

Código de Conduta

Índice

PREÂMBULO	3
TÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação	3
Artigo 2.º - Definições	3
Artigo 3.º - Princípios de conduta.....	4
TÍTULO II - DEVERES	4
Capítulo I -Deveres Gerais de Conduta	4
Artigo 4.º - Dever de segredo	4
Artigo 5.º - Dever de diligência, cooperação e transparência	4
Artigo 6.º - Melhores práticas de mercado	5
Artigo 7.º - Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.....	5
Artigo 8.º - Proteção de dados pessoais	5
Artigo 9.º - Cooperação com as autoridades de supervisão	6
Artigo 10.º - Informação privilegiada	6
Artigo 11.º - Operações por conta própria	6
Artigo 12.º - Comunicação de transações	6
Artigo 13.º - Conflitos de interesses.....	7
Artigo 14.º - Liberalidades	7
Artigo 15.º - Não discriminação e proibição de assédio.....	7
Artigo 16.º - Exclusividade	8
Artigo 17.º - Reputação do Grupo.....	8
Artigo 18.º - Dever de não prestar declarações públicas	8
Artigo 19.º - Solvência e integridade financeira	8
Artigo 20.º - Longo prazo	8
Artigo 21.º - Participação de irregularidades.....	8
Capítulo II - Deveres para com os Clientes	9
Artigo 22.º - Igualdade e relacionamento	9
Artigo 23.º - Prestação de informações.....	9
Artigo 24.º - Proteção patrimonial.....	9
Artigo 25.º - Conflitos de interesses.....	9
Artigo 26.º - Reclamações e sugestões de clientes	10
Capítulo III - Organização e controlo interno	10
Artigo 27.º - Estrutura organizacional.....	10
Artigo 28.º - Equipamentos	10
Artigo 29.º - Preservação do ambiente	11
Artigo 30.º - Código de operador.....	11
TÍTULO III - AÇÃO DISCIPLINAR	11
Artigo 31.º - Infração disciplinar	11

Código de Conduta

TÍTULO IV - DISPOSIÇÕES FINAIS	11
Artigo 32.º - Concurso de normas	11

PREÂMBULO

A conduta e a gestão da ética nos negócios é um fator determinante para o desenvolvimento e crescimento das empresas e fundamental na tomada de decisões, designadamente das instituições financeiras, proporcionando benefícios tais como a fidelização dos clientes, a satisfação das expectativas dos clientes internos e externos, a diferenciação positiva de entre as demais empresas e a consolidação reputacional.

O comportamento de excelência dos colaboradores e membros dos Órgãos Sociais do Grupo Banco Comercial Português, bem como de outras entidades relacionadas com estes, é indissociável da ética, e contribui para a consolidação de uma marca de referência e prestígio que se pretende preservar e aperfeiçoar.

O presente Código de Conduta consagra as principais regras de valores e padrões de conduta e de responsabilidade corporativa a observar pelo Banco Comercial Português, S.A. e por todas as sociedades que integram o Grupo BCP.

Princípio Geral de Orientação para Tomada de Decisão Adequada

Caso seja confrontado com um conflito ético e não tenha a certeza do que fazer, coloque a si próprio as seguintes questões:

É legal?	Observa os procedimentos implementados?	É coerente com os valores do Grupo?	É coerente com os interesses e objetivos de longo prazo do Grupo?	Fico confortável com a minha decisão se fosse tornada pública?
----------	---	-------------------------------------	---	--

Se a resposta a alguma destas perguntas for “Não” ou “Talvez”, não prossiga.

TÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º - Âmbito de aplicação

1. O presente Código de Conduta é diretamente aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização, a todos os colaboradores do Grupo, com ou sem vínculo permanente e aos colaboradores das empresas que prestem serviços ao Grupo em regime de *outsourcing*.
2. O presente Código é diretamente aplicável a todas as empresas do Grupo Banco Comercial Português.

