

oney

CÓDIGO DE CONDUTA

Versão aprovada pelo Conselho de Administração Grupo Oney dia 24/08/2017

Versão traduzida e aprovada pelo Oney Portugal a 02/11/2017



Índice

Preâmbulo	3
1. Colaboradores – Obrigações e deveres	4
1.1. Obrigação de confidencialidade	4
1.2. Dever de lealdade	4
1.3. Proibição de Assédio	5
2. Qualidade do serviço ao cliente	5
2.1. Primazia pelo interesse do cliente	5
2.2. Respeito pela pessoa	5
2.3. Dever de informação e aconselhamento	5
2.4. Tratamento dos dados pessoais	6
2.5. Receção e Tratamento de Reclamações	6
3. Relações externas	6
3.1. Integridade	6
3.2. Disposições relativas a colaboradores de áreas sensíveis	7
4. Relação com o Grupo	8
4.1. Respeito pela empresa	8
4.2. Respeito pelo património da empresa	8
4.3. Dever de probidade	9
5. Dispositivo de aplicação	9
5.1. Dispositivo de controlo em vigor	9
5.2. Conformidade com a regulamentação aplicável ao setor bancário	9
5.3. Dever de Diligência e de conhecimento do cliente	10
6. O que se deve fazer / não fazer	10
6.1. Presentes e benefícios concedidos e auferidos	10
6.2. Proibição de Corrupção	11

Preâmbulo

Os compromissos do Oney

O Oney dedica-se diariamente aos seus clientes, no sentido de proporcionar soluções que os apoiem ao longo da sua vida, e que contribuam para a sua realização e bem-estar. A sua ação visa a proximidade, comprometendo-se a construir, com os seus clientes, relações privilegiadas baseadas na capacidade de escutar, na confiança e na transparência, mantendo-se atento às necessidades e à situação específica de cada um.

Compromete-se a atuar de forma honesta, leal e profissional para servir da melhor forma o interesse dos clientes.

Objeto e âmbito de aplicação do Código de Conduta

O presente código reúne os compromissos comportamentais, morais e éticos aplicáveis no seio do Grupo Oney. A sua intenção é estabelecer certos princípios e regras orientadores, destinados a assegurar uma visão comum das normas deontológicas à escala do Grupo Oney.

Este documento baseia-se e relembra as disposições regulamentares relativas aos padrões éticos que devem ser respeitadas por cada entidade e colaborador no exercício das suas funções.

É necessário lembrar estas regras de boa conduta e estes deveres específicos, pois a transgressão dos mesmos pode levar a sanções disciplinares ou penais.

As normas éticas definidas pela empresa aplicam-se a todos os colaboradores no desempenho das suas funções. Cada colaborador compromete-se a respeitá-las.

Este código, elaborado à escala do Grupo Oney, não substitui os códigos locais que possam existir em algumas filiais, nem os procedimentos existentes, qualquer que seja a atividade exercida, mas complementa-os.

O papel dos colaboradores

Cabe aos colaboradores avisar prioritariamente a sua hierarquia sobre eventuais irregularidades que possam observar no âmbito das suas atividades.

Qualquer colaborador pode, além disso, utilizar a capacidade de alerta (“Whistleblowing”) conforme os procedimentos previstos para esse efeito, informando o Responsável pelo Controlo da Conformidade (“Compliance Officer”) sobre qualquer eventual irregularidade que leve a preocupações com o cumprimento das obrigações legais e regulamentares e com os padrões éticos e regras de conduta.

Em caso de dúvida ou questão relacionados com padrões éticos e regras de conduta na aplicação de uma disposição regulamentar ou de um procedimento interno da sua competência, os colaboradores devem informar a sua hierarquia ou consultar o Compliance Officer.

1. Colaboradores – Obrigações e Deveres

1.1. Obrigação de confidencialidade

1.1.1. Sigilo Profissional

Os colaboradores obrigam-se ao estrito respeito pelo sigilo profissional sob pena de sanções previstas na lei.

