



Código de Conduta

Conformidade

Versão 9 – Junho de 2023

Classificação: Público

Informação de Controlo

- Aprovado por Conselho de Administração, após parecer prévio do Conselho Fiscal
- Revisto com uma periodicidade mínima anual ou sempre que se considere oportuno pela Unidade de Conformidade
- Objeto de divulgação interna através da publicação na Intranet

Gestão de Versões

Versão	Data de revisão	Resumo das alterações	Revisor
7	Novembro de 2020	Substituição das referências à denominação de Compliance por Conformidade; Introdução de referência à aplicabilidade do Código de Conduta a estagiários; Alteração conforme Aviso n.º 3/2020 do BdP, destacando-se a revisão, no âmbito da cultura organizacional, do Capítulo II – Organização e funcionamento e do Artigo 26.º - Acompanhamento.	Conformidade
8	Dezembro de 2022	Inclusão de deveres de conduta no âmbito do Regime Jurídico dos Intermediários de Crédito.	Conformidade
9	Junho de 2023	Previsão de artigo sobre o tema da prevenção da corrupção.	Conformidade

Conteúdo

Preâmbulo	4
Capítulo I – Natureza e âmbito	4
Capítulo II – Organização e funcionamento.....	5
Capítulo III – Conduta Profissional e Exercício de Funções.....	9
Capítulo IV – Operações pessoais e relações internas.....	12
Capítulo V – Segredo profissional	14
Capítulo VI – Internet e correio eletrônico	15
Capítulo VII – Ação disciplinar.....	16
Capítulo VIII – Outras disposições.....	17

Preâmbulo

A Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A., doravante CEMAH, é uma instituição de crédito, constituída em 26 de abril de 1896. Está autorizada a operar no âmbito do disposto no Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, que consiste no Regime Geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeiras, e do Decreto-Lei n.º 190/2015, de 10 de setembro, que regulamenta o funcionamento das caixas económicas.

Na prossecução do fim a que está adstrita – criação de valor para cofinanciamento da obra assistencialista e promoção dos nobres fins de solidariedade social da sua instituição titular e única acionista, a Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo (SCMAH) –, a CEMAH procura pautar a sua atuação pela valorização dos ditames éticos transversais a toda a sua atividade, designadamente no âmbito das relações entre colaboradores, colaboradores e clientes e colaboradores e prestadores de serviços.

O presente código foi revisto pela Unidade de Conformidade e aprovado pelo Conselho de Administração, após parecer prévio do Conselho Fiscal.

Capítulo I – Natureza e âmbito

Artigo 1.º - Natureza

1. O presente Código de Conduta estabelece as normas e procedimentos fundamentais, bem como as regras gerais de conduta a observar na prática da atividade bancária desenvolvida pela CEMAH, nas disposições legais aplicáveis e nas normas regulamentares estabelecidas pelo Banco de Portugal.
2. A CEMAH assegura que o Código de Conduta e os demais normativos internos que regem a atuação da Instituição são claros e coerentes entre si.

Artigo 2.º - Âmbito

1. O presente Código de Conduta vincula os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e os colaboradores da Instituição, incluindo os ocasionais e estagiários.

2. É aplicável, igualmente, aos prestadores de serviço com os quais a Instituição estabeleça uma relação em contexto de qualquer atividade ou subcontratação de funções, que devem promover uma cultura organizacional assente em padrões de ética e valores similares aos preconizados pela CEMAH, de acordo com a Política de Contratação em vigor.

