

Sumário

Institui os princípios éticos e deontológicos, bem como as regras fundamentais a observar no exercício da actividade desenvolvida pelo Banco Valor, aplicando-se a todos os Colaboradores e aos titulares dos órgãos sociais com vista a promover a transparência das relações dentro da Instituição. A presente Ordem de Serviço é instituída por imperativo estatuído na Lei de Bases das Instituições Financeiras (nº 2 do artigo 75º) e regulamentar, Aviso n.º 1/2013, de 19 de Abril - Governação Corporativa (nº 1 do artigo 19º).

Emitente(s)

Banco Valor, S.A.

Índice

PREAMBULO	3
TÍTULO I- ÂMBITO E OBJECTIVOS DA INSTITUIÇÃO	3
Artigo 1º - Âmbito	3
Artigo 2º - Objecto	3
Artigo 3º - Objectivos do banco	4
TÍTULO II- PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA	4
Artigo 4º - Princípios	4
TÍTULO III- REGRAS DE DEONTOLOGIA	4
Artigo 5º - Dever de integridade e honestidade	4
Artigo 6º - Dever de cuidado	4
Artigo 7º - Dever de cooperação e transparência	5
Artigo 8º - Dever de diligência	5
Artigo 9º - Dever de segredo ou sigilo	5
Artigo 10º - Participação de irregularidades	5
Artigo 11º - Dever de informação e publicidade	6
Artigo 12º - Dever de não prestar declarações públicas	6
Artigo 13º - Operações por conta própria	6
Artigo 14º - Dever de comunicar transacções	7
Artigo 15º - Exclusividade	7
Artigo 16º - Conflito de deveres ou de interesses	7
Artigo 17º - Solvência e integridade financeira	8
TÍTULO IV- DEVERES ESPECIAIS	8
CAPÍTULO I - DEVERES PARA COM OS CLIENTES	8
Artigo 18º - Dever de relacionamento	8
Artigo 19º - Igualdade de tratamento	8
Artigo 20º - Prestação de informações	8
Artigo 21º - Protecção patrimonial	9

Artigo 22° - Primado dos interesses dos clientes	9
Artigo 23° - Conflito de interesses com clientes	9
Artigo 24° - Reclamações e sugestões de Clientes	9
CAPÍTULO II - DEVERES PARA COM O MERCADO	10
Artigo 25° - Práticas de mercado	10
Artigo 26° - Defesa do mercado	10
Artigo 27° - Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	10
Artigo 28° - Informação privilegiada	10
Artigo 29° - Cooperação com as autoridades supervisão	10
CAPÍTULO III - DEVERES PARA COM O MEIO ENVOLVENTE	10
Artigo 30° - Sustentabilidade	10
Artigo 31° - Ambiente	11
Artigo 32° - Utilização de equipamentos	11
Artigo 33° - Internet e correio eletrónico	11
CAPÍTULO IV - DEVERES PARA COM A HIERARQUIA	11
Artigo 34° - Deveres	11
TÍTULO V- ORGANIZACAO, CONTROLO INTERNO E PREVENÇÃO	12
CAPÍTULO I - ORGANIZAÇÃO INTERNA	12
Artigo 35° - Estrutura organizacional	12
Artigo 36° - Conflitos de interesses entre clientes e o Banco Valor	12
Artigo 37° - Organização da informação	12
Artigo 38° - Código de operador (<i>Password</i>)	12
CAPÍTULO II - CONTROLO INTERNO e PREVENÇÃO	13
Artigo 39° - Sistema de controlo interno	13
Artigo 40° - Cultura organizacional	13
Artigo 41.º - Mecanismos de controlo interno	14
Artigo 42.º - Responsabilidades gerais do órgão de administração	14
TÍTULO VI - DISPOSICOES FINAIS	14
Artigo 43.º - Infracção disciplinar	14
Artigo 44.º - Concurso de normas	14
Artigo 45.º - Divulgação	15
Artigo 46° - Entrada em vigor	15

PREAMBULO

O Banco tem como missão criar valor para os Clientes, através da oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade superior, observando rigorosos e elevados padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo com rentibilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atractivo aos accionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e a sua identidade corporativa.

Os membros do Órgãos Sociais e os Colaboradores em geral devem pôr em prática no exercício das suas funções específicas e nas relações diárias estabelecidas com Clientes, com outros Colaboradores, com parceiros de negócio, investidores e, com a comunidade em que se inserem, “a dedicação ao Cliente, a vocação de excelência, de confiança, de ética e responsabilidade, o respeito pelas pessoas e as instituições norteiam o Banco,” sendo estes os valores de capital importância em todas esferas de actuação da instituição.

O Banco Valor é uma instituição que se insere no sistema financeiro angolano. Sendo parte deste sector é imperativo que instituições desse género tenham como referência a sustentabilidade e responsabilidade social.

