



GESTÃO DE ACTIVOS

CÓDIGO DE CONDUTA

Aprovado pelo Conselho de Administração:

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO LEGAL.....	4
CAPÍTULO I	4
OBJECTO, ÂMBITO E OBJECTIVOS	4
Artigo 1.º Objecto.....	4
Artigo 2.º Âmbito de Aplicação	4
Artigo 3.º Objectivos.....	5
Artigo 4.º Supervisão da aplicação	5
CAPÍTULO II	5
DEVERES PARA COM O CLIENTE.....	5
Artigo 5.º Igualdade de Tratamento	5
Artigo 6.º Relacionamento com o Cliente	5
Artigo 7.º Informação e Transparência	5
Artigo 8.º Conflitos de Interesses	6
Artigo 9.º Segredo Profissional.....	7
CAPÍTULO III.....	7
DEVERES PARA COM O MERCADO	7
Artigo 10.º Transparência	7
Artigo 11.º Defesa do Mercado.....	8
Artigo 12.º Informação Privilegiada	8
Artigo 14.º Protecção de Dados Pessoais	8
Artigo 15.º Intermediação Excessiva	9
Artigo 16.º Abuso de mercado.....	9
Artigo 17.º Manipulação de Mercado	9
Artigo 18.º Prestação de Informação, Publicidade e Marketing.....	9
Artigo 19.º Entidades de supervisão, fiscalização, tribunais e áreas de controlo interno.....	10
CAPÍTULO IV	10
ORGANIZAÇÃO INTERNA	10
Artigo 20.º Dress Code	10
Artigo 21.º Valorizar Oportunidades de Crescimento Profissional	10
Artigo 22.º Propriedade Intelectual.....	10
Artigo 23.º Utilização de equipamentos e sistemas.....	11
Artigo 24.º Aceitação de Benefícios e/ou Recompensas.....	11
Artigo 25.º Exclusividade de Funções	11

Artigo 26.º Relação com fornecedores	11
Artigo 27.º Relação com os Órgãos de Comunicação Social.....	12
Artigo 28.º Participação em Redes Sociais	12
Artigo 29.º Participação de Irregularidades	12
Artigo 30.º Protecção de dados dos denunciantes.....	12
CAPÍTULO V	12
RECLAMAÇÕES.....	12
Artigo 31.º Direito a reclamar	12
Artigo 32.º Reclamações dos Clientes	13
Artigo 33.º Recepção, apreciação e tratamento	13
Artigo 34.º Como reclamar	13
CAPÍTULO VI	13
PODER DISCIPLINAR	13
Artigo 35.º Âmbito	13
Artigo 36.º Competência	14
CAPÍTULO VII.....	14
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	14
Artigo 37.º Conhecimento e aceitação pelas Pessoas Sujeitas.....	14
ANEXO I.....	15

1. Enquadramento Legal

Nos termos da alínea / do artigo 40.º do Decreto Legislativo Presidencial adiante DLP n.º 7/13, Regime Jurídico dos Organismos de Investimento Colectivo e do artigo 82.º do Regulamento n.º 4/14 de 30 de Outubro, Regulamento sobre as regras técnicas necessárias ao funcionamento dos Organismos de Investimento Colectivo, sem prejuízo dos dispostos no Regulamento n.º 1/15 de 15 de Maio Sobre os Agentes de Intermediação, no artigo 338.º da Lei n.º 22/15 que aprova o Código dos Valores Mobiliários e no artigo 139.º da Lei n.º 14/2021 de 19 de Maio, Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras, o BIC Gestão de Activos - Sociedade Gestora de Organismos de Investimentos Colectivos II, S.A. de ora em diante “BIC GA” deve estabelecer políticas e mecanismos de Controlo Interno.

Neste sentido, O BIC GA enquanto Instituição Financeira não Bancária, de acordo com a alínea d do n.º 4, do artigo 7.º da Lei n.º 14/21 de 19 de Maio, Lei das Instituições Financeiras, elaborou o presente Código de Conduta, documento fundamental que consagra os princípios éticos e de conduta a que devem orientar a sua actuação, dos seus colaboradores no relacionamento com os diversos *Stakeholders*¹ e com o Mercado.