Capítulo II – Organização e funcionamento

Artigo 3.º - Organização interna

1. O Conselho de Administração e Conselho Fiscal da CEMAH, apoiados na Gestão de Topo e titulares de funções essenciais, encetam esforços conjuntos para promover uma gestão sã e prudente da instituição, bem como uma cultura organizacional fundada em elevados padrões de exigência ética, que visa, concomitantemente:
 - a) Consolidar a cultura de risco da CEMAH, com vista a assegurar que esta abrange todas as áreas de atividade e que assegura que os riscos a que a Instituição se encontra ou pode vir a encontrar exposta são devidamente identificados, avaliados, monitorizados e controlados;
 - b) Promover, junto de todos os colaboradores uma conduta profissional de responsabilidade e prudência, no desempenho das suas funções, em observância de todas as diretrizes definidas no presente Código de Conduta e demais políticas instituídas;
 - c) Reforçar e cimentar a confiança e reputação da CEMAH, tanto perante os seus colaboradores, quanto perante clientes, investidores, prestadores de serviços, autoridades de supervisão e demais terceiros;
 - d) Promover um ambiente organizacional de partilha livre de opinião e de comunicação superior dos problemas que venham a existir, sem receio de represálias ou adoção de práticas de gestão agressivas.
2. A estrutura orgânica da CEMAH procura afetar os seus colaboradores, na medida do possível, em exclusividade a cada atividade, sem interferência em qualquer outra que possa gerar conflito, priorizando a integral satisfação do cliente, através da garantia dos níveis de qualidade e de rendibilidade contratados previamente.

Artigo 4.º - Funcionamento interno e controlo

1. O Conselho de Administração perspetiva o controlo interno como elemento crucial para a resiliência e bom desempenho da CEMAH e adota políticas e procedimentos com vista ao seu robustecimento.
2. As diversas unidades da CEMAH devem pautar o desempenho das suas atribuições pela observância exaustiva dos procedimentos de controlo interno adotados a cada nível, nomeadamente os que respeitam a segregação de funções, a justificação da informação contabilística e financeira, a avaliação do risco e a realização de objetivos, assegurando a transparência adequada às atividades exercidas pela CEMAH.
3. Devem as diferentes unidades da CEMAH proceder ao tratamento irrepreensível dos clientes, nomeadamente no que se refere ao atendimento prioritário de acordo com a legislação em vigor, privilegiando a sua satisfação, utilizando esforços de modo a assegurar o atendimento justo e atempado das suas reclamações e ainda diligenciando a organização dos arquivos de documentação, por forma a garantir o seu fácil manuseamento e identificação, de acordo com as necessidades do exercício das funções de auditoria, interna ou externa, e a observância das disposições legais e regulamentares em vigor.
4. Deverão, em quaisquer circunstâncias, ser tomadas todas as medidas necessárias para obviar à ocorrência de situações conflituosas ou de utilização indevida de informação, contrárias aos normativos legais e regulamentares.
5. Compete todos os colaboradores a gestão quotidiana dos riscos, em consonância com as políticas, procedimentos e controlos da CEMAH, tendo em conta a capacidade de risco da Instituição e a sua apetência pelo mesmo;
6. No âmbito do processo de recrutamento e seleção de novos colaboradores, incluindo dos membros dos órgãos sociais, a CEMAH assegura que é avaliada a adesão dos candidatos aos padrões éticos e valores preconizados pela Instituição.

Artigo 5.º - Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo (PBCFT)

1. A CEMAH observa as disposições normativas internas, legais e regulamentares referentes à prevenção e combate ao BCFT.

2. Os procedimentos internos a adotar de forma a combater o BCFT estão devidamente plasmados na Política de Prevenção de BCFT, bem como Manual de Prevenção de BCFT da instituição, disponíveis na plataforma Intranet.
3. Os colaboradores da CEMAH deverão pautar a sua atuação com cuidado e diligência, designadamente nos processos de identificação dos clientes, dos seus representantes e beneficiários, sempre que se estabeleça uma relação de negócio ou se executem transações ocasionais.
4. Deverão igualmente comprovar a veracidade dos elementos identificativos pela verificação da documentação.
5. Sobre os colaboradores da CEMAH recai ainda o dever de recusa, nomeadamente da realização e transações ocasionais ou de outras operações, sempre que não se obtenham os elementos identificativos necessários, ou os respetivos meios comprovativos para identificação e verificação da identidade do cliente, do seu representante e beneficiário efetivo.
6. O colaborador encontra-se também sujeito ao dever de conservação de cópias ou dados eletrónicos extraídos de todos os documentos que lhe sejam apresentados pelo cliente.
7. O colaborador deverá comunicar toda e qualquer operação potencialmente suspeita de configurar uma situação de BCFT.

