

CÓDIGO DE CONDUTA



BANCO CAIXA GERAL - BRASIL

Código de Conduta BCG-Brasil

(Publicado através da PC n.º 001/2020, Cód. PE.20, de 14 de Setembro de 2020)

INTRODUÇÃO

A conduta ética nos negócios é um fator da máxima relevância para o desenvolvimento e crescimento das empresas, e particularmente das instituições financeiras, trazendo inúmeros benefícios, como a atração e fidelização de clientes, a satisfação das expectativas das partes interessadas internas e externas, a diferenciação e consolidação reputacional, os ganhos de eficiência nos processos produtivos e a gestão prudente dos riscos.

A gestão da ética nos negócios constitui uma ferramenta fundamental na tomada de decisões em contexto corporativo, uma vez que a grande maioria destas decisões tem, explícita ou implicitamente, algum conteúdo ético. Torna-se, assim, necessário que existam instrumentos que formalizem e operacionalizem esta gestão da ética, assumindo especial importância o Código de Conduta.

A própria dimensão do Grupo Caixa Geral de Depósitos e o propósito de divulgar, junto às partes interessadas e do público em geral, os princípios éticos que regem a sua atuação constituem motivos adicionais para a adoção de um Código de Conduta, documento em constante evolução e que deve estar sempre presente na atividade diária do Banco Caixa Geral-Brasil SA (BCG-Brasil) e dos seus colaboradores.

Capítulo I – Objeto e âmbito

Artigo 1.º – Objeto

O Código de Conduta consagra os princípios de atuação e as normas de conduta profissional observados pelo BCG-Brasil no exercício da sua atividade.

Artigo 2.º – Âmbito de Aplicação

O Código vincula todos os membros dos Órgãos Sociais do BCG-Brasil, os seus funcionários, estagiários, prestadores de serviços e mandatários, a título permanente ou ocasional, todos adiante designados por “colaboradores”.

Artigo 3.º – Objetivos

O Código de Conduta visa:

- a) Garantir a transparência e harmonização dos padrões de referência no exercício da atividade, auxiliando a tomada de decisão em face de dilemas éticos;
- b) Formalizar e divulgar os valores, princípios de atuação e normas de conduta que norteiam o relacionamento com as várias partes interessadas;
- c) Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adotados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de governança e de conduta ética, reduzindo a exposição de diversos riscos, nomeadamente operacionais, reputacionais e de compliance.

Artigo 4º – Natureza das Regras

1. O Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas internas do BCG-Brasil, o qual deve ser respeitado por todos os Colaboradores.
2. A observância das regras do Código não exime os Colaboradores do BCG-Brasil do conhecimento e cumprimento das normas internas restantes e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
3. O Código de Conduta contempla e sistematiza os valores, princípios de atuação e normas de conduta profissional, sendo as regras e procedimentos correspondentes definidos, quando necessário, em normativo interno específico.

Capítulo II

Missão e Valores

Artigo 5º – Missão

O BCG-Brasil deve procurar consolidar-se como um banco sólido e distinto, pela relevância e responsabilidade forte na sua contribuição para:

- O desenvolvimento econômico;
- O reforço da competitividade saudável e capacidade de inovação das empresas com as quais o BCG-Brasil se relaciona.

O BCG-Brasil busca uma evolução equilibrada entre rentabilidade, crescimento e solidez financeira, com uma gestão prudente dos riscos.

Artigo 6º – Valores

A atividade do BCG-Brasil e a conduta dos seus colaboradores pautam-se pelos seguintes valores fundamentais:

