


Standard Chartered

Here for good



# CÓDIGO DE CONDUTA DO GRUPO



Tenho elevadas expectativas em relação à nossa conduta e o/a senhor(a) também deveria ter. Devemos certificar-nos de que tratamos os nossos clientes de forma justa, actuamos de modo transparente e autêntico e combatemos o crime financeiro em todas as suas formas. 



### **Mensagem Introdutória de Bill Winters**

O Standard Chartered é uma empresa notável. Temos uma ética sólida e estamos empenhados em ser uma força positiva. Deveria ter orgulho em trabalhar aqui, tal como eu tenho.

No centro dessa ética jaz a nossa ênfase na conduta. Dar corpo a uma boa conduta não se resume a seguir um conjunto de regras ou políticas – trata-se de um modo de vida. Em cada decisão que toma e em tudo o que faz, a boa conduta deve estar em primeiro plano no seu pensamento, mesmo quando ninguém está a ver. Quando um cliente inicia uma relação com este Banco, deposita a sua confiança em nós; confia em nós para fazer o que é certo. Não podemos desiludi-lo.

Tenho elevadas expectativas em relação à nossa conduta e o/a senhor(a) também deveria ter. Devemos garantir o tratamento equitativo dos clientes, actuar de modo transparente e autêntico e combater o crime financeiro em todas as suas formas. Devemos ainda ter em mente as consequências de todas as nossas acções ao nível da reputação, independentemente do quão pequenas ou insignificantes possam parecer. Tudo isto é essencial para assegurar a confiança e convicção de todas as partes interessadas, desde os nossos investidores, clientes, entidades reguladoras e colegas até aos mercados e às comunidades que servimos. Todos são importantes.

Lembre-se, podemos ter um impacto positivo se manifestarmos bom senso e elevados padrões em tudo quanto fizermos. Nunca devemos perder de vista este privilégio e esta responsabilidade, nem o nosso poder de inspirar uma confiança e convicção autênticas na nossa extraordinária organização. O Código de Conduta do Grupo ( "**Código**" ) existe para ajudá-la/o a alcançar este objectivo.

### **O Código de Conduta do Grupo**

O Código foi desenvolvido para ajudar-nos a todos a viver segundo os nossos valores em tudo o que fazemos, todos os dias, sendo complementado por recursos que a/o apoiarão no seu trabalho diário, incluindo situações possivelmente desafiantes ou desconhecidas.

O Código de Conduta não se destina a ser lido num único relance e arquivado. Deve ser incorporado na forma como realizamos negócios. Todos nós devemos conhecê-lo e compreendê-lo na íntegra e reiterar o nosso compromisso de respeitar o Código e os princípios que ele representa no nosso quotidiano. Não tenhamos dúvidas, a responsabilidade de fazer o que é certo cabe

pessoalmente a cada colaborador(a), em cada mercado, de forma transversal a todas as posições hierárquicas e cargos. As acções negativas, mesmo de um só indivíduo, prejudicam-nos a todos.

Evidentemente, nenhum documento, por si só, pode delimitar o que é certo e o que é errado em cada situação, pelo que as suas decisões devem ser guiadas pelo bom senso pessoal, pela integridade e por um forte sentido de responsabilidade pessoal. Dedique algum tempo a familiarizar-se com estes recursos, que existem para protegê-la/o, bem como o Banco e os seus clientes. Esteja atenta/o, informada/o e oponha-se quando presenciar algo que não achar correcto. Pode entrar em contacto com o/a seu/sua gestor(a) de linha, o Compliance, a Sala de Controlo, no caso de interesses em negócios externos, ou através dos canais de Denúncia. Caso tenha dúvidas acerca de qualquer das políticas, existem variados recursos no seio do Grupo para lhe prestar apoio, na Compliance e nos Recursos Humanos.

Exorto-a/o a ler o Código, resolver-se a aplicar os respectivos valores e princípios e orgulhar-se do papel crucial que temos a desempenhar de modo a tornar esta organização numa autêntica força para o bem.

**Bill Winters**

**Director Executivo do Grupo**

# O Código - uma síntese

## **A importância do Código 5**

O propósito, os valores e a promessa de marca do Grupo são centrais na nossa forma de trabalhar. O Código é importante porque descreve como podemos certificar-nos de que as decisões que tomamos são as mais acertadas.

## **Agir de forma responsável e no âmbito da autoridade 9**

Devemos agir com disciplina, responsabilidade e prestar contas pelos riscos que assumirmos. Quando correr riscos, estes devem estar no âmbito da sua autoridade delegada e ser adequados à sua área de negócios ou actividade. As nossas políticas ajudá-la/o-ão a compreender que limites e salvaguardas estão em vigor.

## **Fazer uso do bom senso 10**

Reconhecemos que pode defrontar-se com situações complexas sem soluções simples e inequívocas. Recorra ao quadro de tomada de decisões do Código para ajudá-la/o a tomar decisões de forma correcta, apropriada e cautelosa.

## **Manifestar preocupações 11**

Tem a responsabilidade de manifestar as suas preocupações através da Denúncia sempre que assistir a algo com que não se sinta confortável no local de trabalho. Poderá tratar-se de um comportamento indevido ou de um processo ou sistema que não está a funcionar bem. Deste modo, estará a ajudar o Grupo a manter uma cultura sólida de ética, integridade e transparência.

## **Cumprir as leis, os regulamentos e as normas do Grupo 14**

Cada um de nós é individualmente responsável por cumprir as leis, os regulamentos e as normas do Grupo, quer na letra, quer no espírito.

## **Combater o crime financeiro 15**

A protecção do sistema financeiro mundial é de suma importância. Deve cumprir as leis, os regulamentos e as normas do Grupo em matéria de anti-branqueamento de capitais (incluindo evasão fiscal), combate ao financiamento do terrorismo, fraude ou sanções.

### **Rejeitar o suborno e a corrupção 16**

O suborno é ilegal, desonesto e prejudica as comunidades nas quais ocorre. Não deve oferecer nem aceitar subornos, nem participar em qualquer forma de corrupção.

### **Tratar de forma justa os clientes 18**

Devemos construir e fomentar relações de longo prazo, o que nos ajuda a servir melhor os nossos clientes, melhora e preserva a nossa reputação e é bom para os negócios. Devemos sempre certificar-nos de que os nossos produtos e serviços:

- São bem concebidos
- São vendidos de forma clara com base num aconselhamento adequado
- Têm um desempenho conforme o esperado
- Proporcionem liberdade de escolha aos clientes

### **Gerir conflitos de interesses 20**

É importante não se colocar numa posição em que o seu julgamento possa ser afectado. Tem a responsabilidade de identificar, avaliar e gerir conflitos de interesses (reais ou situações percebidas como tal) que surjam no seu trabalho diário.

### **Não efectuar nem apoiar operações de iniciados 21**

Temos acesso a informações privilegiadas e devemos protegê-las. A utilização indevida de informações privilegiadas compromete todo o sistema financeiro e prejudica injustamente outros agentes do mercado. Deve familiarizar-se com os Procedimentos de Negociação em Contas Pessoais do Grupo, estar ciente daquilo em que consistem as operações de iniciados e saber identificar e preveni-las.

### **Proteger informações confidenciais 22**

O reforço da confiança é uma parte integrante de todas as nossas relações com os clientes. Estes confiam em nós para manter as informações seguras. Não deve divulgar informações confidenciais, salvo em caso de autorização para tal.

### **Competir de forma leal no mercado 24**

Deve compreender e respeitar as leis da concorrência que afectam a forma como compete nos mercados, quer a nível local quer internacional.

### **Tratar os colegas de forma justa e com respeito 27**

Comprometemo-nos a proporcionar um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e livre de discriminação, exploração, intimidação e assédio. Está nas suas mãos manter este

ambiente positivo, que é uma componente central do nosso êxito. Trate os seus colegas de forma justa e trabalhe em conjunto para cumprir a nossa promessa de marca. Todos estamos nisto juntos.

**Ser transparente, honesto e cooperar plenamente com as entidades reguladoras**  
**28**

As nossas entidades reguladoras são partes interessadas importantes. Ao lidar com as mesmas, devemos assegurar a rapidez de resposta, transparência e honestidade. Seja cooperante e apoie o seu importante papel na preservação da segurança e das normas do sistema bancário mundial.

**Respeitar as nossas comunidades e o meio ambiente** 29

As comunidades em que actuamos são extremamente importantes para o nosso negócio. Certifique-se de que apoiamos a sua prosperidade, contribuindo para a estabilidade económica dos nossos mercados, reduzindo o nosso impacto sobre o meio ambiente e retribuindo às nossas comunidades sempre que possível.

