

CÓDIGO DE CONDUTA

FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL S.F.C., S.A.



Entidade: Financeira El Corte Inglés Portugal S.F.C., S.A

Data de Aprovação: Março 2016

Versão: 2

Data de Alteração: Novembro de 2016

ÍNDICE

PREÂMBULO

- 1. OBJECTO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO, FINALIDADES E DIVULGAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA**
 - 1.1. OBJECTO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO**
 - 1.2. FINALIDADES**
 - 1.3. DIVULGAÇÃO PÚBLICA**
 - 1.4. CONTROLO DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA**

- 2. PRINCÍPIOS DE GESTÃO E EFICIÊNCIA**
 - 2.1. QUALIDADE TÉCNICA DOS SERVIÇOS**
 - 2.2. LEALDADE E DILIGÊNCIA PARA COM O CLIENTE. NÃO-DISCRIMINAÇÃO**
 - 2.3. CONFLITOS DE INTERESSES**
 - 2.4. RELAÇÃO COM GRUPOS EMPRESARIAIS QUE PARTICIPAM NO CAPITAL SOCIAL DA FECI PORTUGAL**
 - 2.5. APROVAÇÃO DE OPERAÇÕES E SUAS CONDIÇÕES**
 - 2.6. RELAÇÃO COM ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIÇOS**
 - 2.7. RELAÇÕES COM CLIENTES**
 - 2.8. PRENDAS, COMISSÕES OU FACILIDADES FINANCEIRAS**
 - 2.9. SEGREDO PROFISSIONAL**

- 3. REGRAS GERAIS DE CONDUTA**
 - 3.1. CUMPRIMENTO DA NORMATIVA (GERAL E INTERNA) E COMPORTAMENTO ÉTICO**
 - 3.2. ACTIVIDADES CONCORRENCIAIS**
 - 3.3. RESPONSABILIDADE**
 - 3.4. COMPROMISSO COM A FECI PORTUGAL**
 - 3.5. PREVENÇÃO DE RISCOS LABORAIS**

- 4. RELAÇÕES EXTERNAS**
 - 4.1. DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO**

- 5. ACTIVOS DA FECI PORTUGAL**
 - 5.1. PROTECÇÃO DOS BENS DA FECI PORTUGAL**

- 6. DIREITOS DOS COLABORADORES**
 - 6.1. RESPEITO PELA INTIMIDADE DA VIDA PRIVADA**
 - 6.2. RESPEITO PELA INTEGRIDADE FÍSICA E MORAL**
 - 6.3. NÃO DISCRIMINAÇÃO E PROIBIÇÃO DO ASSÉDIO**
 - 6.4. RELAÇÕES ENTRE COLABORADORES**
 - 6.5. RECRUTAMENTO**
 - 6.6. FORMAÇÃO**

- 7. PREVENÇÃO DO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO**

8. DEVER DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE

8.1. PUBLICIDADE E MARKETING

9. RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

9.1. DIREITO À RECLAMAÇÃO E À QUEIXA

9.2. APRESENTAÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU QUEIXA

9.3. TRAMITAÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU QUEIXA

10. RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES

11. CORRUPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS

12. DISPOSIÇÃO FINAL

ANEXO I – DADOS DO SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

PREÂMBULO

O Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro, que aprovou o Regime Geral de Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, sucessivamente alterado até ao Decreto-Lei n.º 157/2014, de 24 de Outubro, dispõe no artigo 77.º-B, aplicável às sociedades financeiras de crédito por força do disposto no artigo 195.º do referido diploma, que as mesmas devem adoptar Códigos de Conduta que firmem os princípios e as normas de actuação que regem os vários aspectos da sua relação com os Clientes.

A adopção do presente Código de Conduta (o “Código”) vem dar cumprimento à exigência legal, estatuidando para a Financeira El Corte Inglés Portugal, S.F.C., S.A. (“FECI Portugal” ou “Instituição”) e para todos os seus colaboradores os princípios de uma conduta ética nas suas relações com os Clientes e nos demais aspectos da vida da instituição.