- a) **Rigor**, que inclui a objetividade, profissionalismo, competência técnica e diligência, tendo sempre em vista alcançar maiores níveis de qualidade e eficiência econômica, financeira, social e ambiental pela adoção das melhores práticas bancárias e financeiras;
- b) **Confiança**, garantindo a segurança e promovendo uma relação de longo prazo com os clientes, privilegiando sua fidelização, através de um serviço de elevada qualidade e de uma oferta de produtos adequada ao seu perfil de risco e reforçando a estabilidade e a solidez financeira da instituição;
- c) **Rentabilidade**, assegurando uma remuneração adequada dos capitais públicos, com base na sustentabilidade do modelo de negócios, dentro de uma gestão eficaz e rigorosa;
- d) **Profissionalismo**, de modo a prestar o melhor serviço aos clientes, estabelecendo relações com todos os stakeholders, com elevada competência técnica, rigor e diligência;
- e) **Cultura de risco e rigor**, assegurando o cumprimento das melhores práticas na gestão do risco, reforçando a confiança dos clientes, do mercado e do acionista, mediante uma adequada gestão de seu balanço;
- f) **Inovação**, apostando no progresso tecnológico, numa lógica de resposta comunicativa à evolução das expectativas e preferências dos clientes;
- g) **Transparência** na informação, nomeadamente no que respeita às condições de prestação de serviços e ao desempenho da organização, atuando com verdade e clareza;

- h) **Segurança** das aplicações, sendo critérios indispensáveis a prudência na gestão dos riscos e a estabilidade e solidez da Instituição;
- i) **Responsabilidade** organizacional e pessoal pelas próprias ações, procurando corrigir eventuais impactos negativos. Inclui a atuação socialmente responsável e o compromisso com o desenvolvimento sustentável;
- j) **Integridade**, entendida como o rígido cumprimento legal, regulamentar, contratual e dos valores éticos e princípios de atuação adotados.
- k) **Respeito** pelos interesses confiados, atuando com cortesia, discrição e lealdade, bem como pelos princípios da não discriminação, tolerância e igualdade de oportunidades.

Capítulo III Princípios de

Atuação Artigo 7º –

Princípios Gerais

O BCG-Brasil e os seus colaboradores desenvolvem a sua atividade e funções com respeito a elevados princípios éticos e normas adotadas internamente, orientando a sua prática pelos valores definidos no artigo 6º nas relações com os clientes e demais partes interessadas (Colaboradores, Acionistas, Fornecedores, Autoridades Oficiais e de Supervisão, outras Instituições e a Comunidade).

Os órgãos de administração, bem como os responsáveis pelos órgãos de estrutura (áreas internas), promovem a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta, no âmbito das suas respectivas competências.

Artigo 8º – Cumprimento de Obrigações Legais, Regulamentares e de Conduta (*compliance*)

O BCG-Brasil pauta o desenvolvimento da sua atividade por uma gestão exemplar e disciplinada e por um controle eficiente e eficaz de todas as suas áreas de negócio, assegurando, para o efeito, adequados sistemas internos de validação e de verificação do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta (*compliance*), buscando dessa forma, mitigar a possibilidade de ocorrência de sanções e de prejuízos financeiros ou de ordem reputacional.

As práticas comerciais do BCG-Brasil cumprem não só a legislação e regulamentação aplicáveis, como também as regras de ética e conduta adotadas, e que estão consubstanciadas neste Código e em outros Códigos de Conduta a que o BCG Brasil esteja aderente.

Artigo 9º – Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável

O BCG-Brasil desenvolve a sua atividade de acordo com princípios e melhores práticas aplicadas pelo mercado no domínio da Responsabilidade Social, respeitando e cumprindo compromissos de gestão em matéria de contribuição para o desenvolvimento sustentável – do ponto de vista econômico, social e ambiental – das Comunidades em que se insere.

O BCG-Brasil compromete-se a respeitar os Direitos Humanos, internacionalmente reconhecidos, conforme previstos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, no desenvolvimento das suas relações com Colaboradores, Clientes, Fornecedores e Comunidades em que atua, procurando evitar ou mitigar os impactos adversos, diretos ou indiretos, da sua atividade.

