

CÓDIGO DE CONDUTA UNICRE



REDUNICRE

MAISUNICRE

Código de Conduta

da Unicre

Enquadramento

Num mundo de imagens, a percepção que se faz das empresas depende não só da sua *performance* financeira, mas também da sua forma de estar e de actuar. E não basta parecer: há que ser, e são as pessoas que fazem as empresas.

Assim, com a publicação deste Código de Conduta pretende-se:

- Explicitar os valores e os padrões de comportamento que devem pautar a actuação dos colaboradores da Unicre não só no seu relacionamento interno com colegas e com a Empresa, como também nas relações externas com os clientes, fornecedores, concorrentes, entidades reguladoras e meios de comunicação;
- Fomentar a partilha de princípios e de valores, consolidando desta forma a cultura e a identidade internas e uma imagem institucional de rigor e competência.

A adopção dos valores e princípios expressos neste Código não é uma opção. Ele deve ser aplicado sem excepções, com vista a que, em cada momento, as escolhas sejam as mais correctas.

Âmbito de aplicação

O presente Código de Conduta é aplicável à Unicre e a todos os seus colaboradores (entendendo-se como colaboradores os membros dos seus órgãos sociais e seus colaboradores permanentes ou eventuais), sem prejuízo do respeito devido a outras normas e deveres de conduta profissional a que estejam obrigados no desempenho das suas funções, nomeadamente as consagradas no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

É responsabilidade do Conselho de Administração da Unicre divulgar o Código de Conduta a todos os colaboradores, nomeadamente através da sua disponibilização na Intranet da Empresa. É obrigação de todos os colaboradores conhecer, entender e cumprir as disposições do Código e apoiar os colegas no mesmo objectivo, bem como reportar as situações de incumprimento ou suspeita de incumprimento de que tenham conhecimento.

Princípios gerais de actuação

Padrões de actuação

Através da actuação individual dos seus colaboradores, a Unicre rege a sua actividade e o seu relacionamento com as diversas entidades externas pelos mais elevados padrões de eficiência, credibilidade, competitividade e empenho.

Cumprimento da Lei

A Unicre e os seus colaboradores devem garantir, em todas as suas actividades, total conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente as emanadas do Banco de Portugal e as referentes ao sigilo da informação a que têm acesso. Os colaboradores não devem nunca executar, em nome da Unicre, qualquer acção que viole a legislação e demais regulamentos aplicáveis à sua actividade.

A Unicre prestará às entidades de supervisão e fiscalização toda a colaboração que lhes seja solicitada e esteja ao seu alcance, não adoptando qualquer comportamento que possa impedir ou dificultar o exercício das competências de supervisão dessas autoridades.

Normas de conduta

Responsabilidade

Todos os colaboradores devem actuar em conformidade com a responsabilidade que lhes foi atribuída e usar as competências que lhes foram delegadas de forma não abusiva e orientadas exclusivamente para a concretização dos objectivos da Empresa.

Dever de lealdade

Os colaboradores devem assumir um comportamento de lealdade para com a Unicre, empenhando-se em salvaguardar a sua boa imagem e em reforçar a sua credibilidade e prestígio. Os colaboradores devem agir com verticalidade, isenção e objectividade na análise e tomada de decisões de negócio em nome da Empresa.

Relacionamento interpessoal

É dever de todos os colaboradores contribuírem para a existência de um bom ambiente de trabalho e de espírito de equipa e entreaajuda na Empresa. Devem colaborar entre si, não procurando obter vantagens pessoais, implementando as directivas transmitidas pelos seus superiores ou incentivando e apoiando os subordinados na sua aplicação.

As relações entre colaboradores devem pautar-se pela correcção, afabilidade e respeito pelos outros.

Desenvolvimento profissional

Os colaboradores devem procurar continuamente o seu desenvolvimento e actualização profissional, de forma a manter e melhorar as suas capacidades e competências profissionais e a contribuir para o desenvolvimento da Empresa.

Por seu lado, a Unicre procurará proporcionar aos seus colaboradores elevados níveis de satisfação e realização profissional, criando condições para o seu desenvolvimento profissional durante toda a sua carreira, e avaliará o desempenho dos seus colaboradores em função do mérito demonstrado, com base em critérios tão objectivos e justos quanto possível.

