



CAIXA DE CRÉDITO DA CHAMUSCA
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, CRL

CÓDIGO DE CONDUTA

CONTROLO DE VERSÕES	VERSÃO	DATA	AUTOR	ALTERAÇÕES
	2	25/03/2021	Conselho de Administração	Inclusão de item sobre comunicações (alínea e), ponto 5)
	3	03/08/2023	Conselho de Administração	-Inclusão de ofertas de valor simbólico; - Inclusão de restrições aos Colaboradores no exercício de atividades estranhas à CCAM; -Revisão das disposições finais;
NOME DO FICHEIRO	Código de Conduta.pdf			
LOCALIZAÇÃO MASTER	/Sistema de Controlo Interno/Ficheiros transversais/			

NÍVEL DE DIVULGAÇÃO	CONFIDENCIAL	RESTRITA	PÚBLICA
			X
MEIOS DE DIVULGAÇÃO	COMUNICADO	INTRANET	INTERNET
		X	X
ÓRGÃOS E U.E. COM ACESSO E NOTIFICAÇÃO		Toda a Instituição	

ÓRGÃO / U.E.	PARECER / OPINIÃO	APROVAÇÃO	DATA
Conformidade	X		09/10/2023
Gestão de Riscos	X		31/10/2023
Conselho Fiscal	X		31/10/2023
Assembleia Geral		X	14/12/2023

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	- Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal - Orientações EBA/GL/2021/05 de 2 de julho de 2021
----------------------	---

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. APRESENTAÇÃO	4
1.2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
1.3. O CÓDIGO DE CONDUTA NO DIA-A-DIA DA CCAM	5
2. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS	6
2.1. MISSÃO	6
2.2. VISÃO	6
2.3. VALORES.....	6
3. NORMAS GERAIS DE CONDUTA	7
4. VINCULAÇÃO E CUMPRIMENTO	11
5. DISPOSIÇÕES FINAIS	11
6. ANEXO I.....	13

1. INTRODUÇÃO

1.1. APRESENTAÇÃO

- a. Fundada em 7 de fevereiro de 1929, a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, CRL (doravante **CCAM**), pertence à linhagem dos bancos cooperativos europeus fundados na esteira do pensamento de Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818-1888), que defendia que todas as atividades económicas deveriam ser baseadas na solidariedade social, autoajuda e sustentabilidade.
- b. Ao longo de décadas, a **CCAM** tem-se afirmado como um dos principais atores socioeconómicos na região em que se insere, sendo consensualmente reconhecida como um parceiro justo.
- c. A atuação da **CCAM** caracteriza-se pela responsabilidade perante as todas as partes interessadas, especialmente os seus cooperadores, clientes, colaboradores, comunidade local e fornecedores, bem como o sistema financeiro e a sociedade no seu conjunto.
- d. Ancorada na responsabilidade social e ambiental que se inscrevem na sua matriz genética, a **CCAM** acompanha o desenvolvimento tecnológico e prossegue a transição digital, como parte integrante do seu compromisso por uma gestão empresarial sustentável.

1.2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

- a. O Código de Conduta da **CCAM** constitui a base da sua cultura corporativa e enuncia os seus princípios fundamentais, que devem ser permanentemente observados pelos seus destinatários e que são concretizados noutros normativos internos específicos, em função das matérias.
- b. Toda regulamentação interna e demais documentação relativa à governação da **CCAM** devem ser conformes aos princípios fundamentais enunciados no presente Código de Conduta.
- c. Na eventualidade de conflito entre uma norma legal ou regulamentar e o presente Código de Conduta, ou em caso de dúvida interpretativa sobre as disposições deste último, os seus destinatários deverão sempre observar as regras ou a interpretação mais rígidas e abrangentes.
- d. O presente Código de Conduta deve ser observado por todos os Colaboradores da **CCAM**, incluindo os membros dos órgãos sociais.
- e. Sem prejuízo da sua divulgação através dos canais digitais internos, bem como no sítio na internet da **CCAM**, os Colaboradores devem receber um exemplar do presente Código de Conduta, em suporte de papel, assinando a correspondente declaração de conhecimento, nos termos do **ANEXO I**.
- f. Espera-se, igualmente, que todas as pessoas que atuam para a **CCAM** ou lhe prestam serviços, bem como todos os seus demais parceiros comerciais, adiram ao presente

Código de Conduta ou adotem regras e padrões idênticos ou semelhantes aos nele estabelecidos.