Capítulo I

Objecto, Âmbito e Objectivos

Artigo 1.º Objecto

1. O Código de Conduta estabelece e sistematiza os princípios e as regras de natureza comportamental que devem ser imperativamente observadas no exercício de toda a actividade, incluindo aquela que verse sobre valores mobiliários e imobiliários ou produtos derivados negociados fora ou dentro dos mercados regulamentados, para a qual o BIC GA está legalmente autorizado a exercer.

Artigo 2.º Âmbito de Aplicação

1. O Presente Código de Conduta da BIC GA é aplicável aos membros dos Órgãos Sociais, aos Colaboradores, Estagiários, Mandatários ou subcontratados a título permanente ou eventual doravante designados genericamente de “Colaboradores” e aos prestadores de serviços da entidade gestora, quando assim esteja previsto no respectivo contrato.
2. Qualquer ajustamento e/ou alteração à aplicação do Código de Conduta do BIC GA terá de ser expressamente autorizado pelo Conselho de Administração do BIC GA.
3. O grupo de pessoas referidas ponto n.º 1 designar-se-á, de ora em diante, de “Pessoas Sujeitas”.

O cumprimento das regras estabelecidas no presente código não dispensa os seus destinatários do cumprimento das demais disposições legais e regulamentos aplicáveis.

¹ Entende-se por *stakeholders* quaisquer pessoas singulares ou colectivas que afectam ou são afectadas, directa ou indirectamente, pelas actividades directas ou indirectas da Sociedade Gestora, incluindo Clientes, Colaboradores, Accionistas, Investidores, Participantes, Supervisores, Fornecedores, Comunidades e Sociedade Civil.

Artigo 3.º Objectivos

1. As normas previstas no presente Código de Conduta visam:
 - a) Garantir o cumprimento do disposto na Lei, ou noutros instrumentos de carácter legal ou contratual, no que respeita aos deveres profissionais que incumbem aos Organismos de Investimento Colectivo e aos respectivos colaboradores;
 - b) Definir, concretizar e promover uma cultura de integridade entre o BIC GA e os seus Stakeholders, observando as melhores práticas de *Corporate Governance*, afirmando a plena observância por princípios éticos e deontológicos, contribuindo desta forma para a sua sustentabilidade e para a criação de uma imagem, interna e externa, credível e respeitada;
 - c) Contribuir para a afirmação contínua de uma imagem institucional de rigor e competência, bem como consolidar um ambiente são, transparente para a instituição e seus trabalhadores, na relação os diversos *Stakeholders*;

Artigo 4.º Supervisão da aplicação

1. A responsabilidade da aplicação, divulgação, supervisão e actualização do presente código é do *Gabinete de Compliance* de ora em diante GC.
2. O Conselho de Administração dota o GC de todos os recursos e ferramentas essenciais destinados a assegurar o cumprimento do número anterior.

Capítulo II

Deveres Para Com o Cliente

Artigo 5.º Igualdade de Tratamento

1. Os Colaboradores devem assegurar aos Clientes igualdade de tratamento em todas as situações em que não se verifique motivo de ordem legal, contratual e/ou comercial para proceder de forma distinta.

Artigo 6.º Relacionamento com o Cliente

1. Os Colaboradores assumem uma postura acessível e disponível, desenvolvendo uma relação de proximidade e confiança com os clientes.
2. Os Colaboradores asseguram que os Clientes são tratados de forma educada, justa, equitativa, diligente e competente.

Artigo 7.º Informação e Transparência

1. Os Colaboradores devem disponibilizar, de forma clara e transparente, toda a informação considerada útil e necessária à tomada de decisão consciente dos seus Clientes.