Confidencialidade e sigilo profissional

Os colaboradores e outras pessoas que prestem serviços a título permanente ou ocasional à Unicre devem garantir confidencialidade sobre os assuntos da Empresa e dos seus clientes e fornecedores. Devem manter sob sigilo profissional, nomeadamente, as matérias que pela sua importância ou face à legislação existente devam estar sujeitas a esse sigilo, respeitando as regras instituídas pela Unicre quanto à confidencialidade da informação e as disposições do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, bem como demais legislação que seja aplicável.

Os colaboradores que lidam com dados de clientes ou que tenham acesso a esses dados devem respeitar as disposições legais relativamente à sua confidencialidade, nomeadamente as previstas na Lei 67/98 de 26 de Outubro, relativa à protecção das pessoas singulares, no que se refere ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

O dever de confidencialidade e sigilo profissional não cessa com o termo das funções ou serviços.

Conflito de interesses

Sempre que, no exercício da sua actividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que, directa ou indirectamente, envolvam entidades com quem colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas às quais estejam ligados por laços de parentesco, devem comunicar à chefia a existência de tais ligações.

Da mesma forma, os colaboradores que tenham entre si relações familiares ou equiparadas não devem, em princípio, exercer a sua actividade, internamente, em relação hierárquica ou de dependência funcional directa.

Actividades externas à Unicre

Os colaboradores podem exercer actividades profissionais externas (alheias à Empresa) fora do seu horário de trabalho e desde que tais actividades não interfiram negativamente no cumprimento dos seus deveres para com a Unicre, ou possam gerar conflitos de interesses.

O exercício de actividades externas remuneradas requer comunicação ao Conselho de Administração da Empresa, para verificação de eventuais incompatibilidades.

Quando no exercício de actividades externas, os colaboradores não devem nunca assumir ou aparentar representar a posição da Unicre, excepto se previamente autorizados para o efeito.

Ofertas de (e a) terceiros

Os colaboradores devem abster-se de quaisquer práticas que possam suscitar dúvidas quanto à ética do seu comportamento, nomeadamente em matéria de ofertas de ou a terceiros.

As ofertas a terceiros não devem ser feitas a título pessoal, mas em nome e seguindo as vias normais instituídas pela Unicre.

As ofertas recebidas de terceiros, incluindo presentes ou participações em eventos com componentes lúdicas, se de valor unitário superior a 100 Euros, deverão ser comunicadas ao superior hierárquico. Ofertas de terceiros deverão ser recusadas se houver indícios de intenções menos claras por parte dos oferentes.

Utilização de recursos da Empresa

Os colaboradores devem proteger o património da Unicre, utilizando-o de forma eficiente e zelando pelo seu bom estado de conservação.

A Internet, o correio electrónico e outros meios de comunicação, como o telefone e o correio tradicional, são recursos colocados à disposição dos colaboradores por razões de serviço. A sua utilização para fins privados deve ser moderada e respeitar os normativos e manuais de utilização internos, não devendo interferir com as actividades da Unicre e com a produtividade do colaborador. De forma a prevenir a existência de situações abusivas, a sua utilização é susceptível de controlo e

auditoria por parte da Unicre, de acordo com o quadro legal em vigor. No caso do correio electrónico, cabe ao colaborador o ónus de apagar os registos de mensagens recebidas ou enviadas a título pessoal.

Relacionamento com clientes e fornecedores

Os colaboradores devem evidenciar elevado profissionalismo, respeito e cordialidade na relação com os clientes, procurando assegurar igualdade de tratamento e actuando de forma a proporcionar um serviço de atendimento e apoio de qualidade, eficaz e eficiente.

Os colaboradores da Unicre devem assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas quanto à qualidade do serviço e suas eventuais garantias e tratar as reclamações recebidas de forma diligente e de acordo com as normas internas em vigor na Empresa.