Artigo 6.º - Proteção de Dados Pessoais

As operações de tratamento dos dados pessoais são realizadas de acordo com as normas aplicáveis referentes às medidas de proteção e de segurança, de carácter técnico e organizativo e adequadas ao risco que o tratamento de dados apresenta, sendo estas medidas criteriosamente respeitadas pela CEMAH, de acordo com os termos da Política de Privacidade e Proteção de Dados e da Política de Segurança da Informação.

Artigo 7.º - Prevenção da corrupção

1. A CEMAH combate veementemente à prática de qualquer forma de corrupção ou suborno no âmbito da sua atividade, nos termos detalhados na Política de Gestão de Conflito de Interesses e Partes Relacionadas.

2. A par dos restantes normativos internos existentes, a CEMAH assegura a elaboração, revisão, em base trianual, e divulgação de um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, no qual documenta as principais atividades da Instituição que apresentam vulnerabilidades à ocorrência de situações de corrupção, bem como as respetivas medidas preventivas e sanadoras.
3. Em paralelo, a CEMAH assegura a formação a todos os seus colaboradores, com vista a garantir que estes tomam conhecimento e compreendem as políticas e procedimentos de prevenção da corrupção e infrações conexas implementados.
4. Os conteúdos programáticos bem como a periodicidade das formações consideram a exposição dos membros da gestão de topo e colaboradores aos riscos identificados em sede do referido Plano.
5. Adicionalmente, cumpre à CEMAH diligenciar no sentido de dar a conhecer às entidades com as quais se relaciona as políticas e procedimentos preventivos e corretivos implementados.
6. A CEMAH dispõe de um canal de denúncias interno, nos termos da Política de Comunicação de Irregularidades, através do qual poderão e deverão ser comunicadas pelos colaboradores, com a maior brevidade possível, quaisquer ocorrências que se venham a registar.
7. A CEMAH assegura o tratamento tempestivo de qualquer comunicação recebida neste âmbito, garantindo que é dado cumprimento a todas as diretrizes previstas na Política de Comunicação de Irregularidades.
8. Sempre que se registre uma atuação abusiva ou qualquer incumprimento neste âmbito pelos colaboradores, aplicar-se-á o regime disciplinar previsto no presente Código de Conduta.

Artigo 8.º - Informação genérica, marketing e publicidade

1. A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, ao público, aos clientes ou às entidades competentes, deve ser efetuada de acordo com as disposições legais aplicáveis e as normas regulamentares estabelecidas pelo Banco de Portugal, bem como internamente.
2. Nas ações de publicidade ou de marketing devem ser atendidos os interesses do consumidor e respeitados os princípios a que estas ações estão sujeitas, nomeadamente os da veracidade, da objetividade, da clareza e da oportunidade, bem como a prestação de consentimento formal do cliente, no que respeita a comunicações a ele diretamente dirigidas.

Capítulo III – Conduta Profissional e Exercício de Funções

Artigo 9.º - Deveres gerais no desempenho das funções

1. É estritamente proibida a utilização em proveito próprio ou em prejuízo de terceiros de qualquer informação obtida no âmbito da sua atividade profissional.
2. No exercício das suas funções, os colaboradores e os membros dos órgãos da administração e fiscalização deverão pautar o seu desempenho pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, cumprindo todas as disposições legais, deontológicas e regulamentares em vigor, aplicáveis à atividade por eles desenvolvida, bem como todos os normativos e procedimentos internos divulgados. Neste âmbito, o cumprimento escrupuloso dos procedimentos instituídos pelos colaboradores será considerado para efeitos de avaliação de desempenho, bem como eventuais desvios.
3. Os colaboradores, em geral, e os membros dos órgãos da administração, em particular, bem como as pessoas que exercem cargos de direção, de chefia, ou similares, devem proceder, com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com o princípio da repartição de riscos, privilegiando o estrito interesse dos clientes da Instituição.
4. Aos colaboradores incumbem, no exercício das suas funções, ou na prestação dos seus serviços, os deveres de:
 - a) Comunicar atempadamente, pelos canais próprios, quaisquer conflitos de interesses ou de deveres que possam comprometer a observância integral das normas de conduta aplicáveis;
 - b) Tomar medidas adequadas que estejam ao seu alcance para frustrar atuações de que tenham conhecimento e que integrem a utilização abusiva de informação ou resultem em infração às normas vigentes, informando imediatamente desse facto o Responsável, de acordo com as políticas instituídas;
 - c) Manter em perfeita organização toda a informação inerente às suas atribuições profissionais, desempenhando as funções que lhe são atribuídas com transparência, sensatez, eficácia e prudência;
 - d) Acautelar o manuseamento de documentação de clientes e parceiros, garantindo que lidam com esta de forma diligente, evitando situações que possam resultar em acessos indevidos por outros, bem como recusando documentação semipreenchida ou em branco já assinada, como mecanismo preventivo de fraudes;

