



CAIXA DE CRÉDITO DE LEIRIA

Código de Conduta

Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria CRL

Mat. na C.R.C.de Leiria sob o n.º único de matrícula e identificação fiscal 500 978 921 – Capital Social Variável e limitado no mínimo de 60.000,000€



PREÂMBULO	4
Capítulo I OBJETO E ÂMBITO	
Artigo 1.º Objeto	5
Artigo 2.º Âmbito	5
Capítulo II Missão e Valores	
Artigo 3.º Missão	5
Artigo 4.º Valores	5
Capítulo III Princípios de Carácter Geral	
Artigo 5.º Cumprimento normativo	6
Artigo 6.º Gestão prudente de riscos	6
Artigo 7.º Rejeição de tratamento discriminatório	6
Artigo 8.º Profissionalismo, competência e diligência	7
Artigo 9.º Segredo Profissional	7
Artigo 10.º Proibição de uso ilegítimo de informação privilegiada	8
Artigo 11.º Declarações públicas	8
Artigo 12.º Independência de interesses	8
Artigo 13.º Solvência e integridade financeira	9
Artigo 14.º Responsabilidade social e desenvolvimento sustentável	9
Capítulo IV Relações externas	
Artigo 15.º Relacionamento com o público	9
Artigo 16.º Recebimento de benefícios	10
Artigo 17.º Atividades externas e comportamento visando a saída da instituição	10
Artigo 18.º Relacionamento com outras instituições	10
Artigo 19.º Relacionamento com as autoridades	11
Artigo 20.º Relação com fornecedores, agentes, intermediários e parceiros	11
Artigo 21.º Reclamações	11
Artigo 22.º Procedimento de reclamação	11
Artigo 23.º Resolução alternativa de litígios (RAL)	12
Artigo 24.º Participação de Irregularidades	12
Artigo 25.º Proteção de Denunciantes	13
Artigo 26.º Prevenção da corrupção	14
Artigo 27.º Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	14
Artigo 28.º Proteção de dados pessoais	15
Capítulo V Relações internas e Organização	
Artigo 29.º Relacionamento interno	15
Artigo 30.º Organização, informação e formação	16
Artigo 31.º Igualdade e não discriminação	16
Artigo 32.º Proibição de assédio	16
Artigo 33.º Medicina, higiene e segurança no trabalho	18
Artigo 34.º Utilização de meios da CCAML	18



CAIXA DE CRÉDITO DE LEIRIA

Artigo 35.º Segurança de Informação e Cibersegurança	18
Artigo 36.º Código de operador e palavra de acesso	18
Artigo 37.º Operações por conta própria	18

Capítulo VI Aplicação

Artigo 38.º Atitude dos trabalhadores face ao Código	19
Artigo 39.º Ação disciplinar	19
Artigo 40.º aprovação, acompanhamento e revisão	19
Artigo 41.º Publicação e entrada em vigor	19



CÓDIGO DE CONDUTA DA CCAML

1 – Preâmbulo

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria (a seguir designada por CCAML) é uma instituição de crédito sob a forma de cooperativa de responsabilidade limitada, que tem como área de intervenção e negócio os concelhos de Leiria, Marinha Grande e Ourém.

Ao longo da sua existência foi essencialmente uma instituição especializada na concessão de crédito para a agricultura e vocacionada para apoio daqueles que constituíam o mundo rural.

A legislação atualmente em vigor e a independência da CCAML do sistema integrado, alteraram esta situação, podendo afirmar-se que é hoje uma instituição financeira com vocação universal em termos de âmbito do negócio, disponibilizando serviços financeiros universais para os clientes particulares, em todas as fases do seu ciclo de vida, para todos os clientes do setor empresarial e, com particular destaque, para as instituições da economia social.

Para isso torna-se fundamental saber zelar pela reputação no mercado, retribuir a confiança que os clientes depositam na CCAML e devolver à sociedade benefícios que somente empresas socialmente responsáveis podem propiciar.

É precisamente nesse intuito que a CCAML procura manter-se na linha da frente das boas práticas de gestão ambiental, social e de governação, ao consciencializar os seus clientes e colaboradores para os temas de sustentabilidade e, paralelamente, mediante a incorporação de indicadores ESG (*Environment, Social, Governance*), na sua estratégia e políticas de atuação.

A CCAML preza em ser reconhecida como uma instituição sólida e confiável, adotando uma conduta ética nos negócios como elemento essencial para bem servir os clientes atuais ou potenciais, os seus associados, satisfazer e motivar os seus colaboradores.

O elemento básico que poderá garantir a excelência do serviço prestado aos clientes é a qualidade da equipa humana, que terá que ser competente, diligente e responsável.

O cumprimento escrupuloso por todos os colaboradores desta casa, independentemente dos cargos que desempenham, das matérias contidas neste Código de Conduta, contribuirá para manter o respeito, a confiança e a credibilidade do mercado e da sociedade em geral, nesta instituição.

Os membros não executivos do
Conselho de Administração



Capítulo I Objeto e Âmbito

Artigo 1.º Objeto

O Código de Conduta da CCAML contém as regras fundamentais a adotar, em termos de ética profissional, constituindo também uma referência para o público no que respeita ao padrão de conduta exigível aos colaboradores da CCAML no seu relacionamento com terceiros.