Artigo 8.º Conflitos de Interesses

1. O BIC GA promove uma cultura institucional, uma estrutura organizativa, procedimentos e mecanismos de controlo que previnam ou reduzam ao mínimo a ocorrência de conflitos de interesses com ou entre Clientes.
2. As Pessoas Sujeitas devem pautar a sua actuação por forma a evitar possíveis situações de conflitos de interesses ou reduzir ao mínimo o risco de ocorrências.
3. Aos trabalhadores do BIC GA, está vedado o exercício de qualquer actividade profissional exterior ou mesmo fora do seu horário de trabalho, que possa conflitar com os interesses² do BIC GA. No caso da existência de dúvidas face a determinada situação, devem os mesmos comunicar, com antecipação, a situação em causa à sua hierarquia e ao Conselho de Administração para a devida aprovação.
4. As Pessoas Sujeitas são responsáveis por fazerem uma avaliação ponderada, procurarem auxílio especializado, identificarem e reportarem à respectiva hierarquia e, simultaneamente, ao GC, quando tal se afigure necessário para a salvaguarda dos interesses do BIC GA, quaisquer situações susceptíveis de consubstanciar conflitos de interesses, ainda que potenciais³, excepto as actividades de docência, investigação científica, consultoria em sector e funções distintas das executadas no BIC GA.
5. As Pessoas Sujeitas devem estar atentas a quaisquer actividades ou relações que possam interferir, potencialmente ou de facto, com a sua capacidade e dever de agir no melhor interesse legítimo do BIC GA e dos Investidores, dando-se prevalência, em caso de conflito, aos últimos.
6. Em situações de conflito de interesses, as Pessoas Sujeitas devem agir por forma a assegurar aos Investidores um tratamento ponderado, transparente e equilibrado, ou seja, de modo a assegurar um tratamento imparcial às partes envolvidas.
7. Quando, relativamente à prestação de determinado serviço ou à realização de determinada operação, não for possível evitar a ocorrência de um conflito de interesses e com um grau de certeza razoável seja expectável que os interesses dos Clientes serão prejudicados, O BIC GA informará por escrito o mesmo da origem e natureza do conflito, prestando de seguida o serviço ou realizando a operação se essa for a vontade do Cliente.

² Cláusula de exclusividade e dever de não concorrência

³ A título de exemplo: a) Actividades empresariais e políticas exercidas pelas Pessoas Sujeitas susceptíveis de originarem um conflito de interesses com o BIC GA; b) Oportunidades de negócio identificadas pelas Pessoas Sujeitas no exercício das suas funções, ou fazendo uso de informação obtida naquela qualidade, susceptíveis de originarem um conflito de interesses com o BIC GA; c) Transacções comerciais entre o BIC GA e qualquer entidade na qual uma Pessoa Sujeita, ou qualquer pessoa com ela relacionada, tenha um interesse directo ou indirecto; d) Transacções pessoais das Pessoas Sujeitas e seus familiares com o BIC GA na medida em que exista um favorecimento ainda que potencial. Este princípio aplica-se também aos serviços prestados por fornecedores ou clientes às Pessoas Sujeitas ou qualquer pessoa com ela relacionada; e) Lobby's; f) Transacções efectuadas, directa ou indirectamente, pelos próprios interessados do ponto de vista operacional; g) Obter ganhos ou evitar uma perda financeira em detrimento do cliente; h) Desenvolvimento da mesma actividade que a do cliente; i) Receber ou vir a receber de um cliente ou de um terceiro, um qualquer benefício financeiro, pecuniário ou de outra natureza, para privilegiar os interesses desse ou de um outro cliente; j) Utilização indevida de informação relativa a um cliente, sem o seu consentimento prévio; k) Recebimento de qualquer tipo de remuneração ou comissão por operações efectuadas em nome do BIC GA; l) Intervenção na apreciação, decisão ou execução de operações em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes ou afins até ao 3.º grau, ou ainda empresas ou outras entidades colectivas que aqueles, directa ou indirectamente, controlem; m) Execução de actos ou serviços relacionados com negócios ou interesses de clientes que lhes tenham atribuído poderes de representação ou procuração.

Artigo 9.º Segredo Profissional

1. As Pessoas Sujeitas têm a obrigação de proteger a confidencialidade de toda a informação obtida ou criada no contexto do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços, não a devendo divulgar a pessoas que não estejam autorizadas a recebê-la ou que não tenham necessidade de ter conhecimento da mesma.
2. As Pessoas Sujeitas devem certificar-se de que os documentos relativos à sua actividade profissional são tratados com recurso aos meios disponibilizados para minimizar o risco do acesso aos mesmos por pessoas não autorizadas.
3. As Pessoas Sujeitas não devem discutir assuntos confidenciais em locais públicos.
4. Sendo o dever de segredo profissional um dos pilares fundamentais em que se suporta a relação de confiança com os Clientes e o Mercado, as Pessoas Sujeitas devem respeitá-lo de forma escrupulosa, não podendo revelar quaisquer informações respeitantes às relações com os Clientes, excepto nos casos em que estejam devidamente autorizados pelos mesmos, pelos respectivos superiores hierárquicos e Órgão de Gestão⁴ ou nos casos expressamente consagrados na lei.
5. O dever de segredo não cessa com o termo de funções ou serviços.
6. A violação do dever de segredo profissional, previsto no artigo 142º da Lei n.º 14/2021, Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras, resultante da má utilização da informação dos Clientes ou da sua transmissão indevida a pessoas não autorizadas constitui além de um crime punível nos termos do disposto no Código Penal, uma infração disciplinar grave conforme dispõe a Lei Geral do Trabalho.