É no âmbito desta cultura de responsabilidade e excelência que se insere o Código Deontológico do Banco, com o objectivo principal de permitir a cada destinatário conhecer os princípios e as regras que devem enquadrar toda a sua actuação. Estes princípios e regras deverão ser por todos conhecidos, compreendidos, assimilados e escrupulosamente cumpridos, constituindo padrão de conduta dos membros dos órgãos sociais e de todos os colaboradores do Banco Valor.

O Banco Valor tem consciência de que o desempenho da instituição e o cumprimento da sua missão dependem de cada profissional, prezando uma cultura de liberdade e responsabilidade. A fim de assegurar a plena conformidade e actualidade do Código de Conduta com o quadro normativo aplicável, o Banco providencia, sempre que necessário, a respectiva revisão.

TÍTULO I- ÂMBITO E OBJECTIVOS DA INSTITUIÇÃO

ARTIGO 1º - ÂMBITO

1. O presente código aplica-se aos membros dos Órgãos Sociais e aos Colaboradores do Banco Valor S.A.
2. No Código, os termos abaixo referidos terão o seguinte significado:
 - a) Banco - refere-se ao Banco Valor, SA.
 - b) Membros da Comissão Executiva - são os Membros do Órgão de Administração do Banco com funções executivas;
 - c) Colaboradores - abrange todos os trabalhadores e outras pessoas com vínculo de subordinação ao Banco, independentemente da sua função hierárquica e/ou da natureza ou duração do vínculo;
2. Quaisquer deveres que no Código não estejam expressamente atribuídos ou estejam atribuídos ao Banco deverão considerar-se como respeitantes aos membros da Comissão Executiva e aos restantes Colaboradores, cada qual de acordo com o nível de responsabilidade e funções que lhes estejam cometidas.
3. Qualquer referencia feita a Código Deontológico em outros normativos internos, referem-se ao presente Código de Conduta

ARTIGO 2º - OBJECTO

O Código de Conduta (Código) institui os princípios e regras deontológicas fundamentais a observar no exercício da actividade do banco, quer no relacionamento internos quer no relacionamento externo.

ARTIGO 3º - OBJECTIVOS DO BANCO

O Banco Valor tem como missão contribuir para o desenvolvimento do sistema financeiro e da economia angolana, mediante a concepção e distribuição de produtos/serviços financeiros inovadores e com padrões de qualidade e de especialização superiores, consolidando o seu posicionamento como Instituição de referência pela qualidade, inovação e liderança tecnológica das suas propostas de valor.

TÍTULO II- PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA

ARTIGO 4º - PRINCÍPIOS

Os colaboradores e os titulares dos órgãos sócias, no exercício das suas actividades, vinculam-se aos princípios e valores abaixo elencados:

- a) Honestidade;
- b) Respeito pelas pessoas, clientes e demais instituições;
- c) Responsabilidade e Idoneidade pessoal;
- d) Confiança, Lealdade e Ética profissional;
- e) Integridade pessoal;
- f) Inovação, Vocação e Excelência

TÍTULO III- REGRAS DE DEONTOLOGIA

ARTIGO 5º - DEVER DE INTEGRIDADE E HONESTIDADE

1. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os Colaboradores deverão pautar o seu desempenho profissional pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, cumprindo todas as disposições legais, regulamentares e internas em vigor.
2. Os Colaboradores deverão tomar as medidas adequadas que estejam ao seu alcance para prevenir ou frustrar práticas ilícitas de que tenham conhecimento, nomeadamente que integrem utilização abusiva de informação ou consubstanciem infracção às normas vigentes, informando imediatamente desse facto a sua hierarquia.

ARTIGO 6º - DEVER DE CUIDADO

1. Os membros do Conselho de Administração observam deveres de cuidado e acompanhamento para com as unidades orgânicas do Banco, de modo a que estas assegurem elevados níveis de competência técnica, disponibilidade e conhecimento da actividade, dotando-as dos meios materiais e humanos adequados ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
2. Cada Colaborador deve desempenhar as suas funções de modo competente, eficiente, neutral e discreto, em respeito absoluto pelos legítimos interesses dos Clientes e do Banco, pautando a sua conduta profissional e o relacionamento com os demais membros do banco pelos valores do respeito, da lealdade, da ética e responsabilidade, bem como pela observância dos normativos internos e da legislação aplicável.
3. A conduta profissional referida acima, implica que membros dos órgãos sociais e colaboradores, independentemente da função que desempenham, se afastem da prática de actos como agressões, coacção, assédio sexual, ameaças ou intimidações, violência, tráfico de influência ou nepotismo e demais actos que configuram infracções graves.

ARTIGO 7º - DEVER DE COOPERAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

1. Os Colaboradores devem cooperar entre si, com os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e com os Responsáveis, estando vinculados a prestar todas as informações que, no âmbito profissional, lhe sejam solicitadas, em respeito das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
2. Os Colaboradores devem manter em perfeita organização todos os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais e desempenhar as funções cometidas com toda a transparência.

