

# CÓDIGO DE CONDUTA



Banco Caixa Geral

Brasil



## **Código de Conduta BCG-Brasil**

(Publicado em Anexo à PC n.º 001/2018, Cód. PE.20, de 25 de Maio de 2018)

### **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<sup>1</sup> 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 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.

A versão que agora se publica constitui uma atualização do Código que entrou em vigor em 28 de março de 2016.

### **Capítulo I – Objeto e âmbito**

#### **Artigo 1º – 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 2º – Âmbito de Aplicação**

O Código vincula todos os funcionários, estagiários, prestadores de serviços e Conselho de Administração 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.

---

<sup>1</sup> Pessoas ou entidades afetadas pela CGD ou que afetam a sua atividade



## 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) **Transparência** na informação, nomeadamente no que respeita às condições de prestação de serviços e ao desempenho da organização, atuando com verdade e clareza;
- c) **Segurança** das aplicações, sendo critérios indispensáveis a prudência na gestão dos riscos e a estabilidade e solidez da Instituição;
- d) **Responsabilidade** organizacional e pessoal pelas próprias ações, procurando corrigir eventuais impactos negativos. Inclui a atuação socialmente responsável e o compromisso com o desenvolvimento sustentável;
- e) **Integridade**, entendida como o rígido cumprimento legal, regulamentar, contratual e dos valores éticos e princípios de atuação adotados;
- f) **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).

#### 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 documentos normativos.

#### 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.

#### 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 dos Clientes entre si;
- c) 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 internos 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 – 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.

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 13 – 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 14 – 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 indispensável 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 15 – Cultura de Gestão Prudente de Riscos

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.

#### Artigo 16 – Informação

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

#### Artigo 17 – 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 18 – 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 19 – 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 20 – 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 21 – 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 22 – 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 23 – 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.



## Capítulo IV

### Normas de Conduta Profissional

#### Artigo 24 – 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 25 – Proibição de Aceitação de Vantagens

1. Os colaboradores vinculados à Instituição 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) 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.

#### Artigo 26 – 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 colateral<sup>2</sup>, 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 património 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.

---

<sup>2</sup> *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, padrasto/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 27 – 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.

## Artigo 28 – Defesa do Mercado

1. O BCG-Brasil exige dos seus colaboradores o conhecimento e o respeito rígido dos 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 29 – 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 30 – 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 31 – 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 32 – 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](mailto:ouvidoria@bcgbrasil.com.br).
2. O BCG-Brasil 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 33 – 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](mailto: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 34 – Comunicação Interna de Práticas Irregulares

O BCG-Brasil disponibiliza um circuito (endereço eletrônico: [canaldedenuncias@bcgbrasil.com.br](mailto: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.

Data de entrada em vigor: 25 de Maio de 2018