

Enquadramento

O Código de Conduta da Unicre pretende:

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

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 a todos os seus colaboradores da Unicre (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, designadamente as consagradas no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e as emanadas do Banco de Portugal.

É da 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 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 lhe 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 criteriosa 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 entreajuda 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.

As condutas ilícitas no seio da Empresa, designadamente a adopção de comportamentos indevidos que provoquem a perturbação ou constrangimento dos colaboradores, comprometendo a sua dignidade ou promovendo um ambiente intimidatório ou desestabilizador, constituem contraordenação muito grave, em conformidade com a Lei nº 73/2017.

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 relações.

Da mesma forma, os colaboradores que tenham entre si relações familiares ou equiparadas não devem, salvo autorização superior, 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, sem prejuízo de prévia comunicação ao Conselho de Administração da Empresa, para confirmação da não existência de incompatibilidades, e desde que tais actividades não interfiram negativamente no cumprimento dos seus deveres para com a Unicre, ou possam gerar conflitos de interesses.

Os colaboradores devem assegurar a total distinção entre as suas funções na Unicre e as exercidas no âmbito das suas actividades externas.

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. Todas as ofertas de terceiros deverão ser recusadas se houver indícios de poderem originar comportamentos não éticos por parte dos oferentes ou de colaboradores da Empresa.

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, sem prejuízo de outros prazos estipulados na lei.

Os colaboradores do Serviço a Clientes devem assegurar uma resposta eficaz e eficiente às reclamações - agindo de imediato, após recepção da reclamação, no sentido de promover a sua adequada resolução e a elaboração da respectiva resposta. 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. 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.

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

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).

Comunicação de irregularidades

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.

Para além do canal previsto no parágrafo anterior, os colaboradores poderão comunicar toda e qualquer situação irregular de que tenham conhecimento, ao Conselho Fiscal da UNICRE, preferencialmente através da Caixa de Correio disponibilizada para tal na Intranet da Empresa, de modo a que a mesma se possa resolver de forma célere e justa antes de se poder tornar danosa quer para os Clientes, quer para a UNICRE.

Violação do Código de Conduta

A violação por parte dos colaboradores das normas previstas no presente Código constitui infracção disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável às infracções, 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.