

**DISTRIBUIDORA VALOR - S.D.V.M. (SU), S.A**  
**Política**

<b>Ref<sup>a</sup>:</b>	PL08	<b>Versão:</b>	2.0	<b>Entrada em Vigor:</b>	05/12/2023
-------------------------	------	----------------	-----	--------------------------	------------

**Título:** **Manual de Ética e Conduta Profissional Distribuidora Valor**

**Processo Associado:** Indefinido

**Sumário**

Institui os princípios éticos, deontológicos e de conduta, bem como as regras fundamentais a observar no exercício da actividade desenvolvidas pela Distribuidora Valor.

**Alterações a versão anterior:**

12.11.2024 - Adequação da Política, substituindo a denominação Corretora Valor - SCVM, (SU) S.A. por Distribuidora Valor - SDVM, (SU) S.A., em consequência da aprovação do processo de registo especial da Distribuidora Valor, S.D.V.M. (SU), S.A.

**Emitente(s)**

Distribuidora Valor S.D.V.M. (SU), S.A.

**Índice**

<b>PREÂMBULO .....</b>	<b>3</b>
<b>TÍTULO I- ÂMBITO E OBJECTIVOS DA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>3</b>
Artigo 1º - Âmbito .....	3
Artigo 2º- Objecto .....	3
Artigo 3º - Objectivos da Distribuidora .....	4
<b>TÍTULO II- PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA .....</b>	<b>4</b>
Artigo 4º - Princípios Éticos e Regulatórios .....	4
<b>TÍTULO III- REGRAS DE DEONTOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
Artigo 5º - Dever de Integridade, Honestidade e Licitude .....	4
Artigo 6º - Dever de Cuidado .....	4
Artigo 7º - Dever de Cooperação e Transparência .....	4
Artigo 8º - Dever de Diligência .....	5
Artigo 9º - Dever de Segredo ou Sigilo .....	5
Artigo 10º - Participação de irregularidades .....	5
Artigo 11º - Dever de Informação e Publicidade .....	6
Artigo 12º - Dever de Não Prestar Declarações Públicas .....	6
Artigo 13º - Operações por Conta Própria .....	6
Artigo 14º - Dever de Comunicar Transacções .....	6
Artigo 15º - Exclusividade .....	7
Artigo 16º - Conflito de Deveres ou de Interesses .....	7

Artigo 17º - Solvência e Integridade Financeira .....	7
<b>TÍTULO IV- DEVERES ESPECIAIS .....</b>	<b>8</b>
CAPÍTULO I - DEVERES PARA COM OS CLIENTES .....	8
Artigo 18º - Dever de Relacionamento .....	8
Artigo 19º - Igualdade de Tratamento .....	8
Artigo 20º - Prestação de Informações .....	8
Artigo 21º - Protecção Patrimonial.....	8
Artigo 22º - Primado dos Interesses dos Clientes .....	8
Artigo 23º - Conflito de Interesses com Clientes.....	8
Artigo 24º - Reclamações e Sugestões de Clientes.....	9
CAPÍTULO II - DEVERES PARA COM O MERCADO.....	9
Artigo 25º - Prevenção ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa.....	9
Artigo 26º - Prevenção ao Abuso de Mercado.....	9
Artigo 27º - Práticas de Mercado .....	9
Artigo 28º - Informação Privilegiada .....	9
Artigo 29º - Cooperação com as Autoridades de Supervisão.....	10
CAPÍTULO III - DEVERES PARA COM O MEIO ENVOLVENTE .....	10
Artigo 30º - Sustentabilidade .....	10
Artigo 31º - Ambiente.....	10
Artigo 32º - Utilização de Equipamentos .....	10
Artigo 33º - Internet e Correio Electrónico .....	10
CAPÍTULO IV - DEVERES PARA COM A HIERARQUIA .....	11
Artigo 34º - Deveres.....	11
<b>TÍTULO V- ORGANIZACAO, CONTROLO INTERNO E PREVENÇÃO .....</b>	<b>11</b>
CAPÍTULO I - ORGANIZAÇÃO INTERNA .....	11
Artigo 35º - Estrutura Organizacional.....	11
Artigo 36º - Conflitos de Interesses entre Clientes e a Distribuidora Valor .....	11
Artigo 37º - Organização da Informação .....	11
Artigo 38º - Código de Operador ( <i>Password</i> ).....	12
CAPÍTULO II - CONTROLO INTERNO e PREVENÇÃO .....	12
Artigo 39º - Sistema de Controlo Interno.....	12
Artigo 40º - Cultura Organizacional .....	13
Artigo 41.º - Mecanismos de Controlo Interno.....	13
Artigo 42.º - Responsabilidades Gerais do Órgão de Administração .....	13
<b>TÍTULO VI - DISPOSICOES FINAIS.....</b>	<b>13</b>
Artigo 43.º - Infracção Disciplinar .....	13
Artigo 44.º - Concurso de Normas .....	14
Artigo 45.º - Divulgação .....	14
Artigo 46º - Entrada em vigor.....	14

---

**PREÂMBULO**

---

A Distribuidora Valor tem como missão criar valor para os clientes, através da oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade superior, observando rigorosos e elevados padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo com rendibilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atractivo aos accionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e a sua identidade corporativa.

