(1) O BCI proporciona aos seus clientes um serviço de qualidade assente nas melhores práticas bancárias e financeiras, no princípio da boa-fé e no conhecimento, a nível do negócio, que tem dos clientes, das suas necessidades, das suas capacidades e do seu potencial.

(2) As respostas às solicitações dos clientes pautam-se pela rapidez e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e operacional e pela criteriosa adequação dos produtos e dos meios técnicos disponíveis, de forma a propiciar aos interessados, como resultado, níveis relacionais de excelência.

### **Artigo 20.º - Protecção de dados pessoais**

O BCI respeita criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades de controlo competentes em matéria de protecção das pessoas singulares no que se refere ao tratamento dos seus dados pessoais, à livre circulação desses dados, aos princípios e deveres a observar no seu tratamento e ao exercício dos direitos pelos seus titulares neste âmbito. Assim, o BCI:

- Toma medidas para a protecção de dados pessoais dos clientes e colaboradores contra o acesso, riscos, perda, uso, destruição, modificação, eliminação ou divulgação não autorizada, indevida ou fraudulenta.

- Actualiza, garante o acesso imediato e corrige dados inexactos ou ilegalmente recolhidos ou tratados dos clientes e colaboradores constantes da sua base de dados.
- Informa aos clientes e colaboradores sobre as políticas internas de uso e partilha de informações pessoais.

### **Artigo 21.º - Regras de funcionamento**

- (1) O BCI envida todos os esforços no sentido de assegurar que, durante o período normal de funcionamento e salvo razões de força maior, nenhuma actividade ou função fique inacessível, inactiva ou com capacidade de resposta significativamente diminuída.
- (2) O BCI informa aos clientes que, em caso de indisponibilidade de depósitos ou revogação de autorização para o exercício de actividade da instituição, os depósitos estão protegidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos, que garante o reembolso dos depósitos constituídos, nos termos e condições estabelecidos na legislação aplicável.

### **Artigo 22.º - Medicina ocupacional, higiene e segurança no trabalho**

O BCI cumpre as normas de medicina ocupacional, higiene e segurança no local de trabalho, estando os colaboradores adstritos ao dever de cumprimento das leis, regulamentos e normas internas sobre esta matéria.

### **Artigo 23.º - Relação com as autoridades**

Os colaboradores do BCI colaboram activamente, dentro do seu conhecimento pessoal e da sua esfera de actividades e de competências, com as autoridades oficiais e de supervisão, respondendo com diligência e completude a todas as suas solicitações.

### **Artigo 24.º - Relação com fornecedores, agentes, intermediários e parceiros**

- (1) A aquisição de bens e serviços pelo BCI e o relacionamento com fornecedores, agentes, intermediários e parceiros pautam-se por princípios de eficácia, operacionalidade, economia, sendo assegurada a transparência, isenção, igualdade de oportunidades e equidade no relacionamento com as diversas contrapartes.
- (2) O BCI promove junto dos seus fornecedores, agentes, intermediários e parceiros a obrigatoriedade de manter a confidencialidade da informação sigilosa.
- (3) O BCI adopta instrumentos, nomeadamente contratuais, que evidenciam o compromisso dos seus fornecedores, e outras contrapartes, para com os princípios éticos e boas práticas empresariais que subscreve.
- (4) Nas relações com as empresas prestadoras de serviços, os colaboradores do BCI estão completamente vedados de ocupar os funcionários destas Empresas em tarefas diferentes daquelas para as quais foram especificamente contratados, com principal enfoque para tarefas pessoais tais como:

lavagem de viaturas, depósito de valores, compra de refeições e pagamento de contas (energia, água, etc.), entre outros

(5) É ainda vedado, aos colaboradores do BCI, o envio de expediente através daqueles funcionários, bem como a utilização de suas contas bancárias para qualquer fim.

### **Artigo 25.º - Relação com outras instituições de crédito e sociedades financeiras**

O BCI colabora com outras instituições de crédito e sociedades financeiras na prestação gratuita e tempestiva de elementos de prova ou outros documentos relevantes que auxiliem no esclarecimento de operações bancárias controvertidas, objecto de reclamação ou pedido de informações dos seus clientes.

## **CAPÍTULO IV - NORMAS DE CONDUTA PROFISSIONAL**

---

### **Artigo 26.º - Normas gerais**

(1) Os colaboradores do BCI procedem, nas relações com os clientes e outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhe estão confiados;

(2) Os colaboradores desempenham as suas funções, qualquer que seja o tipo, cumprindo as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como o normativo interno, designadamente o Código de Conduta.

### **Artigo 27.º - Proibição de aceitação ou oferta de vantagens**

(1) Não é permitida a aceitação ou oferta, directa ou indirectamente, de quaisquer vantagens, incluindo empréstimos, prendas, hospitalidade ou outros benefícios ou favores de ou a pessoas com as quais os colaboradores se relacionem, por força e no exercício da sua actividade profissional.