ARTIGO 8º - DEVER DE DILIGÊNCIA

Os membros da Comissão Executiva e os Responsáveis devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações, privilegiando o estrito interesse dos credores e dos Clientes em geral.

ARTIGO 9º - DEVER DE SEGREDO OU SIGILO

1. Nos termos da lei, os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os Colaboradores devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida do Banco ou às relações deste com os seus Clientes, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.
2. Estão sujeitos a segredo, em especial, os nomes dos Clientes e outros elementos de informação pessoal, as contas e seus movimentos, bem como quaisquer outras operações bancárias.
3. O dever de segredo é extensivo às relações das pessoas referidas no número 1 antecedente, entre si e com terceiros, no âmbito do exercício das suas funções ou nas situações extra laborais, devendo ser observadas as disposições internas em vigor e em particular as seguintes regras:
 - d) Durante o período de trabalho, bem como aquando dos períodos de descanso, deve haver o máximo cuidado com a forma de utilização ou de salvaguarda da informação sigilosa e confidencial a que se tem acesso em razão das funções desempenhadas;
 - e) O envio de documentos a Clientes, que tenham por eles sido solicitados, deve ser efectuado com grande prudência, revestindo de rigor a respectiva identificação e correspondente endereçamento;
 - f) A divulgação de informação a terceiros, mesmo que familiares, mandatários, empregados do Cliente ou outros terceiros, carece de autorização expressa do Cliente para esse efeito;
 - g) A disponibilização dos elementos mencionados nos termos da alínea anterior deverá ser sempre endereçada através da direcção competente para o efeito.
4. O dever de segredo persiste mesmo depois da cessação do mandato, contrato de trabalho ou de qualquer outro vínculo existente entre o membro do Órgão de Administração ou de Fiscalização ou Colaborador com p Banco.
5. Os factos ou elementos cobertos pelo dever de segredo só podem ser revelados, assim cessando o referido dever, mediante autorização escrita da pessoa a que respeitam ou nos casos inequivocamente previstos na lei.

ARTIGO 10º - PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES

1. Os Colaboradores devem participar à Direcção de Auditoria, imediatamente, através da caixa de *e-mail* direccaodeauditoria@bancovalor.ao, toda e qualquer situação irregular de que tenham conhecimento, incluindo, nos termos da lei, as irregularidades graves, relacionadas com a Gestão, organização

contabilística e financeira do Banco, tentativas de fraudes, corrupção passiva¹, entre outras irregularidades.

2. Os Colaboradores devem ainda comunicar a Direcção de *Compliance*, sempre que suspeitem que está em curso ou foi tentada uma operação susceptível de estar associada à prática do crime de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo ou de qualquer outro crime, através da caixa de correio direccaodecompliance@bancovalor.ao

3. É garantida a confidencialidade das participações, cuja comunicação não pode servir de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal, nem à adopção de práticas discriminatórias que sejam proibidas nos termos da legislação laboral.

ARTIGO 11º - DEVER DE INFORMAÇÃO E PUBLICIDADE

1. A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, ao público, aos Clientes ou às entidades competentes deve ser efectuada com observância rigorosa das disposições legais e regulamentares aplicáveis e ser completa, verdadeira, actual, clara, objectiva e lícita.

2. Quaisquer acções integradas em campanhas de publicidade sobre o Banco ou na comercialização de produtos ou serviços devem ser promovidas respeitando escrupulosamente as disposições legais e regulamentares especificamente aplicáveis.

3. Nas acções de publicidade ou de marketing devem ser atendidos os interesses do consumidor e respeitados os princípios da licitude, veracidade, objectividade, clareza e oportunidade.

ARTIGO 12º - DEVER DE NÃO PRESTAR DECLARAÇÕES PÚBLICAS

Os Colaboradores não podem, salvo autorização a conceder pela Comissão Executiva, prestar quaisquer declarações públicas, conceder entrevistas, designadamente a órgãos de comunicação social, ou intervir em qualquer outro tipo de manifestações da mesma natureza cujo teor se refira ou possa envolver o Banco.

ARTIGO 13º - OPERAÇÕES POR CONTA PRÓPRIA

1. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os Colaboradores devem submeter-se, escrupulosamente, nas operações por conta própria, às regras e aos procedimentos aplicáveis aos Clientes.

2. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os Colaboradores podem efectuar, por conta própria, o depósito e a negociação de quaisquer valores mobiliários, com ou sem a intervenção do Banco e, nos termos da lei.

3. Em caso algum é permitido a qualquer membro dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou Colaborador realizar operações, por conta própria, que possam vir a lesar os interesses ou comprometer expectativas objectivas do Banco.

4. Não é permitida a existência de contas que directa ou indirectamente revistam a característica de grupos de investimento, nas quais os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização ou os Colaboradores sejam titulares ou co-titulares ou disponham de poderes para a sua movimentação.