As reclamações efectuadas por clientes da Unicre, independentemente da forma utilizada (presencial, carta, fax, e-mail, telefone, etc.), são encaminhadas para o serviço a clientes das respectivas áreas de negócio. Todas as reclamações dirigidas à Unicre são analisadas, devendo ser objecto de resposta com a maior brevidade possível, que não excederá, regra geral, os 5 dias úteis.

Os colaboradores do serviço a Clientes têm como prioridade assegurar uma elevada qualidade na resposta às reclamações no que respeita conteúdo e tempo de resposta - agem de imediato, após recepção da reclamação, no sentido de promover a sua adequada resolução e a elaboração da respectiva resposta ao cliente. Dependendo de cada caso, podem ser contactadas outras áreas da estrutura da Unicre ou entidades terceiras envolvidas no processo.

A Unicre e os seus colaboradores devem honrar os compromissos assumidos com fornecedores ou prestadores de serviços e verificar o integral cumprimento pelos fornecedores das normas definidas contratualmente. Os contratos devem ser redigidos de forma clara e sem ambiguidades e no estrito cumprimento das normas internas existentes relativamente à confidencialidade da informação que diga respeito à Unicre. Devem ser verificadas e salvaguardadas as situações de eventuais conflitos de interesses.

Relações com concorrentes

A Unicre estimula o desenvolvimento da sua actividade de forma activa, competente e ética, baseada no mérito e na qualidade da sua oferta. Age no estrito cumprimento das disposições legais relativas à livre concorrência e ao comércio leal.

A Unicre e os seus colaboradores não podem executar quaisquer acordos passíveis de restringir a concorrência, nomeadamente através de acordos de partilha ou de fixação de preços, e devem respeitar os direitos de propriedade, tanto material como intelectual.

Os colaboradores devem competir num mercado aberto, da forma mais vigorosa e construtiva possível, renunciando expressamente às actividades que falseiem a concorrência, às condições abusivas e às práticas discriminatórias.

É expressamente renunciado qualquer meio desleal de desvio de clientes, assim como a publicidade enganosa ou danosa da reputação dos concorrentes.

Comunicação social

Os colaboradores só podem prestar declarações públicas, conceder entrevistas, designadamente a órgãos de comunicação social, intervir em qualquer tipo de manifestações que possam envolver a Unicre e a revelação de factos ou elementos respeitantes à vida da Empresa, desde que para isso estejam autorizados pelo Conselho de Administração.

Disposições finais

Esclarecimentos e comunicações

O presente documento estabelece princípios gerais de actuação. Sendo certo que nenhum código pode prever e abarcar todas as situações com que a prática dos negócios se depara, o presente Código de Conduta não elimina a responsabilidade que cabe a cada um dos colaboradores de exercer o seu melhor julgamento e de obter orientação, quer junto de colegas, nomeadamente da sua estrutura hierárquica imediata, quer junto da entidade responsável pela implementação deste Código de Conduta – o Conselho de Administração da Unicre.

Todas as dúvidas e esclarecimentos na aplicação deste código devem ser remetidas à unidade de Auditoria e Controlo Interno (ACI).

As comunicações relativas ao Código de Conduta devem ser canalizadas para a ACI e efectuadas preferencialmente através da Caixa de Correio disponibilizada para tal na Intranet da Empresa. Este deve ser também o canal privilegiado para comunicação de situações de incumprimento ou suspeita de incumprimento do Código de Conduta de que um colaborador tome conhecimento, ou outras comunicações previstas neste código, nomeadamente as que se referem a actividades externas e ofertas de terceiros. Não serão analisadas as comunicações efectuadas sem identificação. É garantida a confidencialidade e protecção jurídica de quem reporta e o tratamento justo de quem é reportado. Sempre que necessário ou quando o considere adequado, a ACI comunicará esses factos e informações ao **Conselho de Administração da Unicre.**

Violação do Código de Conduta

A violação por parte dos colaboradores das normas previstas no presente Código constitui infração disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável às infrações verificadas, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que possa ocorrer.

Alterações e actualizações

As disposições constantes neste Código estão sujeitas às alterações e actualizações que se considerem adequadas face à evolução do negócio da Unicre ou em consequência de eventuais alterações aos normativos legais aplicáveis.