



CAIXA DE CRÉDITO DE LEIRIA

Código de Conduta

Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria CRL.



Código de Conduta da CCAML

Preâmbulo

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria (a seguir designada por CCAML) é uma instituição de crédito sob a forma de cooperativa de responsabilidade limitada, que tem como âmbito territorial os concelhos de Leiria, Marinha Grande e Ourém.

Ao longo da sua existência foi essencialmente uma instituição especializada na concessão de crédito para a agricultura e vocacionada para apoio daqueles que constituíam o mundo rural.

A legislação atualmente em vigor altera esta situação, podendo afirmar-se que é hoje uma instituição financeira com vocação mais universal em termos de âmbito do negócio.

No entanto, condicionalismos de carácter legal, nomeadamente em termos geográficos, limitam a CCAML à sua condição de pequena instituição de crédito, com raio de ação restrito aos três concelhos e sem possibilidade de ombrear com armas iguais com a concorrência, na maioria das vertentes quantitativas do comércio bancário.

Inseridos num mercado altamente especializado e de concorrência agressiva, a CCAML, pese embora a desproporção dos meios, vai ter que ombrear com a situação, o que por certo acontecerá, se continuar a desfrutar da confiança da sociedade em que se insere.

Para isso torna-se fundamental saber zelar pela reputação no mercado, retribuir a confiança que os clientes depositam na CCAML e devolver à sociedade local benefícios que somente empresas socialmente responsáveis podem propiciar.

A CCAML pretende ser reconhecida como uma instituição sólida e confiável.

O elemento básico que poderá garantir a excelência do serviço prestado aos clientes é a qualidade da equipa humana, que terá que ser competente, diligente e responsável.

O cumprimento escrupuloso por todos os seus Colaboradores, independentemente dos cargos que desempenham, das matérias contidas neste Código de Conduta, contribuirá para manter o respeito, a confiança e a credibilidade do mercado e da sociedade em geral, nesta instituição.



ÍNDICE

Preâmbulo

Capítulo I – Objeto e Âmbito

Artigo 1.º Objeto

Artigo 2.º Âmbito

Capítulo II – Missão, Valores

Artigo 3.º Missão

Artigo 4.º Valores

Capítulo III – Princípios de Carácter Geral

Artigo 5.º Rejeição de tratamento discriminatório

Artigo 6.º Profissionalismo, competência e diligência

Artigo 7.º Segredo profissional

Artigo 8.º Declarações públicas

Artigo 9.º Independência entre interesses

Artigo 10.º Solvência e integridade financeira

Artigo 11.º Responsabilidade social e Desenvolvimento sustentável

Capítulo IV – Relações Externas

Artigo 12.º Relacionamento com o público

Artigo 13.º Recebimento de benefícios

Artigo 14.º Atividades externas e comportamento visando saída da instituição

Artigo 15.º Relacionamento com outras instituições

Artigo 16.º Reclamações e resolução de conflitos

Artigo 17.º Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo

Capítulo 5 – Relações Internas e Organização

Artigo 18.º Relacionamento interno

Artigo 19.º Organização e informação

Artigo 20.º Comunicação de irregularidades

Artigo 21.º Utilização de meios da CCAML

Artigo 22.º Código de operador e palavra de acesso

Artigo 23.º Operações por conta própria

Capítulo 6 – Aplicação

Artigo 24.º Atitude dos colaboradores face ao código

Artigo 25.º Ação disciplinar

Artigo 26.º Publicação e entrada em vigor



Capítulo I Objeto e Âmbito

Artigo 1.º Objeto

O Código de Conduta da CCAML enuncia as regras fundamentais a adotar, em termos de ética profissional, constituindo também uma referência para o público no que respeita ao padrão de conduta exigível aos Colaboradores da CCAML no seu relacionamento com terceiros.

Artigo 2.º Âmbito

1. O Código é aplicável à CCAML, vinculando os membros dos órgãos sociais, colaboradores, estagiários, prestadores de serviços e mandatários, bem como os consultores externos permanentes, todos adiante designados de Colaboradores.