Capítulo III

Deveres para com o mercado

O exercício das actividades de gestão de activos, de intermediação financeira, de consultoria para investimento e outras deve pautar-se, nomeadamente, pela observância dos seguintes padrões éticos de mercado:

Artigo 10.º Transparência

1. É dever dos Colaboradores da entidade gestora demonstrar elevada integridade no que concerne à reputação e ao bom nome do BIC GA. Devem excluir-se de participar ou praticar qualquer acto que possa colocar em causa a regularidade, a transparência e a credibilidade do mercado financeiro.

⁴ Em caso de dúvida ou de necessidade de quebra do sigilo, deverá ser contactada o Órgão de Administração para devida análise e orientação.

Artigo 11.º Defesa do Mercado

1. O Colaborador deve garantir que não seja disseminada informação falsa, incompleta, tendenciosa ou danosa, bem como prevenir e alertar para a realização de operações fictícias ou a participação em actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento, designadamente, dos mercados cambial e monetário.

Artigo 12.º Informação Privilegiada

1. O Colaborador que dispõe de informação privilegiada não pode, nem deve, utilizar tal informação de forma a obter qualquer vantagem directa, ou indirectamente, para si ou para outrem.

Artigo 13.º Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo, Suborno e Corrupção

1. O BIC GA reconhece a importância da prevenção do Branqueamento de Capitais, do Combate ao Financiamento do Terrorismo, do Suborno e da Corrupção para o bom funcionamento do Sistema Financeiro e para a Sociedade em geral.
2. Os Colaboradores do BIC GA devem ser diligentes e rigorosos no cumprimento das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à prevenção de práticas de branqueamento de capitais, de financiamento ao terrorismo, de Suborno e Corrupção.
3. Os Colaboradores devem cumprir os procedimentos instituídos de identificação de Clientes e manter um acompanhamento contínuo da relação do negócio, analisando a forma de pagamento das rendas ou a forma de aquisição de imóveis e valores mobiliários no decurso da relação, verificando a respectiva conformidade com a informação previamente obtida e com o conhecimento que têm sobre o Cliente, atendendo, entre outros factores de risco estabelecidos na Lei, nomeadamente alterações significativas dos padrões sociais e à consistência entre as transacções efectuadas, face ao perfil do Cliente.
4. Os Colaboradores do BIC GA deverão comunicar de imediato ao Compliance Officer as situações ilícitas relacionadas com qualquer crime de Branqueamento de Capitais que detectem no exercício da actividade.
5. O BIC GA rejeita activamente todas as formas de infracções subjacentes ao Branqueamento de Capitais (ex: corrupção, suborno, etc), não devendo os seus Colaboradores envolverem-se em situações propiciadoras de actos susceptíveis de associação a estes fenómenos. O BIC GA assume um firme compromisso com o combate a estas práticas no seu seio.

Artigo 14.º Protecção de Dados Pessoais

1. As Pessoas Sujeitas que tenham acesso ou lidem com dados pessoais relativos a pessoas singulares e colectivas, respeitam o sigilo profissional relativamente aos dados pessoais tratados, abstendo-se de os utilizar para uma finalidade diferente daquela que motivou a respectiva recolha e protegendo-os de qualquer difusão ou acesso não autorizados.
2. Nos termos da legislação em vigor em matéria de protecção de dados pessoais, as Pessoas Sujeitas e restantes titulares de dados têm o direito de informação, de acesso e de oposição ao tratamento de dados, podendo, nomeadamente, aceder, consultar e exercer o direito de rectificação dos seus dados pessoais mantidos pelo BIC GA.