- g. Sempre que a natureza das funções ou serviços subcontratados o justifiquem e que tal não contenda com o normativo legal regulador das respetivas atividades, a **CCAM** exigirá dos seus parceiros e prestadores ou fornecedores de bens e serviços a subscrição de declarações de adesão ou de tomada de conhecimento do presente Código de Conduta; tais declarações poderão constar dos contratos escritos celebrados entre as partes.
- h. O presente Código de Conduta constitui um Regulamento Interno da **CCAM** que, embora vincule os seus destinatários, não é constitutivo de quaisquer direitos de terceiros sobre aqueles ou sobre a **CCAM**.

1.3. O CÓDIGO DE CONDUTA NO DIA-A-DIA DA CCAM

- a. Os Colaboradores da **CCAM** são quotidianamente expostos a situações complexas, que frequentemente exigem respostas imediatas.
- b. O presente Código de Conduta deverá ser considerado como um facilitador do processo decisório do Colaborador, sempre que perante uma situação concreta, este tenha dúvidas sobre o comportamento a adotar.
- c. Assim, sempre que confrontado com uma determinada situação concreta, o Colaborador que tenha dúvidas sobre o comportamento a adotar, deverá ser capaz de responder afirmativamente às seguintes questões:
 - i. O meu comportamento é conforme aos princípios fundamentais da **CCAM**?
 - ii. O meu comportamento é conforme à Lei e regulamentação aplicáveis, ao presente Código de Conduta e demais normativos internos da **CCAM**?
 - iii. O meu comportamento é conforme ao que legitimamente poderei esperar de outro Colaborador da **CCAM**?
 - iv. O meu comportamento é sustentado em informações claras e objetivas, sem a influência, atual ou potencial, de quaisquer fatores subjetivos?
 - v. Disponho de informações suficientes para tomar a decisão certa, face à situação concreta?
 - vi. Considerei e identifiquei outras opções ou alternativas?
 - vii. Posso justificar o meu comportamento perante os meus colegas e a minha hierarquia na **CCAM**?
 - viii. Posso justificar o meu comportamento perante as autoridades competentes?
 - ix. Sentir-me-ia confortável se o meu comportamento fosse divulgado, por qualquer forma e independentemente das circunstâncias, no domínio público?
- d. O disposto na alínea anterior não dispensa o Colaborador do dever de observância efetiva de todas as normas legais e regulamentares aplicáveis, assim como dos respetivos normativos internos da **CCAM**.

2. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

2.1. MISSÃO

- a. A **CCAM** é uma instituição de crédito, sob a forma cooperativa, de âmbito local, que se dedica exercício da atividade bancária, primordialmente em favor dos seus membros cooperadores;
- b. A **CCAM** promove, de forma sustentável, o desenvolvimento económico-social de cada membro cooperador, de cada cliente, assim como das comunidades em que se insere.

2.2. VISÃO

Tornar-se, através de um serviço elevada qualidade assente em talento, tecnologia e proximidade, num agente dinamizador da região onde atua, promovendo a melhoria da qualidade de vida das famílias, apoiando a criação e desenvolvimento de negócios, e contribuindo para as organizações do setor social.