Artigo 10 – Independência entre Interesses

Os Colaboradores do BCG-Brasil devem respeitar a independência entre:

- a) Os interesses do BCG-Brasil e os dos Clientes;
 - b) Os interesses do BCG-Brasil e os dos acionistas;
 - c) Os interesses do BCG-Brasil e dos Fornecedores;
 - d) Os interesses do BCG-Brasil e das partes relacionadas;
 - e) Os seus interesses pessoais e os dos Clientes;
 - f) Os interesses de dois ou mais Clientes aos quais o BCG-Brasil presta o mesmo serviço;
 - g) Os seus interesses pessoais e os dos Fornecedores e parceiros comerciais;
 - h) Os seus interesses pessoais e os do BCG-Brasil;
- a) Os interesses dos Clientes entre si;
 - b) Os seus interesses pessoais e os da Instituição e dos Clientes, evitando situações suscetíveis de originar conflitos entre esses interesses.

Artigo 11 – Não Discriminação e Igualdade de Tratamento

1. O BCG-Brasil e os seus colaboradores não praticam qualquer tipo de discriminação, baseada em critérios como raça, gênero, incapacidade, deficiência, preferência sexual, convicções políticas ou ideológicas, religião, instrução, estado civil ou outros;
2. Os Colaboradores do BCG-Brasil devem atuar com cortesia, tolerância e respeito e abster-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo;
3. Internamente o BCG-Brasil promove a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, bem como a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos seus colaboradores.

Artigo 12 – Assédio no Trabalho

1. O BCG-Brasil e os seus colaboradores rejeitam qualquer comportamento abusivo que tenha por objetivo ou efeito perturbar ou constranger uma pessoa, afetar a sua dignidade ou criar-lhe um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.
2. O BCG-Brasil e os seus Colaboradores rejeitam, igualmente, qualquer comportamento indesejado de caráter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou efeito referido no número anterior.

Artigo 13 – Competência e Diligência

1. Os Colaboradores do BCG-Brasil devem:

- a) Garantir aos clientes e às autoridades competentes, no exercício das suas atribuições profissionais, ressalvado o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações apresentadas por aqueles;
- b) Comportar-se de forma a manter e reforçar a confiança dos clientes na instituição, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem;
- c) Agir de forma objetiva e com bom senso, em todas as circunstâncias;

d) Ter em conta as expectativas dos clientes e do público em geral relativamente à sua conduta, dentro de padrões éticos internos e dos que sejam genérica e socialmente aceites;

e) Atuar de boa fé, com isenção, responsabilidade e rigor, sem deformar os fatos ou a realidade;

f) Zelar pela conservação e utilização funcionalmente adequada dos recursos que lhes são disponibilizados, não fazendo uso abusivo dos recursos e do património do BCG-Brasil;

g) Gerir a sua situação financeira e patrimonial, bem como a sua conduta pessoal de forma especialmente responsável, evitando o comprometimento dos seus deveres de competência e diligência e obstando a qualquer impacto negativo na sua vida profissional por comportamentos que possam vir a constituir qualquer tipo de adição, bem como por situações de sobre-endividamento ou incumprimento de operações de crédito.

2. Sem prejuízo dos princípios constitucionalmente consagrados da liberdade de expressão e dos direitos das estruturas de trabalhadores, os colaboradores devem abster-se de contatos com os meios de comunicação social sobre assuntos relativos à vida da Instituição sem que estejam devidamente autorizados.

3. O BCG-Brasil promove a valorização profissional dos seus colaboradores, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional, tendo em vista a satisfação das expectativas referidas no item 1 deste artigo.

Artigo 14 – Segredo Profissional

1. A relação estabelecida entre o BCG-Brasil e os seus clientes pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade, no cumprimento dos deveres legais estabelecidos em matéria de segredo que sobre si impedem, nomeadamente de não revelar ou utilizar informações sobre fatos ou elementos àqueles respeitantes, a não ser mediante autorização expressa dos mesmos ou quando a lei obrigue.

2. Assim, os Colaboradores devem guardar, proteger e preservar, sob rigoroso sigilo:

a) Tudo o que respeite a contas e nomes de clientes, bem como às operações bancárias gerais, às operações da área de mercados, às operações sobre valores mobiliários, às operações de crédito e aos serviços prestados;

b) Os fatos ou elementos respeitantes à vida da Instituição, designadamente os fatos e informações não publicadas ou, por qualquer modo, divulgadas pelos órgãos competentes;

c) Os fatos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções.