Artigo 2.º - Definições

Para efeitos do presente Código de Conduta, entende-se por:

- a) Banco Comercial Português, S.A. todas as referências a, «Banco», «Millennium» e «BCP»;
- b) «Grupo», o BCP e as sociedades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com este, independentemente da geografia da sede ou estabelecimento principal;
- c) «Código», o presente Código de Conduta;
- d) «Colaboradores», as pessoas com vínculo de subordinação ao BCP, independentemente da função hierárquica e/ou da natureza ou duração do vínculo, podendo abranger, caso resulte de disposição legal, regulamentar ou convencional, os mandatários, comissários e outras pessoas que prestem serviços, designadamente em regime de *Outsourcing*, a título permanente ou ocasional;
- e) «Conflitos de interesses», a situação em que um interveniente tiver um interesse secundário no resultado de determinada ação, sendo esse interesse contrário ao do Banco ou dos seus Clientes ou demais *Stakeholders* e em prejuízo da sua estabilidade financeira e demais interesses, *inclusive*, os legais, a que se encontra vinculado a observar e respeitar.

- f) «Informação privilegiada», a informação referente ao Grupo ou a qualquer terceiro, ou aos instrumentos financeiros por estes emitidos, com carácter preciso, que não tenha sido tornada pública e que, caso fosse tornada pública, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço dos referidos instrumentos financeiros ou dos instrumentos financeiros derivados com eles relacionados;
- g) «Ofertas», os presentes, convites, favores ou vantagens equivalentes;
- h) «Pessoas estreitamente relacionadas»;
 - 1) O cônjuge ou unido de facto da pessoa considerada;
 - 2) Os Filhos (incluindo os do cônjuge ou unido de facto);
 - 3) Outros familiares que coabitem com essa pessoa durante, pelo menos, 1 (um) ano à data do evento;
 - 4) Quem viva em economia comum.
 - 5) Pessoas Coletivas, cujas responsabilidades de gestão sejam exercidas pelo Colaborador ou por qualquer das pessoas referidas nos números anteriores ou, que que sejam, direta ou indiretamente, controladas por qualquer uma dessas pessoas, ou tenham sido constituídas em benefício de qualquer delas, ou cujos interesses económicos sejam substancialmente equivalentes aos seus.

Artigo 3.º - Princípios de conduta

No exercício das suas funções, as pessoas indicadas no art.º 1.º devem agir tendo presentes os seguintes princípios gerais:

- a) Legalidade;
- b) Transparência;
- c) Imparcialidade;
- d) Probidade;
- e) Integridade e honestidade;
- f) Urbanidade;
- g) Diligência.

TÍTULO II - DEVERES

Capítulo I - Deveres Gerais de Conduta

Artigo 4.º - Dever de segredo

1. As pessoas abrangidas por este Código não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes ao Grupo ou às relações deste com os seus clientes, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.
2. Estão, designadamente, sujeitos a segredo os nomes dos clientes, as contas de depósito e seus movimentos, bem como quaisquer outras operações bancárias.
3. O dever de segredo não cessa com o termo das funções ou serviços.
4. As informações sobre factos ou elementos abrangidos pelo dever de segredo só podem ser revelados mediante autorização escrita do interessado, ou nos casos previstos expressamente nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Artigo 5.º - Dever de diligência, cooperação e transparência

1. Os membros dos órgãos de administração e os colaboradores que desempenhem cargos de direção, gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor

criteroso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição dos riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos clientes, investidores e credores.

2. Os colaboradores devem desempenhar as suas funções de modo competente, eficiente, imparcial, transparente e equilibrado, em respeito pelos legítimos interesses dos clientes e do Grupo, devendo manter em perfeita organização os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais.
3. Os colaboradores devem cooperar entre si, bem como os membros dos órgãos de administração e fiscalização, estando vinculados a prestar as informações que, no âmbito profissional e observando as normas legais e regulamentares aplicáveis, sejam solicitadas.
4. Os colaboradores devem especial respeito, obediência e cooperação à sua hierarquia, no âmbito da respetiva relação profissional.
5. O respeito e a solicitude profissional do superior hierárquico para com os colaboradores constitui, simultaneamente, um dever daquela e um direito do colaborador.