2.3. VALORES

- a. A **CCAM** assenta em dois pilares fundamentais, dos quais emergem os seus valores orientadores:
 - i. o Pilar Cooperativo;
 - ii. o Pilar Bancário.
- b. Relevam do primeiro Pilar os princípios cooperativos, que integram a declaração sobre a identidade cooperativa adotada pela Aliança Cooperativa Internacional e legal e Constitucionalmente consagrados em Portugal:
 - i. Princípio da adesão voluntária e livre;
 - ii. Princípio da gestão democrática pelos membros;
 - iii. Princípio da participação económica dos membros;
 - iv. Princípio da autonomia e independência;
 - v. Princípio da educação, formação e informação;
 - vi. Princípio da intercooperação; e
 - vii. Princípio do interesse pela comunidade.
- c. Relevam do segundo Pilar os seguintes valores fundamentais:
 - i. **Respeito:** A **CCAM** prossegue uma atuação pautada pelo respeito em relação aos cooperadores e clientes, que se traduz na igualdade de tratamento e não discriminação, assim como no compromisso de resposta às suas necessidades; mas também em relação aos reguladores e demais autoridades, que se traduz na colaboração aberta com aqueles, procurando responder de forma eficiente às suas interpelações;

- ii. **Integridade:** A **CCAM** atua de forma transparente, honesta e fidedigna, recusando práticas suscetíveis de consubstanciar ou de sustentar atividades ilícitas, bem como aquelas que a coloquem, ou possam colocar, sob domínio ou influências estranhas suscetíveis de pôr em causa o exercício isento e imparcial da sua atividade bem como a prossecução dos interesses da instituição;
- iii. **Profissionalismo:** A **CCAM** proporciona aos seus cooperadores e clientes produtos e serviços de excelência, procurando continuamente dotar-se das melhores competências técnicas e tecnológicas, como forma de promoção de uma gestão sã e prudente dos interesses que lhe estão confiados;
- iv. **Sustentabilidade:** A **CCAM** procura contribuir ativamente para um desenvolvimento sustentável da sociedade, num sentido económico, ambiental e social.

3. NORMAS GERAIS DE CONDUTA

3.1. DEVERES GENÉRICOS DOS DESTINATÁRIOS DO CÓDIGO

- a. Todos os destinatários do presente Código devem adotar uma conduta profissional responsável e prudente, pautada por elevados padrões de exigência ética assentes nos Princípios Fundamentais da **CCAM**, anteriormente enunciados;
- b. Os Colaboradores devem apresentar-se ao trabalho de forma cuidada e, no exercício das suas funções, comunicar sempre de forma urbana com todos os seus interlocutores, abstendo-se de adotar qualquer tipo de comportamento ou linguagem ofensivas, discriminatórias ou de qualquer outra forma impróprias ao contexto em que se encontram;
- c. Os Colaboradores devem exercer as suas funções com elevados níveis de competência técnica e proceder, nas relações com as Partes Interessadas, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados;
- d. Os Colaboradores participam ativamente numa gestão sã e prudente da **CCAM**, desempenhando as suas funções de acordo com os níveis de tolerância ao perfil de risco definido para a instituição;
- e. No exercício das suas funções, os Colaboradores deverão evitar qualquer envolvimento em situações que, direta ou indiretamente, sejam suscetíveis de consubstanciar ou dissimular algum tipo de atividade ilícita; sempre que os Colaboradores se apercebam da ocorrência de quaisquer situações anteriormente mencionadas, deverão prontamente reportá-las, nos termos da regulamentação interna em vigor;
- f. Os Colaboradores e demais destinatários do presente Código não podem revelar ou utilizar informações cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços à **CCAM**, salvo nos casos expressamente previstos na Lei; o dever de segredo mantém-se mesmo após a cessação das funções ou da prestação de serviços;
- g. Os Colaboradores não podem participar, intervir ou decidir em quaisquer processos decisórios de que possam resultar o benefício ou o prejuízo, direto ou indireto, financeiro, pessoal, profissional e/ou político ou de qualquer outra natureza para os próprios ou para pessoas ou

entidades com eles relacionadas, nem tão pouco participar nos processos e/ou procedimentos que precedem essas decisões e/ou aceder a qualquer informação aos mesmos respeitantes;