2. O Código é parte integrante do sistema normativo da CCAML, a respeitar por todos os colaboradores.

Capítulo II Missão e Valores

Artigo 3.º Missão

A CCAML pretende pautar-se por uma evolução equilibrada, fruto de uma gestão consciente dos riscos da sua atividade, que conduza à obtenção de rentabilidade e solidez financeira, que permitam que se constitua como agente dinamizador da economia e do desenvolvimento dos três concelhos da sua área de influência. Com uma oferta praticamente universal de serviços bancários, com um conhecimento profundo do tecido social e empresarial da região, a CCAML empenha-se em contribuir para o progresso das comunidades não descurando os valores de solidariedade que estão na sua génese.

Artigo 4.º Valores

A atividade da CCAML e a conduta dos seus Colaboradores regulam-se pelos seguintes valores:

- a) Rigor, que inclui o profissionalismo, competência e diligência, cumprindo escrupulosamente os seus deveres regulamentares e contratuais, atuando com verdade e clareza e de forma íntegra;
- b) Segurança das aplicações, procurando exercer uma gestão prudente dos riscos, defendendo a estabilidade e solidez da instituição;
- c) Confiança, desenvolvendo relações de lealdade com os Clientes e as demais entidades, de forma discreta;
- d) Mutualismo, através do apoio recíproco para benefício de cada um dos sócios;
- e) Cooperativismo, pela adesão aos princípios do cooperativismo, entre os quais, a adesão livre e voluntária, o controlo democrático pelos sócios, a participação económica dos sócios, a autonomia e independência, a educação e formação, a cooperação entre cooperativas e a preocupação com a comunidade;
- f) Espírito comunitário, procurando dar grande relevância ao desenvolvimento de uma política de responsabilidade social nos concelhos da sua área de intervenção.

Capítulo III Princípios de carácter geral

Artigo 5.º Rejeição de tratamento discriminatório

1. Os Colaboradores da CCAML devem, em nome da cidadania, rejeitar qualquer atitude que discrimine pessoas em função de qualquer atributo, nomeadamente em função do sexo, etnia, raça, religião, classe social, idade, orientação sexual ou política, incapacidade física ou qualquer outro atributo.



2. Os Colaboradores devem respeitar as diferenças que se manifestem, mostrando sensibilidade e respeito, não tomando atitudes críticas que podem ser consideradas ofensivas pelas pessoas em causa (ou outras).

Artigo 6.º Profissionalismo, competência e diligência

1. Os Colaboradores devem cumprir sempre com zelo, eficiência e profissionalismo as responsabilidades e deveres que lhes sejam cometidos pelos seus superiores hierárquicos, pautando sempre a sua atuação por uma atitude de lealdade para com a CCAML.

2. Os Colaboradores da CCAML têm por obrigação não defraudar as expectativas dos clientes em relação à sua conduta em termos profissionais, éticos e sociais, reforçando assim a confiança do público na instituição à qual confiam a guarda e gestão dos seus bens.

3. Os Colaboradores da CCAML, principalmente aqueles que lidam diretamente com o público, devem ter consciência de que a sua conduta se reflete no conceito que a sociedade tem da instituição, adotando comportamentos retos, dignos e diligentes que contribuam para manter e reforçar a sua boa imagem.

4. Os Colaboradores devem garantir uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações e dúvidas apresentadas por clientes ou por autoridades competentes.

5. Os Colaboradores, nas relações com os clientes ou com outras instituições, devem atuar com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito pelos interesses que lhes estão confiados.

6. Os Colaboradores que exerçam cargos de gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos depositantes, dos investidores, dos demais credores e de todos os clientes em geral.

Artigo 7.º Segredo profissional

1. O comportamento dos Colaboradores deve pautar-se pela observância de uma estrita confidencialidade sobre factos ou elementos respeitantes à vida da CCAML ou relações desta com os seus Clientes, no cumprimento dos deveres legais estabelecidos em matéria de segredo que sobre si impendem, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes a Clientes, a não ser mediante autorização expressa dos mesmos ou quando a lei obrigue.

2. Os Colaboradores devem guardar segredo em tudo o que respeita aos elementos de informação pessoal dos Clientes, das suas contas e seus movimentos e sobre quaisquer outras operações bancárias.

3. O dever de segredo abrange toda a informação sobre a instituição, designadamente os factos e informações não divulgadas por qualquer modo pelos órgãos competentes.