Artigo 6.º - Melhores práticas de mercado

1. O Grupo observa de forma rigorosa e exigente as práticas de mercado e da concorrência inerentes às atividades que exerce.
2. Sem prejuízo das normas legais e regulamentares aplicáveis, o Grupo dispõe de manuais internos reguladores de aspetos específicos do exercício da atividade de intermediação financeira, no qual acolhe as melhores práticas do mercado.
3. É interdita a divulgação de informações falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em outras atuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento, designadamente, do mercado cambial e monetário, ou que sejam suscetíveis de perturbar a regularidade de funcionamento, a transparência e credibilidade do mercado.
4. O Grupo não aprova qualquer prática que incite os clientes a efetuar operações repetidas sobre instrumentos financeiros, ou realizá-las por conta deles, quando tais operações tenham como fim principal um objetivo estranho aos interesses do cliente («churning»).

Artigo 7.º - Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

1. O Grupo observa as disposições legais, regulamentares e internas relativas à prevenção e combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.
2. O Grupo está obrigado a considerar as sanções impostas por resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas ou regulamento da União Europeia, que determinem restrições ao estabelecimento ou à manutenção de relações financeiras ou comerciais com os Estados, outras entidades ou indivíduos expressamente previstos no respetivo âmbito subjetivo de incidência.
3. Os procedimentos descritos no presente artigo são, em especial, densificados na política de gestão de risco de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo ⁽¹⁾ e política de identificação de clientes ⁽²⁾ e refletidos na política de aceitação de clientes ⁽³⁾

Artigo 8.º - Proteção de dados pessoais

1. O Grupo assegura o cumprimento estrito das leis e regulamentos relativos à proteção de dados pessoais.
2. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores que tenham acesso a dados pessoais relativos a pessoas singulares ou coletivas devem, para além do respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, usar da maior prudência na utilização desses dados, no sentido de assegurar a respetiva confidencialidade.

¹ Cfr.: - [Política de gestão de risco de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo](#). (GR0006 de 2016/07/04)

² Cfr. [Política de identificação de clientes](#). (OS0097 de 09/05/2014)

³ Cfr. [Política de aceitação de clientes](#). (OS0036 de 28/06/2016)

Artigo 9.º - Cooperação com as autoridades de supervisão

O Grupo coopera com as autoridades de supervisão, em escrupuloso cumprimento das normas legais, ponderado o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções e prestando as informações solicitadas de forma rigorosa, clara e atempada.

Artigo 10.º - Informação privilegiada

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores não podem utilizar, mesmo após a cessação das suas funções, informação privilegiada a que tenham acesso no desempenho das suas funções ou por causa delas.
2. O disposto no número anterior vigora até que a informação seja tornada pública.
3. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores tomarão as providências necessárias para assegurar, da parte daqueles a quem tenham dado acesso à informação de que disponham, igual respeito pela proibição de utilização de informação privilegiada, cabendo-lhes ainda garantir que o acesso a essa informação fica limitado a quem dela tenha necessidade para o desempenho das respetivas funções.

Artigo 11.º - Operações por conta própria

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como os colaboradores, devem submeter-se, nas operações por conta própria, às regras e aos procedimentos aplicáveis aos clientes, sem prejuízo dos procedimentos complementares específicos que, caso a caso, sejam aplicáveis.
2. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como os colaboradores, podem, nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis e do documento interno regulador do exercício da atividade de intermediação financeira ⁽⁴⁾, efetuar, por conta própria, o depósito e a negociação de quaisquer valores mobiliários, com ou sem intervenção do Grupo.
3. É proibido aos membros dos órgãos de administração e fiscalização e aos colaboradores realizar operações, por conta própria, que sejam suscetíveis de vir a lesar os interesses ou comprometer expectativas objetivas do Grupo.
4. É proibida a existência de contas que, ainda que indiretamente, revistam a característica de grupos de investimento, nas quais os membros dos órgãos de administração e fiscalização ou os colaboradores sejam titulares ou cotitulares, ou disponham de poderes para a sua movimentação.
5. Todas as operações nas quais intervenham como ordenantes, peticionários ou beneficiários, membros dos órgãos de administração e fiscalização ou colaboradores devem ser executadas por outrem que não o interessado, suportadas nas ordens ou documentos escritos normalmente exigíveis, sendo sempre vedada a movimentação pelo próprio interessado das suas próprias contas, qualquer que seja a titularidade das mesmas.
6. Excetua-se do previsto no número anterior a movimentação de contas feita através dos meios informáticos postos à disposição dos clientes em geral.
7. As contas tituladas por colaboradores ou por pessoa estreitamente relacionada com eles não pode ter como responsável de conta o próprio ou estar domiciliadas onde o próprio desempenha as suas funções.