Artigo 15.º Intermediação Excessiva

1. As Pessoas Sujeitas devem abster-se de incitar os Clientes a efectuar operações repetidas sobre valores mobiliários e instrumentos ou de as realizar por conta deles, quando tais operações tenham como fim principal a cobrança de comissões ou outro objectivo estranho aos interesses dos respectivos Clientes.

Artigo 16.º Abuso de mercado

1. As Pessoas Sujeitas que disponham de informação privilegiada é expressamente proibido que a transmitam a alguém fora do âmbito das suas funções ou que a utilizem, designadamente que, com base nessa informação, negociem ou aconselhem alguém a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou ordenem a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, directa ou indirectamente, para si ou para outrem, antes da mesma ser tornada pública.
2. Sempre que alguma Pessoa Sujeita tiver conhecimento de algum facto que possa vir a ser qualificado como abuso de mercado, deverá de imediato proceder à comunicação ao GC.

Artigo 17.º Manipulação de Mercado

1. É absolutamente proibida a divulgação de informações falsas, incompletas, exageradas, enganosas ou tendenciosas, a realização de operações de natureza fictícia ou a execução de outras práticas fraudulentas que alterem o regular funcionamento do mercado de valores mobiliários, ou seja, do Mercado de Capitais.

Artigo 18.º Prestação de Informação, Publicidade e Marketing

1. A prestação de informação obrigatória ou facultativa, às autoridades e ao público em geral, deve ser efectuada com observância rigorosa do princípio da legalidade, particularmente das disposições legais aplicáveis, das normas regulamentares e orientações estabelecidas pelas Entidades Supervisoras.
2. O BIC GA divulga aos seus Cliente o preçário actualizado, contendo as taxas em vigor, indexantes, comissões e custo dos serviços prestados e/ou o modo de os calcular. *aplicável aquando da realização de operações em mercado aberto*
3. As acções de publicidade ou de marketing, sobre o BIC GA, as suas actividades ou respectivos produtos e serviços, devem ter sempre em conta os interesses do Cliente e respeitar os princípios da veracidade, da objectividade, da clareza e da oportunidade.

4. As Pessoas Sujeitas abster-se-ão de transmitir, por sua iniciativa ou a pedido de terceiros, qualquer notícia ou informação sobre o BIC GA aos meios de comunicação social, salvo aprovação expressa do Órgão de Administração.

Artigo 19.º Entidades de supervisão, fiscalização, tribunais e áreas de controlo interno

1. Constitui um dever das Pessoas Sujeitas cooperarem com quaisquer entidades de supervisão, ou de fiscalização, com os Tribunais e com as áreas de controlo interno do BIC GA, sempre e quando se trate de matérias no âmbito dos poderes e das competências que lhes estão atribuídas legal, contratualmente ou por normativo interno.
2. É proibida a retenção, adulteração ou omissão de informações relevantes, assim como a prestação de declarações falsas ou enganosas, em especial, às áreas de controlo interno, às autoridades e aos supervisores que conduzam acções de auditoria, de *Compliance* ou de investigação junto do BIC GA, ao Conselho Fiscal e a Auditores Externos.
3. As Pessoas Sujeitas devem comunicar ao GC, com conhecimento do Conselho de Administração no caso de serem, por força do exercício da sua actividade no BIC GA:
 - a. Sujeitos a investigação por qualquer autoridade ou entidade reguladora;
 - b. Chamados a testemunhar ou a fornecer documentos, fora do desempenho normal das suas funções, a qualquer autoridade ou entidade reguladora;
 - c. Objecto de qualquer queixa-crime ou de um pedido de indemnização judicial feito por qualquer Stakeholder.

Capítulo IV

Organização Interna

Artigo 20.º Dress Code

1. Os Colaboradores do BIC GA devem apresentar-se de forma profissional, de acordo com os padrões da instituição. O vestuário utilizado deve ser discreto e formal, devendo os Colaboradores que contactam com os investidores apresentarem-se com elevado apuro.

Artigo 21.º Valorizar Oportunidades de Crescimento Profissional

1. O Colaborador deve aproveitar todas as oportunidades disponibilizadas pela instituição para desenvolver as suas capacidades e competências comportamentais e técnicas, de forma a contribuir para o seu crescimento profissional contínuo.