Artigo 2.º Âmbito

1. O Código é aplicável à CCAML vinculando os membros dos órgãos sociais, colaboradores, estagiários, prestadores de serviços e mandatários, bem como consultores externos permanentes, todos adiante designados de Colaboradores.
2. O Código é parte integrante do sistema normativo da CCAML, a respeitar por todos os colaboradores, sendo que, algumas matérias estão densificadas em regulamentação interna específica.
3. Este Código deve ainda constituir uma referência para o público, fornecedores e parceiros da CCAML no seu relacionamento com esta, nos termos que sejam em cada caso contratualizados.

Capítulo II Missão e Valores

Artigo 3.º Missão

1. A CCAML pretende pautar-se por uma evolução equilibrada, fruto de uma gestão consciente dos riscos da sua atividade, que conduza à obtenção de rendibilidade e solidez financeira, que permitam que se constitua como agente dinamizador da economia, promotora de práticas sustentáveis e do desenvolvimento dos três concelhos da sua área de influência.
2. Com uma oferta praticamente universal de serviços bancários, com um conhecimento profundo do tecido social e empresarial da região, a CCAML empenha-se em contribuir para o progresso das comunidades não descurando os valores de solidariedade que estão na sua génese.

Artigo 4.º Valores

A atividade da CCAML e a conduta dos seus colaboradores regulam-se pelos seguintes valores:

- a) Rigor, que inclui o profissionalismo, competência e diligência, cumprindo escrupulosamente os seus deveres regulamentares e contratuais, atuando com verdade, clareza e de forma íntegra;
- b) Segurança das aplicações, procurando exercer uma gestão prudente dos riscos, defendendo a estabilidade e solidez da instituição;
- c) Confiança, desenvolvendo relações de lealdade com os clientes e demais entidades, de forma discreta;
- d) Mutualismo, através do apoio recíproco para benefício de cada um dos sócios;



- e) Cooperativismo, pela adesão aos princípios do cooperativismo, entre as quais, a adesão livre e voluntária, o controlo democrático pelos sócios, a participação económica dos sócios, a autonomia e independência, a educação e formação, a cooperação entre cooperativas e a preocupação com a comunidade;
- f) Espírito comunitário, procurando dar grande relevância ao desenvolvimento de uma política de responsabilidade social e ambiental nos concelhos da sua área de intervenção.
- g) Transparência, adotando políticas, procedimentos e práticas abertas e previsíveis, com divulgação de informação regular, atempada e fiável que permitam garantir a confiança mútua entre instituição, colaboradores, associados, clientes e público em geral.

Capítulo III Princípios de Caráter Geral

Artigo 5.º Cumprimento normativo

A CCAML e os seus colaboradores pautam a sua atividade pelo cumprimento escrupuloso da lei, regulamentação e orientações aplicáveis, regras internas e estatutárias, regras deontológicas, respeitando os mais elevados padrões de conduta ética.

Artigo 6.º Gestão prudente de riscos

1. Os colaboradores estão cientes dos níveis de tolerância ao risco definidos e comunicados pela CCAML, adotando comportamentos consonantes com os mesmos.
2. Os colaboradores devem realizar as suas análises e tomar as decisões em matérias que envolvam a gestão de riscos com base na melhor e mais completa informação disponível à data, adotando critérios de rigor, e sempre em consonância com os níveis de tolerância ao risco definidos pelo Conselho de Administração, atuando com independência, espírito crítico, elevados níveis de prudência e segurança e com respeito pelas normas internas relativas à gestão de riscos.
3. A avaliação de desempenho e as práticas remuneratórias da CCAML desincentivam a assunção excessiva e imprudente de riscos.

Artigo 7.º Rejeição de tratamento discriminatório

1. Os colaboradores da CCAML devem, em nome da cidadania, rejeitar qualquer atitude que discrimine pessoas em função de qualquer atributo, nomeadamente em função do sexo, etnia, raça, religião, classe social, idade, orientação sexual ou política, incapacidade física ou qualquer outro atributo.
2. Os colaboradores devem respeitar as diferenças que se manifestem, mostrando sensibilidade e respeito, não tomando atitudes críticas que possam ser consideradas ofensivas pelas pessoas em causa.

Artigo 8.º Profissionalismo, competência e diligência



1. Os colaboradores devem cumprir sempre com zelo, eficiência e profissionalismo as responsabilidades e deveres que lhe sejam cometidos pelos seus superiores hierárquicos, pautando sempre a sua atuação por uma atitude de lealdade para com a CCAML.
2. Os colaboradores da CCAML têm por obrigação não defraudar as expectativas dos clientes em relação à sua conduta em termos profissionais, éticos e sociais, reforçando assim a confiança do público na instituição à qual confiam a guarda e gestão dos seus bens.
3. Os colaboradores da CCAML, principalmente aqueles que lidam diretamente com o público, devem ter consciência de que a sua conduta se reflete no conceito que a sociedade tem da instituição, adotando comportamentos retos, dignos e diligentes que contribuam para manter e reforçar a sua imagem.
4. Os colaboradores devem garantir uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações e dúvidas apresentadas por clientes ou autoridades competentes.
5. Os colaboradores nas relações com os clientes ou com outras instituições, devem atuar com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito pelos interesses que lhe estão confiados.
6. Os colaboradores que exerçam cargos de direção, gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos depositantes, dos associados, dos demais credores e de todos os clientes em geral.