- e) Velar pela conservação de equipamentos e outros meios de trabalho colocados à sua disposição, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios e contribuindo para a gestão eficiente daqueles, nomeadamente de viaturas, computadores, telefones e fotocopiadoras, devendo os mesmos ser usados exclusivamente para fins relacionados com a prestação de trabalho;
 - f) Prestar aos clientes todas informações que lhe sejam solicitadas, em harmonia com os procedimentos internos vigentes e integral observância do sigilo profissional;
 - g) Reportar tempestivamente, pelos canais próprios, as reclamações dos clientes, devendo o Responsável assegurar o encaminhamento das reclamações de acordo com as normas legais em vigor;
 - h) Cooperar prontamente com as autoridades de supervisão, em cumprimento dos limites legais, atento o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades e em estreita ligação com a Auditoria Interna e Externa, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções.
 - i) No caso de, no exercício da sua atividade, os colaboradores forem constituídos arguidos, sujeitos a qualquer tipo de censura ou sentença judicial deverão notificar prontamente a Unidade de Conformidade;
 - j) Comparecer no seu local de trabalho utilizando formas de apresentação e higiene pessoal que não afetem a impressão da Instituição, tida pelos clientes, e ter uma conduta profissional de acordo com comportamentos cívicos normais;
 - k) Zelar pelo bom ambiente e pela boa relação de trabalho com os outros colaboradores da CEMAH;
 - l) Cumprir rigorosamente as regras de segurança e informar com a devida antecedência, pelos canais próprios, da ocorrência de qualquer situação anómala, que comprometa a segurança da instituição em geral;
5. Os colaboradores, relativamente a questões de natureza técnica para as quais não se encontrem devidamente habilitados, não poderão adotar qualquer decisão sem a consulta e parecer prévio do departamento competente da CEMAH para a prestação de informação.
6. Atenta a qualidade de intermediário de crédito vinculado da CEMAH, os membros dos seus órgãos de administração, os responsáveis técnicos pela atividade do intermediário de crédito por si designados e os seus trabalhadores devem proceder, nas relações com os consumidores, mutuantes e outros intermediários de crédito, com diligência, lealdade, discrição e respeito consciencioso pelos interesses que lhes estão confiados, designadamente pelos direitos dos consumidores.

7. Mais concretamente, no contexto das relações com os consumidores, os intermediários de crédito devem em particular:
 - a) Abster-se de intermediar contratos de crédito sobre os quais não possuam informação detalhada e objetiva;
 - b) Desenvolver a atividade de intermediário com base nas informações obtidas sobre a situação financeira, objetivos e necessidades do consumidor, bem como em pressupostos razoáveis sobre os riscos para a situação financeira do consumidor ao longo da vigência do crédito;
 - c) Diligenciar no sentido da prevenção de emissão de declarações ilegais, inexatas, incompletas ou ininteligíveis por parte dos consumidores.

Artigo 10.º - Declarações públicas e Comunicação com Terceiros

Os colaboradores só poderão prestar declarações públicas, conceder entrevistas, designadamente a órgãos de comunicação social, revelar fatos ou elementos respeitantes à vida da Instituição ou intervir em qualquer outro tipo de manifestações da mesma natureza que possam envolver a CEMAH, se para tal tiverem obtido prévia autorização do Conselho de Administração, podendo este delegar esta competência em qualquer um dos membros de Direção da CEMAH.