“Eu comprometo-me  
com o Código.”



# A importância do Código

## Porque é importante?

O Código delinea aquilo que esperamos de todos, quanto ao nosso comportamento e às nossas acções. Ao comprometer-se com o Código, está a apoiar o nosso propósito, os nossos valores e a nossa promessa de marca.

O nosso propósito é o motivo por que estamos aqui: **Promover o comércio e a prosperidade através da nossa diversidade única.**

Os nossos valores – são a forma como damos o nosso melhor no Standard Chartered:

- **Fazer o que é certo** – Viver de modo íntegro. Pensar no cliente. Ser corajoso, fazer a mudança
- **Nunca se conformar** – Melhorar e inovar constantemente. Simplificar. Aprender com os seus êxitos e fracassos
- **Melhor juntos** – Ver mais nos outros. “Como posso ajudar?” Pensar a longo prazo

A nossa promessa de marca, **Aqui para o bem**, é um reflexo de quem somos e do que fazemos.

A nossa Visão de Conduta consiste em *“manter a integridade da nossa promessa de marca, as normas constantes do nosso Código e os resultados do nosso Quadro de Gestão de Conduta do Grupo, ao provar continuamente que estamos Aqui para o bem através do modo como fazemos negócio”* .

Pode fazer com que a nossa marca ganhe vida através dos valores que demonstra a cada dia. É por isso que é tão importante pensarmos e agirmos sempre com o Código em primeiro plano no nosso pensamento.

**Proporcionar o ambiente certo**

De forma a sustentar o Código, devemos proporcionar o ambiente certo. Fazemo-lo através do recrutamento e da formação, que incluem os valores da nossa cultura e a nossa abordagem em relação à conduta. Todos devemos compreender integralmente a nossa função, as nossas responsabilidades e os processos a nosso cargo.

As decisões relativas ao desempenho são tomadas com base não apenas no “que” as pessoas alcançaram, mas também na forma “como” o alcançaram. Ter a atitude correcta e dar o exemplo dos comportamentos que almejamos ter no dia-a-dia é essencial a este respeito. Os nossos programas de compensação e progressão profissional são concebidos para premiar o comportamento íntegro e ético dos colaboradores, bem como um desempenho sustentável a longo prazo.

Deve familiarizar-se com o Código e todas as políticas e procedimentos aplicáveis à sua função, mantendo sempre os valores em primeiro plano no seu pensamento.

A única forma de cumprirmos a nossa promessa de marca é se todos os colaboradores apresentarem uma boa conduta em todas as ocasiões. Devemos agir sempre conforme as expectativas estabelecidas no Código.

O comportamento inapropriado, quer na forma como faz negócios quer na sua própria conduta, pode ter consequências devastadoras para a sua equipa, os seus clientes, investidores e os mercados em que operamos, podendo ainda prejudicar a nossa reputação. Faça a sua parte para nos proteger e pense com cautela e espírito crítico sempre que tomar decisões, de modo a certificar-se de que cumpre o Código.

Nunca se esqueça que as oportunidades de geração de receita não são mais importantes do que a necessidade de manter uma boa conduta e proteger a nossa reputação e a nossa marca.

### **O nosso Quadro de Gestão de Conduta do Grupo**

O Quadro de Gestão de Conduta do Grupo estabelece a visão de Conduta e os resultados esperados pelo Grupo. Deve ser incorporado em todas as nossas actividades. A Política de Gestão de Conduta do Grupo estabelece os princípios fundamentais que subjazem à abordagem adoptada pelo Grupo para identificar riscos relacionados com a conduta e implantar práticas eficazes de gestão de conduta.

## O que significa para mim?

### **A sua função**

Todos nós temos a responsabilidade pessoal de compreender como podemos contribuir para cumprir a nossa promessa de marca. Através do respeito pelo Código, pelo nosso compromisso de boa conduta e pela nossa estrutura de controlo, estará a apoiar a nossa cultura de conduta e de *compliance*. É importante compreender que o mero seguimento das regras não é suficiente e que todos devemos assumir o compromisso de agir com integridade em tudo o que fazemos.

Deve:

- Dar o exemplo através de um comportamento responsável, justo e íntegro e apresentar uma conduta irrepreensível
- Assumir a sua responsabilidade pessoal de lidar com problemas de conduta e processos ineficazes
- Identificar e respeitar as políticas e procedimentos relevantes para a sua função. Cumprir as leis e os regulamentos, no espírito e na letra. Certificar-se de que esclarece as suas dúvidas
- Manifestar quaisquer preocupações que possa ter acerca de problemas de conduta e comportamentos, acções ou decisões inapropriadas
- Fazer uso do bom senso ao lidar com situações em que não tem a certeza do que deve fazer (recorrer ao quadro de tomada de decisões do Código como forma de apoio)
- Certificar-se de que compreende e cumpre os requisitos descritos no presente Código e reiterar anualmente o seu compromisso para com o mesmo
- Concluir todas as formações obrigatórias necessárias para que compreenda melhor a sua função e os requisitos do Código
- Manifestar as suas preocupações através da Denúncia, caso identifique algum comportamento, processos ou sistemas com os quais não se sinta confortável no trabalho, particularmente em caso de suspeita ou conhecimento de qualquer conduta indevida, real ou potencial, que infrinja ou possa infringir quaisquer leis, regulamentos, política do Grupo ou o Código

- Cooperar plenamente com todo e qualquer inquérito, avaliação ou investigação, o que inclui obedecer às instruções do departamento Jurídico ou de *Compliance* com vista à preservação do sigilo profissional ou de documentos e informações
- Respeitar o nosso compromisso de manter uma boa conduta nas suas actividades diárias

### **A sua função como gestor(a)**

Para além do supra indicado, compete aos gestores dar o mote às suas equipas, proporcionando um ambiente aberto e uma supervisão clara e eficaz.

Como gestor(a), incumbe-lhe inculcar práticas eficazes de gestão de conduta e desempenhar um papel essencial na promoção de uma cultura ética. É ainda responsável por:

- Tomar medidas para identificar riscos relacionados com a conduta existentes no seio da sua área de negócios ou função
- Incentivar as suas equipas a serem responsáveis pela respectiva conduta e apoiá-las nesse sentido
- Ponderar as implicações ao nível da conduta de quaisquer decisões que tomar
- Determinar se existem actividades passíveis de lesar os esforços para melhorar a conduta
- Certificar-se de que as informações de gestão de conduta são avaliadas e de que são tomadas acções a respeito das mesmas

Os gestores de pessoal também são individualmente responsáveis por:

- Compreender os riscos relacionados com a conduta do seu negócio e assegurar a sua gestão
- Supervisionar eficazmente as suas equipas e terceiros, de modo a garantir que respeitem as políticas e os procedimentos relevantes
- Comunicar de forma clara as expectativas, dando o mote e orientando as suas equipas para que compreendam as suas responsabilidades em relação à conduta
- Pautar as decisões estratégicas pela obtenção de resultados justos e ajudar as suas equipas a fazer uso do bom senso e tomar decisões equilibradas e informadas
- Tratar as pessoas de maneira equitativa, congruente e justa, independentemente da sua antiguidade, em linha com os nossos princípios de responsabilidade equitativa, ao lidar com questões de conduta
- Aprender com o passado e aplicar as lições adquiridas

- Promover o Código, o processo de Denúncia e os nossos valores e orientar os colegas no sentido de fazerem o que é certo
- Certificar-se de que as suas equipas compreendam e se comprometam com o Código todos os anos
- Assegurar a conclusão atempada, por parte dos membros da equipa, das formações obrigatórias
- Ponderar comportamentos e questões de conduta nas decisões relativas à gestão do desempenho e de recompensas
- Actuar com a devida competência, zelo e diligência no desempenho das suas responsabilidades, incluindo a identificação e gestão de problemas relacionados com o cumprimento do Código

### **Revelar certas informações sobre si mesma/o**

No âmbito do nosso compromisso de manter uma boa conduta, é responsável por informar o Grupo acerca de potenciais conflitos de interesses pessoais ou empresariais e restrições regulamentares que possam causar um impacto, real ou aparente, sobre a sua função.

### **Quem deve cumprir o Código?**

Todos nós. Todas as pessoas que trabalham para o Standard Chartered estão vinculadas ao Código, quer se trate de um(a) funcionário/a a tempo inteiro ou termo certo, director(a), contratante, subcontratante, destacado/a, trabalhador(a) temporário/a ou voluntário/a, empregado/a em qualquer empresa, a qualquer título.