Artigo 9.º Segredo profissional

1. O comportamento dos colaboradores deve pautar-se pela observância de uma estrita confidencialidade sobre factos ou elementos respeitantes à vida da CCAML ou relações desta com os seus clientes, no cumprimento dos deveres legais estabelecidos em matéria de segredo que sobre si impendem, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes a clientes, a não ser mediante autorização expressa dos mesmos ou quando a lei obrigue.
2. Os colaboradores devem guardar segredo em tudo o que respeita aos elementos de informação pessoal dos clientes, das suas contas e seus movimentos e sobre quaisquer outras operações bancárias.
3. O dever de segredo abrange ainda toda a informação sobre a instituição, designadamente os factos e informações não divulgadas por qualquer modo pelos órgãos competentes.
4. O dever de segredo abrange todos os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.
5. O dever de segredo é extensivo às relações pessoais de colaboradores entre si e com terceiros.
6. O dever de segredo não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.
7. Para além das sanções previstas na legislação aplicável, a violação do dever de segredo constitui infração grave disciplinar.

Artigo 10.º Proibição de uso ilegítimo de informação privilegiada

1. Os colaboradores não podem utilizar informações privilegiadas a que tenham acesso pelo desempenho da sua atividade ou por causa dela, em transações privadas, bem como aconselhar ou desaconselhar tais transações.
2. São informações privilegiadas, informações a que os colaboradores tenham acesso no desempenho das suas tarefas ou por causa delas, que não tenham sido divulgadas ao público pelas



entidades competentes e de cuja utilização possam advir vantagens para o próprio ou para terceiros.

Artigo 11.º Declarações públicas

Os colaboradores não podem prestar qualquer tipo de informações que se prendam com a atividade da instituição ou cujo teor possa referir a CCAML, seja na forma de entrevista ou qualquer outro tipo de declarações ou, ainda, publicações, incluindo em redes sociais, por sua iniciativa ou por solicitação dos meios de comunicação, sem prévia autorização do Conselho de Administração.

Artigo 12.º Independência entre interesses

1. Os colaboradores devem respeitar a independência entre os interesses da CCAML, dos seus clientes e os seus pessoais, evitando situações suscetíveis de originar conflitos de interesses.
2. Quando um colaborador da CCAML, tem interesse pessoal em determinada matéria, com potenciais vantagens para si próprio, familiar ou para terceiro com quem se relacione ou se tenha relacionado no passado, essa circunstância pode afetar a isenção e objetividade do seu desempenho profissional. Estas situações são geradoras de conflitos de interesses que devem, a todo o custo, ser evitadas.
3. Os colaboradores devem empreender todos os esforços necessários para evitar situações de conflitos de interesses de clientes.
4. As relações com partes relacionadas devem ser avaliadas no âmbito da Política interna de prevenção de conflitos de transações com partes relacionadas.
5. Todas as situações em que os interesses possam eventualmente ser conflitantes deverão ser reportados aos superiores hierárquicos e ao Gabinete de Conformidade.
6. Os colaboradores da CCAML não devem aceitar procuração ou outra forma de mandato que envolva a representação de terceiros para a realização, pelo colaborador, de quaisquer atos ou negócios, em representação e/ou no interesse dos mandantes.
7. Só a título excepcional e mediante prévia autorização do Conselho de Administração, poderão os colaboradores aceitar o mandato, cessando os seus efeitos sempre que exista conflito entre interesses da CCAML e do representado.
8. A prevenção e gestão de conflitos de interesses deverá respeitar, escrupulosamente, as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, bem como as políticas internas da CCAML.

Artigo 13.º Solvência e integridade financeira

1. Os colaboradores devem procurar gerir de forma prudente e responsável a sua situação financeira e patrimonial, abstendo-se de praticar os seguintes atos:
 - a) Movimentar as contas de depósito de que sejam titulares com violação dos limites de crédito autorizado;
 - b) Intervir diretamente na realização de operações ou na alteração de registos, através do acesso ao sistema informático ou de quaisquer suportes documentais da CCAML, nas contas de depósito ou em empréstimos de que sejam titulares ou de seus familiares que sejam ascendentes ou descendentes de primeiro grau;



- c) Obter crédito em montante e condições que possa conduzir à degradação da sua solvência, comprometer a sua integridade pessoal ou afetar o seu equilíbrio familiar;
 - d) Qualquer forma de envolvimento financeiro com os clientes, designadamente quando resulte em movimentos entre as contas próprias e dos clientes que possa comprometer a sua probidade pessoal;
 - e) Obter crédito junto de clientes.
2. Os colaboradores devem abster-se da prática de jogos de fortuna ou azar, diretamente ou por interposta pessoa, com exceção dos jogos de ordem social explorados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa ou por outra entidade autorizada pelas autoridades nacionais.

Artigo 14.º Responsabilidade social e desenvolvimento sustentável

1. Os colaboradores, no exercício das suas respetivas funções, devem procurar assegurar a continuidade da CCAML a longo prazo, respeitando e cumprindo compromissos de gestão em matérias de contribuição para o desenvolvimento sustentável, do ponto de vista económico, social e ambiental, das comunidades onde se insere.
2. No cumprimento das normas e boas práticas europeias e nacionais e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas, a atuação da CCAML terá em conta a adoção e seguimento de medidas que, no âmbito da sua atividade, garantam que atua de forma sustentável e assume a responsabilidade pelo impacto que o seu negócio gera. Desta forma, pretende-se garantir que a CCAML é inovadora e está preparada para o futuro, contribuindo positivamente para a sociedade e o meio ambiente.
3. Os Colaboradores devem velar pela conservação, manutenção e eficácia na utilização dos recursos que lhes são disponibilizados, alinhando pelas melhores práticas ambientais e observando as normas e políticas ambientais internas, com o fim de reduzir o impacto ambiental das atividades da CCAML.