O sigilo profissional consiste em não comunicar a terceiros, externos ou internos ao Grupo, informações de carácter confidencial, cuja divulgação possa dar lugar a responsabilidade profissional, civil e/ ou penal do eventual infrator.

No que diz respeito aos clientes, as informações confidenciais abrangem tanto a identidade dos clientes, os seus dados pessoais, como as operações que efetuam e as diversas informações que venham a fornecer.

Relativamente ao Oney, a confidencialidade também inclui a propriedade intelectual, os planos de marketing e comerciais, as informações sobre os vencimentos, os dados financeiros não publicados, os projetos de desenvolvimento, bem como informações relativas à organização e ao funcionamento do Grupo que não sejam de carácter público.

A obrigação de sigilo profissional mantém-se após a cessação de funções dos colaboradores.

O sigilo profissional só pode ser levantado num enquadramento específico de disposições regulamentares ou legislativas.

1.1.2. Discrição

Nesse sentido, todas as conversações e/ou reuniões com os clientes devem acontecer em condições que favoreçam a confidencialidade. Só devem ser registadas as informações relevantes para a relação com o cliente e depois de devidamente autorizado pelo mesmo.

Nos locais onde recebem os clientes, os colaboradores devem ter o cuidado de apresentar documentos informativos que sejam de carácter público e nos escritórios as pastas dos clientes ou dados registados no sistema informático, deverão estar acessíveis somente para as pessoas

1.2. Dever da lealdade

O Oney espera uma conduta leal por parte dos seus colaboradores. Cada um deve evitar situações de conflito de interesses.

Os conflitos de interesses acontecem quando um colaborador se envolve em atividades ou privilegia interesses pessoais em detrimento dos da empresa.

Por essa razão, o colaborador deve evitar qualquer situação em que o seu interesse pessoal, ou de alguém próximo, possa entrar em conflito com os interesses do Grupo Oney. No caso de tal acontecer, ele deverá informar o seu superior hierárquico.

Em suma, existe conflito de interesses quando uma situação é gerada pelo confronto entre interesses pessoais do colaborador e interesses do Grupo Oney, ou pelo acesso a informação privilegiada, que possam comprometer a isenção das decisões ou possam afetar ou influenciar o interesse do Grupo Oney.

Em caso de dúvida ou questão relacionados com padrões éticos e regras de conduta na aplicação

de uma disposição regulamentar ou de um procedimento interno da sua competência, os colaboradores devem informar a sua hierarquia ou consultar o Compliance Officer.

1.3. Proibição do Assédio

Os colaboradores devem tratar com consideração e respeito os demais colaboradores, abstendo-se de qualquer tipo de assédio ou de pressão abusiva e de comportamentos que possam razoavelmente ser considerados como ofensivos.

Entende-se por assédio o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

Constitui assédio sexual o comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou o efeito referido no parágrafo anterior.

O colaborador que seja vítima de atos de assédio, ou o colaborador que tenha conhecimento da referida situação, deverá reportar, imediatamente, a mesma ao "Compliance Officer".

Sempre que possível e de acordo com critérios de razoabilidade e prudência, os colaboradores que presenciem ou tenham conhecimento direto de uma situação de assédio, devem impedir ou fazer cessar esses atos.

O colaborador que comunicar ou impedir - de acordo com critérios de razoabilidade e prudência - atos de Assédio e/ou pressão abusiva, não poderá ser, por esse facto, sofrer qualquer tipo de retaliação nem ser prejudicado a qualquer título.

2. Qualidade do Serviço ao Cliente

2.1. Primazia pelo interesse do cliente

Os interesses pessoais dos colaboradores não podem ser privilegiados em detrimento dos interesses dos clientes. Os colaboradores devem certificar-se de que não existem conflitos entre os seus interesses profissionais e pessoais. Se tal acontecer, terão o dever de pôr termo a essa situação.