3. Nos contatos com os clientes e com o mercado em geral e sem prejuízo do dever de sigilo, os colaboradores atuam com a máxima discrição e particular prudência, tanto na forma e conteúdo, como nos meios utilizados para a transmissão de informações sobre outras empresas e clientes.

4. O dever de segredo profissional abrange toda a informação sobre os negócios do BCG-Brasil, incluindo, nomeadamente, planos de promoção comercial, contratos, listagens de clientes, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, programação informática, custos, estratégias e assuntos de competitividade comercial.

5. O dever de sigilo profissional que impende sobre os Colaboradores não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

Artigo 15 – Consideração dos Interesses dos Clientes

1. As instruções recebidas de clientes e os serviços por estes solicitados são executados com respeito pelos seus legítimos interesses, dentro dos condicionamentos impostos ao exercício da atividade bancária.
2. No exercício das suas funções, os colaboradores do BCG-Brasil diligenciam para que, na prestação de informações e no aconselhamento dos clientes, seja assegurado, com rigor e boa fé:
 - a) O correto esclarecimento sobre as características dos produtos ou serviços oferecidos pelo BCG-Brasil, bem como da adequação dos mesmos à situação e às necessidades dos clientes;
 - b) O fornecimento de todos os elementos necessários a uma tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência dos riscos potenciais envolvidos nas operações, bem como sobre a existência de eventuais conflitos de interesses e sobre as respectivas previsíveis consequências financeiras;
 - c) O completo esclarecimento sobre as remunerações dos depósitos ou de outros fundos reembolsáveis;
 - d) Informação adequada sobre os custos das operações e serviços, incluindo a explicitação das tarifas à disposição dos clientes.
3. A prestação de informações ou aconselhamento dos clientes está subordinada ao conjunto de normas e instruções que respeitem ao exercício de cada função ou tarefa que esteja delegada ao colaborador.
4. O BCG-Brasil assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação ao Cliente no mais curto prazo possível.

Artigo 16 – Cultura de Gestão Prudente de Riscos

1. A atividade do BCG-Brasil é exercida respeitando a apetência pelo risco e os limites definidos, cabendo a todos os Colaboradores desempenharem as suas funções, nomeadamente as de negociação, suporte ou controle, em consonância com as normas internas relativas à gestão de riscos.
2. Os colaboradores do BCG-Brasil, a quem caiba a avaliação e a gestão de riscos, subordinam as suas apreciações e decisões a critérios de rigor que visam uma gestão independente, competente e prudente de riscos, no estrito respeito pelas correspondentes normas internas, pelas regras de compliance e por todas as disposições legais e regulamentares, incluindo as emanadas por Entidades de Supervisão.

As práticas remuneratórias do BCG-Brasil visam o alinhamento da remuneração com as práticas de mercado, os objetivos, a estratégia empresarial, os valores e os interesses de longo prazo do BCG-Brasil, bem como o desincentivo de assunção excessiva e imprudente de riscos.

Artigo 17 – Informação

O BCG-Brasil disponibiliza informação sobre a sua atividade – nomeadamente no que respeita à sua situação econômica, financeira e patrimonial, incluindo a sua gestão de risco de crédito, operacional, de mercado e de liquidez – de forma verdadeira, clara, relevante e atualizada.

Artigo 18 – Publicidade e Marketing

1. O BCG-Brasil disponibiliza informação sobre os seus produtos, serviços e respectivos custos, incluindo os de natureza fiscal, redigida de forma clara, correta, segura e acessível, de modo a que o cliente possa fazer uma escolha livre e ponderada.
2. As ações de publicidade e de marketing, implantadas pelo BCG-Brasil, que incidam sobre as suas atividades, produtos e/ou serviços, são baseadas no respeito por todas as regras legais e regulamentares em vigor, bem como pelos princípios da veracidade, transparência, equilíbrio e clareza.