Esta estatuição goza de aplicação universal na FECI Portugal e o seu conhecimento deve ser divulgado e aprofundado continuamente por todos os colaboradores da FECI Portugal.

1. OBJECTO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO, FINALIDADES E DIVULGAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

1.1. OBJECTO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Este Código estabelece as regras de comportamento da FECI Portugal e de todos os que com ela colaboram no exercício da sua actividade.

As presentes disposições vinculam ao seu cumprimento os órgãos sociais da FECI Portugal, os seus trabalhadores, estagiários, prestadores de serviços ou mandatários, bem como todos os demais colaboradores da FECI Portugal (“Colaboradores” ou “Pessoas Sujeitas”), a título permanente ou ocasional.

As Pessoas Sujeitas têm a obrigação de conhecer e cumprir o Código e de colaborar na sua implementação na FECI Portugal, incluindo mediante a comunicação ao Comité de Direcção de qualquer incumprimento ao mesmo ou de qualquer indício de incumprimento que conheçam.

1.2. FINALIDADES

Com as disposições adoptadas no presente documento, a FECI Portugal pretende fixar, com clareza, as normas de comportamento que orientarão todos os órgãos sociais e colaboradores no exercício da sua actividade, em consonância com as exigências legais e as directrizes e regulamentos das entidades supervisoras, com as melhores práticas de governo societário e com uma cultura de acolhimento integral das normas reguladoras do sector financeiro e de colaboração com as autoridades que zelam pelo seu bom funcionamento.

1.3. DIVULGAÇÃO PÚBLICA

A FECI Portugal adoptará todas as medidas convenientes para a divulgação pública deste Código, nomeadamente, de acordo com a regulação vigente, no sítio electrónico da FECI Portugal, disponível em www.elcorteingles.pt.

1.4. CONTROLO DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

O departamento encarregue pelos Recursos Humanos velará pela correcta comunicação da sujeição ao Código a todos os colaboradores da FECI Portugal, assegurando que enquanto Pessoas Sujeitas têm acesso ao mesmo.

Auditoria Interna poderá verificar que se cumpre a efectiva comunicação do Código.

As comunicações previstas no Código, assim como as consultas das Pessoas Sujeitas ao mesmo, serão dirigidas ao membro do Comité de Direcção responsável pela Área a que pertençam, excepto aquelas para que expressamente se preveja a sua remissão a outro departamento ou pessoa distintos. No caso da Pessoa Sujeita exercer funções em mais do que uma Área, poderá dirigir as comunicações, indistintamente, a qualquer dos responsáveis das respectivas Áreas.

2. PRINCÍPIOS DE GESTÃO E EFICIÊNCIA

2.1. QUALIDADE TÉCNICA DOS SERVIÇOS

A FECI Portugal procura garantir a disponibilidade dos meios materiais, técnicos e humanos necessários para a prestação de um serviço com um alto padrão de qualidade.

Para a consecução dos objectivos de qualidade na prestação de serviços, será assegurado que os seus colaboradores reúnem as suficientes qualificações e competências técnicas para o exercício da sua actividade.

2.2. LEALDADE E DILIGÊNCIA PARA COM O CLIENTE. NÃO-DISCRIMINAÇÃO.

Todos os colaboradores da FECI Portugal, especialmente aqueles que tratam directamente com o público, devem pautar a sua conduta pelo valor da lealdade, boa-fé e transparência, procurando, pelo seu comportamento, reforçar a confiança dos Clientes na instituição e salvaguardar a reputação e imagem pública da mesma.

Para este efeito realizarão diligentemente as suas tarefas profissionais, mantendo-se aptos a atender, de forma oportuna, completa e rigorosa, às solicitações dos Clientes.

Neste âmbito, dominarão adequadamente a informação a disponibilizar ao público sobre os vários produtos e serviços da instituição, de modo a não induzir em erro os Clientes ou a possibilitar que estes estabeleçam relações de negócio com base em informações insuficientes.