Artigo 12.º - Comunicação de transações

1. Sem prejuízo do disposto no Regulamento (UE) n.º 596/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril, relativo ao abuso de mercado, os dirigentes do BCP e as pessoas estreitamente relacionadas com eles devem comunicar à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e ao BCP as transações efetuadas por sua conta relativas a ações ou instrumentos de dívida do BCP ou a instrumentos derivados ou outros instrumentos financeiros com elas relacionados.
2. As comunicações a que se reporta o número anterior devem ser efetuadas prontamente e, o mais tardar, 3 (três) dias úteis após a operação.

⁴ Cfr. [Atividade de intermediação financeira](#). (QS0103 de 08/04/2010)

3. O dever de comunicação previsto no n.º 1 é aplicável a qualquer operação subsequente, uma vez atingido um valor total de EUR 5.000,00 (cinco mil euros) num ano civil.
4. Os dirigentes devem notificar, por escrito, as pessoas estreitamente relacionadas com eles quanto às suas obrigações ao abrigo do presente artigo e devem conservar uma cópia dessa notificação.
5. Os dirigentes não devem efetuar qualquer operação por conta própria ou por conta de terceiros, direta ou indiretamente, relacionada com as ações ou os instrumentos de dívida do BCP ou com os derivados ou outros instrumentos financeiros com eles relacionados durante um período de negociação limitada de 30 (trinta) dias de calendário antes do anúncio de um relatório financeiro intercalar ou de um relatório anual que o BCP tenha o dever de divulgar.

Artigo 13.º - Conflitos de interesses

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como os colaboradores, devem evitar qualquer situação suscetível de originar conflitos de interesses com as suas funções, de modo a poderem atuar com plena independência de espírito, imparcialidade e isenção.
2. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações, situação profissional de colaboradores e procedimentos de aquisição de bens e serviços em que se verifique o risco de ocorrência de conflitos de interesses.
3. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como os colaboradores, devem informar prontamente o Grupo sobre a ocorrência, potencial ou efetiva, de uma situação de conflitos de interesses, com vista à adoção das medidas adequadas.
4. O Grupo deve evitar que, nos procedimentos de aquisição de bens e serviços, ocorram, sempre que possível, situações de exclusividade.
5. Os procedimentos previstos no presente artigo são aplicáveis, com as adaptações que se mostrarem necessárias, às transações com partes relacionadas.

Artigo 14.º - Liberalidades

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores não podem aceitar ofertas de valor estimado igual ou superior a EUR 150,00 (cento e cinquenta euros) com as funções exercidas.
2. Para o cálculo do valor indicado no número anterior, são contabilizadas todas as ofertas de uma mesma pessoa, singular ou coletiva, no decurso do ano civil.
3. Quando, por razões de cortesia, as pessoas indicadas no n.º 1 entendam que é deselegante declinar a oferta, devem aceitá-la e informar imediatamente a Comissão de Auditoria do BCP, com vista à adoção das medidas consideradas adequadas.
4. A recusa de uma oferta deve, em qualquer circunstância, ser reportada imediatamente à Comissão de Auditoria do BCP.
5. Em caso de dúvida quanto ao valor da oferta, deve, por cautela, informar-se a Comissão de Auditoria do BCP, que tomará as providências que se afigurem necessárias.
6. O disposto neste artigo abrange quaisquer ofertas a pessoas estritamente relacionadas com as indicadas no n.º 1 quando estejam, ainda que indiretamente, relacionadas com as funções desempenhadas no Grupo ou sempre que sejam suscetíveis de ser consideradas como uma tentativa indevida de influência.

Artigo 15.º - Não discriminação e proibição de assédio

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores, abstêm-se de praticar qualquer tipo de discriminação ou assédio, nomeadamente, com base na raça, sexo, idade, orientação sexual, religião, filiação sindical ou convicções ideológicas.