Artigo 19 – Qualidade do Serviço

1. O BCG-Brasil proporciona aos seus clientes um serviço de qualidade, baseado nas melhores práticas bancárias e financeiras e no conhecimento, a nível do negócio, que tem dos clientes, das suas necessidades, das suas capacidades e do seu potencial.
2. As respostas às solicitações dos clientes pautam-se pela rapidez e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e operacional e pela criteriosa adequação dos produtos e dos meios técnicos disponíveis, de forma a propiciar aos interessados, como resultado, níveis relacionais de excelência.

Artigo 20 – Proteção de Dados Pessoais

O BCG-Brasil respeita criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades competentes em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente sobre a existência e alteração de arquivos, direitos de consulta e correção dos dados pessoais neles contidos.

Nenhum software que não cumpra as políticas do banco ou os acordos de licenciamento e de direitos autorais aplicáveis a cada situação, pode ser adicionado ao sistema de comunicação eletrônica do BCG-Brasil. Não se admite a transmissão de arquivos, imagens, jogos interativos, ou mensagens que não sejam de interesse do banco. Os colaboradores devem garantir o cumprimento das obrigações descritas na Política de Proteção de Dados disponibilizada na intranet.

Artigo 21 – Regras de Funcionamento

O BCG-Brasil dedica todos os esforços no sentido de assegurar que, durante o período normal de funcionamento e salvo razões de força maior, nenhuma atividade ou função fique inacessível, inativa ou com capacidade de resposta significativamente diminuída.

Artigo 22 – Medicina Ocupacional, Higiene e Segurança no Trabalho

O BCG-Brasil cumpre as normas de medicina ocupacional, higiene e segurança no local de trabalho, estando os colaboradores obrigados ao dever de cumprimento das leis, regulamentos e normas internas sobre esta matéria

Artigo 23 – Relações com as Autoridades

Os colaboradores do BCG-Brasil colaboram ativamente, dentro do seu conhecimento pessoal e da sua esfera de atividades e de competências, com as Autoridades Oficiais e de Supervisão, respondendo com diligência e completude a todas as suas solicitações.

Artigo 24 – Relações com Fornecedores

A aquisição de bens e serviços pelo BCG-Brasil pauta-se por princípios de eficácia, operacionalidade e economia, sendo assegurada a transparência e a equidade no relacionamento com os diversos fornecedores.

O BCG-Brasil promove junto dos seus fornecedores, agentes, intermediários e parceiros a obrigatoriedade de manter a confidencialidade da informação sigilosa.

O BCG-Brasil adota instrumentos, nomeadamente contratuais, que evidenciam o compromisso dos seus fornecedores, e outras contrapartes, para com os princípios éticos e boas práticas empresariais que subscreve.

Capítulo IV

Normas de Conduta Profissional

Artigo 25 – Normas Gerais

1. Os Colaboradores do BCG-Brasil procedem, nas relações com os clientes e outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhe estão confiados;
2. Os colaboradores desempenham as suas funções, qualquer que seja o tipo, cumprindo as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como o normativo interno, designadamente o Código de Conduta.

Artigo 26 – Proibição de Aceitação de Vantagens

1. Os colaboradores vinculados ao BCG-Brasil não devem aceitar ou solicitar quaisquer vantagens, incluindo empréstimos, brindes ou outros benefícios ou favores de pessoas com as quais se relacionem, por força e no exercício da sua atividade profissional.
2. São exceções à proibição estipulada no número anterior, e desde que não seja afetada a imparcialidade e a independência dos colaboradores no exercício da sua atividade profissional, a aceitação de ofertas conforme os usos sociais, como sejam, por exemplo, os presentes natalícios e de outras datas festivas, objetos e brindes promocionais, esportes, jantares, teatro ou entretenimento que não configure a aceitação de vantagens econômicas. Para esse item considera-se o valor máximo de até USD 100, cumulativamente no prazo de um ano quando se trate, direta ou indiretamente, do mesmo ofertante.