(2) São excepções à proibição estipulada no número anterior, e desde que não sejam afectadas a imparcialidade e a independência dos colaboradores no exercício da sua actividade profissional:

- a. A aceitação de ofertas de valor meramente simbólico conforme os usos sociais, como sejam, por exemplo, os presentes natalícios e de outras datas festivas, que não configure a aceitação de vantagens económicas.
- b. Os objectos e brindes promocionais de escasso valor e os convites que não excedam os limites considerados aceitáveis pelos usos sociais.

(3) As excepções elencadas no número anterior não poderão exceder um valor comercial superior a 10.000,00 MZN (dez mil meticaís), cumulativamente no prazo de 1 (um) ano quando se trate, directa ou indirectamente, do mesmo ofertante.

### **Artigo 28.º - Conflitos de interesses**

(1) Os colaboradores não podem intervir na apreciação nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa operações, contratos ou outros actos em que sejam directa ou indirectamente

interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes e afins, da linha recta e até ao quarto grau da linha colateral<sup>4</sup>, ou pessoas que com eles vivam em união de facto ou economia comum, pessoa com quem tenha estreita relação, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que aqueles detenham, directa ou indirectamente, qualquer interesse.

(2) Sempre que ocorra qualquer situação, relacionada com um colaborador ou com o seu património, que seja susceptível de pôr em causa o normal cumprimento dos seus deveres ou o desempenho objectivo e efectivo das suas funções, no interesse do BCI ou dos seus clientes, o colaborador dará do facto imediato conhecimento à estrutura hierárquica ou, sendo membro de Órgão de Administração ou de Fiscalização, ao Presidente do respectivo órgão. Tratando-se do Presidente do Conselho de Administração, a comunicação será feita ao Presidente do Conselho Fiscal. Caso se trate do Presidente do Conselho Fiscal, a comunicação será feita aos restantes membros deste órgão.

(3) Os colaboradores não podem intervir, fora do âmbito profissional, em assuntos de terceiros que tenham como contraparte as empresas do Grupo BCI.

(4) As transacções com partes relacionadas são objecto de análise, nos termos das regras gerais e específicas, no âmbito de conflitos de interesses e obedecem às regras aplicáveis a este tipo de transacções.

(5) A prevenção e gestão de conflitos de interesses deverá respeitar, escrupulosamente, as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, bem como as políticas internas do BCI.

### **Artigo 29.º - Exercício de actividades exteriores ao BCI**

(1) Os colaboradores não podem exercer actividades exteriores ao BCI, remuneradas ou não, que sejam incompatíveis com a sua actividade no BCI, nomeadamente, por:

- a. Comprometerem o rigoroso cumprimento do respectivo horário de trabalho.
- b. Estarem, directa ou indirectamente, relacionadas com a venda de produtos e a prestação de serviços comercializados pelo BCI ou pelas empresas do grupo BCI.
- c. Envolverem, directa ou indirectamente, uma relação comercial com o BCI, nomeadamente a elaboração de estudos e pareceres ou o apoio técnico relacionado com operações que estejam associadas a negócios com qualquer empresa do grupo BCI.

(2) O eventual exercício de funções ou actividades exteriores ao BCI pelos seus colaboradores obedece às normas internas que regem especificamente este exercício, nomeadamente quanto aos processos de comunicação e regime de incompatibilidades, bem como a prevenção e gestão de conflitos de interesses.

---

<sup>4</sup> Parentesco é o vínculo que une duas pessoas em consequência de uma delas descender da outra (linha recta) ou de ambas procederem de progenitor comum (linha colateral).

O parentesco em linha recta é o que liga pai e filho (1.º grau), avô e neto (2.º grau), bisavô e bisneto (3.º grau), e assim sucessivamente.

O parentesco em linha colateral é o que liga os irmãos (2.º grau), o tio e o sobrinho (3.º grau), os primos directos (4.º grau), etc.

A afinidade é o vínculo que liga cada um dos cônjuges aos parentes do outro, podendo dar-se na linha recta, ligando sogros e noras/genros, padrastra/madrasta e enteados, avós ou bisavós e netos ou bisnetos afins, ou na linha colateral, ligando cunhados, tios e sobrinhos afins, primos por afinidade.

### **Artigo 30.º - Operações de colaboradores sobre instrumentos financeiros**

- (1) Às operações por conta própria, realizadas por quaisquer colaboradores do BCI, em qualquer mercado em que se admitem à negociação valores mobiliários ou instrumentos financeiros derivados, são aplicáveis as mesmas regras e os mesmos procedimentos internos previstos para os clientes.
- (2) Nas operações sobre valores mobiliários realizados por colaboradores são observados as normas e procedimentos constantes das orientações do BCI quanto a conflito de interesses.