Artigo 16.º - Exclusividade

1. Considerando o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais de cada colaborador, bem como o rigor e transparência das decisões subjacentes à atividade do Grupo, a prestação de trabalho deve ser exercida em regime de exclusividade.
2. Com caráter excecional, pode ser admitida a acumulação com funções ou atividades não relacionadas com o Grupo caso se reconheça a não incompatibilidade dessas funções ou atividades.
3. O colaborador que pretenda acumular funções deverá, através do seu superior hierárquico, obter, para o efeito, autorização escrita do Administrador do Pelouro.
4. A apreciação da não incompatibilidade das funções ou atividades a acumular é efetuada sempre que circunstâncias atendíveis a justifiquem.

Artigo 17.º - Reputação do Grupo

1. A conduta dos membros dos órgãos de administração e fiscalização e dos colaboradores deve ter em vista a defesa dos interesses reputacionais e do bom nome do Grupo.
2. A pertença e adesão, designadamente, a partidos políticos ou a associações, bem como o exercício de atividades no âmbito das mesmas, devem ser efetuados em termos em que seja clara e inquestionável a natureza pessoal dessas atividades.

Artigo 18.º - Dever de não prestar declarações públicas

Os colaboradores não podem, sem autorização prévia, prestar quaisquer declarações públicas, conceder entrevistas ou intervir em qualquer tipo de manifestações de natureza equivalente, cujo teor, ainda que de forma indireta, seja suscetível de envolver o Grupo, exceto quando tal faça parte das respetivas funções.

Artigo 19.º - Solvência e integridade financeira

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores devem gerir de forma especialmente responsável a sua situação financeira e patrimonial, abstendo-se, designadamente, de movimentar as respetivas contas com violação dos limites de crédito autorizado, obter crédito junto de qualquer terceiro em condições que possam conduzir à degradação da sua solvência ou comprometer a sua integridade pessoal ou obter crédito junto de membros dos órgãos de administração e fiscalização, colaboradores ou clientes.
2. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores, diretamente ou por interposta pessoa, devem abster-se da prática de jogos de fortuna ou azar, exceto lotarias, apostas mútuas e quaisquer outros jogos de ordem social explorados pela Santa Casa da Misericórdia ou por outra entidade autorizada.

Artigo 20.º - Longo prazo

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização devem procurar sempre assegurar a continuidade do Grupo no longo prazo, permitindo o seu desenvolvimento sustentado, o que implica, em especial, a identificação e gestão de riscos numa perspetiva de longo prazo, com enfoque na rendibilidade e perpetuidade do Grupo, bem como a adoção de critérios de sustentabilidade na conceção de produtos financeiros que, ponderado o respetivo perfil de investimento, forem colocados junto dos seus clientes.

Artigo 21.º - Participação de irregularidades

1. Os colaboradores devem, imediatamente, participar à Comissão de Auditoria do BCP toda e qualquer situação irregular de que tenham conhecimento, utilizando, para esse fim, o *e-mail* comunicar.irregularidades@millenniumbcp.pt.

2. Para efeitos do número anterior, considera-se irregular a conduta ativa ou passiva, ainda que negligente, que se reporte à administração, organização contabilística e à fiscalização interna do Grupo e que seja suscetível de:
 - (a) Violar as disposições legais, regulamentares e internas;
 - (b) Colocar em causa a salvaguarda do sistema financeiro, os interesses dos clientes;
 - (c) Causar dano reputacional ao Grupo.
3. A escassez de informação ou documentação não exime o colaborador do dever previsto no presente artigo.
4. É garantida a confidencialidade das participações, cuja comunicação não pode constituir fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal, nem à adoção de práticas discriminatórias que sejam proibidas nos termos da legislação laboral.
5. O Grupo dispõe de um regulamento de comunicação de irregularidades, que se encontra disponível para consulta em www.millenniumbcp.pt ⁽⁵⁾.

Capítulo II - Deveres para com os Clientes

Artigo 22.º - Igualdade e relacionamento

1. O Grupo promove a igualdade de tratamento de todos os clientes, não fazendo qualquer discriminação que não resulte de direitos que lhes assistam, quer por virtude da natureza ou prioridade das suas ordens, quer por força da aplicação de qualquer outro dispositivo legal ou regulamentar.
2. As pessoas indicadas no artigo 1º devem garantir o tratamento irrepreensível de todos os clientes, baseando o seu relacionamento numa atitude profissional, assente no diálogo e urbanidade, fomentando a inovação e cooperação e preservando sempre os valores de confiança, segurança, lealdade e respeito.
3. Os colaboradores só poderão aceitar mandato de clientes para a realização de quaisquer atos ou negócios, a título excecional e obtida autorização superior.
4. O Grupo abstém-se de incentivar a criação de relações de exclusividade entre clientes e colaboradores que possam dar azo a uma dependência pessoal ou económica, ou limitar o acesso do cliente a outros colaboradores ou canais disponibilizados pelo Grupo.