Capítulo IV Relações externas

Artigo 15.º Relacionamento com o público

1. Constituindo a clientela a razão de ser em qualquer negócio, tem de ser obrigação primeira da instituição conservar os clientes que tem e procurar angariar outros, impondo-se, para o efeito, que lhes seja proporcionado tratamento cortês e eficiente, facultando-lhes informações leais, claras e precisas compatíveis com os seus interesses e direitos e prestando toda a assistência necessária.
2. Identificar as necessidades dos clientes e ser capaz de satisfazê-las, sem nunca descuidar as normas de segurança, a qualidade e rendibilidade da CCAML, deve constituir um desafio diário, que tem que ser vencido e que, bem gerido, virá reforçar a confiança do cliente em quem guarda e administra as suas poupanças.
3. Essa confiança, que é apanágio da CCAML, manter-se-á se a instituição continuar a não promover vendas forçadas de bens ou serviços, não usar artifícios e não ocultar informações, pautando a sua atuação pela máxima transparência de procedimentos.
4. Os colaboradores da CCAML devem atuar com profissionalismo, ou seja, devem no seu relacionamento com o público, ser imparciais, objetivos e tecnicamente competentes, tendo como



preocupação essencial o respeito pela privacidade nos termos das leis que regulam o uso, o controlo e a segurança das informações dos clientes.

Artigo 16.º Recebimento de benefícios

Os colaboradores da instituição, por respeito ao princípio da independência, não devem aceitar nem quaisquer vantagens, incluindo brindes, gratificações, viagens, descontos em transações de carácter pessoal, empréstimos e outros que podem provocar suspeita de favorecimento, desde que estas excedam um valor meramente simbólico, nos termos previstos na política interna de conflitos de interesses e de transações com partes relacionadas.

Artigo 17.º Atividades externas e comportamento visando saída da instituição

1. Atendendo à exigência e responsabilidade das funções individuais de cada colaborador, não deve ser exercida qualquer atividade alheia à CCAML que seja inconciliável com esta última, designadamente, se implicar a adoção de práticas que colidam com estas regras de conduta.
2. Os colaboradores que exerçam outra atividade fora do horário de trabalho devem ter em atenção para que essa atividade não interfira negativamente com as suas obrigações com a CCAML, nomeadamente não gerando conflito de interesses.
3. Todas as situações de acumulação de funções ou atividades não relacionadas com a CCAML, devem ser comunicadas ao Conselho de Administração, nos termos previstos na política interna de prevenção de conflitos de interesses.
4. Toda e qualquer atividade por conta e a favor de outra instituição que preste o mesmo tipo de serviços ou similares à CCAML, é geradora de conflito de interesses, pelo que fica liminarmente vedada aos trabalhadores da CCAML qualquer atividade privada de carácter financeiro, intermediação de crédito ou mediação de seguros.
5. Se algum colaborador iniciar contactos para uma eventual saída da CCAML para outra instituição bancária, deve abster-se de lidar com áreas que igualmente possam vir a conduzir a conflito de interesses.

Artigo 18.º – Relacionamento com outras instituições

1. No relacionamento com outras instituições financeiras e outras entidades públicas ou privadas, os colaboradores, no desempenho das suas atribuições profissionais, devem pautar a sua atividade por critérios de qualidade, integridade e transparência.
2. No caso particular do relacionamento com outras instituições de crédito nunca deverão ser esquecidas as normas e usos profissionais e deontológicos habituais no setor, fomentando e assegurando as boas relações com a concorrência. Nesta linha de atuação, que importa privilegiar, não é admissível fazer comentários que possam afetar a imagem dos nossos concorrentes.
3. Por outro lado deve haver a maior discrição no tratamento de informações com os nossos concorrentes, nomeadamente em termos de assuntos sensíveis como sejam as estratégias de mercado e normas internas, que não sejam de divulgação obrigatória.

Artigo 19.º Relacionamento com as autoridades



Os colaboradores da CCAML, colaboram atempadamente, dentro do seu conhecimento pessoal e da sua atividade e competências com as autoridades oficiais, nomeadamente, com as autoridades de supervisão, respondendo com diligência e completude a todas as solicitações.

Artigo 20.º Relação com fornecedores, agentes, intermediários e parceiros

1. A aquisição de bens e serviços pela CCAML 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. A CCAML promove junto dos seus fornecedores, agentes, intermediários e parceiros a obrigatoriedade de manter a confidencialidade da informação sigilosa.
3. A CCAML adota instrumentos, nomeadamente contratuais, que evidenciam o compromisso dos seus fornecedores, e outras contrapartes, para com os princípios éticos e boas práticas empresariais que subscreve.

Artigo 21.º Reclamações

No exercício da sua atividade quer como instituição de crédito, intermediário de crédito e mediador de seguros, a CCAML recebe e trata todas as reclamações apresentadas com observância dos princípios de imparcialidade, celeridade e gratuidade, cumprindo com rigor o instituído na legislação aplicável e nas suas políticas internas.