Os colaboradores da FECI Portugal abster-se-ão também da prática, nas relações negociais com o Cliente, de comportamentos discriminatórios com fundamento na raça, sexo, deficiência, religião, convicções políticas ou em razões semelhantes.

2.3. CONFLITOS DE INTERESSES

Para fins do presente Código, entende-se por conflito de interesses a situação em que os colaboradores possam obter uma vantagem para si próprios, parentes, afins, amigos ou quaisquer pessoas com quem tenham travado conhecimento fora do âmbito próprio da sua actividade profissional, prejudicando o desempenho imparcial e objectivo das suas funções.

Os colaboradores devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses com o desempenho das suas funções.

Os colaboradores que, no exercício das suas funções, tomem conhecimento de uma situação de conflito de interesses ou sejam chamados a participar em processo de decisão em cujo resultado tenham um interesse privado ou pessoal devem informar imediatamente o seu superior hierárquico, que comunicará ao Comité de Direcção, a fim de se decidir qual o melhor procedimento a adoptar.

A FECI Portugal deve tomar as medidas apropriadas para evitar conflitos de interesses e, se nenhuma outra medida se revelar adequada, deve, nomeadamente, retirar ao colaborador em questão a responsabilidade por determinada matéria.

Os colaboradores em situação de conflito de interesses serão afastados da participação nas operações em que possam influenciar de alguma maneira a decisão.

2.4. RELAÇÃO COM GRUPOS EMPRESARIAIS QUE PARTICIPAM NO CAPITAL SOCIAL DA FECI PORTUGAL

As Pessoas Sujeitas poderão manter com as diversas entidades pertencentes aos Grupos Empresariais que participam no capital social da FECI Portugal relações de Clientela sempre que sejam típicas do objecto social das respectivas entidades e em condições de mercado (ou em condições fixadas com carácter geral para os colaboradores).

As Pessoas Sujeitas ao Código abster-se-ão de participar (seja na tomada de decisões ou em funções de representação) nas transacções de qualquer tipo realizadas por uma entidade pertencente aos Grupos Empresariais que participam no capital social da FECI Portugal, nas quais tenha interesse próprio ou de alguma pessoa a si vinculada. Em consequência, e sem prejuízo da referida regra geral:

- a) Não participarão nem influirão nos procedimentos para a contratação de produtos ou serviços com sociedades ou pessoas com as quais tenham algum vínculo económico ou familiar.

- b) Não darão tratamento ou condições de trabalho especiais fundamentadas em relações pessoais ou familiares.

2.5. APROVAÇÃO DE OPERAÇÕES E SUAS CONDIÇÕES

As Pessoas Sujeitas ao Código, que pelas suas funções tenham a faculdade de autorizar operações ou disponham de poderes de contratação, abster-se-ão de aprovar, fixar condições, elaborar propostas, preparar pareceres, intervir ou influir de outro modo nos procedimentos relativos às operações nas quais eles mesmos figurem como beneficiários ou garantes.

O dever de abstenção acima estabelecido aplicar-se-á igualmente às operações de Clientes que tenham relações familiares ou compartilhem interesses económicos com a Pessoa Sujeita ao Código, e a pessoas colectivas com as quais a Pessoa Sujeita mantenha alguma vinculação por participar de forma relevante no seu capital, por prestar às mesmas algum tipo de serviço (financeiro, fiscal, laboral, etc.), por exercer nas mesmas um cargo de administração ou por ser seu representante.

Quando uma Pessoa Sujeita ao Código se encontre perante uma situação acima descrita informará imediatamente o seu superior hierárquico. Em todo o caso, a Pessoa Sujeita ao Código abster-se-á de actuar ou influir na operação, sendo o próprio superior ou outra pessoa designada para o efeito quem elabora a proposta, prepara o relatório ou toma a correspondente decisão sobre a operação apresentada, fazendo-se constar esta circunstância na respectiva documentação.