As propostas de operações e a oferta de produtos e serviços devem corresponder às expectativas e às necessidades do cliente, tendo por base uma avaliação e o conhecimento que se tem desse mesmo cliente.

Os colaboradores devem servir os clientes com eficiência, honestidade e lealdade.

As transações efetuadas pelos clientes devem ser processadas com a maior brevidade possível e devidamente transmitidas ao cliente. O objetivo deverá ser sempre o de executar da melhor forma possível as transações com o cliente.

2.2. Respeito pela pessoa

Os colaboradores devem tratar as pessoas com respeito, cortesia e não praticar qualquer tipo de discriminação, nomeadamente, política, sindical, racial ou religiosa, permanecendo vinculados a um dever de imparcialidade e de confidencialidade.

2.3. Dever de informação e aconselhamento

Os colaboradores comprometem-se a fornecer aos clientes informações exatas, claras e não engana-

doras sobre as características essenciais dos produtos, serviços ou operações propostas.

Antes da realização de qualquer transação, os colaboradores têm a obrigação de entregar ao cliente documentos de informação exigidos pela regulamentação aplicável e apresentar as principais características da transação ou instrumento financeiro de forma clara e compreensível pelo cliente.

Os colaboradores devem fornecer informação ao cliente, que lhes permita avaliar as consequências das suas escolhas, o envolvimento do seu compromisso e todos os riscos inerentes às transações que planeiam realizar.

Os colaboradores devem respeitar o princípio de não-ingerência. Não devem intervir nos negócios dos seus clientes nem substituir-se aos mesmos.

Nunca se deve propor nem aconselhar uma transação contrária aos interesses do cliente.

2.4. Tratamento dos dados pessoais

O tratamento dos dados de carácter pessoal deve respeitar as regras de segurança e confidencialidade definidas pela legislação nacional e europeia. As informações recolhidas só podem ser utilizadas para a finalidade prevista.

Os colaboradores do Oney devem respeitar a privacidade dos clientes e permitir que exerçam os seus direitos de oposição, acesso e retificação dos seus dados pessoais.

2.5. Receção e Tratamento de Reclamações

As reclamações dos clientes, qualquer que seja o seu conteúdo ou objeto, podem ser apresentadas no Livro de Reclamações disponível na sede do Oney ou em qualquer espaço financeiro da rede comercial Oney, através de telefone, para a linha de Apoio a Cliente, ou através de e-mail disponível em www.oney.pt.

Para dar resposta às reclamações de clientes, o Oney está dotado de estrutura interna específica destinada ao Apoio a Cliente, 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.

As reclamações de clientes são respondidas de forma clara e eficaz, dentro dos níveis de serviço definidos e cumprindo os prazos legais estabelecidos para o efeito.

3. Relações Externas

3.1. Integridade

3.1.1 Transações dos colaboradores

As transações em nome dos colaboradores devem ser realizadas de acordo com os procedimentos de processamento e execução aplicáveis aos clientes.

Os colaboradores estão proibidos de processar as suas próprias transações ou quaisquer transações de quem atue na qualidade de procurador, tutor ou representante legal.

Os colaboradores estão proibidos de conceder a qualquer pessoa com quem tenham relações próximas ou a qualquer membro da sua família ou agregado familiar um tratamento especial.

3.1.2. Proibição de Corrupção

O Grupo Oney aplica tolerância zero em matéria de corrupção, seja ela passiva ou ativa. Proíbe e condena veementemente todas as práticas fraudulentas e todos os atos de corrupção, de qualquer tipo,

dirigidos a qualquer pessoa, incluindo autoridades públicas.

Em conformidade, os colaboradores não devem propor nem aceitar qualquer pedido que tenha como objetivo executar ou não executar quaisquer formalidades, uma compra ou uma facilidade de crédito ou qualquer outra ação ilegal. Qualquer colaborador que tenha dúvidas sobre a legalidade de um pedido deve informar o/a seu/sua superior hierárquica/o ou utilizar o dispositivo de alerta (whistleblowing).