## **Incumprimento do Código**

Quando o enquadramento de uma conduta laboral dentro dos limites do Código for posto em causa, tem a garantia de que quaisquer investigações e decisões em matéria disciplinar relativas a colaboradores serão regidas pelos nossos sólidos princípios de responsabilidade equitativa.

Trataremos o incumprimento do Código com muita seriedade, podendo conduzir a medidas disciplinares, incluindo o despedimento. Este processo pode envolver outras autoridades, em caso de infracção de quaisquer leis ou regulamentos, incluindo a polícia, caso tenha cometido algum delito penal.

## **Outros Códigos do Grupo**

Para além do presente Código, a sua função poderá ainda ser regida por determinados códigos de negócios, como, por exemplo, o Código de Conduta de Mercados Financeiros. O Código é o documento de base a partir do qual são criados outros códigos de negócios, os quais estipulam requisitos mais detalhados e específicos que, caso se apliquem à sua função, também deve respeitar.

## **Códigos Regulamentares**

Poderá ainda estar sujeita/o a outros requisitos estabelecidos por governos ou entidades reguladoras através de códigos regulamentares de conduta e das respectivas normas, que deve respeitar. Caso os códigos regulamentares e o presente Código estipulem normas distintas para um requisito específico, deve cumprir o conjunto de normas mais rigoroso, por forma a satisfazer as obrigações estabelecidas por todos os códigos relevantes.

## **Fiscalização do Código**

A fiscalização do Código compete ao Conselho do Standard Chartered PLC.

## **Mais informações e orientações práticas**

O Código estabelece padrões mínimos de comportamento que são esperados de todos os nossos colaboradores, funcionando em conjunto com as nossas políticas e procedimentos. É responsável por cumprir os nossos requisitos. Esperamos que adquira uma profunda compreensão deste Código e do que deve fazer e que cumpra todas as políticas e procedimentos relevantes que se aplicarem no seu caso.

Além disso, desenvolvemos uma multiplicidade de recursos para o auxiliar na utilização do Código, incluindo um conjunto de fichas informativas acerca de tópicos importantes, que lhe fornecem informações sobre como cumprir diariamente o Código. Encontrará ainda recursos específicos para gestores de pessoal.

Caso tenha alguma dúvida, basta perguntar. Fale com o/a seu/sua gestor(a), o departamento de *Compliance*, Recursos Humanos, Assuntos Empresariais, a Sala de Controlo (no caso de interesses em negócios externos) ou outros colegas relevantes.

---

**Lembre-se:**

Este Código delinea aquilo que esperamos de si. Os recursos fornecem informações práticas sobre como respeitar os princípios e regras estipulados no Código.

---

# Agir de forma responsável e no âmbito da autoridade

## Porque é importante?

Enquanto banco, a gestão de risco é uma componente central das nossas actividades diárias. Criamos valor para os clientes e geramos retornos a longo prazo para os accionistas, assumindo e gerindo riscos em linha com a nossa estratégia e limite de apetência pelo risco. A gestão de risco é o conjunto de actividades integradas (*end-to-end*) através das quais tomamos decisões quanto à assunção de riscos e controlamos e optimizamos os retornos em função do risco. Trata-se de uma componente essencial de todas as actividades do Grupo, começando pela linha da frente. Consequentemente, todos os nossos colaboradores devem assegurar uma gestão eficaz dos riscos no âmbito das suas responsabilidades organizacionais.

Somos uma organização complexa, pelo que é importante que cada aspecto do nosso negócio seja executado no âmbito de um quadro de autoridades delegadas, que flui a partir do Conselho de Administração do Standard Chartered PLC ou do conselho da entidade relevante do Grupo para a qual trabalha. A autoridade delegada foi concebida para protegê-la/o, bem como a nós. Compreender os limites e as políticas que se aplicam no seu caso significa que não se verá numa posição em que não está ciente dos riscos pelos quais é responsável e que não assume riscos superiores aos apropriados para o seu cargo ou a sua posição hierárquica.

## O que significa para mim?

Deve respeitar os nossos limites e políticas e não tomar decisões que ultrapassem o âmbito da sua autoridade.

Deve:

- Compreender os limites e políticas que se aplicam no seu caso e respeitá-los



- Certificar-se de que possui autoridade suficiente antes de nos comprometer com qualquer transacção ou compromisso contratual
- Ser disciplinada/o e assumir a responsabilidade pelos riscos que correr. Antes de correr riscos, certifique-se de que são apropriados para o seu negócio ou actividade
- Assegurar que as decisões que tomar não criem um risco de reputação
- Exercer um forte controlo financeiro, actuando no âmbito da sua autoridade financeira e assegurando a manutenção de registos exactos
- Proceder com cautela, competência e diligência no exercício das suas responsabilidades ou ao delegar a sua autoridade

**Enquanto gestor(a), deve:**

- Compreender o negócio pelo qual é responsável
- Assumir a responsabilidade quando delegar o seu dever de controlar eficazmente o risco, através da fiscalização apropriada de quaisquer delegações de autoridade e da supervisão da sua equipa, de prestadores de serviços terceiros e da respectiva conduta

Proceder com competência, cautela e atenção ao tomar decisões e assumir a responsabilidade pelos resultados das decisões que tomar no exercício das suas funções

---

**Lembre-se:**

Este Código delinea aquilo que esperamos de si. Os recursos fornecem informações práticas sobre como respeitar os princípios e regras estipulados no Código.

---

# Fazer uso do bom senso

## Porque é importante?

Cada dia é diferente, pelo que o Código, as nossas políticas e os nossos procedimentos definem requisitos detalhados que deve cumprir no seu dia-a-dia. No entanto, estes recursos não abrangem todos os casos – pode defrontar-se com situações desafiantes e desconhecidas. Contamos consigo para fazer uso do bom senso nestas situações, embora deva lembrar-se de não ultrapassar o âmbito da sua autoridade delegada.

## O que significa para mim?

Reconhecemos que algumas situações podem parecer difíceis e elaborámos um quadro simples de tomada de decisões para orientá-la/o. Este quadro existe para ajudar a protegê-la/o e a nós.

Pergunta	O que ter em consideração
A minha decisão está de acordo com o Código?	<p>O Código lida directamente com esta questão?</p> <p>A minha decisão é coerente com os valores e a marca?</p> <p>A minha decisão é passível de criar algum tipo de risco de reputação?</p>
Consultei outras pessoas e pedi informações para me ajudar a tomar uma decisão informada?	<p>Preciso de envolver outras pessoas, incluindo o/a meu/minha gestor(a) ou outros colegas relevantes?</p> <p>É uma decisão informada? Preciso de saber mais?</p> <p>Por exemplo, existem políticas e procedimentos do Grupo relevantes que devo ter em consideração?</p>
Esta decisão está dentro do âmbito da minha autoridade?	<p>Posso tomar esta decisão em nome do Grupo?</p> <p>Preciso de encaminhar esta questão para outros que estejam autorizados a tomar uma decisão?</p>

<p>Sentir-me-ia confortável se a situação fosse noticiada na imprensa ou divulgada na comunidade local?</p>	<p>Quais são as consequências desta decisão ou situação?</p> <p>Qual seria o resultado se a situação fosse do conhecimento público?</p> <p>Assumirei pessoalmente a responsabilidade pelos resultados?</p> <p>Há algum aspecto da minha decisão que possa constituir um risco de reputação para o Grupo?</p>
<p>Estarei a dar um bom exemplo?</p>	<p>Como serão afectados os meus colegas de trabalho?</p> <p>Poderá a minha decisão ou acção ser mal interpretada – é clara?</p>
<p>Será esta a acção correcta a tomar?</p>	<p>Estou certa/o de que a minha acção é permitida pelo espírito e pela letra da lei e pela entidade reguladora relevante?</p> <p>Esta decisão é coerente com a nossa cultura de gestão de risco, uma boa conduta e o princípio Aqui para o bem?</p> <p>Tomei todas as medidas necessárias para garantir que as minhas decisões conduzam a resultados justos para todas as partes envolvidas?</p>

Deve sentir-se bem pelo facto de poder sustentar as decisões ou acções que tomar à luz das situações difíceis que enfrentar. Ser metódica/o e manter-se informada/o ao ponderar soluções ajudará a obter um bom resultado. Agir precipitadamente, sem o envolvimento do/a seu/sua gestor(a) e de quaisquer outros colegas relevantes, aumenta o risco de más decisões consequências nefastas.

# Manifestar preocupações

## Porque é importante?

Temos um papel fundamental a desempenhar na salvaguarda do sistema financeiro mundial, pelo que devemos manter uma cultura sólida de ética, integridade, transparência e abertura. Ao manifestar as suas preocupações através da Denúncia, ajuda-nos a identificar e lidar com os problemas.