2.6. RELAÇÃO COM ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIÇOS

Sem prejuízo da aplicação do acima estabelecido:

- a) As Pessoas Sujeitas ao Código e, em especial, aquelas com intervenção em decisões sobre a contratação de prestações de serviços ou a fixação de condições económicas, evitarão qualquer interferência que possa afectar a sua imparcialidade ou objectividade a esse respeito.
- b) Sempre que possível evitar-se-ão relações de exclusividade.

2.7. RELAÇÕES COM CLIENTES

Nenhuma Pessoa Sujeita ao Código poderá aceitar pessoalmente compromissos fiduciários, mandatos ou poderes de Clientes para a realização de operações destes com a FECl Portugal, salvo os resultantes de relações familiares ou representações de pessoas colectivas nas que a Pessoa Sujeita ao Código tenha uma participação relevante ou exerça um cargo de administração.

Em caso algum se estimulará a realização de uma operação por um Cliente para beneficiar outro, salvo se ambos conhecerem as suas diferentes posições e aceitem expressamente realizar a operação.

De igual modo, deverão as Pessoas Sujeitas informar os Clientes das ligações, económicas ou de outro tipo, que possam implicar algum conflito de interesses com os mesmos.

As Pessoas Sujeitas ao Código não estão autorizadas a modificar dados fornecidos por Clientes de forma unilateral, sendo os próprios Clientes que os devem modificar, salvo em caso de erro grosseiro.

2.8. PRENDAS, COMISSÕES OU FACILIDADES FINANCEIRAS

Nenhuma Pessoa Sujeita pode solicitar ou aceitar qualquer tipo de pagamento, comissão, prenda ou retribuição relacionada com a sua actividade profissional na FECl Portugal e que proceda de Clientes, prestadores de serviços, intermediários ou qualquer outro terceiro. Todavia, não se incluem nesta proibição:

- a) Os objectos publicitários de baixo valor;
- b) Os convites normais que não excedam os limites considerados razoáveis nos usos habituais, sociais e de cortesia.
- c) As ofertas ocasionais por causas concretas e excepcionais (como presentes de natal ou de casamento), sempre que não sejam monetários e estejam dentro dos limites módicos e razoáveis.

Qualquer convite, prenda ou atenção especial que pela sua frequência, características ou circunstâncias possa ser interpretado por um observador objectivo como uma forma de afectar o critério imparcial do receptor, será recusado e dado conhecimento ao Comité de Direcção.

Nenhuma Pessoa Sujeita poderá, por si ou por interposta pessoa, receber dinheiro por empréstimo ou receber qualquer outro tipo de facilidade financeira de Clientes, fornecedores de serviços, intermediários, contrapartes ou qualquer outro terceiro, salvo se essas operações tiverem lugar no âmbito de uma relação comercial com outra entidade financeira ou de relações familiares.

2.9. SEGREDO PROFISSIONAL

A confidencialidade da informação relativa aos Clientes é um pressuposto necessário de qualquer relação de confiança com uma instituição financeira. Por isso, a FECl Portugal compromete-se com a estrita observância dos deveres de segredo impostos pela lei.

No tratamento dos dados do Cliente, os colaboradores conservarão um rigoroso sigilo de toda a informação que concerne ao nome, contas, operações bancárias, concessão de crédito e outros serviços prestados. Este dever não contende, porém, com os eventuais deveres de informação às autoridades competentes neste domínio.

Por outro lado, deve também ser guardado segredo sobre os factos relativos à vida interna da instituição que ainda não tenham sido sujeitos à divulgação pública por iniciativa dos órgãos competentes. O mesmo dever de segredo impende sobre qualquer outro facto que venha a ser conhecido no exercício das suas funções. Esta mesma política não obsta à colaboração com as autoridades competentes mediante a prestação de informações solicitadas.

Os referidos deveres de confidencialidade não cessam com o termo das funções ou serviços prestados à FECI Portugal.