### **Artigo 31.º - Defesa de mercado**

- (1) O BCI e os seus colaboradores respeitam escrupulosamente os dispositivos legais e regulamentares aplicáveis à actividade de intermediação financeira em valores mobiliários e outros instrumentos financeiros.
- (2) Os colaboradores devem comportar-se com integridade, abstendo-se de participar em operações sobre instrumentos financeiros ou de praticar outros actos susceptíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado.
- (3) É interdita aos colaboradores a divulgação de informações inexactas, falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados cambial, monetário, de títulos ou de produtos derivados.
- (4) Os colaboradores que tenham acesso à informação privilegiada relativa a instrumentos financeiros não podem transmitir essa informação fora do âmbito normal das suas funções, nem utilizar de forma abusiva, isto é, não podem, com base nessa informação, negociar, aconselhar alguém a negociar, ordenar, para si ou para outrem, directa ou indirectamente, a subscrição, aquisição, venda ou troca desses instrumentos financeiros.

### **Artigo 32.º - Fiscalidade**

Na realização de operações e na prestação de serviços susceptíveis de produzirem efeitos fiscais, os colaboradores respeitam escrupulosamente o disposto na lei e regulamentos, evitando associar o BCI a situações que sejam susceptíveis de configurar infracções de natureza fiscal.

### **Artigo 33.º - Promoção e defesa da concorrência**

- (1) São proibidas quaisquer práticas que infrinjam o direito da concorrência pelo que os colaboradores do BCI não podem prosseguir ou participar em nenhuma actividade que possa configurar prática restritiva da concorrência à luz da legislação em vigor, tais como acordos, práticas concertadas (designadamente trocas de informação comercial sensível sobre preços praticados, volumes de negócio ou quotas de mercado, ou ainda informação estratégica sensível) e decisões de associações de empresas, ou abusos de posição dominante ou dependência económica.
- (2) A actividade exercida pelo BCI respeita os valores, princípios e normas estabelecidos neste Código e visa a prestação de serviços de qualidade que vão ao encontro das necessidades dos clientes e comunidades nas quais o BCI se insere.



### **Artigo 34.º - Branqueamento de capitais**

- (1) Para efeitos da prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, o BCI dispõe de um adequado normativo interno, do qual constam todos os deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, bem como as medidas e procedimentos internos destinados ao cumprimento dos aludidos deveres.
- (2) Os colaboradores do BCI estão vinculados ao cumprimento rigoroso de tais deveres, designadamente o dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio estabelecidas com os clientes, o de conservação dos documentos e o de comunicação tempestiva das operações potencialmente suspeitas de configurar branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo.

### **Artigo 35.º - Corrupção**

- (1) O BCI rejeita activamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de actos susceptíveis de associação a este fenómeno.
- (2) A actividade do BCI está sujeita a rigorosos mecanismos de controlo interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção nos termos da Lei nº 6/2004, de 17 de Junho, atentos às alterações introduzidas pela Lei nº 24/2019, de 24 de Dezembro.

## **CAPÍTULO V - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

### **Artigo 36.º - Recepção e tratamento de reclamações**

- (1) Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do Livro de Reclamações, as reclamações dos Clientes, qualquer que seja o seu conteúdo ou objecto, podem ser apresentadas em qualquer balcão da rede comercial do BCI, através do serviço Fala daki 800 224 224 (Linha gratuita) e +258 21 224 224 (Chamadas internacionais), e/ou através do sítio [www.bci.co.mz](http://www.bci.co.mz), podendo ainda ser dirigidas ao Órgão de Estrutura que os clientes, porventura, reconheçam como o mais adequado para o assunto.
- (2) Para dar resposta às reclamações de clientes, o BCI está dotado de um OE – o Gabinete de Serviço ao Cliente - na dependência directa da Comissão Executiva, que garante a centralização, a análise, o tratamento e a resposta a todas as reclamações, qualquer que seja o canal de contacto e o suporte utilizado pelo cliente.
- (3) O prazo máximo tendencial para a resposta é de 30 (trinta) dias de calendário, podendo ser prorrogado, justificadamente, por mais 10 (dez) dias de calendário. Entretanto, se o tratamento e resposta da reclamação depender da intervenção e diligências de instituições estabelecidas fora de Moçambique, o prazo para resposta será de 120 (cento e vinte) dias do calendário, prorrogável, justificadamente, por mais 10 (dez) dias de calendário.
- (4) Em caso de discórdia do tratamento dado às reclamações ou quando não haja resposta dentro dos prazos legalmente estabelecidos, os clientes podem recorrer a outras entidades de protecção ao consumidor, nomeadamente:
  - a. O Banco de Moçambique.

- b. Os Centros de Arbitragem, Conciliação e Mediação de Conflitos, nos termos aplicáveis e meramente opcionais.
- c. As associações dos consumidores, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor.
- d. O Instituto do Consumidor. E
- e. Os Tribunais Judiciais.

### **Artigo 37.º - Comunicação interna de práticas irregulares**

O BCI disponibiliza um circuito, devidamente regulamentado por norma interna específica (OS 19/2017 – Sistema de comunicação interna de práticas irregulares), de comunicação interna de práticas irregulares alegadamente ocorridas no âmbito da sua actividade, assegurando a confidencialidade no seu tratamento, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação que a faça de boa-fé e de forma não anónima.