- h. Os Colaboradores não podem aceitar, direta ou indiretamente, quaisquer liberalidades, ofertas ou benefícios de quaisquer cooperadores, clientes, fornecedores de bens ou serviços, ou de quaisquer outras pessoas ou entidades com as quais se relacionem no âmbito do exercício das suas funções, salvo as que tenham valor ou carácter simbólico, nos termos previstos na Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses ou noutros normativos internos;
- i. Os Colaboradores devem participar nas ações de formação que lhes sejam indicadas, podendo, de forma proactiva, propor a frequência de outras que lhe pareçam úteis para a melhoria dos seus conhecimentos e do desempenho da instituição;
- j. Os Colaboradores e demais destinatários do presente Código devem abster-se de prestar, sob qualquer forma e por intermédio de qualquer meio de comunicação ou divulgação de informação (nomeadamente, imprensa escrita, imprensa online, redes sociais, blogs, fóruns, canais de rádio, canais de televisão), declarações públicas sobre toda e qualquer matéria ou assunto relacionado com a **CCAM**, salvo se expressamente autorizados ou mandatados para o efeito;
- k. Sem prejuízo de outras normas legais e regulamentares aplicáveis, os Colaboradores não podem exercer atividades estranhas à CCAM, ainda que não remuneradas, suscetíveis de ser incompatíveis com a sua atividade na instituição, nomeadamente:
 - i. comprometer a sua assiduidade;
 - ii. comprometer o rigoroso desempenho das suas funções;
 - iii. estar direta ou indiretamente e sob qualquer forma relacionadas com a atividade da CCAM, incluindo a mediação de seguros;
 - iv. poder consubstanciar, atual ou potencialmente, conflitos de interesses.
- l. Os Colaboradores devem tomar conhecimento efetivo, cumprir e fazer cumprir todo o normativo interno da **CCAM**, divulgado pelo órgão de administração.

3.2. RELAÇÕES COM OS COOPERADORES E A COMUNIDADE

- a. A **CCAM** incentiva a participação ativa dos seus membros cooperadores na definição dos destinos da instituição, de acordo com os princípios cooperativos e tendo em conta as regras que regem a atividade bancária;
- b. A **CCAM** promove a participação económica dos seus membros cooperadores, de acordo com os princípios cooperativos e tendo em conta as regras que regem a atividade bancária;
- c. A **CCAM** prossegue o desenvolvimento sustentável das comunidades que se inserem na sua área de ação, de acordo com os princípios cooperativos e tendo em conta as regras que regem a atividade bancária;

- d. Nas relações com os Cooperadores e a Comunidade, os destinatários do presente Código de Conduta deverão sempre observar os deveres genéricos de conduta, enunciados no ponto 3.1.

3.3. RELAÇÕES COM OS CLIENTES

- a. A **CCAM** assume o compromisso permanente de disponibilizar produtos e serviços de excelência, tendo em vista o preenchimento das necessidades e a salvaguarda dos interesses dos seus Clientes;
- b. Os Colaboradores devem atender todas as solicitações dos Clientes, prestando-lhes, de forma objetiva, atual e completa, todas as informações legal e regulamentarmente exigíveis, bem como as demais de que aqueles necessitem de forma a poderem tomar decisões informadas;
- c. Os Colaboradores devem esclarecer os Clientes de todas as características dos produtos e serviços disponibilizados pela **CCAM**, nomeadamente no que respeita a encargos financeiros, bem como a riscos financeiros e patrimoniais e respetivas consequências, em caso de incumprimento;
- d. Todas as informações relativas aos produtos e serviços disponibilizados pela **CCAM** são factuais, objetivas, claras e imparciais;
- e. Os Colaboradores da **CCAM** não deverão induzir os Clientes à subscrição de produtos e serviços que não tenham solicitado, que não correspondam às suas necessidades ou não se adequem ao seu perfil de risco;
- f. Os Colaboradores devem conhecer os Clientes no que respeita à sua situação, à sua atividade, às suas necessidades e ao seu perfil de risco, recolhendo toda a informação e documentação necessária a esses fins;
- g. Os Colaboradores devem abster-se de intervir nas relações da **CCAM** com Clientes com os quais tenham ou possam ter qualquer tipo de conflito de interesses;
- h. As reclamações e sugestões dos Clientes devem ser consideradas como oportunidades de melhoria do desempenho da **CCAM**; todas as reclamações devem ser devidamente tratadas e respondidas em tempo útil, com conhecimento às entidades reguladoras, nos termos legais e regulamentares; sempre que assista razão ao Cliente, a **CCAM** deverá reconhecê-lo expressamente, procedendo imediatamente às correções que se imponham.