Artigo 22.º Procedimento de Reclamação

1. Qualquer pessoa pode reclamar, apresentando os motivos da sua insatisfação quanto à atividade, serviços prestados ou desempenho da CCAML, seus colaboradores ou representantes.
2. As reclamações podem ser apresentadas diretamente à CCAML pelos seguintes meios:
 - a) verbalmente, junto de qualquer agência, podendo ser presencialmente ou por telefone;
 - b) por escrito, seja por carta ou por correio eletrónico, a dirigir para a agência ou para o Gabinete de Auditoria Interna, instalado na sede da CCAML, com correio eletrónico auditoria@caixacreditoleiria.pt, ou para o Conselho de Administração;
 - c) no Livro de Reclamações físico existente em cada agência ou eletrónico disponível em www.caixacreditoleiria.pt;
3. As reclamações, independentemente do meio e do suporte utilizado, devem identificar cabalmente o reclamante, de forma a que seja possível o contacto para eventuais esclarecimentos e o envio da resposta, bem como identificar de forma clara e completa os factos geradores de insatisfação.
4. Compete ao Gabinete de Auditoria Interna da CCAML o tratamento das reclamações, incluindo as respostas aos reclamantes e o contacto com as entidades de supervisão competentes, cumprindo rigorosamente todo o previsto no manual interno de procedimento de reclamações.
5. As reclamações referentes à atividade bancária da CCAML ou de intermediação de crédito, podem também ser enviadas diretamente ao Banco de Portugal, na qualidade de entidade de supervisão, por escrito para Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 Lisboa ou, preenchendo o formulário eletrónico disponível no Portal do Cliente Bancário.
6. As reclamações recebidas serão tratadas nos seguintes prazos:



- i) Reclamações diretas para a CCAML: 30 dias úteis;
- ii) Reclamações para o Livro de Reclamações: 15 dias úteis;
- iii) Reclamações para o Banco de Portugal: 20 dias úteis;

Em casos de maior complexidade, estes prazos poderão ser prorrogados.

7. As reclamações que, exclusivamente, se relacionem com a atividade de mediação de seguros, devem ser apresentadas de acordo com a Política de Gestão de Reclamações disponível em www.caixacreditoleiria.pt, seguindo toda a tramitação ali prevista.

Artigo 23.º Resolução Alternativa de Litígios (RAL)

1. Os clientes da CCAML poderão ainda recorrer a meios alternativos de resolução de litígios, nas áreas em que a lei lhes atribua essa competência, evitando assim o recurso ao tribunal judicial. A CCAML aderiu às seguintes entidades RAL:

- Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, sito na Rua de Santa Marta, n.º 43-E, 1.º C, 1150-293 Lisboa, email centrodearbitragem@autonoma.pt e endereço eletrónico <https://arbitragem.autonoma.pt>;
- Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa, sito na Travessa da Palma de Cima, 1649-023 Lisboa, email arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt e endereço eletrónico <https://fd.lisboa.ucp.pt/pt-pt/faculty-knowledge/research/legal-services/centro-de-arbitragem>
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito na Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga, email geral@cniacc.pt e endereço eletrónico www.cniacc.pt;
- Plataforma de Resolução de Litígios em Linha, com endereço eletrónico <https://ec.europa.eu>, exclusivamente para litígios resultantes de serviços de pagamento contratados on-line;

Artigo 24.º Participação de Irregularidades

1. A CCAML definiu e instituiu uma Política de Participação de Irregularidades, com o objetivo de implementar meios específicos, independentes, autónomos e adequados de receção, tratamento e arquivo de participações de irregularidades graves na CCAML, relacionadas com a sua administração, organização contabilística, fiscalização interna e de indícios sérios de infrações a deveres previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (Decreto Lei 298/92, de 31 de dezembro) e do Regulamento (UE) n.º 575/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho.

2. A Política de Participação de Irregularidades está acessível e disponível no endereço eletrónico www.caixacreditoleiria.pt e ainda na *intranet*.

3. Sempre que sejam detetados indícios de irregularidades, nos termos melhor definidos na Política de Participação de Irregularidades, devem ser participados de imediato, verbalmente ou por escrito ao Conselho Fiscal da CCAML, através de um dos seguintes canais:

- Para a caixa de email, para o endereço: irregularidades@caixacreditoleiria.pt;
- Para a caixa postal, endereçando a carta ao Conselho Fiscal da CCAML (Largo Cândido dos Reis, Nº 21, 2400-112 Leiria) com a menção de CONFIDENCIAL;
- Através de formulário disponível em www.caixacreditoleiria.pt;
- Verbalmente junto de qualquer membro do Conselho Fiscal, ou em reunião;

As participações podem ser anónimas.



4. A CCAML garante a confidencialidade das participações e a proteção de dados dos participantes, participados e demais pessoas visadas na participação, nos termos, respetivamente, da Política de Proteção de Denunciantes e da Política de Proteção de Dados, acessíveis em www.caixacreditoleiria.pt e ainda na *intranet*.

5. A CCAML garante que os participantes de irregularidades, ao abrigo da Política indicada, não serão alvos de retaliação, discriminação ou outro tipo de tratamento injusto, exceto se as participações forem deliberada e manifestamente infundadas.

6. Sob as pessoas que, em virtude das concretas funções que exerçam, nomeadamente, nas áreas de auditoria interna, gestão de riscos e conformidade, tomem conhecimento de qualquer irregularidade grave relacionada com qualquer dos temas indicados no n.º 1 recai o especial dever de a participar de imediato ao Conselho Fiscal.

Artigo 25.º Proteção de Denunciantes

1. A CCAML definiu e instituiu um Procedimento de Proteção de Denunciantes, acessível em www.caixacreditoleiria.pt e ainda na *intranet*, com o objetivo de implementar meios específicos, independentes, autónomos e adequados de receção, tratamento e arquivo de denúncias feitas por colaboradores, ex-colaboradores, estagiários, prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores, bem como as pessoas sob a direção e supervisão destes, associados e membros dos órgãos estatutários, relacionadas as matérias prevista na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, melhor identificadas na política interna indicada e que estejam de boa-fé e tenham fundamento sério para crer que tais informações são verdadeiras.