Artigo 22.º Propriedade Intelectual

1. O trabalho desenvolvido pelos Colaboradores é propriedade intelectual do BIC GA, devendo o Colaborador garantir que a instituição mantém uma documentação suficiente e completa relativamente a esta informação, assegurando a sua integridade, fidedignidade e confidencialidade.

Artigo 23.º Utilização de Equipamentos e Sistemas

1. Os Colaboradores do BIC GA devem utilizar o correio electrónico, a internet, os meios informáticos ou qualquer outro suporte electrónico, equipamento ou material de natureza similar colocado à sua disposição, exclusivamente para a execução do seu trabalho de forma responsável, acautelando o seu bom estado e a segurança da informação tratada, não sendo permitida a divulgação de mensagens ilícitas, ilegais ou de conteúdo menos próprio.
2. Nenhum colaborador deverá aceder a informação profissional e pessoal não relacionada com o exercício das suas funções.

Artigo 24.º Aceitação de Benefícios e/ou Recompensas

1. Os Colaboradores do BIC GA não devem receber, oferecer ou solicitar qualquer benefício ou recompensa de valor não simbólico ligada, directa ou indirectamente, com o exercício das suas funções.

Artigo 25.º Exclusividade de Funções

1. O BIC GA requer dos seus Colaboradores exclusividade no desempenho das suas funções.
2. Qualquer outra função e/ou actividade a ser desempenhada pelos Colaboradores do BIC GA deve ser analisada e aprovada previamente pelo Conselho de Administração.

Artigo 26.º Relação com Fornecedores

1. O relacionamento do BIC GA com fornecedores de bens e serviços constitui uma oportunidade para otimizar o seu poder negocial, sempre respeitando os critérios objectivos em que deve basear-se a contratação de bens e serviços a terceiros: preço, qualidade, disponibilidade, independência face ao BIC GA e o integral cumprimento das obrigações fiscais para com o Estado.
2. O BIC GA procura igualmente utilizar o relacionamento com fornecedores como uma oportunidade para partilhar as melhores práticas e valores empresariais procurando assegurar que a sua cadeia de fornecedores respeite as regras em vigor para cada área em causa, mas também, os direitos humanos e o ambiente.
3. O BIC GA deverá garantir que os fornecedores e prestadores de serviços observam integralmente as políticas internas e a legislação aplicável, guardando confidencialidade relativamente ao seu relacionamento com o BIC GA, excepto se a respectiva divulgação tiver sido autorizada pelo Órgão de Administração.
4. As decisões de aquisição de bens ou serviços pelo BIC GA devem ser totalmente independentes de qualquer influência indevida, ainda que potencial, por parte de qualquer fornecedor. Estes comportamentos não devem ser tolerados por nenhuma Pessoa Sujeita responsável pelo relacionamento com determinado fornecedor e, a sucederem, devem ser de imediato reportados à GC, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do BIC GA.

5. A negociação das condições financeiras e a respectiva formalização de todos os contratos com fornecedores, bem como a centralização da informação relativa à sua avaliação, é da responsabilidade da área adquirente do serviço do fornecedor, com a aprovação do Conselho de Administração conforme normativo interno aquisição de bens e serviços.

Artigo 27.º Relação com os Órgãos de Comunicação Social

1. Os Colaboradores não podem, salvo se devidamente autorizados pelo Conselho de Administração, prestar quaisquer declarações públicas, conceder entrevistas, designadamente a órgãos de comunicação social, ou intervir em qualquer outro tipo de manifestações da mesma natureza, cujo teor se refira ou possa envolver a instituição.

Artigo 28.º Participação em Redes Sociais

1. Os colaboradores do BIC GA que identificarem o BIC GA como entidade empregadora nas suas redes sociais, devem estar conscientes de que as suas actividades passam a estar directa ou indirectamente relacionadas com o BIC GA.
2. Cada Colaborador é pessoalmente responsável pelas suas publicações.

Artigo 29.º Participação de Irregularidades

1. Qualquer irregularidade percebida pelos Colaboradores do BIC GA deve ser reportada à Administração, de forma a prevenir danos financeiros, reputacionais ou qualquer outro dano que possa comprometer a instituição. As irregularidades reportadas deverão ser fundamentadas de forma a contribuir para uma análise efectiva dos factos.