5. Todas as operações nas quais intervêm membros dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou Colaboradores como ordenantes, peticionários ou beneficiários devem ser executadas por outrem que não o próprio interessado, suportadas em ordens ou documentos escritos normalmente exigíveis, sendo sempre vedada a movimentação pelo próprio interessado das suas próprias contas, qualquer que seja a titularidade das mesmas.

¹ O funcionário que por si, ou por interposta pessoa, com o seu consentimento ou ratificação, solicitar ou aceitar, para si ou para terceiro, vantagem patrimonial ou não patrimonial, ou a sua promessa, para a prática de um qualquer acto ou omissão contrários aos deveres do cargo.

6. Exceptua-se do previsto no número anterior a movimentação de contas feita através dos meios ordinariamente postos à disposição dos próprios Clientes.
7. As contas tituladas por Colaboradores ou por qualquer outra pessoa em situação de conflito de interesses ou de deveres, não podem ter como responsável de conta o próprio Colaborador.
8. As contas de depósito tituladas por Gerentes ou Responsáveis de agências, qualquer que seja a titularidade expressa, não podem estar domiciliadas na agência em que o próprio Colaborador esteja colocado.

ARTIGO 14º - DEVER DE COMUNICAR TRANSACÇÕES

1. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, bem como os Responsáveis que, possuindo um acesso regular a informação privilegiada, participem nas decisões sobre gestão e estratégia negocial do Banco deverão comunicar todas as operações por conta própria sobre as acções do Banco Valor², ou instrumentos com estas relacionados, bem como os valores mobiliários intermediados pelo Banco no mercado regulamentado, nos termos e prazos previstos na Ordem de Serviço relativa à Actividade de Intermediação Financeira.
2. Qualquer Colaborador com acesso ocasional a informação privilegiada deve comunicar todas as operações por conta própria sobre as acções do Banco Valor ou instrumentos com estes relacionados, nos termos e prazos previstos na Ordem de Serviço relativa à Actividade de Intermediação Financeira.

ARTIGO 15º - EXCLUSIVIDADE

1. Dado o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais de cada Colaborador, bem como o rigor e transparência das decisões subjacentes à actividade do Banco, a prestação de trabalho deverá, preferencialmente, ser exercida em regime de exclusividade.
2. Todas as situações de acumulação com funções ou actividades não relacionadas com o Banco devem ser comunicadas superiormente, devendo ser reconhecida a não incompatibilidade destas últimas funções ou actividades.

ARTIGO 16º - CONFLITO DE DEVERES OU DE INTERESSES

1. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os Colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam directa ou indirectamente interessados o próprio, cônjuge ou pessoa que com ele viva em união de facto, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos que aqueles directa ou indirectamente dominem.
2. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização estão sujeitos às limitações na obtenção de crédito, incluindo garantias do próprio Banco, ainda que seja por via indirecta, se o beneficiário for cônjuge ou parente até ao 2º grau (pai, mãe, irmão, filhos, neto ou avô) afim em 1º Grau (sogra, sogra, enteado) ou uma sociedade directa ou indirectamente dominada pelo Membro ou por algumas daquelas pessoas ou de uma forma equiparável - se se traduzir na alienação ao Banco de partes de capital em sociedade atrás referida, nos termos do previsto nos nºs 1 e 2 do art.º 83º da Lei de Bases das Instituições Financeiras.
3. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os Colaboradores devem comunicar prontamente ao Banco quaisquer conflitos de deveres ou de interesses que possam comprometer a observância integral das normas de conduta que lhe são aplicáveis.

² Quando, por ventura o Banco Valor vir a ser cotado em Bolsa de Valores.

ARTIGO 17º - SOLVÊNCIA E INTEGRIDADE FINANCEIRA

1. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os Colaboradores devem gerir de forma particularmente responsável a sua situação financeira e patrimonial, abstendo-se de praticar os seguintes actos:

- a) A movimentação de contas à ordem com violação dos limites de crédito autorizados;
- b) Obtenção de crédito junto de outros membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, Colaboradores ou Clientes, no ou pelo exercício das suas funções;
- c) Obtenção de crédito junto de qualquer terceiro em montante e condições que possa conduzir à degradação da sua solvência ou comprometer a sua integridade pessoal;
- d) Qualquer forma de envolvimento financeiro com Clientes, designadamente quando resulte de movimentos entre contas bancárias daqueles e do membro do Órgão de Administração ou de Fiscalização ou Colaborador, que possa comprometer a sua probidade pessoal;
- e) Solicitação ou aceitação de comissões pelo exercício das suas funções, ou a aceitação de donativos, valores ou outras vantagens de qualquer natureza, em dinheiro ou em espécie, que possam constituir incitamentos para o não cumprimento ou observância defeituosa dos deveres e princípios de conduta profissional a que está obrigado.

2. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os Colaboradores devem abster-se da prática de jogos de fortuna ou azar (casinos), directamente ou por interposta pessoa, com excepção de lotarias e outros jogos de ordem social explorados por entidades autorizadas.

TÍTULO IV- DEVERES ESPECIAIS

CAPÍTULO I - DEVERES PARA COM OS CLIENTES

ARTIGO 18º - DEVER DE RELACIONAMENTO

O Banco deve prosseguir um tratamento irrepreensível de todos os Clientes, baseando o seu relacionamento numa atitude profissional, assente no diálogo e na urbanidade, fomentando a inovação e a criatividade e preservando sempre os valores da confiança, do respeito, da lealdade e da segurança.

ARTIGO 19º - IGUALDADE DE TRATAMENTO

O Banco deve agir para que seja assegurada a todos os Clientes igualdade de tratamento, não fazendo qualquer discriminação que não resulte de direitos que lhes assistam, quer por virtude da natureza ou prioridade das suas ordens, quer em consequência da aplicação de qualquer outro dispositivo legal ou regulamentar vigente.

ARTIGO 20º - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

1. O Banco deve prestar aos Clientes as informações que lhe sejam solicitadas, em harmonia com os procedimentos internos vigentes e integral observância do dever de segredo profissional.

2. O Banco deve assegurar aos Clientes:

- a) O esclarecimento e as informações conducentes à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência de riscos potenciais e respectivas consequências financeiras;
- b) O conhecimento, antes da execução das operações ou da prestação de serviços, de qualquer interesse que o Banco possa ter nos mesmos;

c) A informação pronta e atempada, tanto da execução e dos resultados das operações que efectuem por sua conta como da ocorrência de dificuldades especiais ou da inviabilidade da sua realização, para além de qualquer outro facto ou circunstância não sujeito a segredo profissional e que, por si só, possa justificar a alteração ou revogação das ordens ou instruções que hajam formulado.

3. Para efeito do estabelecido no número anterior, deverá ser considerado, por um lado, o nível de conhecimento e a experiência do Cliente e, por outro, a sua situação financeira e os reflexos que nela possam provocar a execução das operações ordenadas ou a prestação dos serviços solicitados, de acordo com o seu perfil de risco.

4. O Banco deve, ainda, garantir o cumprimento das regras especiais de informação aplicáveis à contratação de serviços prestados através de meios de comunicação à distância.

ARTIGO 21º - PROTECÇÃO PATRIMONIAL

O Banco deve assegurar, por todos os meios legais ao seu dispor, a protecção dos activos cuja gestão ou custódia lhe tenha sido cometida, quer sejam da propriedade de Clientes, quer do próprio Banco.

ARTIGO 22º - PRIMADO DOS INTERESSES DOS CLIENTES

Deve ser dada prioridade absoluta aos interesses dos Clientes, tanto em relação aos interesses do Banco Valor, seja qual for a sua natureza, como aos dos seus Colaboradores ou dos membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização.

ARTIGO 23º - CONFLITO DE INTERESSES COM CLIENTES

1. Sem prejuízo das normas legais ou regulamentares aplicáveis, o Banco aprova um documento interno de “Política de Conflitos de Interesses” adequado, nomeadamente, à prevenção e gestão de conflitos entre o Banco e Clientes, ou entre Clientes.

2. Só a título excepcional, mediante prévia autorização superior, precedida de parecer favorável e fundamentado da hierarquia, poderão os Colaboradores aceitar mandato, que lhes seja atribuído por Clientes, para a realização (pelo Colaborador), de quaisquer actos ou negócios, em representação ou no interesse dos mandantes.

ARTIGO 24º - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE CLIENTES

1. O Banco reconhece a importância do contributo dos Clientes na contínua melhoria da actividade que exerce, disponibilizando, diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente recepção e apreciação de reclamações e sugestões por parte daqueles.

2. Os Colaboradores devem reportar imediatamente à hierarquia as reclamações e sugestões dos Clientes, assegurando aquela o encaminhamento das mesmas nos termos das normas aplicáveis³, de modo a garantir o seu atendimento justo e atempado.

³ OS008 - Tratamento de Reclamações

CAPÍTULO II - DEVERES PARA COM O MERCADO

ARTIGO 25º - PRÁTICAS DE MERCADO

O Banco observa de forma rigorosa e exigente as práticas de mercado e da concorrência inerentes às actividades que exerce.

ARTIGO 26º - DEFESA DO MERCADO

1. Sem prejuízo das normas legais ou regulamentares aplicáveis, o Banco dispõe de documentos internos reguladores de aspectos específicos do exercício da actividade de intermediação financeira, onde acolhe as melhores práticas do mercado.

2. É interdita a divulgação de informações falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em outras actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados cambial, monetário, de títulos ou à perturbação da sua transparência e credibilidade.

ARTIGO 27º - BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

O Banco cumpre com todos os procedimentos instituídos pela lei e pelos normativos internos do Banco no sentido de evitar a utilização do Banco para efeitos de branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e de financiamento do terrorismo.