4. O dever de segredo abrange todos os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções.

5. O dever de segredo é extensivo às relações pessoais de colaboradores entre si e com terceiros.

6. O dever de segredo não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

Artigo 8.º Declarações públicas

Os Colaboradores não podem prestar qualquer tipo de informações que se prendam com a atividade da instituição ou cujo teor possa referir a CCAML, seja na forma de entrevista ou qualquer outro tipo de declarações ou, ainda, publicações, por sua iniciativa ou por solicitação dos meios de comunicação sem prévia autorização do Conselho de Administração.



Artigo 9.º Independência entre interesses

1. Os Colaboradores devem respeitar a independência entre os interesses da CCAML, dos seus Clientes e os seus pessoais, evitando situações suscetíveis de originar conflitos de interesses.
2. Quando um Colaborador da CCAML tenha interesse pessoal em determinada matéria, com potenciais vantagens para si próprio ou familiar, essa circunstância pode afetar a isenção e objetividade do seu desempenho profissional. Estas situações são geradoras de conflitos de interesses que devem, a todo o custo, ser evitadas.
3. Os Colaboradores devem empreender os esforços necessários para evitar situações de conflitos de interesses entre Clientes.
4. Todas as situações em que os interesses possam eventualmente ser conflitantes deverão ser reportados aos superiores hierárquicos.
5. Os Colaboradores da CCAML não devem aceitar procuração ou outra forma de mandato que envolva a representação de terceiros para a realização, pelo colaborador, de quaisquer atos ou negócios, em representação e/ou no interesse dos mandantes.
6. Só a título excepcional e mediante prévia autorização do Conselho de Administração poderão os Colaboradores aceitar o mandato, cessando os seus efeitos sempre que exista conflito entre os interesses da CCAML e do representado.

Artigo 10.º Solvência e Integridade financeira

1. Os Colaboradores devem procurar gerir de forma prudente e responsável a sua própria situação financeira e patrimonial, abstendo-se de praticar os seguintes atos:
 - a) Movimentar as contas de depósito de que sejam titulares com violação dos limites de crédito autorizado;
 - b) Intervir diretamente na realização de operações ou na alteração de registos, através do acesso ao sistema informático ou de quaisquer suportes documentais da CCAML, nas contas de depósito ou em empréstimos de que sejam titulares ou de seus familiares, que sejam ascendentes ou descendentes de primeiro grau;
 - c) Obter crédito em montante e condições que possa conduzir à degradação da sua solvência, comprometer a sua integridade pessoal ou afetar o seu equilíbrio familiar;
 - d) Qualquer forma de envolvimento financeiro com os Clientes, designadamente quando resulte em movimentos entre contas próprias e dos Clientes, que possa comprometer a sua probidade pessoal;
 - e) Obter crédito junto de Clientes.
2. Os Colaboradores devem abster-se da prática de jogos de fortuna ou azar, diretamente ou por interposta pessoa, com exceção dos jogos de ordem social explorados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa ou por outra entidade autorizada pelas autoridades nacionais.

Artigo 11.º Responsabilidade social e Desenvolvimento sustentável

Os Colaboradores, no exercício das suas respetivas funções, devem procurar assegurar a continuidade da CCAML a longo prazo, respeitando e cumprindo compromissos de gestão em matéria de contribuição para o desenvolvimento sustentável, do ponto de vista económico, social e ambiental, das comunidades onde se insere.



Capítulo IV Relações externas

Artigo 12.º Relacionamento com o público

1. Constituindo a clientela a razão de ser de qualquer negócio, tem de ser obrigação primeira da instituição conservar os clientes que tem e procurar angariar outros, impondo-se, para o efeito, que lhe seja proporcionado um tratamento cortês e eficiente, facultando-lhes informações leais, claras e precisas compatíveis com os seus interesses e direitos.
2. Identificar as necessidades dos clientes e ser capaz de satisfazê-las, sem nunca descurar as normas de segurança, a qualidade e rendibilidade da CCAML, deve constituir um desafio diário, que tem de ser vencido e que, bem gerido, virá reforçar a confiança do cliente em quem guarda e administra as suas poupanças.
3. Essa confiança, que é apanágio da CCAML, manter-se-á se a instituição continuar a não promover vendas forçadas de bens ou serviços, não usar artifícios e não ocultar informações, pautando a sua atuação pela máxima transparência de procedimentos.
4. Os colaboradores da CCAML devem atuar com profissionalismo, ou seja, devem no seu relacionamento com o público, ser imparciais, objetivos e tecnicamente competentes, tendo como preocupação essencial o respeito pela privacidade nos termos das leis que regulam o uso, o controlo e a segurança das informações dos clientes.