3.4. RELAÇÃO ENTRE COLABORADORES

- a. **Lealdade:** por lealdade entende-se não só o adequado desempenho das tarefas ou funções que estão cometidas ao Colaborador, o cumprimento das instruções legitimamente emitidas pelos seus superiores e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados, mas também, a transparência e a abertura no trato pessoal com superiores e colegas de trabalho, assim como a cooperação proactiva;

- b. **Cooperação:** os Colaboradores devem respeitar os todos os procedimentos em vigor na **CCAM** e instruir de forma completa, clara e fundamentada todos e quaisquer processos em que sejam intervenientes antes de os submeter aos colegas ou superiores hierárquicos cuja intervenção se siga nos mesmos processos, de modo que os decisores finais disponham de toda a informação e documentação necessárias;
- c. A retenção de informação ou documentação, a prestação de informação incompleta ou alterada, inexata ou falsa, são consideradas contrárias ao dever de lealdade;
- d. A falta ou recusa de colaboração aos colegas são consideradas contrárias ao dever de cooperação;
- e. Os colaboradores que desempenhem funções essenciais, de direção, de coordenação e chefia devem instruir os que com eles trabalhem de uma forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito;
- f. Nas relações entre Colaboradores deverão ser sempre observados os deveres genéricos de conduta, enunciados no ponto 3.1.

3.5. RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES

- a. A **CCAM** mantém relações de total abertura e cooperação com as Entidades Reguladoras, com os Tribunais, com as Autoridades Judiciais, com os órgãos de Polícia Criminal, com a Administração Tributária e demais autoridades públicas, no âmbito das respetivas competências;
- b. Os Colaboradores da **CCAM** deverão preparar, em tempo útil e de forma completa, todas as informações e documentação que forem solicitadas pelas diferentes autoridades, no exercício das respetivas competências;
- c. Os Colaboradores titulares de funções essenciais poderão contactar ou ser diretamente contactados pelas Entidades Reguladoras, nos termos da Lei, da regulamentação e dos normativos internos aplicáveis;
- d. O dever de cooperação com as autoridades será cumprido com escrupulosa observância do dever do sigilo bancário, sempre que o mesmo se imponha;
- e. Nas relações com as Autoridades, os Colaboradores deverão sempre observar os deveres genéricos de conduta, enunciados no ponto 3.1.

3.6. RELAÇÕES COM AS DEMAIS PARTES INTERESSADAS

- a. Nas suas relações com Parceiros e Fornecedores de bens e serviços, a **CCAM** observará, em permanência, os deveres de conduta previstos no presente Código;
- b. A **CCAM** procurará selecionar os seus Parceiros e Fornecedores de bens e serviços em função da compatibilidade da cultura organizacional e dos padrões de ética destes, com os deveres de conduta emergentes do presente Código;

- c. A **CCAM** dará a conhecer o presente Código aos seus Parceiros e Fornecedores de bens e serviços, incentivando a adesão destes aos princípios nele estabelecidos;
- d. Nas relações com outros operadores do mercado, nomeadamente com outras instituições de crédito, a **CCAM** e os seus Colaboradores pautarão a sua conduta pelos princípios da cooperação, da lealdade e do respeito, sem prejuízo dos deveres de confidencialidade e de segredo que se imponham;
- e. Nas relações com as demais Partes Interessadas, os destinatários do presente Código de Conduta deverão sempre observar os deveres genéricos de conduta, enunciados no ponto 3.1.