3. REGRAS GERAIS DE CONDUTA

3.1. CUMPRIMENTO DA NORMATIVA (GERAL E INTERNA) E COMPORTAMENTO ÉTICO

As Pessoas Sujeitas cumprirão tanto as disposições gerais (leis, avisos, instruções, circulares dos organismos reguladores e supervisores), como a normativa interna da FECI Portugal que seja aplicável à sua actividade.

A Pessoa Sujeita ao Código que seja acusada, absolvida ou condenada num processo judicial penal deverá informar, tão rápido quanto possível, o departamento encarregue pelos Recursos Humanos e o Comité de Direcção.

Além do acima exposto, as Pessoas Sujeitas ao Código desenvolverão a sua actividade profissional de forma recta, imparcial, honesta e conforme os princípios de responsabilidade social corporativa da FECI Portugal.

Abster-se-ão ainda de participar em actividade ilegais ou imorais ou de atrair negócio para a FECI Portugal através das mesmas.

3.2. ACTIVIDADES CONCORRENCIAIS

As Pessoas Sujeitas deverão dar prioridade ao exercício de funções na FECI Portugal e não poderão prestar serviços profissionais a outras entidades ou empresas concorrentes, mediante retribuição ou não, e qualquer que seja a relação em que se baseie, salvo autorização expressa do Comité de Direcção, que poderá solicitar previamente um parecer favorável do departamento encarregue pelos Recursos Humanos.

3.3. RESPONSABILIDADE

As Pessoas Sujeitas ao Código empregarão a sua capacidade técnica e profissional e a prudência e cuidado adequados ao desempenho da sua actividade na FECI Portugal. Em particular, e sem prejuízo da referida regra geral:

- a) Comprometem-se a empregar o máximo das suas capacidades para o desempenho das suas funções.

- b) Sujeitam-se à normativa interna aplicável para cada tipo de operação e às regras e preços estabelecidos pela FECI Portugal para cada operação em que intervenham.
- c) Respeitarão os procedimentos estabelecidos internamente, em especial os que se referem ao exercício das faculdades e de aplicação de limites de risco.
- d) Realizarão a contabilização das operações contabilísticas com exactidão e rigor e manterão com igual critério os arquivos e registos requeridos na sua actividade.
- e) Cumprirão as normas internas relativas à segurança e higiene no trabalho, com o objectivo de prevenir e minimizar os riscos laborais.

3.4. COMPROMISSO COM A FECI PORTUGAL

As Pessoas Sujeitas ao Código actuarão sempre no interesse da FECI Portugal, efectuando uma utilização adequada dos meios postos à sua disposição e evitando condutas que possam causar-lhe prejuízos.

Abster-se-ão ainda de utilizar em benefício próprio oportunidades de negócio que sejam do interesse da FECI Portugal.

3.5. PREVENÇÃO DE RISCOS LABORAIS

A FECI Portugal considera a segurança e saúde laboral das Pessoas Sujeitas ao Código para alcançar um ambiente de trabalho confortável e seguro, sendo um objectivo prioritário a melhoria permanente das condições de trabalho.

Deste modo, as Pessoas Sujeitas respeitarão a todo o momento as medidas preventivas aplicáveis em matéria de segurança e saúde laborais, utilizando os recursos estabelecidos pela instituição e assegurando que os membros das suas equipas realizam as suas actividades em condições de segurança.

4. RELAÇÕES EXTERNAS

4.1. DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO

As Pessoas Sujeitas ao Código abster-se-ão de transmitir, por própria iniciativa ou a pedido de terceiros, qualquer informação ou notícia sobre a FECI Portugal, sobre os Grupos Empresariais que participam no seu capital, ou sobre terceiros, aos meios de comunicação, remetendo-se esta possibilidade para a Administração da FECI Portugal. No caso de o pedido de informação ser oriundo de um Organismo Supervisor, informar-se-á imediatamente o Comité de Direcção.

As Pessoas Sujeitas ao Código evitarão ainda a difusão de comentários ou rumores.