3.1.3. Presentes e vantagens oferecidos e recebidos

A título profissional, a aceitação ou oferta, direta ou indireta, de presentes e outros benefícios pelos colaboradores da Oney, é, por norma, proibida. Com exceção dos brindes publicitários ou de presentes de baixo valor que se encontram discriminados nas políticas internas definidas pelo Oney em cada País.

A título pessoal, a aceitação de qualquer presente, benefício ou convite é proibida.

3.1.4. Intermediários remunerados

A intervenção de intermediários remunerados só se justifica se forem prestados serviços reais e efetivos que respeitem estritamente a legislação e regulamentos aplicáveis.

Esses intermediários apenas podem ser utilizados no contexto, e sujeito à existência de contrato formalizado. As suas remunerações devem corresponder à justa contrapartida dos serviços efetivamente prestados, de acordo com o estipulado no contrato.

3.1.5. Informação privilegiada

Os colaboradores que possam deter uma informação privilegiada¹ e que sabem ou deveriam saber que se trata de uma informação privilegiada, têm a obrigação de se abster de:

- > Usar essa informação para benefício próprio (direta ou indiretamente através de qualquer intermédio) ou para benefício de outrem, efetuando uma ou mais transações das quais possam tirar partido;
- > Revelar a informação a um terceiro fora do âmbito normal do seu trabalho ou funções;
- > Recomendar a um terceiro a aquisição ou venda de instrumentos financeiros aos quais a informação faz referência.

Em caso de dúvida e antes de efetuar a suposta transação, o colaborador deve questionar o Compliance Officer. Lembra-se que o uso de informação privilegiada dará lugar a sanções administrativas e/ou judiciais.

3.2. Disposições relativas a colaboradores de áreas sensíveis

3.2.1. Definição e circuito do colaborador de áreas sensíveis

São consideradas "sensíveis" as funções que expõem particularmente os seus titulares a situações de conflito de interesses ou à detenção de informação confidencial ou privilegiada. A divulgação e/ou utilização dessa informação no âmbito profissional, mas fora do quadro estritamente regulamentar, ou a nível pessoal, pode ter consequências relevantes tanto para a entidade em causa como para os

¹ Informação precisa que não é do conhecimento público e que diz respeito, direta ou indiretamente, a um ou vários emissores de instrumentos financeiros ou um ou vários instrumentos financeiros e que, caso fosse do conhecimento público, seria suscetível de influenciar o valor dos instrumentos financeiros em causa ou o valor dos instrumentos financeiros a eles ligados, e que um investidor razoável seria tentado a usar como base das suas decisões de investimento

seus colaboradores.

Os colaboradores que exercem funções consideradas sensíveis/chave são submetidos a obrigações específicas destinadas a protegê-los contra a realização de transações que possam expô-los a sanções ou que possam ter como consequência a alteração da reputação, junto dos daqueles com quem trabalham, aos olhos dos clientes e do mercado.

Escopo dos colaboradores de áreas sensíveis

Compete ao Compliance Officer definir o circuito dos colaboradores que trabalham nestas áreas consideradas sensíveis.

Os colaboradores são informados de que o seu nome está incluído na lista de colaboradores a trabalhar em áreas sensíveis. Essa lista é regularmente atualizada pelo Compliance Officer, responsável pelos serviços de investimento do Grupo Oney.

Os colaboradores de áreas sensíveis devem respeitar o conjunto das regras de conduta acima enunciadas.