A conduta indevida é prejudicial para todos. Expõe o sistema financeiro mundial a riscos significativos e pode comprometer o nosso desempenho financeiro, a nossa reputação e a confiança de todas as pessoas que têm interesse no nosso negócio.

Cada um(a) de nós tem um papel importante a desempenhar na protecção da nossa reputação e do sector em geral. Poderá, eventualmente, testemunhar algo no trabalho que não lhe pareça correcto. O que deve fazer em tal caso?

## O que significa para mim?

### **Quando devo proceder a uma Denúncia?**

A Denúncia é uma forma segura e confidencial de nos dar a conhecer algo de incorrecto que presenciar. Por exemplo, deve proceder a uma denúncia nos casos em que observar alguém a:

- Infringir leis ou obrigações jurídicas, incluindo a prática de actos de fraude ou outros de índole criminosa
- Pôr em perigo a saúde e segurança de alguém
- Danificar o meio ambiente
- Infringir normas ou requisitos regulamentares
- Infringir códigos de conduta ou políticas e procedimentos do Grupo, de negócios ou nacionais
- Praticar qualquer acto que prejudique a nossa reputação ou bem-estar financeiro ou passível de o fazer
- Ocultar deliberadamente qualquer uma das situações acima referidas

Não precisa de ter a certeza absoluta de nenhuma destas situações para proceder a uma Denúncia. Basta que julgue, razoavelmente, que alguma das situações acima referidas tenha ocorrido, esteja a ocorrer ou possa vir a ocorrer. Contudo, deve

proceder a Denúncias com honestidade e de boa fé. Comunicar deliberadamente informações falsas não é aceitável.

**Em que casos não se deve recorrer à Denúncia?**

Caso tenha uma preocupação relacionada com o seu emprego em geral que a/o afecte pessoalmente ou tenha que ver com a forma está a ser tratada/o, a Denúncia não é o melhor canal para a/o auxiliar. Em tais casos, por favor fale com o/a seu/sua gestor(a) de linha ou com os Recursos Humanos. Pode ainda levantar a questão ao abrigo dos Procedimentos de Queixas de Funcionários.

Do mesmo modo, as reclamações relativas aos nossos serviços bancários não devem ser efectuadas, numa primeira fase, através da Denúncia, mas sim através da nossa rede de sucursais bancárias, centros de contacto, Gestores de Relações ou mediante a página de Internet de Contacto do país em causa.

## O que devo fazer em caso de suspeita de conduta indevida?

Existem várias formas de exprimir uma preocupação:

- Falar com alguém da sua cadeia de gestão (poderá ou não tratar-se do/a seu/sua gestor(a) de pessoal)
- Falar com alguém fora da sua cadeia de gestão, como, por exemplo, a/o sua/seu Responsável Nacional de *Compliance* ou um membro da gestão de topo do seu país
- Recorrer a um dos canais de Denúncia abaixo indicados:
  - Enviar uma mensagem de correio electrónico para o endereço [speaking.up@sc.com](mailto:speaking.up@sc.com), que é gerido pelos Serviços Partilhados de Investigação do Grupo
  - Enviar uma mensagem segura e confidencial através do nosso prestador de serviços independente (InTouch), que encaminhará a sua questão para os Serviços Partilhados de Investigação do Grupo
  - Deixar uma mensagem de voz junto da InTouch. Pode encontrar os dados de contacto para o seu país na [página de Denúncia do Grupo na plataforma Bridge](#) e nos recursos do Código

Os serviços da InTouch estão disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, em vários idiomas.

Independentemente do modo que seleccionar para exprimir a sua preocupação, pode optar por fazê-lo de forma anónima. No entanto, ao fornecer os seus dados de contacto, permite-nos acompanhar melhor o seu relato, obter mais informações e mantê-la/o informada/o. Caso opte por exprimir a sua preocupação de forma anónima, por favor certifique-se de que fornece informações suficientes para permitir a respectiva investigação. Existe também a possibilidade de exprimir preocupações junto de uma entidade reguladora relevante ou auditor(a) externo/a.

Caso exprima a sua preocupação, esta será encaminhada, para efeitos de gestão, para os Serviços Partilhados de Investigação do Grupo. O seu relato será apreciado por um(a) colega hierarquicamente superior isento/a e com a experiência adequada, que confirmará a recepção do seu relato e lhe facultará actualizações periódicas acerca do progresso da questão. Também será informada/o quando a questão for encerrada.

Poderá ainda contactar organizações de denúncia de práticas irregulares (*whistleblowing*) para obter aconselhamento e apoio.

### **Não à vitimização**

Não toleramos que nenhum(a) colaborador(a) seja vitimizado/a por proceder a uma Denúncia, mesmo se o relato não for comprovado.

A prática de actos de vitimização não é permitida por motivo algum e, em algumas jurisdições, é ilegal. Tomaremos medidas disciplinares contra qualquer pessoa que vitimizar autores de Denúncias.

## **Confidencialidade**

Trataremos a sua identidade (caso tenha fornecido os seus dados) e o seu relato de forma confidencial. As informações relativas à sua identidade e ao seu relato só serão encaminhadas para as pessoas a quem for estritamente necessário divulgá-las.

### **O seu papel como gestor(a)**

Enquanto gestor(a), compete-lhe proporcionar e fomentar um ambiente em que os colegas se sintam à vontade para exprimir as suas preocupações, sem temerem represálias. Para tal, deve familiarizar-se com os nossos materiais de Denúncia, incluindo a ficha informativa de Denúncia.

---

### **Lembre-se:**

Tomaremos medidas quanto a condutas indevidas reais, planeadas ou potenciais. Se tiver alguma preocupação a este respeito, incumbe-lhe proceder a uma Denúncia e ajudar-nos a erradicar a má conduta, que é prejudicial quer para nós quer para o sector bancário mundial em geral.

Os nossos canais de Denúncia estão disponíveis para todos nós e também para pessoas externas à organização, para que exprimam as suas preocupações caso suspeitem de condutas indevidas.

---

“Eu comprometo-me  
com o Código.”



# Cumprir as leis, os regulamentos e as normas do Grupo

## Porque é importante?

Cumprir as leis, regulamentos e normas do Grupo relevantes em tudo o que fazemos é essencial. Cada um(a) de nós é pessoalmente responsável por assegurar que o Grupo opere no respeito por tais leis, regulamentos e normas.

## O que significa para mim?

As normas do Grupo e as leis e regulamentos aplicáveis em cada região ou país em que operamos fornecem-nos um quadro de regras que devemos respeitar.

Deve:

- Agir de forma ética, honesta, profissional e íntegra em todas as ocasiões
- Cumprir todos os requisitos legais e regulamentares relevantes. Certifique-se de que os conhece e compreende e aja de modo a respeitar a sua letra e o seu espírito. Caso contrário, as consequências podem ser graves, incluindo danos para a nossa marca, perda de clientes, perda da confiança das nossas entidades reguladoras e do público, suspensão ou revogação das licenças por nós detidas e multas ou outras sanções
- Cumprir as normas do Grupo, salvo se as leis ou os regulamentos locais forem mais rigorosos do que as nossas normas ou as interditem, caso em que serão aplicáveis tais leis ou regulamentos locais
- Alguns países têm requisitos que obrigam ao licenciamento, registo ou certificação de indivíduos, organizações ou determinadas actividades. Trata-se de requisitos regulamentares e devemos cumpri-los. Compete-lhe garantir que detém as licenças, os registos e os certificados relevantes necessários para si ou para a sua equipa
- Compreender os requisitos legais e regulamentares associados às actividades transfronteiriças e respeitá-los

**Lembre-se:**

É responsável por conhecer as normas e obedecer às leis, aos regulamentos e às normas do Grupo que nos regem. Não basta respeitar a letra da lei; devemos agir sempre de modo a respeitar também o espírito de tais normas. Certos factores, como o ambiente político e a opinião pública sobre as nossas acções, podem afectar a forma como interpretamos as leis e os regulamentos. Em caso de dúvida, contacte o seu departamento local de *Compliance* para obter orientações.

---

# Combater o crime financeiro

## Porque é importante?

O crime financeiro tem um enorme impacto à escala mundial. Quando se permite a sua ocorrência, afecta negativamente a sociedade a todos os níveis – desde destruir vidas até ameaçar a economia global. O crime financeiro possibilita o tráfico de droga e de seres humanos, apoia o contrabando e a contrafacção de mercadorias, sustenta o jogo ilegal, o financiamento de actividades terroristas e a evasão fiscal, entre outras práticas de índole criminosa. Temos o dever de proteger as comunidades que servimos dos efeitos nocivos do crime financeiro.