5. ACTIVOS DA FECI PORTUGAL

5.1. PROTECÇÃO DOS BENS DA FECI PORTUGAL

As Pessoas Sujeitas ao Código velarão para que os bens da FECI Portugal não sofram danos, protegendo e cuidando os bens que disponham e a que tenham acesso de forma adequada à finalidade das funções profissionais para as quais lhes foram entregues.

Deste modo, não realizarão qualquer alienação ou oneração dos bens da FECI Portugal sem a necessária autorização.

Deverão ainda assegurar que as despesas e gastos realizados se ajustam estritamente às necessidades da FECI Portugal e que cumprirão todos os procedimentos de controlo interno estabelecidos pela FECI Portugal para proteger os seus activos.

De igual modo, não realizarão quaisquer actos de disposição, transmissão, transferência ou dissimulação de bens da FECI Portugal, com a finalidade de evitar o cumprimento das suas responsabilidades perante os seus credores.

6. DIREITOS DOS COLABORADORES

Em qualquer instituição ou sociedade financeira, o conjunto dos seus colaboradores constitui um dos activos mais valiosos. Por esta razão, a FECI Portugal põe em prática uma política de respeito pela dignidade de cada pessoa que colabora para o seu funcionamento, quer o faça de maneira permanente ou transitória e independentemente do vínculo que a liga à instituição.

6.1. RESPEITO PELA INTIMIDADE DA VIDA PRIVADA

Não será admitida qualquer intrusão injustificada na esfera íntima dos colaboradores, particularmente naqueles assuntos que digam respeito à família, relações afectivas, estado de saúde, paternidade e maternidade ou opções religiosas e políticas.

As trocas de informação internas que contenham algum registo relativo à esfera íntima dos colaboradores estão sujeitas a segredo.

6.2. RESPEITO PELA INTEGRIDADE FÍSICA E MORAL

A integridade física e moral dos colaboradores deve ser protegida. Para este fim, deve a FECI Portugal zelar pela segurança, higiene e salubridade das instalações de trabalho, suportada, no que se revelar necessário, por meios de vigilância electrónica incorporados em lugar pertinente, pela contínua diligência de limpeza das instalações, pela pronta observância das regras de saúde no trabalho vigentes.

6.3. NÃO DISCRIMINAÇÃO E PROIBIÇÃO DO ASSÉDIO

É proibido qualquer acto discriminatório entre colaboradores com base no sexo, raça ou etnia, idade, deficiência, ascendência, gravidez, estado civil, situação social e económica, convicções religiosas e políticas e filiação em sindicato.

É proibido o assédio segundo qualquer uma das suas formas legalmente tipificadas.

A FECI Portugal disponibilizará aos seus colaboradores mecanismos de denúncia e de defesa em situação de discriminação ou assédio junto do departamento encarregue dos Recursos Humanos ou do Conselho de Administração.

6.4. RELAÇÕES ENTRE COLABORADORES

Os colaboradores devem preservar e fomentar entre si relações favoráveis à colaboração mútua e ao bom funcionamento da instituição. Deve ser alimentado um ambiente de respeito recíproco e de união dos colaboradores em torno de objectivos comuns. Esta orientação deve ser prosseguida, inclusivamente, nas relações mútuas entre os superiores hierárquicos e os seus subordinados.

6.5. RECRUTAMENTO

Na condução dos seus processos de recrutamento, a FECI Portugal evitará a prática dos comportamentos discriminatórios anteriormente referidos e ponderará somente a mais-valia técnica e humana que os candidatos avaliados poderão acrescentar à instituição.

Para garantir a qualidade dos serviços prestados, a FECI Portugal analisará cuidadosamente as habilitações técnicas das pessoas avaliadas em processo de recrutamento, podendo, com este fim, exigir a comprovação de qualificações e competências por meios apropriados.

6.6. FORMAÇÃO

Será promovida a formação inicial e contínua destinada a preparar os colaboradores para responder às necessidades do exercício da sua actividade.

Além da formação técnica necessária, aos colaboradores será prestada formação deontológica adequada às especiais exigências legais e regulamentares do exercício da actividade financeira.