3.2.2. Obrigações específicas do colaborador de áreas sensíveis

Os colaboradores de áreas sensíveis devem:

- > Declarar, ao Departamento Jurídico, que as regista, as transações pessoais que efetuam sobre títulos das sociedades que constam de uma lista - elaborada e, permanentemente, atualizada pelo Compliance Officer - das Sociedades que celebraram com o Oney um contrato de prestações de serviços e/ou parcerias.
- > Comprometer-se a responder a qualquer pedido efetuado pelo Compliance Officer, no âmbito dos controlos e verificações necessários.
- > Preencher, anualmente, um formulário, certificando que, no melhor do seu conhecimento, as transações que efetuaram a título pessoal, por conta própria ou no âmbito de uma procuração ou por conta de familiares, não os levaram direta ou indiretamente a utilizar informações confidenciais ou privilegiadas ou não os colocaram numa situação de conflito de interesses.

4. Relação com o Grupo

4.1. Respeito pela empresa

Os colaboradores comprometem-se a aplicar a política do Grupo Oney, a agir no interesse do seu desenvolvimento e sustentabilidade e a não adotar uma posição contrária aos seus interesses. Não devem prejudicar a imagem do Oney, nem aproveitar-se do facto de pertencerem ao Grupo para favorecer uma situação pessoal, fora do contexto profissional.

4.2. Respeito pelo património da empresa

O grupo Oney espera que os seus colaboradores ajam com toda a lealdade, garantindo o estrito respeito pelo património do Grupo.

Os colaboradores são responsáveis pela utilização eficiente e apropriada dos bens no desempenho das suas funções, nomeadamente, não os furtando ou não os usando para fins pessoais. Espera-se que tomem todas as medidas necessárias para preservar os ativos do Grupo.

4.3. Dever de probidade

O dever de lealdade e de responsabilidade consiste em nunca utilizar a sua função ou os poderes por ela conferidos, para obter um benefício indevido ou para suscitar um comportamento repreensível ou utilizar de modo abusivo os benefícios que decorrem do seu estatuto.

Também consiste em aplicar, de forma leal, as disposições regulamentares e as instruções e procedimentos em vigor na empresa. Esse dever também requer que não sejam ocultadas situações anormais e que não sejam permitidos comportamentos claramente contrários à ética.

5. Dispositivo de Aplicação

5.1. Dispositivo de controlo em vigor

A fiscalização da boa aplicação das regras de conduta deve ser assegurada da seguinte forma:

- > Ao nível da hierarquia, através do controlo diário sobre os trabalhos dos colaboradores. É conveniente que o superior hierárquico assinale, ao Compliance Officer, assim que tiver conhecimento, qualquer comportamento que pareça não respeitar as regras.
- > Através do trabalho e sistemas de controlo implementados em cada entidade do grupo pelo Compliance Officer e/ou os colaboradores designados para esse efeito, os quais devem especialmente:
 - > Assegurar-se de que os textos legislativos e/ou regulamentares, relativos às questões de ética e conduta, assim como Políticas e Procedimentos Internos, sejam devidamente divulgados a todos os colaboradores a que dizem respeito.
 - > Garantir que os colaboradores e a entidade à qual pertencem, respeitam estas disposições e documentação e fazem de tudo para tomar as medidas certas em caso de incumprimento.
 - > Orientar os colaboradores e dar-lhes assistência necessária para que estes cumpram essas regras.
 - > Através de serviços e Sistemas de Controlo Interno permanentes, ligados ao Compliance Officer e aos Departamentos de Auditoria do Grupo no quadro das suas missões.

5.2 Conformidade com a regulamentação aplicável ao setor bancário

Os colaboradores exercem a sua atividade respeitando os princípios que são lembrados neste Código e também:

- > Disposições legislativas e regulamentares aplicáveis e normas profissionais²
- > Políticas, cartas, procedimentos e normas internas³
- > Regras de conduta que se impõem ao setor bancário

Os colaboradores comprometem-se a atualizar com regularidade os seus conhecimentos para po-

² Nomeadamente e para além da legislação portuguesa, a legislação francesa: Código Monetário e Financeiro, Código do Consumo, ato ministerial de 3 de novembro de 2014, Regulamento Geral da Autoridade dos Mercados Financeiros (AMF).