Artigo 27 – Conflitos de Interesses

1. Os colaboradores não podem intervir na apreciação nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa operações, contratos ou outros atos em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes e afins,

da linha reta e até ao quarto grau da linha colateral¹, ou pessoas que com eles vivam em união de fato ou economia comum, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que aqueles detenham, direta ou indiretamente, qualquer interesse.

2. Sempre que ocorra qualquer situação, relacionada com um colaborador ou com o seu patrimônio relacionado à atividade externa, que seja suscetível de por em causa o normal cumprimento dos seus deveres ou o desempenho objetivo e efetivo das suas funções, no interesse do BCG-Brasil ou dos seus clientes, o colaborador dará do fato imediato conhecimento à estrutura hierárquica ou, sendo membro do Conselho de Administração, aos demais membros do órgão.
3. Os colaboradores não podem intervir, fora do âmbito profissional, em assuntos de terceiros que tenham como contraparte as empresas do Grupo CGD.
4. A resolução de conflitos de interesses deverá respeitar, rigorosamente, as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

Artigo 28 – Exercício de Atividades Exteriores ao BCG-Brasil

1. Os Colaboradores não podem exercer atividade exterior ao BCG-Brasil, remuneradas ou não, que sejam incompatíveis com a sua atividade no BCG-Brasil, nomeadamente, por:
 - a) Comprometerem o rigoroso cumprimento do respectivo horário de trabalho;
 - b) Estarem, direta ou indiretamente, relacionadas com a venda de produtos e a prestação de serviços comercializados pelo BCG-Brasil;
 - c) Envolverem, direta ou indiretamente, uma relação comercial com o BCG-Brasil, nomeadamente a elaboração de estudos e pareceres ou o apoio técnico relacionados com operações que estejam associadas a negócios com qualquer empresa do BCG-Brasil.
2. O eventual exercício de funções ou atividades exteriores ao BCG-Brasil pelos seus Colaboradores obedece às normas internas que regem especificamente este exercício, nomeadamente quanto aos processos de comunicação e regime de incompatibilidades, bem como a prevenção e gestão de conflitos de interesses

Artigo 29 – Operações de Colaboradores sobre Instrumentos Financeiros

1. Às operações por conta própria, realizadas por quaisquer colaboradores do BCG-Brasil, em qualquer mercado em que se admitem à negociação valores mobiliários ou instrumentos financeiros derivados, são aplicáveis as mesmas regras e os mesmos procedimentos internos previstos para os clientes.
2. Nas operações sobre valores mobiliários realizadas por colaboradores são observadas as normas e procedimentos constantes das orientações da instituição quanto a conflito de interesses.

¹ *Parentesco* é o vínculo que une duas pessoas em consequência de uma delas descender da outra (linha reta) ou de ambas procederem de progenitor comum (linha colateral).

O parentesco em linha reta é o que liga pai e filho (1.º grau), avô e neto (2.º grau), bisavô e bisneto (3.º grau), e assim sucessivamente.

O parentesco em linha colateral é o que liga os irmãos (2.º grau), o tio e o sobrinho (3.º grau), os primos diretos (4.º grau), etc.

A *afinidade* é o vínculo que liga cada um dos cônjuges aos parentes do outro, podendo dar-se na linha reta, ligando sogros e noras/genros, padrastra/madrasta e enteados, avós ou bisavós e netos ou bisnetos afins, ou na linha colateral, ligando cunhados, tios e sobrinhos afins, primos por afinidade.

Artigo 30 – Defesa do Mercado

1. O BCG-Brasil e seus colaboradores respeitam rigorosamente os dispositivos legais e regulamentares aplicáveis à atividade de intermediação financeira em valores mobiliários e outros instrumentos financeiros.
2. Os colaboradores devem comportar-se com integridade, abstendo-se de participar em operações sobre instrumentos financeiros ou de praticar outros atos suscetíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado.
3. É vedado aos colaboradores a divulgação de informações inexatas, falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em atuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados cambial, monetário, de títulos ou de produtos derivados.
4. Os colaboradores que tenham acesso à informação privilegiada relativa a instrumentos financeiros não podem transmitir essa informação fora do âmbito normal das suas funções, nem utilizar essa informação de forma abusiva, isto é, não podem, com base nessa informação, negociar, aconselhar alguém a negociar, ordenar, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, a subscrição, aquisição, venda ou troca desses instrumentos financeiros.