7. PREVENÇÃO DO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E DO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

As instituições financeiras e, em particular, as sociedades financeiras de crédito, em cujo tipo se insere a FECI Portugal, são um dos principais agentes da luta ao crime organizado. O risco de utilização do sistema financeiro e de crédito para fins

criminosos motivou a legislação comunitária e nacional a conceder particular atenção aos procedimentos de detecção, denúncia e repressão tempestiva de operações em que exista a fundada suspeita de relação com os crimes de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

Todos os colaboradores da instituição devem ter um conhecimento adequado dos procedimentos indicados nas Políticas e nos Manuais da FECl Portugal referentes ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e, em consequência, pautar-se pelo cumprimento rigoroso dessas normativas.

É especialmente importante que todos os colaboradores fomentem e cultivem um conhecimento aprofundado dos Clientes, operações e relações negociais com que lidam na sua actividade.

Tendo conhecimento de alguma operação suspeita de manter relação com a prática de crimes de branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo, todo o colaborador deve proceder imediatamente à denúncia da situação junto da Direcção de Assessoria Jurídica e Compliance.

8. DEVER DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE

A informação prestada no âmbito dos serviços financeiros e de crédito é de particular relevância para que o Cliente possa tomar boas decisões relativas ao seu crédito e ao seu património.

Assim, todos os colaboradores da FECl Portugal devem estar em condições de fornecer uma informação verdadeira, completa, clara e actualizada sobre os termos dos negócios celebrados pelos Clientes com a instituição.

Deverá ser tido em especial consideração o esclarecimento do Cliente sobre o conteúdo de qualquer contrato escrito previamente à sua assinatura.

8.1. PUBLICIDADE E MARKETING

As acções de publicidade e de marketing da FECl Portugal deverão ser executadas com um grau de clareza e exactidão que evite que o Cliente seja induzido em erro sobre as condições dos produtos publicitados, dando pleno cumprimento às normas legais e regulamentares sobre o assunto.

Deverá ainda privilegiar-se a acessibilidade da informação descritiva dos produtos, localmente, nos centros comerciais do El Corte Inglés Grandes Armazéns e através da *Internet*.

9. RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

9.1. DIREITO À RECLAMAÇÃO E À QUEIXA

Assiste a todos os Clientes da FECI Portugal o direito de reclamação e de queixa a propósito de situações ocorridas no desenvolvimento da actividade da instituição. A reclamação do Cliente deverá ser entendida como uma oportunidade para melhorar os serviços e produtos disponibilizados.

A recepção de reclamação ou de queixa, bem como a sua análise, são gratuitas.

9.2. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO OU QUEIXA

A apresentação de reclamação ou queixa poderá ser efectuada em qualquer Serviço de Apoio ao Cliente dos centros comerciais do El Corte Inglés e no Serviço de Apoio ao Cliente da FECI Portugal.

A FECI Portugal dispõe de Serviços de Apoio ao Cliente localizados quer nos centros comerciais El Corte Inglés, pertencentes ao El Corte Inglés Grandes Armazéns, e que, entre outras tarefas, recebem reclamações dos Clientes, como nos próprios serviços centrais da FECI, que recebem igualmente e tratam todas as reclamações efectuadas através de correio electrónico ou telefone.

A FECI Portugal, em conformidade com a legislação portuguesa em vigor, disponibilizará em todos os locais de atendimento ao público um livro oficial de reclamações.

As folhas originais preenchidas pelo Cliente serão remetidas no prazo legalmente previsto ao Banco de Portugal. Da reclamação preenchida em folha do livro de reclamações será conferido duplicado ao Cliente e conservado triplicado pela FECI Portugal nos termos e prazos estabelecidos pela lei.

A FECI Portugal estabelecerá os procedimentos internos apropriados para a recepção e tratamento de reclamação endereçada directamente ao Banco de Portugal, bem como daquelas reclamações formuladas por outras vias de comunicação.