Artigo 11.º - Período normal de funcionamento

1. No período normal de funcionamento que estiver fixado para qualquer unidade orgânica, nenhuma função poderá ficar inacessível, inativa ou com impossibilidade de resposta por qualquer motivo.
2. Cada colaborador é pessoalmente responsável por assegurar a normal capacidade de resposta da respetiva função durante as suas ausências, ainda que temporárias, devendo mobilizar, para o efeito, as formas de substituição estabelecidas internamente.
3. Qualquer restrição ao pleno cumprimento do previsto nos números anteriores, designadamente em resultado da escassez do número de colaboradores presentes para assegurar a conjugação de horários, incluindo o período de almoço, deverá ser reportada ao superior hierárquico para que possa ser adequadamente gerida.

4. Para além da responsabilidade pessoal referida nos números anteriores, compete às chefias certificarem-se de que estão garantidos os processos de substituição, com adequada capacidade de resposta, por parte de todos os colaboradores de todas as unidades orgânicas.
5. É vedado apresentar como justificação de impossibilidade de resposta, em especial nas relações com o exterior, a falta de competência de decidir ou a impossibilidade de o fazer com base na ausência ou impedimento de qualquer colaborador.

Artigo 12.º - Competência, diligência e transparência

1. O Conselho de Administração assegura a diligência, lealdade e neutralidade nas relações mantidas entre a Instituição e terceiros, promovendo a adoção de procedimentos internos isentos, transparentes e auditáveis, nomeadamente no âmbito da contratação de serviços e aquisição e alienação de ativos pela CEMAH.
2. Os colaboradores devem contribuir para que a todos os clientes seja assegurado um tratamento competente diligente, neutral, transparente e discreto, em respeito absoluto pelos seus interesses.

Artigo 13.º - Igualdade de tratamento

Os colaboradores devem cooperar para que seja assegurado a todos os clientes igualdade de tratamento, não fazendo qualquer discriminação entre eles que não resulte de direitos que lhes assistam, em consequência de qualquer dispositivo legal ou regulamentar vigente.

Capítulo IV – Operações pessoais e relações internas

Artigo 14.º - Concurso de Interesses

1. Para efeitos do presente Código de Conduta, entende-se por concurso de interesses o conflito que poderá ocorrer entre o interesse do colaborador em acautelar o desempenho da sua função e um seu interesse particular ou interesses de parentes e afins em primeiro grau, que

poderão impropriamente influenciar a sua *performance* e responsabilidades ou comprometer a sua imparcialidade, objetividade e independência.

2. A CEMAH rege-se, nesta matéria, pelo disposto na Política de Gestão de Conflitos de Interesses, disponível na plataforma Intranet e *site* institucional, bem como pelo disposto nos artigos 85.º e 86.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.
3. A Política de Gestão de Conflitos de Interesses detalha as condições e procedimentos aplicáveis em matéria de negócio com partes relacionadas, acumulação de funções, aceitação de liberalidades e ofertas e relação com terceiros, entre outras matérias.

Artigo 15.º - Regime de Exclusividade

1. Dado o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais de cada colaborador, bem como o rigor e transparência das decisões subjacentes à atividade bancária, a prestação de trabalho na CEMAH deverá, em regra, ser exercida em regime de exclusividade.
2. Não obstante, em determinados casos e nas condições melhor especificadas na Política de Gestão de Conflitos de Interesses da CEMAH, poderão os colaboradores e membros dos órgãos sociais acumular funções.

Artigo 16.º - Solvência e integridade individuais

1. Constituem atividades especialmente vedadas aos colaboradores:
 - a) A emissão de cheques sem cobertura ou a movimentação de contas à ordem com violação dos limites de crédito autorizado;
 - b) A obtenção de crédito junto de outros colaboradores ou clientes, no ou através do exercício das suas funções;
 - c) Qualquer forma de envolvimento financeiro com clientes, designadamente quando resulte de movimentos entre contas bancárias daqueles e do colaborador, que possa comprometer a sua probidade pessoal.
2. Constituem atividades perante as quais os colaboradores devem ter um especial dever de cuidado:
 - a) A obtenção de crédito junto de qualquer terceiro em montante e condições que possa conduzir à sua insolvência ou comprometer a integridade pessoal.