Estamos empenhados em impedir que os proveitos branqueados de actividades ilícitas (incluindo a evasão fiscal) e o financiamento do terrorismo se tornem parte do sistema financeiro e que nós, os nossos colaboradores (e outras pessoas associadas) facilitem ilicitamente a evasão fiscal por parte dos nossos clientes. O suborno e a corrupção não podem ser tolerados. Estamos igualmente empenhados em respeitar todas as sanções juridicamente vinculativas, incluindo medidas contra pessoas e organizações e medidas contra países específicos (ou os seus cidadãos ou residentes).

Devemos desempenhar um papel forte e eficaz na luta contra o crime financeiro. Devemo-lo aos nossos clientes, bem como ao sistema financeiro mundial em que operamos.

## O que significa para mim?

Devemos cooperar plenamente com governos, entidades reguladoras e outros prestadores de serviços financeiros para proteger as contas dos clientes de práticas fraudulentas e

ajudar a enfrentar o crime financeiro organizado. Devemos ainda actuar com competência, cautela e diligência no desenvolvimento contínuo de programas de combate ao crime financeiro. Todos os nossos colaboradores devem aplicar as normas de combate ao crime financeiro do Grupo, bem como quaisquer leis e regulamentos locais anti-branqueamento de capitais.

Mantenha-se alerta, esteja atenta/o e reconheça que todos temos um papel muito importante a desempenhar na luta contra o crime financeiro.

Deve:

- Verificar exaustivamente a identidade dos nossos clientes com base em provas fidedignas, conforme descrito nos nossos Procedimentos de Dever de Diligência relativo à Clientela (CDD) e saber o suficiente sobre os mesmos para reconhecer transacções incompatíveis com os seus negócios ou estatuto pessoal ou que não correspondam ao padrão normal da actividade para a qual a conta tiver sido criada
- Comunicar imediatamente qualquer actividade suspeita ao/à seu/sua gestor(a) de linha (em caso de conhecimento ou suspeita de branqueamento de capitais, deve contactar a/o sua/seu Responsável Nacional de *Compliance* ou Responsável Nacional de Combate ao Crime Financeiro)
- Compreender e respeitar as restrições das sanções
- Comunicar de imediato toda e qualquer suspeita de fraude ao/à seu/sua gestor(a) de linha
- Não interferir com nenhuma comunicação ou investigação referente a qualquer suspeita de crime financeiro
- Concluir a sua formação relativa ao combate ao crime financeiro
- Em todas as ocasiões, respeitar as políticas e os procedimentos do Grupo em matéria de anti-branqueamento de capitais / combate ao financiamento do terrorismo, sanções, anti-suborno e corrupção

---

**Lembre-se:**

Assumimos o compromisso de enfrentar o crime financeiro e todos nós temos um papel muito importante a desempenhar no mesmo. Deve manter-se atenta/o a qualquer actividade suspeita e certificar-se de que comunica, logo que possível, quaisquer eventuais problemas.

---

# Rejeitar o suborno e a corrupção

## Porque é importante?

Não há lugar nesta organização para actos de suborno ou corrupção. O suborno e a corrupção são ilegais, desonestos e extremamente prejudiciais para os países e as comunidades em que ocorrem. Devemos rejeitar activamente toda e qualquer forma de suborno e corrupção.

## O que significa para mim?

Quando alguém oferece um benefício a outrem a fim de influenciar o seu comportamento, trata-se de um suborno. Quando alguém se aproveita indevidamente da sua posição em benefício próprio, trata-se de um acto de corrupção.

Não deve oferecer nem aceitar subornos, nem participar em actos de corrupção ou dar azo aos mesmos. Deve ainda, para além disso, assegurar que as suas acções não sejam percebidas como actos de suborno ou corrupção.

É essencial manter-se atenta/o, visto que o risco de suborno pode surgir em qualquer uma das nossas operações, sempre que lidarmos com terceiros. O suborno e a corrupção podem assumir diversas formas – como nas decisões de aprovisionamento, despesas, presentes e ofertas de entretenimento, decisões de contratação, patrocínios, donativos, actos de clientes, entre outras.

Deve ter em conta, antecipadamente, o facto de, nas suas actividades de negócios do dia-a-dia, poder encontrar ou gerar um risco de suborno ou corrupção. Tal ajudá-la/o-á a estar melhor preparada/o para identificar possíveis casos de suborno e corrupção. Deve garantir que as transacções e actividades em que participar não constituam nem possam ser percebidas como um incentivo indevido à realização de negócios.

## **Alguns aspectos importantes a destacar:**

- Aja com especial cuidado caso o seu trabalho envolva interações com Funcionários Públicos – incluindo toda e qualquer pessoa ao serviço de departamentos governamentais, entidades reguladoras e empresas públicas. As normas a este respeito são mais complexas e acarretam um risco mais elevado para si e para nós. Caso este aspecto se aplique ao seu cargo, pode contactar o departamento de *Compliance* para obter orientações adicionais
- Podemos ser juridicamente responsabilizados pelas acções de intermediários e terceiros que ajam em nosso nome, em qualquer parte do mundo. Ao lidar com terceiros, deve certificar-se de que o risco de suborno e corrupção foi avaliado e controlado. É por este motivo que temos políticas robustas de aprovisionamento em vigor
- Determinadas práticas eventualmente consideradas normais na jurisdição em que trabalha podem, na verdade, ser ilegais ao abrigo do *UK Bribery Act* (Lei do Suborno do Reino Unido) ou do *US Foreign Corrupt Practices Act* (Lei de Práticas Corruptas no Estrangeiro dos EUA) ou criar a percepção de suborno ou corrupção noutra jurisdição e, desse modo, ter um efeito adverso sobre o Grupo. Deve ter em conta este facto ao ponderar a acção certa a tomar e, caso necessário, obter aconselhamento
- Se considerar, genuinamente, que a sua segurança pessoal pode estar em risco caso não participe num acto de suborno ou corrupção, deve comunicar a situação ao departamento de *Compliance*. Também deve participar o incidente às autoridades relevantes, se for caso disso
- Conheça os seus clientes. Se tiver uma relação significativa e profunda com os mesmos, estará em melhores condições para identificar e detectar eventuais comportamentos impróprios
- Possuímos políticas detalhadas que explicam as nossas regras a respeito da oferta e aceitação de presentes e ofertas de entretenimento, a fim de assegurar que sejam permitidos, devidamente aprovados e registados. Estas regras ajudarão a protegê-la/o, pelo que deve certificar-se de que está familiarizada/o com as mesmas.

Deve seguir as orientações estabelecidas na Política e Procedimentos Anti-Suborno do Grupo e noutras políticas aplicáveis ao risco de suborno e corrupção em actividades específicas. Deve garantir que as decisões que tomar para lidar com qualquer risco de suborno e corrupção sejam devida e honestamente documentadas.

---

**Lembre-se:**

Não toleraremos qualquer espécie de suborno ou corrupção. Não será prejudicada/o por recusar-se a cometer um acto de suborno, mesmo que tal resulte na perda de

receitas ou em custos acrescidos para o Grupo. Esteja atenta/o e aja com muita prudência ao lidar com terceiros.

---

# Tratar os clientes de forma justa

## Porque é importante?

Devemos sempre fazer o melhor que pudermos para tratar de forma justa os clientes. Os nossos clientes são o fulcro de tudo o que fazemos e estamos empenhados em prestar-lhes um aconselhamento claro e honesto e assegurar que os produtos financeiros que lhes oferecermos sejam os mais adequados à sua situação. Para além de ser a atitude correcta a tomar, o tratamento equitativo dos clientes ajuda-nos a construir e fomentar relações a longo prazo com os mesmos, o que, por sua vez, contribui para melhorar a nossa reputação e conseguir novos negócios. O/a senhor(a) poderá também ser cliente do Grupo – pense no modo como gostaria de ser tratado/a.