ARTIGO 28º - INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

1. Qualquer membro dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou Colaborador que tenha acesso a informação privilegiada, por qualquer meio, está impedido de a transmitir para além do âmbito normal das suas funções ou de a utilizar enquanto a mesma não for tornada pública, sendo-lhe nomeadamente vedado negociar um valor mobiliário, ou qualquer derivado que tenha como activo subjacente um valor mobiliário, em virtude do conhecimento que possa ter, pelo exercício das suas funções, de ordens de compra ou de venda dos mesmos.

2. Entende-se por informação privilegiada, para efeitos do presente artigo, a informação relativa ao Banco Valor ou a qualquer dos seus Clientes, ou aos valores mobiliários por estes emitidos, que tenha carácter preciso, que não tenha sido tornada pública e que, se lhe fosse divulgada, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço desses valores mobiliários.

ARTIGO 29º - COOPERAÇÃO COM AS AUTORIDADES SUPERVISÃO

O Banco deverá cooperar prontamente com as autoridades de supervisão, em estrito enquadramento das normas legais, atento o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções e prestando as informações solicitadas de forma rigorosa, clara e atempada.

CAPÍTULO III - DEVERES PARA COM O MEIO ENVOLVENTE

ARTIGO 30º - SUSTENTABILIDADE

Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização devem procurar sempre assegurar a continuidade do Banco Valor a longo prazo, permitindo o seu desenvolvimento sustentado, o que implica, designadamente, a identificação e gestão de riscos numa perspectiva de longo prazo, com enfoque na rentabilidade e perpetuidade da empresa, bem como a adopção de critérios de sustentabilidade na concepção dos produtos financeiros que promove junto dos seus Clientes.

ARTIGO 31º - AMBIENTE

O Banco minimiza os impactos ambientais resultantes da sua actividade, procurando sempre a optimização dos recursos disponíveis e a prevenção do desperdício, ou seja, a impressão de documentos deve ser feita apenas quando seja indispensável.

ARTIGO 32º - UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Os Colaboradores devem velar pela conservação de equipamentos e outros meios de trabalho colocados à sua disposição, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios, concorrendo para a sua gestão eficiente.

ARTIGO 33º - INTERNET E CORREIO ELETRÓNICO

1. A utilização da Internet e do correio electrónico para fins privados não relacionados com actividades de serviço deve ser excepcional, breve e não interferir com:

- a) O rendimento dos respectivos servidores;
- b) A produtividade do Colaborador;
- c) A actividade do Banco.

2. O dever de cooperação com as autoridades de supervisão, a que se reporta o art.º 27º, manifesta-se, em especial, no dever do Colaborador manter a caixa de correio electrónico que lhe está destinada por razões de serviço e o conteúdo das mensagens nela armazenadas permanentemente disponíveis para controlo e auditoria por parte do Banco, cabendo ao Colaborador o ónus de proceder à eliminação imediata dos *e-mail* privados, recebidos ou enviados.

3. Não é permitido importar *software* não licenciado e exportar *software* das instalações do Banco, exceptuando-se daquela proibição a realização de download por parte de Colaboradores devidamente autorizados por escrito pela respectiva hierarquia, no que respeita a *software* constante de lista de fornecedores com quem o Banco tem contratos e que o disponibilizam via Internet ou de outro *software* que não sendo de fornecedores seja considerado relevante para a actividade da Direcção por cada hierarquia.

4. É proibida aos Colaboradores a utilização de quaisquer redes sociais, a partir de instalações do Banco, estando excepcionalmente dispensados desta proibição aqueles cujo trabalho a respectiva hierarquia tenha reconhecido por escrito implicar tal utilização.

5. Os colaboradores não devem associar a imagem e o nome do Banco, em termos de fotografias, logótipo e marcas, bem como os produtos e serviços da instituição às suas actividades nas redes sociais. Não devem ainda referenciar o “Banco Valor” em fóruns de debates de natureza política, ideológica, económica ou outra, nas referidas redes sociais.

CAPÍTULO IV - DEVERES PARA COM A HIERARQUIA

ARTIGO 34º - DEVERES

1. Os Colaboradores devem especial respeito, obediência e cooperação à respectiva hierarquia, no âmbito da respectiva relação profissional.

2. O respeito e a solicitude profissional da hierarquia para com os Colaboradores que enquadra constituem simultaneamente um dever daquela, um activo do Banco e um direito do próprio Colaborador.