2. Sempre que sejam detetados indícios de irregularidades, nos termos melhor definidos na Política de Proteção de Denunciantes, devem ser participados de imediato, verbalmente ou por escrito ao Conselho Fiscal da CCAML, através de um dos seguintes canais:

- Para a caixa de email, para o endereço: irregularidades@caixacreditoleiria.pt;
- Para a caixa postal, endereçando a carta ao Conselho Fiscal da CCAML (Largo Cândido dos Reis, Nº 21, 2400-112 Leiria) com a menção de CONFIDENCIAL;
- Através de formulário disponível em www.caixacreditoleiria.pt;
- Verbalmente junto de qualquer membro do Conselho Fiscal, ou em reunião;

As denúncias podem ser anónimas.

4. A CCAML garante o anonimato do denunciante que o pretenda, a confidencialidade das denúncias e a proteção de dados dos denunciantes, denunciados e demais pessoas visadas na denúncia.

5. A CCAML garante ainda que os denunciantes, ao abrigo da Política indicada, não serão alvo de retaliação, discriminação ou outro tipo de tratamento injusto.

Artigo 26.º Prevenção da Corrupção

1. A CCAML prima por ser uma entidade de confiança, sólida e transparente, repudiando veemente comportamentos desleais e lesivos do bem comum adotando, para tal, políticas e práticas anticorrupção a que todos os colaboradores se sujeitam.

2. A CCAML tem implementado um plano interno de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas que abrange toda a instituição e se aplica a todos os colaboradores.



3. A Política de Prevenção de Corrupção está acessível e disponível no endereço eletrónico www.caixacreditoleiria.pt e ainda na *intranet*, onde se encontram, também, publicados os contactos do Responsável pelo Cumprimento Normativo.
4. As denúncias apresentadas ao abrigo desta política seguem o regime previsto na Política de Proteção de Denunciantes supra indicada.
5. A violação das regras anticorrupção previstas na Política interna está sujeita a responsabilidade disciplinar e penal, nos termos da legislação vigente.

Artigo 27.º Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo

1. A CCAML está comprometida em conduzir os seus negócios com os mais altos níveis de integridade, assumindo como princípio fundamental do exercício da sua atividade a prevenção ativa do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo (BC/FT), adotando nesse domínio as práticas implementadas no mercado português, de acordo com a legislação e respetiva regulamentação em vigor em Portugal, bem como as boas práticas internacionais reconhecidas e aceites.
2. A instituição procura dar integral cumprimento, nos termos do disposto na Lei e na regulamentação em vigor, com vista a prevenir e combater o uso do sistema financeiro para efeitos de BC/FT, através da:
 - a) Difusão de um normativo interno adequado, aplicável transversalmente e a cuja observância todos os colaboradores estão obrigados, contendo todos os deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, bem como as medidas e os procedimentos internos destinados ao cumprimento desses mesmos deveres;
 - b) Promoção de programas específicos e regulares de formação aos colaboradores cujas funções sejam relevantes para efeitos da prevenção do BC/FT, capacitando-os para o cumprimento rigoroso dos deveres previstos, nomeadamente o dever de identificação e de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio levadas a cabo pelos clientes, o dever de exame e o dever de comunicação tempestiva ao Gabinete de Conformidade, enquanto Responsável pelo Cumprimento Normativo na área BC/FT, das operações potencialmente suspeitas.
 - c) Comunicação às autoridades competentes da realização de operações que suscitem suspeitas neste domínio;
 - d) Prestação, de forma diligente, às autoridades competentes, nomeadamente às autoridades de supervisão e fiscalização, de toda a colaboração que, nos termos da lei, seja solicitada e exigível.
 - e) Disponibilização de um canal independente e anónimo que assegure internamente, de forma adequada, a receção, o tratamento e o arquivo das comunicações de irregularidades relacionadas com eventuais violações à lei e demais regulamentação em vigor em matéria de prevenção de BC/FT, nos termos já definidos para a Participação de Irregularidades e Proteção de Denunciantes.

Artigo 28.º Proteção de Dados Pessoais

1. A CCAML respeita criteriosamente as normas legais e as orientações em matéria de proteção de pessoas singulares no que se refere ao tratamento de 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, estando as Políticas de Proteção de Dados aplicáveis na CCAML acessíveis em www.caixacreditoleiria.pt e ainda na *intranet*.



2. Para solicitar qualquer informação, comunicar incidentes de violação de dados ou apresentar pedido de exercício de um direito no âmbito da proteção de dados, designadamente, o direito de acesso, retificação, oposição ou limitação do tratamento, portabilidade ou apagamento, os titulares dos dados podem contactar o Gabinete de Proteção de Dados da Caixa de Crédito de Leiria através do endereço de correio eletrónico protecaodedados@caixacreditoleiria.pt.

3. A CCAML disponibiliza ainda um canal independente e anónimo que assegura internamente, de forma adequada, a receção, o tratamento e o arquivo das comunicações de irregularidades relacionadas com eventuais violações à lei e demais regulamentação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, nos termos já definidos para a Participação de Irregularidades e Proteção de Denunciantes.

Capítulo V

Relações internas e Organização

Artigo 29.º Relacionamento interno

1. A lealdade e a cooperação são os conceitos mais importantes para que dentro da CCAML se instale um ambiente de trabalho saudável.

2. Mediante a existência de atitudes de ativa cooperação, diligência, respeito mútuo, transparência e diálogo aberto, o relacionamento entre os colaboradores melhora substancialmente, independentemente das suas responsabilidades específicas na organização, com reflexos positivos intrínsecos nas pessoas e na própria instituição.