Artigo 13.º Recebimento de benefícios

Os Colaboradores da instituição, por respeito ao princípio da independência, não devem aceitar ou solicitar quaisquer vantagens, incluindo brindes, gratificações, viagens, descontos em transações de carácter pessoal, empréstimos e outros, que podem provocar suspeita de favorecimento, desde que estas excedam um valor meramente simbólico.

Artigo 14.º Atividades externas e comportamento visando saída da instituição

1. Atendendo à exigência e responsabilidade das funções individuais de cada Colaborador, não deve ser exercida qualquer atividade alheia à CCAML que seja inconciliável com esta última, designadamente, se implicar a adoção de práticas que colidam com estas regras de conduta.
2. Os colaboradores que exerçam outra atividade fora do horário de trabalho devem ter em atenção para que essa atividade não interfira negativamente com as suas obrigações com a CCAML, nomeadamente não gerando conflito de interesses.
3. Todas as situações de acumulação de funções ou atividades não relacionadas com a CCAML devem ser comunicadas ao Conselho de Administração.
5. Toda e qualquer atividade por conta e a favor de outra instituição financeira é geradora de conflito de interesses, pelo que fica liminarmente vedada aos trabalhadores da CCAML qualquer atividade privada de carácter financeiro.
6. Se algum colaborador iniciar contactos para uma eventual saída da CCAML para outra instituição bancária, deve abster-se de lidar com áreas que igualmente possam vir a conduzir a conflito de interesses.

Artigo 15.º Relacionamento com outras instituições

1. No relacionamento com outras instituições financeiras e outras entidades públicas ou privadas, os trabalhadores no desempenho das suas atribuições profissionais, devem pautar a sua atividade por critérios de qualidade, integridade e transparência.



2. No caso particular do relacionamento com outras instituições de crédito nunca deverão ser esquecidas as normas e usos profissionais e deontológicos habituais no sector, fomentando e assegurando as boas relações com a concorrência.

3. Nesta linha de atuação, que importa privilegiar, não é admissível fazer comentários que possam afetar a imagem dos nossos concorrentes.

4. Por outro lado deve haver a maior discrição no tratamento de informações com os nossos concorrentes, nomeadamente em termos de assuntos sensíveis como sejam as estratégias de mercado e normas internas, que não sejam de divulgação obrigatória.

Artigo 16.º Reclamações e resolução de conflitos

1. Sem prejuízo das disposições legais sobre o assunto aplicáveis, considerando, em particular, o que se encontra legislado sobre o Livro de Reclamações, as reclamações de Clientes podem ser apresentadas em qualquer Agência ou por e-mail, para o endereço: auditoria@caixacreditoleiria.pt

2. Os Colaboradores devem reportar imediatamente ao seu superior hierárquico as reclamações dos Clientes, assegurando o seu devido encaminhamento, nos termos das normas internas específicas para o efeito, de modo a garantir uma resposta atempada às suas pretensões.

Artigo 17.º Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

Para efeitos de prevenção de operações relacionadas com o branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, a CCAML tem estabelecido no seu normativo interno as medidas e procedimentos destinados ao cumprimento dos deveres legais, estando os Colaboradores vinculados ao cumprimento rigoroso dos deveres enunciados pela Lei.

Capítulo V Relações internas e Organização

Artigo 18.º Relacionamento interno

1. A lealdade e a cooperação são os conceitos mais importantes para que dentro da CCAML se instale um saudável ambiente de trabalho.

2. Praticando atitudes de ativa cooperação, diligência e respeito mútuo, transparência e diálogo aberto, o relacionamento entre os colaboradores, independentemente das suas responsabilidades específicas na organização, melhora substancialmente, com reflexos positivos intrínsecos, nas pessoas e na própria instituição.

3. Os conceitos de lealdade e cooperação implicam que se mantenham os colegas, intervenientes da mesma missão, ao corrente do seu desenvolvimento, que sejam considerados os seus contributos, de forma positiva, e que não se recuse a colaboração assumindo atitudes obstrutivas.