Artigo 30.º Protecção de Dados dos Denunciantes

1. O BIC GA garante a confidencialidade do denunciante da participação, de forma a promover uma cultura de Compliance e impedir qualquer retaliação.

Capítulo V

Reclamações

Artigo 31.º Direito a reclamar

1. O BIC GA reconhece o direito que assiste a todos os Clientes de reclamar, encarando-o como um meio para melhorar os serviços e produtos por si prestados e disponibilizados.
2. Os Clientes podem exercer o direito previsto no número anterior sempre que entenderem que o BIC GA não terá agido de forma adequada, devendo o motivo subjacente à reclamação, ou seja, o conteúdo da mesma, estar directamente relacionado com as actividades desenvolvidas pela Instituição.

Artigo 32.º Reclamações dos Clientes

1. As reclamações apresentadas pelos Clientes deverão ser prontamente transmitidas ao Órgão de Administração, cabendo a este último tomar as medidas que tiver por convenientes para que essas reclamações sejam apreciadas e para que, logo que possível, seja apresentada uma resposta ao Cliente reclamante.

Artigo 33.º Recepção, Apreciação e Tratamento

1. O BIC GA actua de acordo com os princípios da gratuidade, imparcialidade, objectividade e celeridade, tendo, para o efeito, elaborado e implementado os procedimentos internos para a recepção, a apreciação e o tratamento diligente das reclamações, os quais deverão ser respeitados e cumpridos por todas as Pessoas Sujeitas.
2. Quando, da análise efectuada, se conclui pela razão na apresentação da reclamação, o BIC GA promove as acções necessárias à satisfação da pretensão do reclamante e, sendo caso disso, à reparação de prejuízos que, comprovadamente, lhe tenham sido causados.
3. Uma vez concluída a análise da reclamação, e consoante o canal e o meio utilizado pelo Investidor para a apresentação da mesma, a posição assumida ser-lhe-á transmitida por escrito.
4. O BIC GA possui normativo interno que regula os procedimentos relativos à recepção e tratamento tempestivo de reclamações recebidas dos Clientes.

Artigo 34.º Como reclamar

1. O “Site” do BIC GA, através da opção “contacto”, presta informação sobre os canais que podem ser utilizados, assim como disponibiliza os meios necessários à formalização de reclamações:
 - a) Endereço postal;
 - b) Contactos telefónicos e respectivos horários;
 - c) Contactos electrónicos endereço de e-mail.

Capítulo VI

Poder Disciplinar

Artigo 35.º Âmbito

1. A violação, negligente ou dolosa, por acção ou omissão, e ainda que na forma tentada, das normas previstas no presente Código de Conduta, constitui infracção disciplinar punível nos termos da Lei

Geral do Trabalho e demais legislação complementar, sem prejuízo da responsabilidade contraordenacional, criminal ou civil a que os factos integrantes dessa violação possam concomitantemente dar lugar.

2. Sempre que a infracção resulte da omissão de um dever, a aplicação da sanção não dispensa o infractor do seu cumprimento se for ainda possível.

Artigo 36.º Competência

1. Compete exclusivamente, ao Presidente do Conselho de Administração do BIC GA o exercício do poder disciplinar sobre as Pessoas Sujeitas, bem como a determinação de processo disciplinar aplicável observando a razoabilidade, a adequação e a proporcionalidade.

Capítulo VII

Disposições finais

Artigo 37.º Conhecimento e Aceitação pelas Pessoas Sujeitas

1. O Código de Conduta, bem como as suas alterações, presume-se do conhecimento de todas as Pessoas Sujeitas assim que forem divulgados a todos os trabalhadores e consequentemente assinados os termos de recebimento e compromisso, conforme Anexo I associado ao presente documento.
2. Uma cópia do termo de recebimento assinado, deve ser anexado ao processo individual de cada trabalhador, existente na Área de Recursos Humanos e Formação do BIC GA.

ANEXO I

TERMO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA DO BIC GA

Declaro que recebi e li o Código de Conduta e estou ciente da sua importância para o exercício de todas as actividades no BIC GA

A assinatura do presente termo, anexo ao referido Código de Conduta, é manifestação da minha livre concordância, e do meu compromisso em cumpri-lo integralmente.

Local

Dia

Mês

Ano

Nome: _____

Assinatura