3. Os conceitos de lealdade e cooperação implicam que se mantenham os colegas, intervenientes da mesma missão, ao corrente do seu desenvolvimento. Traduzem-se, ainda, na aceitação de contributos e na ausência de atitudes obstrutivas, tais como a recusa de colaboração.

4. Da parte dos trabalhadores que desempenham funções de chefia, espera-se que tenham a noção de que só se obtêm resultados sustentáveis se houver diálogo e incentivo ao aprimoramento profissional.

5. A CCAML está empenhada na promoção de um ambiente organizacional saudável que encoraje todos os colaboradores a partilhar de forma livre e aberta as suas opiniões e a comunicar superiormente a existência de problemas sem receios de represálias.

Artigo 30.º Organização, Informação e Formação

1. A CCAML adota um modelo de governação, uma estrutura organizacional e um normativo interno bem definidos, que servem de suporte ao desenvolvimento da sua atividade e do sistema de controlo interno, divulgados internamente de forma transparente.

2. Os colaboradores, no desempenho das suas funções, devem cumprir e fazer cumprir o normativo interno da CCAML, do qual este Código faz parte, sendo um dever de cada colaborador a obtenção do conhecimento das normas, estudar as atualizações e esclarecer, junto dos Serviços competentes, qualquer dúvida sobre a forma de aplicação das mesmas.

3. Os colaboradores devem respeito, obediência e cooperação funcionais para com os seus superiores hierárquicos.

4. Os colaboradores devem contribuir para o controlo interno de modo a assegurar uma gestão sã e prudente da atividade.



5. Os colaboradores devem manter em perfeita organização todos os suportes de informação relacionados com as suas atribuições profissionais, diligenciando a organização dos arquivos de documentação de forma a garantir o seu fácil manuseamento de acordo com as necessidades do exercício das funções de auditoria e em observância das disposições legais em vigor.
6. Os colaboradores devem manter os seus conhecimentos atualizados sobre a atividade da CCAML, nomeadamente no que respeita à sua situação económica e financeira, podendo recorrer à informação disponibilizada através do seu sítio da internet, em www.caixacreditoleiria.pt, para além da informação disponibilizada internamente.
7. Todos os colaboradores têm o dever de frequentar a formação profissional contínua disponibilizada pela CCAML.

Artigo 31.º Igualdade e Não discriminação

1. A CCAML promove o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidade entre todos os colaboradores, valorizando a diversidade dentro da instituição.
2. A CCAML assegura que não há discriminação de pessoal, incluindo na fase de seleção, em razão do género, raça, cor, origem étnica ou social, características genéticas, língua, religião ou crença, opiniões políticas ou quaisquer outras opiniões, pertença a minoria nacional, riqueza, nascimento, deficiência, idade ou orientação sexual.
3. No exercício das suas atividades, funções e competências, os colaboradores da CCAML relacionam-se de forma respeitosa, leal, urbana e digna, abstendo-se de abusos verbais, físicos e/ou psicológicos e de comportamentos discriminatórios em relação aos demais colaboradores ou a terceiros, aplicando os princípios da igualdade, integridade pessoal, confidencialidade e boa-fé.
4. As práticas discriminatórias estão sujeitas a ação disciplinar nos termos do Código do Trabalho.

Artigo 32.º Proibição de Assédio

1. Proibição de Assédio (sexual ou moral):

a) Constitui assédio sexual todo o comportamento indesejado, percecionado como abusivo, de natureza física, verbal ou não verbal, podendo incluir tentativas de contacto físico perturbador, pedidos de favores sexuais com o objetivo ou efeito de obter vantagem, chantagem e mesmo uso de força ou estratégias de coação da vontade da outra pessoa. Pode ser caracterizado por quatro dimensões de comportamentos: insinuações sexuais, atenção sexual não desejada, contacto físico e agressão sexual, aliciamento.

b) Constitui assédio moral o conjunto de comportamentos indesejados percecionados como abusivos, praticados de forma persistente e reiterada podendo consistir num ataque verbal com conteúdo ofensivo ou humilhante ou em atos subtis, que podem incluir violência psicológica ou física, tem como objetivo diminuir a autoestima do visado e, em última instância pôr em causa a sua ligação ao local de trabalho. Pode ser caracterizado por quatro dimensões de comportamentos: isolamento social, perseguição profissional, intimidação e humilhação pessoal.

c) É proibida qualquer forma de assédio no local de trabalho, quer seja praticado por um trabalhador, quer por empregador ou seu representante.

d) É, ainda, proibida qualquer forma de assédio sobre as pessoas suprarreferidas no número anterior fora do local de trabalho, por razões relacionadas com este.