## O que significa para mim?

Ao lidar com qualquer cliente, deve respeitar, no mínimo, as seguintes normas:

- Certifique-se de que os produtos e serviços são concebidos tendo em conta as necessidades dos nossos clientes, incluindo preços justos e razoáveis, que sejam claramente divulgados
- Assegure que todas as comunicações com clientes sejam justas e não induzam em erro
- Forneça informações claras e concisas aos clientes antes de adquirirem produtos e serviços financeiros, por forma a compreenderem os riscos. Deve proceder deste modo com todos os clientes, não obstante o seu grau experiência ou a sua tolerância habitual ao risco
- Respeite os nossos processos de vendas. Comercialize e venda apenas os produtos e serviços que tiverem sido aprovados para tal
- Certifique-se de que os produtos e serviços são apropriados e pertinentes, satisfazem as necessidades dos clientes e têm em conta a respectiva situação, objectivos, tolerância ao risco e perfil de risco. Mesmo se julgar que conhece bem a/o sua/seu cliente, nunca deve tentar adivinhar, em seu nome, as decisões que tomaria
- Lide com as reclamações de forma amigável, célere, justa e eficaz. Respeite todos os procedimentos para o tratamento das reclamações e recorra ao *feedback* dos clientes para

identificar as raízes dos problemas. Se estivermos na posse de todos os factos e formas capazes de identificar a raiz de uma questão, conseguiremos melhorar os nossos produtos e serviços e alcançar melhores resultados para os clientes

De forma a assegurar o tratamento equitativo dos clientes, certos factores poderão revestir uma natureza ou tónica distintas, consoante a sua área de negócios e o tipo de clientes com que lidar.

Por exemplo, no sector da Banca a Retalho, deve:

- Frequentar todas as formações necessárias e obter as qualificações e certificações relevantes
- Certificar-se de que informa, de forma clara e detalhada, os clientes acerca das taxas, riscos e características de produto relevantes
- Respeitar os compromissos relativos ao nível de serviço

Noutro exemplo, no sector da Banca Empresarial e Institucional, deve:

- Identificar e gerir possíveis conflitos de clientes de forma transparente, honesta e clara
- Executar ordens de clientes de um modo equitativo para todos os nossos clientes

Estas diversas considerações são melhor aprofundadas em várias normas do Grupo, incluindo o Código de Conduta de Mercados Financeiros, os procedimentos de adequação e pertinência e os procedimentos de reclamações.

---

**Lembre-se:**

Cada um(a) de nós tem o dever e a responsabilidade de garantir o tratamento equitativo dos clientes e de ter em conta os seus interesses em todas as nossas interacções com os mesmos.

---

“Eu comprometo-me  
com o Código.”



# Gerir conflitos de interesses

## Porque é importante?

A gestão eficaz de conflitos de interesses permite-nos agir de forma justa, evitar riscos legais e regulamentares e proteger a nossa marca, reputação e a nossa própria integridade pessoal.

Os conflitos de interesses enquadram-se em duas categorias amplas – empresariais e pessoais. Caso identifique quaisquer conflitos de interesses, reais ou potenciais, deve actuar de imediato para lidar com os mesmos de modo transparente, honesto e eficaz.

Os conflitos de interesses empresariais podem surgir nas seguintes situações:

- Entre o Grupo e os seus clientes, fornecedores ou outros terceiros, incluindo, em geral, os agentes dos mercados em que operamos
- Entre clientes e outros terceiros
- Entre unidades de negócios distintas no seio do Grupo

Os conflitos de interesses pessoais podem surgir quando coloca os seus interesses pessoais à frente dos de um cliente, fornecedor, de outro terceiro ou do Grupo. Tal inclui os casos em que tiver um interesse ou associação (um interesse em negócios externos) passível de interferir com os interesses do Grupo ou dos seus clientes. Podem também surgir nos casos em que mantiver relações próximas, pessoais ou financeiras, com colegas.

## O que significa para mim?

Deve:

- Agir sempre com isenção e integridade em todas as suas operações
- Reflectir cuidadosamente, antecipar e identificar devidamente todos os possíveis conflitos de interesses

- Ao alterar a estrutura ou composição das suas actividades de negócios, ter em consideração a forma como tais alterações podem gerar novas situações de conflito ou afectar conflitos que já tiverem sido identificados
- Caso identifique um conflito real ou possível, comunicá-lo de imediato à sua Gestão de Topo e departamento de *Compliance* relevantes
- Uma vez identificados, os conflitos de interesses devem ser escalonados, registados e geridos de uma maneira clara e eficaz, de acordo com as políticas e os procedimentos relevantes
- Assegurar que todo e qualquer conflito seja tratado de forma clara, transparente e eficaz
- Obter aprovação antes de tomar parte em interesses em negócios externos e relações próximas de cariz pessoal ou financeiro
- Certificar-se de que está a par da Política e Procedimentos de Conflitos de Interesses do Grupo e cumpre as condições neles estipuladas

Se necessário, o departamento de *Compliance* e a Sala de Controlo podem prestar-lhe um aconselhamento adicional.

---

**Lembre-se:**

A nossa reputação assenta na nossa integridade. É importante não se colocar numa posição em que o seu julgamento possa ser afectado ou percepcionado como tal. Tem a responsabilidade de identificar e comunicar quaisquer conflitos de interesses pessoais ou empresariais.

---

## Não efectuar nem apoiar operações de iniciados

### Porque é importante?

As operações de iniciados configuram um delito penal na maior parte das regiões e países e podem levar a multas ou sentenças de prisão em caso de condenação. As operações de iniciados criam uma vantagem injusta e comprometem o sistema financeiro. A natureza do nosso trabalho implica a confiança no nosso tratamento adequado de informações privilegiadas

e todos nós somos responsáveis por viver segundo os nossos valores e demonstrar o nosso compromisso de sermos dignos de confiança.

As informações privilegiadas consistem em informações de cariz específico, não conhecidas publicamente, directa ou indirectamente relacionadas com emitentes ou instrumentos financeiros que, se fossem tornadas públicas, provavelmente teriam um impacto significativo (quer positivo quer negativo) sobre o preço de tais instrumentos financeiros ou de instrumentos financeiros derivados relacionados aos quais dizem respeito. As informações privilegiadas podem ser referentes a nós ou informações acerca de terceiros que nos sejam facultadas.

As operações de iniciados incluem a realização de negociações na sua própria conta ou a incitação de outrem a realizar negociações com base nas informações privilegiadas detidas. As operações de iniciados também podem ocorrer caso revele as informações a outrem de forma alheia ao devido exercício das suas funções.

## O que significa para mim?

Deve acatar os Procedimentos de Negociação em Contas Pessoais do Grupo e quaisquer outros procedimentos de negócios específicos que rejam a negociação em contas pessoais. Isto aplica-se a transacções levadas a cabo por si na sua própria conta ou caso tenha influência sobre as decisões relativas a investimentos em contas de terceiros. Encaramos a infracção das normas de Negociação em Contas Pessoais como uma questão disciplinar grave.

Não efectue nem incite outrem a efectuar negócios:

- Caso o/a senhor(a) ou outrem esteja na posse de informações privilegiadas
- Que envolvam títulos de empresas constantes da Lista de Restrições, nos casos em que estiverem em vigor restrições relativas à Negociação em Contas Pessoais
- Que envolvam quaisquer títulos do Standard Chartered PLC durante um período de fecho, caso seja um(a) Colaborador(a) Relevante Sensível

Se estiver na posse de informações privilegiadas ou possíveis informações privilegiadas ou tiver acesso às mesmas:

- Deve proceder ao escalonamento da questão em linha com os Procedimentos de Conflitos Transaccionais e de Barreiras de Informação do Grupo e/ou os Procedimentos de Gestão de Informações Privilegiadas
- Certifique-se de que as informações privilegiadas não sejam partilhadas com outras pessoas nem reveladas às mesmas de forma alheia ao devido exercício das suas funções

Caso seja um(a) Colaborador(a) Relevante, deve divulgar os dados da sua conta de negociação e também obter a aprovação prévia da Sala de Controlo antes de lançar qualquer instrução para efeitos de Negociação em Contas Pessoais.

---

**Lembre-se:**

Tem a responsabilidade de agir com integridade e tratar as informações privilegiadas de forma adequada. Deve estar ciente das suas responsabilidades ao abrigo dos Procedimentos de Negociação em Contas Pessoais do Grupo, pelo que deve estar a par dos mesmos.

# Proteger informações confidenciais

## Porque é importante?

No âmbito da prestação de serviços financeiros, recebemos informações confidenciais que podem ser sobre organizações, mercados e o Grupo, bem como dados pessoais de clientes, colegas e outros indivíduos. É indispensável que a forma como utilizamos tais informações e dados pessoais inspire confiança e segurança, não apenas nas pessoas directamente afectadas, mas também na comunidade na qual actuamos em geral. Comprometemo-nos a tratar as informações confidenciais, incluindo os dados pessoais, com respeito e de forma adequada, em linha com as nossas responsabilidades em termos de sigilo bancário e confidencialidade, bem como a legislação em matéria de privacidade.