Artigo 23.º - Prestação de informações

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores devem prestar aos clientes as informações que lhe sejam solicitadas, observados os procedimentos internos aplicáveis e ponderado o dever de segredo consagrado neste Código e noutros instrumentos que regulam a atividade exercida.
2. O Grupo procura oferecer aos clientes produtos e serviços adequados ao respetivo perfil, esclarecendo-os antecipadamente sobre os custos e riscos em que incorrem, tendo em vista a tomada de decisões esclarecidas e fundamentadas.
3. Os colaboradores, não podem emitir quaisquer juízos ou considerações sobre questões de natureza jurídica, fiscal ou financeira que transcendam as informações que, em consonância com as disposições legais, regulamentares e internas aplicáveis, estejam adstritos a prestar.

Artigo 24.º - Proteção patrimonial

O Grupo deve assegurar, por todos os instrumentos legais e regulamentares ao seu dispor, a proteção dos ativos cuja gestão ou custódia lhe tenha sido confiada, sejam da propriedade dos clientes ou do Grupo, observando as disposições legais e regulamentares aplicáveis que determinem a segregação patrimonial dos ativos dos clientes.

Artigo 25.º - Conflitos de interesses

1. O Grupo organiza-se por forma a identificar potenciais conflitos de interesses e atuar de modo a evitar ou reduzir, ao mínimo, o risco da sua ocorrência.

⁵ Cfr. Regulamento de comunicação de irregularidades. (OS0131 de 22/12/2018)

2. Havendo conflitos de interesses, o Grupo deve agir de modo a assegurar aos clientes um tratamento transparente e equitativo, atribuindo prevalência, nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis, aos interesses dos seus clientes nos termos da política de conflitos de interesses aprovada⁽⁶⁾.

Artigo 26.º - Reclamações e sugestões de clientes

1. O Grupo reconhece e valoriza os contributos dos clientes para a contínua melhoria das atividades que exerce, disponibilizando diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente receção e apreciação de reclamações e sugestões efetuados pelos clientes, de modo a garantir um atendimento justo e atempado.
2. As reclamações e sugestões não precludem a faculdade dos clientes efetuarem quaisquer diligências legalmente admissíveis, nomeadamente, junto das autoridades de supervisão ou judiciais.
3. As reclamações ou sugestões são gratuitas, pressupõem a correta identificação do cliente (nome; morada; número de identificação fiscal; número de conta) e podem ser efetuadas através:
 - (a) Do Centro de Contactos (telefone: 707 50 24 24);
 - (b) Da Provedoria do Cliente (e-mail: provedoria.cliente@millenniumbcp.pt ou para o endereço «Praça Dom João I, 28 - Sá da Bandeira, 239, 4000-295 Porto, Portugal»);
 - (c) De qualquer balcão/sucursal.
4. As reclamações e sugestões efetuadas através de um dos canais previstos no n.º 3 e cujo cliente se tenha identificado corretamente são objeto de resposta, exceto quando aquelas revelem má-fé ou contenham termos impróprios.
5. Os colaboradores visados nas reclamações não podem intervir no respetivo processo de apreciação.
6. Os colaboradores que intervenham na apreciação ou tratamento de reclamações devem demonstrar cortesia para com o reclamante, transmitindo-lhes o empenho do Grupo em que a situação respetiva seja apreciada e tratada de modo apropriado.
7. O disposto no presente artigo não prejudica a aplicação de quaisquer outros normativos legais, regulamentares ou internos relevantes, nomeadamente, em matéria de ordens de investidores e respetivas reclamações (artigo 305.º-E do Código dos Valores Mobiliários) e na Ordem de Serviço que incide sobre a atividade de intermediação financeira⁽⁷⁾.