TÍTULO V- ORGANIZACAO, CONTROLO INTERNO E PREVENÇÃO

CAPÍTULO I - ORGANIZAÇÃO INTERNA⁴

ARTIGO 35° - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

1. O Banco adopta uma estrutura organizacional eficiente, transparente e perceptível, que sirva de suporte ao desenvolvimento da actividade e à implementação de um sistema de controlo adequado e eficaz, no sentido de assegurar que as operações são efectuadas de forma adequada, prudente e sustentável.
2. A estrutura organizacional assenta numa definição coerente, clara, e objectiva das competências e responsabilidades de cada unidade orgânica e função, das linhas de reporte e de autoridade, bem como do grau e âmbito de cooperação entre as diversas unidades ou funções e contemplar uma adequada segregação de funções potencialmente conflituantes.
3. A estrutura organizacional incluindo as competências e responsabilidades de cada unidade orgânica ou função, as linhas de reporte e de autoridade e o grau e âmbito de cooperação entre as diversas unidades orgânicas ou funções, devem ser documentadas, analisadas e revistas periodicamente, a fim de garantir a sua permanente adequação às necessidades do Banco em cada momento existente.

ARTIGO 36° - CONFLITOS DE INTERESSES ENTRE CLIENTES E O BANCO VALOR

1. No sentido de evitar a ocorrência de conflitos de interesses entre o Banco e os seus Clientes, ou entre estes, e excepto quando tal for expressamente consentido por lei e o Órgão de Administração assim o deliberar, devem as diferentes actividades do Banco ser organizadas e geridas de modo autónomo.
2. Para efeito do disposto no número anterior, sempre que possível, deve ser observada a separação física e funcional entre as actividades de negócio e os respectivos serviços operacionais e de controlo, garantindo-se, ainda, uma clara e rigorosa separação entre a actividade de carteira própria do Banco e a realizada por conta de Clientes.
3. As medidas de organizações internas implementadas devem permitir, tanto quanto possível, a afectação exclusiva dos Colaboradores a cada actividade, sem interferência em qualquer outra susceptível de conflito.

ARTIGO 37° - ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O Banco deve diligenciar a organização dos arquivos de documentação e de todos os suportes de informação, por forma a garantir o seu fácil manuseamento e identificação, de acordo com as necessidades do exercício das funções de auditoria, interna ou externa, e a observância das disposições legais e regulamentares em vigor.

ARTIGO 38° - CÓDIGO DE OPERADOR (PASSWORD)

1. O conjunto de elementos definido como código de operador/*password* é a chave de acesso, atribuída exclusivamente a cada membro dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou Colaborador (titular), de acordo com as funções desempenhadas, para aceder ao sistema informático, realizar e autorizar operações.
2. O código de operador/*password* é pessoal e intransmissível, pelo que:
 - a) É interdita a sua divulgação a terceiros (colaboradores ou não colaboradores);

⁴ A Organização Interna do Banco Valor encontra-se definida na OS007 - Banco Valor - Estrutura

- b) A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do titular, sendo passível de procedimento disciplinar, se aplicável;
- c) Constitui obrigação do titular proceder à mudança da sua *password* sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros;
- d) A obrigação referida na alínea anterior é extensível a todas as Passwords, PIN's e Códigos Secretos que forem atribuídos ao colaborador relativo a qualquer equipamento protegido por tais códigos, no que concerne a segurança do Posto de Trabalho, Telefone, Código de Acesso as Instalações do Banco. A negligência no cumprimento da obrigação de mudar a password, que dê causa a danos nas instalações, equipamentos, e instrumentos de trabalho ou na produção e, que cause redução ou interrupção do processo produtivo ou prejuízo grave para a empresa, é punível nos termos da Lei Geral do Trabalho.
- e) A sua obtenção fraudulenta e conseqüente utilização por terceiro (colaborador ou não), para além da instauração de competente procedimento disciplinar, se aplicável, implica a respectiva responsabilização civil e criminal.

CAPÍTULO II - CONTROLO INTERNO E PREVENÇÃO⁵

ARTIGO 39º - SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O sistema de controlo interno, adoptado pelo Banco Valor, abrangerá o conjunto das estratégias, sistemas, processos, políticas e procedimentos definidos pelo Órgão de Administração, bem como das acções empreendidas por este órgão e pelos restantes colaboradores da instituição, com o objectivo de garantir:

- a) Um desempenho eficiente e rentável da actividade, a médio e longo prazo, que assegure a utilização eficaz dos activos e recursos, a continuidade do negócio e a própria sobrevivência da Instituição, através, de uma adequada gestão e controlo dos riscos da actividade, de uma prudente e adequada avaliação dos activos e responsabilidades, bem como da implementação de mecanismos de protecção contra utilizações não autorizadas, intencionais ou negligentes;
- b) A existência de informação financeira e de gestão completa, pertinente, fiável e tempestiva, que suporte as tomadas de decisão e processos de controlo, tanto a nível interno como externo;
- c) O respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, incluindo as relativas à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo⁶, bem como das normas e usos profissionais e deontológicos, das regras internas e estatutárias, das regras de conduta e de relacionamento com os Clientes, das orientações dos órgãos sociais e das recomendações do Banco Nacional de Angola, de modo a proteger a reputação da Instituição e a evitar que esta seja alvo de sanções.