³ Políticas e Procedimentos Internos, Carta de Conformidade, Código de uso da informação e dos meios de comunicação, Manual sobre o Combate ao Branqueamento de Capitais.

derem desempenhar as suas funções com responsabilidade. O Oney põe ao seu dispor diversas ferramentas de formação suscetíveis de valorizar as competências adquiridas, dentro do âmbito das necessidades próprias à sua atividade.

5.3. Dever de Diligência e de conhecimento do cliente

5.3.1 Conhecimento do cliente

Os colaboradores devem assegurar-se de que detêm um adequado conhecimento dos seus clientes. Têm a obrigação de atualizar regularmente os dados e documentos relativos ao cliente.

Devem prestar uma atenção especial a quaisquer transações que não lhes pareçam habituais tendo em conta o conhecimento que detêm sobre os seus clientes.

5.3.2 Combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo

Os colaboradores comprometem-se a uma obrigação de vigilância permanente, em relação a quaisquer transações que possam estar ligadas ao branqueamento de capitais, à fraude e ao financiamento do terrorismo. Não devem colaborar de forma ativa ou passiva na realização deste tipo de operações e devem informar os departamentos internos responsáveis de quaisquer suspeitas, que agirão em conformidade.

Têm a obrigação de respeitar os procedimentos internos relativos à abertura de contas ou produtos e todos os procedimentos definidos em matéria de combate ao branqueamento de capitais.

6. O que se deve fazer / não fazer

6.1 Presentes e benefícios concedidos e auferidos

O que se deve fazer

- > O superior hierárquico deve ser informado de todos os presentes, convites para eventos ou manifestações culturais ou desportivas.
- > Sempre que possível, os colaboradores devem partilhar os presentes que recebem de forma legítima com a empresa e/ou as equipas.
- > O colaborador respeita as regulamentações locais que regem a relação com os clientes mediante a sua idade, estado de saúde ou situação de dependência económica.

O que não se deve fazer

- > Os colaboradores não podem oferecer nem receber quaisquer presentes e benefícios que signifiquem algo mais do que uma demonstração de satisfação da qualidade da relação existente ou que sejam suscetíveis de prejudicar a sua capacidade de discernimento ou pô-la em dúvida.
- > Um colaborador não está autorizado a ser beneficiado ou a beneficiar um dos seus parentes, de presentes de um cliente que não seja membro de sua família e com quem manteve ou mantém relações no desempenho de seus deveres, sob qualquer forma (nomeadamente, designação como beneficiário de legados e disposições testamentárias, de investimento ou seguro contratado por um cliente, em especial sob a forma de contrato seguro de vida).

> De um modo geral é proibido, a título pessoal, qualquer relação financeira suscetível de criar uma relação de dependência.

6.2 Proibição de Corrupção

O que se deve fazer

O colaborador do Oney deve:

> Garantir que os parceiros comerciais e os intermediários estão informados a respeito dos padrões do Oney e se comprometem a respeitá-los, especialmente se forem representar o Oney em países com elevado risco de corrupção.

> Informar imediatamente a sua hierarquia se tiver conhecimento de atos suscetíveis de constituírem uma violação à política do Oney em matéria de combate à corrupção.

> Informar imediatamente a sua hierarquia no caso de extorsão ou tentativa de extorsão, ou seja, um pagamento em dinheiro ou em objeto de valor com o propósito de evitar uma ameaça imediata à integridade física de um colaborador.

O que não se deve fazer

O colaborador do Oney não deve:

> Oferecer, prometer ou dar dinheiro ou qualquer objeto de valor (ex: presentes, convites) seja a quem for, com o objetivo de obter um benefício.

> Aceitar ou solicitar dinheiro ou qualquer objeto de valor (ex: presentes, convites), se essa ação comprometer a sua obrigação de lealdade para com o Oney ou puder influenciar a relação comercial.

> Recorrer a intermediários para fazer o que não está autorizado a fazer ou o que não lhe é permitido fazer diretamente.