4. VINCULAÇÃO E CUMPRIMENTO

- a. O presente Código de Conduta, bem como todo o normativo interno da **CCAM** que o concretiza, vinculam, para com esta, todos os seus destinatários.
- b. No que respeita os Colaboradores da **CCAM** com vínculo jus-laboral, considera-se que o presente Código de Conduta é parte integrante das condições gerais de emprego.
- c. A inobservância do presente Código de Conduta por parte Colaboradores da **CCAM** com vínculo jus-laboral, é suscetível de consubstanciar um ilícito disciplinar, sem prejuízo de outro tipo de consequências e/ou sanções aplicáveis.
- d. A **CCAM** não renovará as relações com Parceiros e Fornecedores de bens e serviços que adotem comportamentos incompatíveis com os princípios emergentes do presente Código, ainda que não tenham aderido ao mesmo.
- e. No caso Parceiros e Fornecedores de bens e serviços que tenham aderido ao presente Código, a sua violação constitui causa de resolução imediata dos respetivos contratos.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

- a. O presente Código de Conduta constitui um Regulamento Interno e foi aprovado em Assembleia Geral, por proposta do Conselho de Administração e parecer favorável do Conselho Fiscal.
- b. Os princípios e deveres consagrados no presente Código de Conduta são concretizados em normativo interno específico.
- c. Sem prejuízo das competências legais, regulamentares e normativas do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, cabe à função de Conformidade promover a aplicação, a verificação do cumprimento e a atualização periódica do presente Código de Conduta.
- d. O presente Código de Conduta é revisto com a periodicidade legal e regulamentarmente definidas, sem prejuízo de o ser a qualquer momento, sempre que tal seja reputado de necessário.
- e. Quaisquer comunicações relativas ao presente Código de Conduta podem ser remetidas ao Conselho Fiscal:



- i. Por correio postal para a morada: Rua Direita de S. Pedro, 216, 2140-098 Chamusca;
- ii. Por correio eletrónico para o endereço: conselho.fiscal@cchamusca.pt;
- iii. De forma anónima, através de carta dirigida ao Conselho Fiscal, em envelope duplo, assegurando que o envelope interior tem a palavra “Confidencial” de forma legível.

6. ANEXO I

CÓDIGO DE CONDUTA DECLARAÇÃO DE TOMADA DE CONHECIMENTO

---- F., residente em, portador do cartão de cidadão número, válido até, contribuinte fiscal número, declara, para os devidos efeitos: -----

----1. Que é trabalhador da CCAM da Chamusca, CRL (doravante CCAM), onde exerce as funções inerentes à categoria de; -----

----2. Que, na presente data, recebeu da Administração um exemplar, em suporte de papel ou outro suporte duradouro, do Código de Conduta em vigor na CCAM, o qual se encontra igualmente disponível nos canais digitais internos, bem como no sítio na Internet da CCAM; -----

----3. Que tomou conhecimento do Código de Conduta e de todas as disposições nele constantes; ---

----4. Que se vincula ao escrupuloso cumprimento de todas as normas constantes do Código de Conduta, estando perfeitamente ciente de que o cumprimento das mesmas constitui, para além do mais, um dever para com a CCAM, no contexto da relação laboral de ambos; -----

----5. Que tem perfeita consciência de que a inobservância de quaisquer normas constante do Código de Conduta poderá fazê-lo/a incorrer em responsabilidade disciplinar, sem prejuízo de outro tipo de consequências e/ou sanções aplicáveis. -----

_____, ____ de _____ de 20__

(Assinatura do colaborador)