ARTIGO 40º - CULTURA ORGANIZACIONAL

1. A cultura organizacional adoptada pelo Banco deve garantir que todos os Colaboradores reconhecem a importância do controlo interno, de modo a assegurar uma gestão sã e prudente da actividade, bem como o respeito pelas regras de conduta enunciadas nos artigos 70º a 73º da Lei de Bases das Instituições Financeiras.

2. Todos os Colaboradores do Banco Valor deverão contribuir para o controlo interno, devendo, para o efeito, compreender o seu papel no sistema implementado.

⁵ Cfm alínea d) do nº 2 do 19º do Aviso nº 01/2013 - Governação Corporativa.

⁶ O Banco Valor, tem aprovado um normativo para a prevenção e mitigação do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, bem como, demais normativos complementares (Política de Identificação de Clientes, Política de Aceitação de Clientes e Política de Monitorização de Clientes e Conta).

3. O sistema de controlo interno será aplicado de forma consistente em todos os estabelecimentos do Banco.

ARTIGO 41.º - MECANISMOS DE CONTROLO INTERNO

1. Para atingir, de forma eficaz, os objectivos do sistema controlo interno, o Banco deve assegurar que as áreas de Auditoria Interna, *Compliance* e Gestão de Risco estejam dotadas da autonomia, liberdade e poderes necessários ao correcto desempenho das suas funções.

2. Assim, e nos termos dos respectivos estatutos orgânicos, competirá:

- a) À Direcção de Auditoria⁷ exercer a função de auditoria interna, desenvolvendo acções de verificação e avaliação permanentes do sistema de controlo interno do Banco;
- b) A Direcção de *Compliance*⁸, de forma independente, permanente e efectiva, controlar o cumprimento das obrigações legais e dos deveres a que o Banco Valor se encontra sujeito, de modo a proteger a reputação da Instituição e a evitar que esta seja alvo de sanções;
- c) A Direcção de Risco assegurar a aplicação efectiva do sistema de gestão de riscos, através do acompanhamento contínuo da sua adequação e eficácia, bem como da adequação e eficácia das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências desse sistema.

ARTIGO 42.º - RESPONSABILIDADES GERAIS DO ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO

1. O Órgão de Administração é responsável pela implementação e manutenção de um sistema de controlo interno adequado e eficaz.

2. Para efeitos do número anterior, o Órgão de Administração deverá:

- a) Detalhar os objectivos e princípios subjacentes ao sistema de controlo interno, incorporando-os na estratégia e políticas do Banco, e assegurando o seu cumprimento por todos os Colaboradores;
- b) Garantir a existência de recursos materiais e humanos suficientes e adequados para a execução das funções e tarefas inerentes ao sistema de controlo interno, promovendo as necessárias acções de formação no âmbito desta matéria.

TÍTULO VI - DISPOSICOES FINAIS

ARTIGO 43.º - INFRACÇÃO DISCIPLINAR

A violação por parte dos Colaboradores das normas previstas no presente Código de Conduta constitui infracção disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que possa ocorrer.

ARTIGO 44.º - CONCURSO DE NORMAS

1. O Código de Conduta tem por destinatárias as pessoas referidas no art.º 1º, sem prejuízo da aplicação aos referidos destinatários de quaisquer outras fontes normativas, incluindo de natureza legal, regulamentar ou interna.

⁷ A função e organização da Direcção de Auditoria encontram-se definidas na OS006 - Direcção de Auditoria - Organigrama.

⁸ A função e organização da Direcção de Compliance encontram-se definidos na OS005 - Direcção de Compliance - Organigrama.

2. Nos casos em que ocorra violação simultânea de normas previstas neste Código e noutras fontes normativas, o presente instrumento só será aplicável quando as regras em concurso com o Código de Conduta, nos termos do número anterior, forem menos exigentes do que as aqui previstas.

ARTIGO 45.º - DIVULGAÇÃO

1. O Presente Código de Conduta, deve ser divulgado no *Site*⁹ oficial do Banco Valor, por obrigação legal e regulamentar, após seu envio/aprovação ao Banco Nacional de Angola.

2. O presente código deve ser entregue a todos os novos colaboradores no momento da assinatura do contrato de trabalho com o Banco, juntamente com o Regulamento Interno. O Banco pode optar por entregar de forma impressa ou em formato digital, sempre que no kit de boas-vindas estiver incluído *Pen Drive* da marca Valor ou publicitárias.

ARTIGO 46º - ENTRADA EM VIGOR

O Código de Conduta entra em vigor na data da sua disponibilização na rede pública, após comunicação feita aos colaboradores para esse efeito.

BANCO VALOR, S.A.

- A Comissão Executiva -

⁹ Cfm o n.º 2 do artigo 75º da Lei de Bases das Instituições Financeiras (Lei n.º 12/15 de 19 de Junho), bem como a alínea f) do n.º 3 do Aviso n.º 01/2013 - Governação Corporativa