## O que significa para mim?

Todas as informações e dados pessoais que recolher em conexão com o seu cargo e os negócios do Grupo são confidenciais, salvo indicação expressa em contrário. Tal inclui informações e dados pessoais de clientes, colegas, outras organizações e do Grupo. Esta obrigação permanecerá aplicável mesmo após ter cessado funções no Grupo.

Deve certificar-se de que partilha informações confidenciais exclusivamente nas nossas plataformas internas, tais como o correio electrónico, PeopleSoft e a Bridge, com as pessoas autorizadas a recebê-las. As informações confidenciais, incluindo os dados pessoais, só devem ser utilizadas para o exercício das suas funções, em conformidade com todas as leis, regulamentos, contratos e políticas e procedimentos do Grupo aplicáveis, inclusive a respeito da segurança da informação e das barreiras de informação.

Deve proceder com competência, cautela e diligência relativamente à protecção e ao tratamento de informações confidenciais, incluindo dados pessoais, o que inclui:

- Não aceder a quaisquer informações confidenciais, incluindo dados pessoais, salvo se gozar de autorização para tal no âmbito das suas funções
- Aceder a informações confidenciais, armazená-las e eliminá-las de acordo com as nossas políticas de segurança
- Proteger e tratar dados pessoais de forma a satisfazer os requisitos de privacidade
- Transferi-las de modo seguro para outras pessoas ou no seio do Grupo
- Não visualizá-las em público
- Respeitar as barreiras de informação aplicáveis às mesmas
- Não utilizar nem divulgar informações confidenciais, incluindo dados pessoais, em quaisquer páginas de redes sociais que utilizar
- Estar atenta/o a quaisquer sinais de ameaças cibernéticas, incluindo mensagens de correio electrónico de *phishing* (obtenção fraudulenta de dados) e outras práticas de engenharia social

Caso suspeite da perda ou subtracção de informações confidenciais, incluindo dados pessoais, deve comunicar de imediato tal facto o/a seu/sua gestor(a), ao departamento de *Compliance*, através do processo de comunicação de incidentes nacional ou do Grupo ou do programa de Denúncia.

Recolhemos dados pessoais exclusivamente para efeitos de trabalho específicos e legítimos e respeitamos os direitos individuais e requisitos regulamentares no tratamento dos mesmos. Deve tratar os dados pessoais de acordo com a Política de Privacidade do Grupo.

De um modo mais geral, as comunicações efectuadas a nosso respeito devem ser exactas e reflectir os nossos pontos de vista. Não deve divulgar informações confidenciais ou dados pessoais nem prestar declarações acerca do Grupo aos órgãos de comunicação social nem em qualquer fórum público, incluindo redes sociais, sem autorização expressa para o efeito. Apenas os colaboradores autorizados podem tecer comentários junto dos órgãos de comunicação social.

---

**Lembre-se:**

O reforço da confiança é uma parte integrante da nossa relação com todas as pessoas que têm interesse nos nossos negócios. Não deve divulgar dados pessoais nem outras informações confidenciais, a menos que tenha autorização para tal.

---

# Competir de forma leal no mercado

## Porque é importante?

Enquanto banco, assumimos o compromisso de competir de forma leal. O risco relativo ao direito da concorrência, no nosso caso, tem vindo a aumentar, devido à nossa expansão e aos mercados em que actuamos, bem como as alterações a nível regulamentar. A maior parte dos estados e países do mundo desenvolveram regimes de direito da concorrência, cujas normas deve cumprir em todas as ocasiões e em todos os países em que actuamos. Somos ainda responsáveis pelo cumprimento da Política e Procedimento de Concorrência / *Anti-Trust* do Grupo.

A infracção das leis da concorrência é extremamente grave. A maioria das autoridades competentes em matéria de concorrência de todo o mundo pode impor multas avultadas por infracção das leis da concorrência (ou *antitrust*), que podem atingir um montante equivalente a 10% do nosso volume anual de negócios, para além de que as investigações em matéria de concorrência são minuciosas, perturbam os nossos negócios e a nossa capacidade de nos focarmos nos nossos clientes e podem acarretar sanções penais e penas de prisão.

Os exemplos mais comuns de concorrência desleal no mercado são:

- A divisão e partilha de mercados – chegar a acordo com um(a) concorrente para não tentar obter um(a) cliente, decidir que territórios serão ocupados por cada empresa
- A manipulação de licitações ou discussão de propostas – acordar com outra empresa ou concorrente o valor da licitação de determinado produto financeiro ou quanto planeiam pagar por um serviço ou produto
- A fixação de preços – concertar com um(a) concorrente o preço cobrado por um determinado produto ou serviço de forma a evitar a competição mútua
- O incumprimento das devidas normas de conduta de mercado

Esta lista não é exaustiva. Para obter mais informações acerca de outras áreas de risco potencial, por favor consulte a Política e Procedimentos de Concorrência / *Anti-trust*

do Grupo. Caso tenha alguma dúvida, o departamento Jurídico ou de *Compliance* podem auxiliá-la/o.

## O que significa para mim?

Esta secção do Código é particularmente relevante para si caso negocie acordos em nome do Grupo, celebre contratos com clientes ou terceiros em nosso nome ou entre, seja de que modo for, em contacto com os nossos concorrentes. Deve compreender as leis que afectam o modo como competimos, quer em mercados locais quer transfronteiriços. Lembre-se de que a infracção de leis da concorrência / *antitrust* na Ásia ou em África pode ter repercussões jurídicas na Europa ou na América do Norte e vice-versa.

Deste modo, deve fazer o seguinte:

- Conhecer e compreender a nossa Política e Procedimentos de Concorrência / *Anti-trust*
- Obter aconselhamento junto da área Jurídica ou de *Compliance* em caso de dúvida acerca da aplicação das normas relativas à concorrência a uma prática de negócios específica
- Comunicar imediatamente à/ao sua/seu Responsável Nacional de *Compliance* qualquer suspeita ou conhecimento de casos de infracção, passada ou presente, no seio do Grupo (ou por terceiros relacionados com os nossos negócios)
- Respeitar quaisquer leis e regulamentos em matéria de concorrência aplicáveis ao seu trabalho



- Ter conhecimento das instruções vigentes e segui-las na eventualidade de uma operação de busca ou apreensão sem aviso prévio por parte das autoridades competentes em matéria de concorrência
- Caso entre em contacto com concorrentes, estar particularmente ciente do risco de partilhar informações com os mesmos, o que pode ocorrer dentro ou fora do trabalho e conduzir à fixação de preços ou a outro comportamento anti-concorrencial ou ser percebido como tal. A partilha de informações comercialmente sensíveis com os nossos concorrentes é especialmente problemática. Certifique-se de que regista todo e qualquer contacto com concorrentes por escrito e, em caso de dúvida, por favor contacte o departamento Jurídico ou de *Compliance*
- Tomar todas as decisões relativas a negócios com base numa apreciação independente, ao invés de acordos directos, indirectos ou ilegais com concorrentes

---

**Lembre-se:**

Tem a responsabilidade de cumprir as devidas normas de conduta de mercado, compreender a forma como o risco relativo à concorrência se aplica ao seu cargo e comunicar eventuais problemas ao departamento Jurídico ou de *Compliance* assim que deles tomar conhecimento.

---

“Eu comprometo-me  
com o Código.”

# Tratar os colegas de forma justa e com respeito

## Porque é importante?

No Standard Chartered, acreditamos que é importante que todas as pessoas possam trabalhar num lugar justo, seguro, inclusivo e agradável que estimule a criatividade, a colaboração e a melhoria contínua. Trata-se de elementos capitais dos nossos valores nucleares, fulcrais para que o modo como as pessoas provam que estão Aqui para o bem todos os dias.

A confiança e a equidade são também uma parte central da nossa abordagem da gestão e do desenvolvimento das pessoas. Fomentar os pontos fortes e as capacidades dos nossos colaboradores permite-nos ajudá-los a alcançar o seu pleno potencial e, se trabalharmos melhor enquanto equipa, seremos capazes de servir melhor os nossos clientes.

## O que significa para mim?

Esperamos que trate os seus colegas de forma justa e com respeito. Todos temos direito a um ambiente de trabalho seguro e livre de discriminação, exploração, intimidação, assédio ou linguagem imprópria.

As áreas específicas a ter em conta são indicadas abaixo.