4. Da parte dos trabalhadores que desempenham funções de chefia, espera-se que tenham a noção de que só se obtêm resultados sustentáveis se houver diálogo e incentivo ao aprimoramento profissional.

Artigo 19.º Organização e informação

1. A CCAML adota um modelo de governação, uma estrutura organizacional e um normativo interno bem definidos, que servem de suporte ao desenvolvimento da sua atividade e do sistema de controlo interno, divulgados internamente de forma transparente.



2. Os colaboradores, no desempenho das suas funções, devem cumprir e fazer cumprir o normativo interno da CCAML, do qual este código faz parte, sendo um dever de cada colaborador a obtenção do conhecimento das normas, estudar as atualizações e esclarecer, junto dos Serviços competentes, qualquer dúvida sobre a forma de aplicação das mesmas.
3. Os colaboradores devem respeito, obediência e cooperação funcionais para com os seus superiores hierárquicos.
4. Os colaboradores devem contribuir para o controlo interno de modo a assegurar uma gestão sã e prudente da atividade.
5. Os colaboradores devem manter em perfeita organização todos os suportes de informação relacionados com as suas atribuições profissionais, diligenciando a organização dos arquivos de documentação de forma a garantir o seu fácil manuseamento de acordo com as necessidades do exercício das funções de auditoria e em observância das disposições legais em vigor.
6. Os Colaboradores devem manter os seus conhecimentos atualizados sobre a atividade da CCAML, nomeadamente no que respeita à sua situação económica e financeira, recorrendo à informação disponibilizada através do seu sítio da Internet, em www.caixacreditoleiria.pt.

Artigo 20.º Comunicação de irregularidades

Os colaboradores devem comunicar, imediatamente, a qualquer órgão de Administração ou de Fiscalização, pessoalmente ou através do e-mail auditoria@caixaleiria.dom, toda e qualquer situação irregular que detectem ou de que tenham conhecimento ou suspeitas fundadas, de forma a prevenir ou impedir irregularidades que possam causar danos financeiros ou de imagem aos Clientes ou à CCAML, podendo solicitar tratamento confidencial quanto à origem da comunicação.

Artigo 21.º Utilização de meios da CCAML

1. Todo o equipamento da instituição tem como finalidade a sua utilização para fins exclusivamente profissionais.
2. Na utilização dos referidos meios para os fins a que se destinam, os colaboradores devem, dentro do possível, ter em atenção medidas razoáveis para limitar os custos e os gastos da CCAML, velando pela sua conservação, assim como tomar medidas ecologicamente corretas, no sentido da preservação do ambiente.
3. A utilização da Internet e do correio electrónico para fins privados não relacionados com a atividade deve ser excepcional, breve e não interferir com a produtividade.

Artigo 22.º Código de Operador e Palavra de Acesso

1. O Código de Operador e a Palavra de Acesso constituem uma chave única que permite aceder, realizar e autorizar operações nos sistemas informáticos, de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador, de uso pessoal e intransmissível.
2. A utilização do Código de Operador e da Palavra de Acesso é da inteira responsabilidade do colaborador, devendo velar pela sua confidencialidade, sendo interdita a sua divulgação, constituindo obrigação de cada colaborador proceder à mudança da sua Palavra de Acesso sempre que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros.

Artigo 23.º Operações por conta própria

Os Colaboradores nas operações por conta própria, para além das normas restritivas existentes, devem submeter-se às regras e procedimentos aplicáveis aos Clientes.



Capítulo VI Aplicação

Artigo 24.º Atitude dos Colaboradores face ao Código

1. A adequada aplicação deste Código depende, acima de tudo, do profissionalismo e do bom senso dos Colaboradores.
2. Por maioria de razão, os Colaboradores em posições hierárquicas superiores, devem ter uma atuação exemplar e mostrar uma adesão perfeita aos princípios e recomendações estabelecidos pelo presente Código, advertindo os respectivos Colaboradores subordinados que revelem ignorá-lo.

Artigo 25.º Ação disciplinar

Sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional, ou criminal que possam ocorrer, a violação por parte dos Colaboradores deste código constitui infração disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável.

Artigo 26.º Publicação e entrada em vigor

1. O Código de Conduta integra o Manual de Instruções da CCAML e será divulgado na página da Internet.
2. O presente Código entra em vigor na data da sua publicação.

Leiria, 16 de fevereiro de 2012