Capítulo V – Segredo profissional

Artigo 17.º - Dever de segredo

1. Os membros dos órgãos sociais e os demais colaboradores devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da Instituição ou às relações desta com os seus clientes, cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções.
2. Estão sujeitos a segredo, em especial, os nomes dos clientes, as contas e seus movimentos, bem como outras operações bancárias.
3. Os factos ou elementos aludidos nos números anteriores só podem ser revelados, cessando o dever de segredo, mediante autorização escrita da pessoa a que respeitem ou nos casos inequivocamente previstos na lei.

Artigo 18.º - Regras de Confidencialidade

1. O dever de sigilo e confidencialidade é extensivo a todos os colaboradores entre si e com terceiros, no âmbito do exercício das suas funções ou nas situações extralaborais, devendo ser observadas as disposições internas em vigor e em particular as seguintes regras:
 - a) Quer durante o período de trabalho, quer aquando dos períodos de descanso, deve haver o máximo cuidado com a forma de utilização e de salvaguarda sigilosa e confidencial a que se tem acesso através das funções desempenhadas;
 - b) O envio de documentos a clientes, que tenham por eles sido solicitados, deve ser efetuado com grande cuidado, dando atenção à respetiva identificação e correspondente endereçamento;
 - c) A divulgação de qualquer informação a terceiros, mesmo que familiares, mandatários, empregados do cliente ou outros terceiros, carece de autorização expressa do cliente para esse efeito, ou de documento legal que juridicamente habilite o acesso à informação;
 - d) A disponibilização dos elementos mencionados nos termos da alínea anterior deverá sempre ser canalizada através do órgão competente para o efeito.

2. O dever de sigilo e confidencialidade persiste mesmo depois do termo do mandato dos órgãos sociais ou serviço e da revogação, denúncia ou caducidade do contrato de trabalho.

Artigo 19.º - Código de Operador/Password

1. O conjunto de elementos definido como código de operador/*password* é a chave de acesso única, atribuída exclusivamente a cada colaborador, de acordo com as funções por ele desempenhadas, para aceder ao sistema informático, e neste realizar e autorizar operações.
2. O código de operador/*password* é pessoal e intransmissível, pelo que:
 - a) É interdita a sua divulgação a outros colaboradores ou a terceiros;
 - b) A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do colaborador a quem o mesmo foi atribuído, sendo passível de procedimento disciplinar.
 - c) Constitui obrigação de cada colaborador proceder à mudança da sua *password* sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros,
 - d) A sua obtenção fraudulenta ou a sua utilização abusiva por terceiro colaborador, para além da instauração de competente procedimento disciplinar, implica a respetiva responsabilização civil e criminal pelas operações realizadas.

Capítulo VI – Internet e correio eletrónico

Artigo 20.º - Disponibilização, controlo e auditoria

1. A *Internet* e o serviço de correio eletrónico são instrumentos de trabalho disponibilizados aos colaboradores para utilização no trabalho, sendo a sua utilização suscetível de controlo, monitorização e auditoria por parte da CEMAH, nos termos das normas aplicáveis.
2. A escolha dos meios de controlo, monitorização e auditoria a que se refere o número anterior obedece aos princípios da necessidade, suficiência, razoabilidade e proporcionalidade, garantidos que sejam os princípios jurídicos, os fundamentos de legitimidade, os direitos dos titulares e as obrigações técnicas e organizatórias das operações de tratamento de dados pessoais realizadas nesse âmbito.

Artigo 21.º - Normas de Conduta

1. A utilização dos sistemas e das tecnologias de informação da CEMAH deve ser feita de acordo com os termos da Política de Privacidade e Proteção de Dados, Política de Segurança de Informação e demais políticas e instruções de Segurança da CEMAH.
2. A utilização da *Internet* e do correio eletrónico para fins privados, não relacionados com atividades de serviço, deve ser excepcional, breve e não interferir com o rendimento do respetivo servidor, a produtividade do colaborador e a atividade da instituição.
3. O serviço de correio eletrónico não deve ser usado como arquivo de segurança para informação sensível ou para informação de carácter pessoal.
4. Não é permitido descarregar *software* não licenciado e exportar *software* da instituição sem prévia autorização.
5. Qualquer prejuízo para a CEMAH, resultante do incumprimento da norma prevista no número anterior, é da inteira responsabilidade do seu colaborador.