2. Procedimentos:



a) Qualquer pessoa que sofra ou testemunhe qualquer situação de assédio no local de trabalho deve denunciá-lo ao Conselho Fiscal, nos termos previstos para o tratamento de denúncias.

b) A denúncia de situações de assédio laboral beneficia do estatuto de denunciante, podendo utilizar qualquer um dos canais de denúncia disponíveis na CCAML, nos termos referidos no Procedimento de Proteção de Denunciantes.

c) O empregador tem o dever de desencadear ação disciplinar contra a pessoa ou pessoas indiciadas de assédio, sob pena de incurso em contraordenação grave.

d) Os visados por ação disciplinar por assédio têm direito ao contraditório.

e) As pessoas que denunciem incidentes de assédio são especialmente protegidas pela CCAML, relativamente a formas de retaliação ou tentativas de retaliação.

f) A retaliação é uma violação grave deste Código e, como o próprio assédio, está sujeita a ação disciplinar.

g) A CCAML garante a confidencialidade da informação e dos dados pessoais de todos os envolvidos (denunciante, denunciado e testemunhas) durante as fases de averiguação, resolução do incidente e arquivo, nos termos dos Procedimentos de Proteção de Denunciantes e Política de Proteção de Dados Pessoais. Todos os intervenientes no processo devem agir com o sigilo necessário para proteger a dignidade e a privacidade de cada um, não devendo ser divulgada qualquer informação, procurando garantir-se a isenção, a igualdade e a transparência de todo o procedimento a todas as pessoas envolvidas.

3. Consequências e Sanções:

a) A prática de assédio constitui contraordenação muito grave, sem prejuízo de eventual responsabilidade penal prevista na lei.

b) A prática de assédio confere à vítima direito a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

c) Presume-se abusivo o despedimento ou outra sanção aplicada alegadamente para punir uma infração quando tenha lugar até um ano após a denúncia ou outra forma de exercício de direitos relativos ao assédio.

d) O trabalhador vítima de assédio pode resolver o contrato de trabalho com justa causa e direito a indemnização.

e) A responsabilidade por danos emergentes do assédio é do empregador.

f) A responsabilidade pelo pagamento de danos emergentes de doença profissional resultante de assédio é da Segurança Social que fica sub-rogada nos direitos do trabalhador.

Artigo 33.º Medicina, Higiene e Segurança no trabalho

A CCAML cumpre as normas de medicina no trabalho, higiene e segurança no local de trabalho, estando os seus colaboradores adstritos ao dever de cumprimento da lei, regulamentos e normas internas sobre a matéria.

Artigo 34.º Utilização de meios da CCAML

1. Todo o equipamento da instituição tem como finalidade a sua utilização para fins exclusivamente profissionais.

2. Na utilização dos referidos meios para os fins a que se destinam, os colaboradores devem, dentro do possível, ter em atenção medidas razoáveis para limitar os custos e os gastos da CCAML,



velando pela sua conservação, assim como tomar medidas ecologicamente corretas, no sentido da preservação do ambiente.

3. A utilização da internet e correio eletrónico para fins privados não relacionados com a atividade deve ser excepcional, breve e não interferir com a produtividade.

Artigo 35.º Segurança da Informação e Cibersegurança

A CCAML compromete-se com a proteção da informação e a segurança do ciberespaço, estando todos os colaboradores obrigados a cumprir rigorosamente com as normas e políticas de segurança da informação vigentes e a comunicar a ocorrência de incidentes de segurança ao Responsável de Segurança através dos contactos disponibilizados na intranet.

Artigo 36.º Código de Operador e Palavra de Acesso

1. O Código de Operador e a Palavra de Acesso constituem uma chave única que permite aceder, realizar e autorizar operações nos sistemas informáticos, de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador, de uso pessoal e intransmissível.

2. A utilização do Código de Acesso e da Palavra de Acesso é da inteira responsabilidade do colaborador, devendo velar pela sua confidencialidade, sendo interdita a sua divulgação, constituindo obrigação de cada colaborador proceder à mudança da sua Palavra de Acesso sempre que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros.

Artigo 37.º Operações por conta própria

Os colaboradores nas operações por conta própria, para além das normas restritivas existentes, devem submeter-se às regras e procedimentos aplicáveis aos clientes.

Capítulo VI Aplicação

Artigo 38.º Atitude dos trabalhadores face ao Código

1. A adequada aplicação deste Código depende, acima de tudo, do profissionalismo e do bom senso dos colaboradores.

2. Os colaboradores em posições hierárquicas superiores devem ter uma atuação exemplar e mostrar uma aderência perfeita aos princípios e recomendações estabelecidos pelo presente Código, advertindo os respetivos colaboradores subordinados que revelem ignorá-lo.

3. A CCAML disponibiliza periodicamente ações de comunicação e formação subordinadas ao tema da ética e conduta, incluindo sobre o próprio Código de Conduta, de frequência obrigatória por todos os colaboradores e membros dos órgãos estatutários.

4. Os pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidos ao Gabinete de Conformidade, que ajuizará da necessidade de intervenção de outros serviços da CCAML.



Artigo 39.º Ação Disciplinar

1. Sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal que possam ocorrer, a violação por partes dos colaboradores deste Código, bem como das normas legais ou regulamentares que suportam a sua aplicação prática, constitui infração disciplinar punível nos termos do Código do Trabalho e do acordo coletivo de trabalho em vigor, sem prejuízo de outras medidas de carácter administrativo ou sanções de natureza penal, se for o caso.

Artigo 40.º Aprovação, acompanhamento e revisão

1. O Código de Conduta é aprovado pelo Conselho de Administração e sujeito a parecer prévio do Conselho Fiscal.
2. Compete ao Gabinete de Conformidade acompanhar a aplicação deste Código e promover a sua atualização em colaboração com outros serviços com responsabilidades conexas.
3. O Código de Conduta é revisto numa base bial, ou sempre que se justifique.

Artigo 41.º Publicação e entrada em vigor

1. O Código de Conduta integra o Manual de Instruções da CCAML, acessível a todos os colaboradores na *intranet* e é divulgado na página da Internet www.caixacreditoleiria.pt.
2. O Código entra em vigor na data da aprovação pelo Conselho de Administração com divulgação imediata a todos os colaboradores.