Artigo 31 – Fiscalização

Na realização de operações e na prestação de serviços suscetíveis de produzirem efeitos fiscais, os colaboradores estão obrigados ao rígido respeito pelo disposto nas respectivas Leis e regulamentos, evitando a ocorrência de situações que sejam suscetíveis de configurar infrações de natureza fiscal.

Artigo 32 – Promoção e Defesa da concorrência

1. São proibidas quaisquer práticas que infrinjam o direito da concorrência pelo que os Colaboradores do BCG-Brasil não podem prosseguir ou participar em nenhuma atividade que possa configurar prática restritiva da concorrência à luz da legislação em vigor, tais como acordos, práticas concertadas (designadamente trocas de informação comercial sensível sobre preços praticados, volumes de negócio ou quotas de mercado, ou ainda informação estratégica sensível) e decisões de associações de empresas, ou abusos de posição dominante ou dependência econômica.
2. A atividade exercida pelo BCG-Brasil respeita os valores, princípios e normas estabelecidos neste Código e visa a prestação de serviços de qualidade que vão ao encontro das necessidades dos Clientes e comunidades nas quais o BCG-Brasil se insere.

Artigo 33 – Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo

1. Para efeitos da prevenção de operações relacionadas com lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, o BCG-Brasil dispõe de um adequado normativo interno, do qual constam todos os deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, bem como as medidas e procedimentos internos destinados ao cumprimento dos aludidos deveres.
2. Os Colaboradores do BCG-Brasil estão vinculados ao cumprimento rigoroso de tais deveres, designadamente o dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio estabelecidas com os clientes, o de conservação dos documentos e o de

comunicação imediata das operações potencialmente suspeitas de configurar lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo.

Artigo 34 – Corrupção

1. O BCG-Brasil rejeita ativamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de atos suscetíveis de associação à corrupção, em qualquer de suas modalidades.
2. A atividade do BCG-Brasil está sujeita a rigorosos mecanismos de controle interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.

Capítulo V

Considerações Finais

Artigo 35 – Recepção e Tratamento de Reclamações

1. As reclamações dos clientes, qualquer que seja o seu conteúdo ou objeto, são encaminhadas à Ouvidoria do BCG-Brasil, através do número de telefone 0800-9403810 ou e-mail: ouvidoria@bcgbrasil.com.br.
2. O BCG-Brasil está dotado de uma área específica, a qual reporta-se diretamente à Diretoria, que assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação ao cliente cujo prazo máximo previsto é de até 10 dias úteis, o qual só poderá ser excedido quando a natureza da reclamação ou a maior complexidade de tratamento o impuserem.

Artigo 36 – Acompanhamento e Aplicação do Código

1. Os pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidos à Área de Compliance (endereço eletrônico: compliance@bcgbrasil.com.br), que avaliará a necessidade de intervenção de outras Áreas do BCG-Brasil.
2. Cabe a Área de Compliance promover a divulgação do Código, a sensibilização e formação de todos os colaboradores, o acompanhamento da sua aplicação e a respectiva avaliação, em colaboração com os Órgãos de Estrutura com responsabilidades conexas.

Artigo 37 – Comunicação Interna de Práticas Irregulares

O BCG-Brasil disponibiliza um circuito (endereço eletrônico: canaldedenuncias@bcgbrasil.com.br), devidamente regulamentado por norma interna específica, de comunicação interna de práticas irregulares alegadamente ocorridas no âmbito da sua atividade, assegurando a confidencialidade no seu tratamento, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação que a faça de boa fé e de forma não anônima.

Artigo 38 – Cumprimento do Código

O presente Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas do BCG-Brasil e o seu não cumprimento pelos Colaboradores é suscetível de constituir infração disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que possa dar lugar.