- Valorizamos a diversidade e trabalhamos em conjunto como uma equipa. Estamos empenhados em proporcionar igualdade de oportunidades e um tratamento justo no emprego. Não aceitamos qualquer discriminação ilícita nos nossos processos de recrutamento e emprego em razão da raça; cor; nacionalidade; origem nacional ou étnica; género; parentalidade; estado civil ou situação conjugal; orientação sexual; identidade, expressão ou mudança de género; seropositividade; situação laboral; flexibilidade do regime de trabalho; incapacidade; idade; religião ou crença. Nomeamos, formamos, desenvolvemos, recompensamos e promovemos colaboradores com base no mérito e na competência
- Podemos tomar medidas para colmatar o desfavorecimento ou a sub-representação de grupos específicos, com o objectivo de assegurar que as nossas decisões em matéria de emprego sejam livres de preconceito

- Não toleramos nenhuma espécie de exploração, intimidação, assédio, discriminação ou vitimização dos nossos colaboradores, clientes ou visitantes – quer seja de teor verbal, escrito, físico ou psicológico. Todos temos o dever de tratar todas as pessoas com quem entrarmos em contacto no exercício das nossas funções com dignidade e respeito
- Ao utilizar as nossas ferramentas e sistemas, tais como o Outlook, o PeopleSoft e a Bridge, devemos certificar-nos de que as nossas comunicações são apropriadas. Nunca devemos recorrer aos mesmos de uma maneira que infrinja qualquer das nossas políticas, incluindo as relacionadas com as comunicações e a igualdade de oportunidades. Não deve publicar nem reencaminhar nenhum conteúdo passível de afectar os direitos de qualquer pessoa ou infringir a lei. Deve garantir que todas as comunicações sejam factuais e não contenham linguagem ofensiva ou abusiva

Estamos empenhados em lidar com quaisquer questões que forem trazidas à nossa atenção. Investigaremos exaustivamente queixas de assédio, exploração, discriminação ou vitimização e tomaremos medidas disciplinares formais nos casos em que tiver ocorrido uma conduta indevida.

---

**Lembre-se:**

Todos temos direito a um ambiente de trabalho seguro e agradável e cabe a cada um de nós tratar os nossos colegas de forma justa, com respeito e sem discriminação.

---

## Ser transparente, honesto e cooperar plenamente com as entidades reguladoras

Porque é importante?

De modo a servir os nossos clientes e prosseguir as nossas operações, devemos manter relações sólidas e eficazes com as entidades reguladoras e os governos, para mantermos as nossas licenças bancárias e adquirir novas. Caso não respeitemos os nossos compromissos, as nossas entidades reguladoras podem perder a confiança em nós e tomar medidas adversas, incluindo a aplicação de sanções financeiras avultadas e a revogação das nossas licenças bancárias, o que danificaria a nossa marca, reputação e capacidade de servir os nossos clientes.

## O que significa para mim?

Na sua interacção com funcionários públicos e entidades reguladoras, deve assegurar a rapidez de resposta, ser transparente, honesto e cooperante e facultar quaisquer informações razoavelmente esperadas.

Deve:

- Remeter imediatamente as questões que lhe tiverem sido colocadas pelas entidades reguladoras para o departamento de *Compliance* e não discutir as mesmas com as entidades reguladoras, salvo se estiver autorizado a fazê-lo em virtude do Plano de Relações Governamentais e Regulamentares do país relevante ou pelo departamento Nacional de *Compliance*
- Contactar a/o Responsável Nacional de *Compliance* em caso de dúvida acerca do modo como deve agir perante uma questão de uma entidade reguladora ou na relação com a mesma
- Nunca induzir as entidades reguladoras em erro nem ocultar um problema

Caso as suas responsabilidades incluam a comunicação com entidades reguladoras, deve:

- Ser sempre transparente e honesta/o nas suas interacções com as mesmas
- Certificar-se de que está familiarizada/o com o Plano de Relações Governamentais e Regulamentares nacional em vigor
- Assumir um papel activo na comunicação com as entidades reguladoras. Certifique-se de que compreende as suas expectativas e é capaz de antecipar riscos e oportunidades – seja pró-activa/o
- Mantê-las bem informadas acerca das nossas actividades para que não haja surpresas
- Preparar-se meticulosamente para as reuniões com entidades reguladoras e inspecções regulamentares

- Aderir às normas, aos regulamentos e a outras expectativas regulamentares em todas as suas interações quotidianas, através do cumprimento rigoroso dos mesmos
- Fornecer, assim que possível, informações completas e exactas à entidade reguladora

---

**Lembre-se:**

Caso esteja em contacto com as entidades reguladoras, deve, nas suas interações, assegurar a rapidez de resposta, ser transparente e cooperante.

---

## Respeitar as nossas comunidades e o meio ambiente

### Porque é importante?

Todos temos a capacidade e responsabilidade de gerar mudanças positivas nas nossas comunidades. Pretendemos assegurar que o financiamento que prestamos apoie o desenvolvimento económico e social sustentável das comunidades em que actuamos. As nossas Aspirações de Sustentabilidade destacam o modo como podemos contribuir para o desenvolvimento sustentável através das nossas funções quotidianas no Grupo.

As nossas Declarações de Tomada de Posição externas e quadro interno de Gestão de Risco Ambiental e Social orientam as nossas actividades de negócios, estabelecendo as normas ambientais e sociais que esperamos dos nossos clientes e os comportamentos positivos que incentivamos.

Temos o dever de respeitar os direitos humanos de terceiros que possam ser afectados pelas nossas acções e decisões, quer no tocante às decisões de aprovisionamento, através da prestação de serviços financeiros ou no modo como trabalhamos em conjunto. Temos políticas claras em vigor nestes domínios, de forma a evitar consequências nefastas.

Temos ainda um papel mais amplo a desempenhar no apoio às nossas comunidades. Através dos nossos programas comunitários, trabalhamos com parceiros locais e colaboradores voluntários para colmatar as necessidades de saúde e educativas das nossas comunidades. Os nossos programas a nível mundial incluem o *Seeing is Believing* ( "Ver para Crer" – luta contra a cegueira evitável), o *Goal* (desenvolvimento das competências de raparigas adolescentes) e a promoção da Literacia Financeira. Oferecemos a todos os colaboradores três dias de licença paga de voluntariado por ano, para que façam a diferença a nível local.

Temos metas robustas em vigor para gerir o nosso consumo de energia, papel e água. O nosso compromisso para com o cumprimento destas metas significa que gerimos os nossos recursos de forma responsável.

Somos uma organização de natureza estritamente apolítica. Não nos envolvemos em actividades políticas, não apoiamos partidos políticos nem temos qualquer filiação política.

## O que significa para mim?

Deve compreender e respeitar os nossos compromissos comunitários e ambientais, o que inclui:

- Recorrer às Aspirações de Sustentabilidade para ajudá-la/o a identificar oportunidades de prestar um contributo positivo às nossas comunidades e ao meio ambiente
- Certificar-se de que a prestação de serviços financeiros é compatível com o nosso quadro de ESRM
- Estar ciente do modo como as suas decisões quotidianas podem afectar os direitos humanos de terceiros e agir de acordo com as nossas políticas para evitar consequências nocivas
- Partilhar as suas competências com as comunidades locais através do voluntariado
- Respeitar as nossas políticas relativas às actividades de teor político, incluindo a Política de Patrocínios e Donativos do Grupo

---

### **Lembre-se:**

Cada um(a) de nós tem a capacidade e a responsabilidade de gerar mudanças positivas nas nossas comunidades. Fazer a diferença é uma responsabilidade e um privilégio nosso.

---

# Recursos

## para viver segundo o Código todos os dias

Esta secção do Código fornece-lhe vários recursos para ajudá-la/o a viver segundo o Código todos os dias.

Estes recursos foram concebidos para auxiliá-la/o no acesso rápido e fácil a informações importantes. São ligeiramente diferentes para cada função, com tipos distintos de riscos a ter em conta, pelo que deve utilizar estes recursos para ajudá-la/o a identificar os requisitos específicos para a sua função. Caso seja um(a) gestor(a), também deve utilizá-los para orientar as suas equipas no sentido de compreenderem o Código e apoiá-las para que exibam uma boa conduta todos os dias.

Estes recursos não substituem o Código. Destinam-se a complementá-lo, pelo que a sua leitura deve ser efectuada em conjunto com as nossas políticas e procedimentos, na íntegra.

Esta secção contém hiperligações para recursos, incluindo fichas informativas acerca de áreas importantes do Código, perguntas mais frequentes, medidas importantes para os gestores e detalhes relativos às políticas do Grupo e de negócios relevantes. É importante que explore estes documentos, que a/o ajudarão a compreender, na sua totalidade, o Código e os respectivos requisitos. Leia-os integralmente ou apenas os mais pertinentes para a sua função – isto permitir-lhe-á estar confiante em relação a fazer o que é certo.

Pode ainda ler mais acerca do nosso compromisso para com os princípios da boa conduta [aqui](#).