9.3. TRAMITAÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU QUEIXA

A FECI Portugal resolverá as queixas e reclamações tendo em conta a legislação aplicável, as práticas financeiras e bancárias, os reportes técnicos e jurídicos emitidos e as alegações do reclamante.

Se, finda a análise, se verificar que a reclamação ou queixa tem fundamento em actuação negligente ou dolosa de algum dos órgãos da FECI Portugal ou dos seus colaboradores, serão promovidas as acções necessárias à satisfação da pretensão do Cliente.

10. RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES

Nas relações com as autoridades de supervisão, fiscais e judiciárias, para além do escrupuloso cumprimento das normas legais e regulamentares, a FECl Portugal procederá com elevados padrões de diligência, prontidão, correcção, urbanidade, transparência e imbuída de um espírito de estreita colaboração, abstendo-se de levantar quaisquer obstáculos aos exercício das funções dessas autoridades.

11. CORRUPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS

É proibida a entrega, promessa ou oferta sob qualquer forma de pagamento, comissão, prenda ou retribuição a quaisquer autoridades, funcionários públicos, empregados ou directivos de empresas ou organismos públicos, efectuados directamente aos mesmos ou indirectamente através de pessoas ou sociedade consigo relacionadas e que tenha como destinatário o próprio funcionário ou empregado público ou outra pessoa indicada por ele. Esta proibição refere-se tanto às autoridades, funcionários ou empregados públicos de Portugal como de qualquer outro país.

As referidas entregas, promessas ou ofertas são proibidas tanto se realizadas directamente pela FECl Portugal, como se realizadas indirectamente através de colaboradores, agentes, intermediários, assessores ou quaisquer outras pessoas interpostas.

Salvo se pela sua frequência, características ou circunstâncias possam ser interpretados por um observador objectivo como uma forma de afectar o critério imparcial do receptor, não se incluem nesta proibição:

- a) Os objectos publicitários de baixo valor.
- b) Os convites normais que não excedam os limites considerados razoáveis pelos usos habituais, sociais e de cortesia.
- c) As ofertas ocasionais por causas concretas e excepcionais (como presentes de natal), sempre que não sejam monetários e estejam dentro dos limites módicos e razoáveis.
- d) Os convites para actos desportivos ou culturais patrocinados pela FECl Portugal ou pelos Grupos Empresariais que participam no seu capital social.

As pessoas Sujeitas devem recusar e dar conhecimento ao Comité de Direcção qualquer pedido efectuado por um terceiro de pagamentos, comissões, prendas ou retribuições a quaisquer autoridades, funcionários públicos ou empregados ou directivos de empresas ou organismos públicos nos termos acima referidos.

12. DISPOSIÇÃO FINAL

Este Código de Conduta, em todas as suas disposições, presume-se conhecido por todos os colaboradores, aquando da sua divulgação interna e por meio da *Internet*.

ANEXOS:

ANEXO I: Dados do Serviço de Apoio ao Cliente.

ANEXO I

DADOS DO SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

A FECI Portugal, com o fim de se dotar dos meios necessários para processar de maneira ágil e eficaz as queixas e/ou reclamações dos seus Clientes, coloca à sua disposição o Serviço de Apoio ao Cliente.

O referido Serviço de Apoio ao Cliente tem como função receber e procurar resolver todas as queixas ou reclamações apresentadas que lhe sejam devidamente apresentadas.

Em caso de discordância com o resultado do pronunciamento e sempre que se tenha esgotado a via do Serviço de Apoio ao Cliente da FECI Portugal, o reclamante poderá recorrer, nos termos legais, ao serviço de reclamações do Banco de Portugal.

Os dados de contacto são os seguintes:

- Serviço de Apoio ao Cliente
Av. António Augusto de Aguiar, 31 Lisboa
Avenida da República, 1435 Vila Nova de Gaia
707211711
servico_clientes@elcorteingles.pt

- Banco de Portugal
Apartado 2240
1106-001 LISBOA
www.Clientebancario.bportugal.pt