Capítulo VII – Ação disciplinar

Artigo 22.º - Infração disciplinar

A CEMAH adota medidas que valorizam os comportamentos alinhados com a cultura organizacional que promove, sendo que a violação por parte dos colaboradores das normas previstas no presente Código de Conduta, constitui infração disciplinar passível de pena adequada e proporcional, nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal que possa ter lugar.

Artigo 23.º - Instauração e instrução do Processo Disciplinar

Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e os colaboradores ficam obrigados a prestar todas as informações que lhe sejam solicitadas, no âmbito da instauração de um processo disciplinar, e relativamente aos fatos com ele conexos, com respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Capítulo VIII – Outras disposições

Artigo 24.º - Concurso com outras normas de ética e deontologia profissionais

Nos casos em que o colaborador violar simultaneamente normas previstas neste documento e outras normas de deontologia profissional a que legalmente se encontre vinculado, o presente Código de Conduta só será aplicável quando as regras aludidas a que o colaborador esteja obrigado forem menos exigentes do que as aqui previstas, salvaguardando que a isso não se oponha o estatuto profissional do colaborador, nos casos em que o mesmo tenha força de lei.

Artigo 25.º - Adesão da CEMAH ao Código de Conduta da Associação Portuguesa de Bancos

Em resultado da integração da CEMAH na Associação Portuguesa de Bancos (APB), os colaboradores encontram-se vinculados ao cumprimento das normas previstas no Código de Conduta daquela Associação.

Artigo 26.º - Comunicação de Irregularidades

Aos colaboradores compete comunicar à Unidade de Conformidade qualquer situação efetiva ou com potencial para resultar numa situação de irregularidade nos termos das políticas internas instituídas.

Artigo 27.º - Acompanhamento

1. A CEMAH, de modo a certificar-se do cumprimento das normas presentes no Código de Conduta, através da Unidade de Conformidade, garante:
 - a) A promoção de ações de formação sobre o tema ética e conduta, de carácter obrigatório no momento do início de funções e renovadas a cada dois anos ou sempre que se registem alterações significativas ao conteúdo do presente Código, para promoção da sensibilização contínua dos colaboradores, incluindo os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, para os valores e regras de conduta em vigor na

- instituição, bem como respectivas consequências legais e disciplinares aplicáveis em caso de conduta imprópria;
- b) A comunicação e divulgação periódica das regras de conduta vigentes, por forma a assegurar que os colaboradores estão cientes das mesmas no quotidiano e, em particular, na gestão e no processo de tomada de decisão.
 - c) A resposta a questões que lhe sejam submetidas e esclarecimentos solicitados pelos colaboradores relacionados com o conteúdo e a correta observância do presente Código;
 - d) A realização de verificação regular de conformidade tendo por objetivo mitigar riscos de incumprimento;
 - e) A análise de situações de potencial incumprimento das regras que constam do presente Código e respetivo reporte ao Conselho de Administração.
2. O Conselho de Administração e Conselho Fiscal promovem, em base trianual, avaliações periódicas e independentes, realizadas por entidades externas, sobre a ética e conduta da CEMAH, que abrangem também, especificamente a conduta e valores do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e respetivos Comités.

Artigo 28.º - Vigência

O presente Código de Conduta entra em vigor após a sua aprovação pelo Conselho de Administração, na sequência de parecer prévio do Conselho Fiscal.

Artigo 29.º - Revisão

1. O presente Código de Conduta é revisto pela Unidade de Conformidade com uma periodicidade mínima anual ou sempre que se considere necessário, nomeadamente na sequência de alterações na legislação e regulamentação.
2. A CEMAH assegura que todos os colaboradores são informados do Código de Conduta em vigor e que a tomada de conhecimento é formalizada através de declaração expressa por parte cada colaborador.

Artigo 30.º - Divulgação

O presente Código de Conduta encontra-se disponibilizado na página oficial da CEMAH, bem como na plataforma Intranet.