Capítulo III - Organização e controlo interno

Artigo 27.º - Estrutura organizacional

1. O Grupo procura manter a sua organização dotada dos meios humanos, materiais e técnicos necessários para prestar os seus serviços em condições de adequada qualidade, profissionalismo e eficiência.
2. O Grupo dispõe de uma direção que zela pela adoção e cumprimento das normas, internas e externas, que enquadram a atividade do Grupo, («Compliance Office») que visa detetar os riscos de inobservância das normas e deveres a que se encontra sujeito, aplicando medidas para os minimizar ou corrigir, evitando ocorrências futuras.
3. O Grupo dispõe de uma direção que zela pela gestão de riscos («Risk Office») destinada a identificar e gerir os riscos referentes às suas atividades, procedimentos e sistemas, considerando o nível de risco tolerado.
4. O Grupo dispõe de uma direção de auditoria interna («Direção de Auditoria») que zela pela supervisão e coordenação geral das atividades de auditoria interna no Grupo.

Artigo 28.º - Equipamentos

1. Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores devem velar pela conservação de equipamentos e outros instrumentos colocados à disposição para o exercício das respetivas funções, evitando a sua inadequada utilização ou a ocorrência de desperdícios, concorrendo para a sua gestão eficiente.

⁶ Cfr. Política de conflitos de interesses. ([QS0104](#) de 27/11/2014)

⁷ Cfr. Atividade de intermediação financeira. ([QS0103](#) de 08/04/2010)

2. A utilização do telefone, internet e correio eletrónico para fins não relacionados com as funções que lhe estão cometidas deve revestir carácter excepcional, não podendo interferir com a produtividade do colaborador, o bom funcionamento dos equipamentos.
3. É proibido utilizar, a partir dos equipamentos do Grupo, quaisquer redes sociais, exceto nos casos em que essa permissão, atentas as funções desempenhadas, tiver sido concedida pela respetiva hierarquia ou seja inerente ou necessária à atividade do Grupo.
4. Não é permitido importar *software* não licenciado e exportar software de equipamentos do Grupo, salvo autorização escrita e fundamentada da respetiva hierarquia.

Artigo 29.º - Preservação do ambiente

O Grupo procura minimizar os impactos ambientais resultantes da atividade que exerce, visando a otimização dos recursos disponíveis e a prevenção do desperdício.

Artigo 30.º - Código de operador

1. O conjunto de elementos definido como código de operador/password constitui a chave de acesso única, atribuída exclusivamente a cada membro dos órgãos de administração e fiscalização e aos colaboradores, de acordo com as funções desempenhadas, para aceder ao sistema informático, realizar e autorizar operações.
2. O código de operador/*password* é pessoal e intransmissível, pelo que:
 - a) É interdita a sua divulgação a terceiros;
 - b) A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do titular, sendo suscetível de procedimento disciplinar, se aplicável;
 - c) Constitui obrigação do titular proceder à mudança da *password* sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros;
 - d) A sua obtenção fraudulenta ou a sua utilização abusiva por outro titular, para além da instauração de competente procedimento disciplinar, se aplicável, implica a respetiva responsabilização civil e criminal.

TÍTULO III - AÇÃO DISCIPLINAR

Artigo 31.º - Infração disciplinar

A violação das regras previstas no Código, por colaboradores, constitui infração disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal que possa ocorrer.

TÍTULO IV - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 32.º - Concurso de normas

Nos casos em que ocorra violação simultânea de normas consignadas no Código e noutras fontes normativas, o presente instrumento só será aplicável quando as regras em concurso com o Código forem menos exigentes do que as aqui previstas.

Artigo 33.º - Entrada em vigor

1. O Código entra em vigor em cada entidade do Grupo após a correspondente aprovação pelo respetivo órgão de administração.
2. Sem prejuízo do disposto no número antecedente, cada entidade do Grupo pode adotar, para o seu âmbito próprio, normas específicas e complementares deste, considerando as especificidades, quando aplicável, do concreto ordenamento jurídico.

-
3. O Código será objeto de divulgação em www.millenniumbcp.pt, sendo ainda remetido a cada colaborador através do endereço de correio eletrónico atribuído para o exercício das respetivas funções.
 4. Aquando da contratação de colaboradores, é subscrita declaração de compromisso para com os princípios e regras de conduta consignadas no Código.
 5. O presente Código revoga a versão aprovada em 9 de fevereiro de 2017.