Os membros dos Órgãos Sociais e os colaboradores em geral devem pôr em prática no exercício das suas funções específicas e nas relações diárias estabelecidas com clientes, com outros colaboradores, com parceiros de negócio, investidores e, com a comunidade na qual se inserem, “a dedicação ao cliente; a vocação de excelência, de confiança, de ética e responsabilidade; o respeito pelas pessoas e as instituições que norteiam a Distribuidora.”, sendo estes os valores de capital importância em todas esferas de actuação da instituição.

A Distribuidora Valor é uma entidade que se enquadra no sistema financeiro angolano. Sendo parte deste sector, é imperativo que tais instituições tenham como referência a sustentabilidade e responsabilidade social.

É no âmbito desta cultura de responsabilidade e excelência que se insere o Código Deontológico da Distribuidora, com o objectivo fulcral de permitir a cada destinatário conhecer os princípios e as regras que devem enquadrar toda a sua actuação. Estes princípios e regras deverão ser por todos conhecidos, compreendidos, assimilados e escrupulosamente cumpridos, constituindo padrão de conduta dos membros dos Órgãos sociais e de todos os colaboradores da Distribuidora Valor.

A Distribuidora Valor tem consciência de que o desempenho da instituição e o cumprimento da sua missão dependem de cada profissional, prezando uma cultura de liberdade e responsabilidade. A fim de assegurar a plena conformidade e actualidade do Código de ética e Conduta com o quadro normativo aplicável, a Distribuidora providencia, sempre que necessário, a respectiva revisão.

---

**TÍTULO I- ÂMBITO E OBJECTIVOS DA INSTITUIÇÃO**

---

**ARTIGO 1º - ÂMBITO**

1. O presente Código aplica-se aos membros dos Órgãos Sociais e aos colaboradores da Distribuidora Valor SA.
2. No Código, os termos abaixo referidos terão os seguintes significados:
  - a) Distribuidora - refere-se a Distribuidora Valor, SA.
  - b) Membros da Comissão Executiva - são os membros do Órgão de Administração da Distribuidora com funções executivas;
  - c) Colaboradores - abrange todos os trabalhadores e outras pessoas com vínculo de subordinação a Distribuidora, independentemente da sua função hierárquica e/ou da natureza ou duração do vínculo;
2. Quaisquer deveres que no Código não estejam expressamente atribuídos ou estejam atribuídos a Distribuidora deverão considerar-se como respeitantes aos membros da Comissão Executiva e aos restantes colaboradores, cada qual de acordo com o nível de responsabilidade e funções que lhes estejam cometidas.
3. Qualquer referência feita ao Código Deontológico em outros normativos internos, refere-se ao presente Código de Conduta.

**ARTIGO 2º - OBJECTO**

O Código de Ética e Conduta (Código) institui os princípios e regras deontológicas fundamentais a observar no exercício da actividade da Distribuidora, quer no relacionamento interno, quer no relacionamento externo.

### **ARTIGO 3º - OBJECTIVOS DA DISTRIBUIDORA**

A Distribuidora Valor tem como missão contribuir para o desenvolvimento do sistema financeiro e da Economia Angolana, mediante a concepção e distribuição de produtos/serviços financeiros inovadores e com padrões de qualidade e de especialização superiores, consolidando assim, o seu posicionamento como Instituição de referência pela qualidade, inovação e liderança tecnológica das suas propostas de valor.

---

### **TÍTULO II- PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA**

---

#### **ARTIGO 4º - PRINCÍPIOS ÉTICOS E REGULATÓRIOS**

- 1- Os colaboradores e os titulares dos Órgãos Sociais, no exercício das suas actividades, vinculam-se aos Princípios Éticos e Valores cruciais abaixo elencados:
  - a) Honestidade;
  - b) Respeito pelas pessoas, clientes e as demais Instituições;
  - c) Responsabilidade e Idoneidade Pessoal;
  - d) Confiança, Lealdade e Ética Profissional;
  - e) Integridade Pessoal;
  - f) Inovação, Vocaçao e Excelência;
  
- 2- É imprescindível que nas actividades quotidianas, os membros dos Órgãos Sociais e os colaboradores em geral concorram para a promoção da transparência inter-relacional, harmonizando os Princípios Éticos remetendo à elevação dos padrões de actuação de todos os membros da Distribuidora.

### **TÍTULO III- REGRAS DE DEONTOLOGIA**

#### **ARTIGO 5º - DEVER DE INTEGRIDADE, HONESTIDADE E LICITUDE**

1. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores deverão pautar o seu desempenho profissional pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, cumprindo todas as disposições legais, regulamentares e internas em vigor.
  
2. Os colaboradores deverão tomar as medidas adequadas que estejam ao seu alcance para prevenir ou frustrar práticas ilícitas de que tenham conhecimento, nomeadamente que integrem a utilização abusiva de informação ou consubstanciem infracção às normas vigentes, informando imediatamente desse facto à sua hierarquia.
  
3. São inibidas: a participação em quaisquer actividades consideradas ilegais (ex. Falsificações; Participação em Fraudes em conluio com os clientes; Tráfico de Influências). Nesta acepção, é inibida a tomada excessiva de risco tais como: investimento de mais de 80% da liquidez da Distribuidora em obrigações indexadas ou qualquer outras situação conexa ao risco cambial.
  
4. Aos membros dos Órgãos de Administração, Fiscalização e aos colaboradores em geral é inibida a participação em actividades ilegais.
  
5. Tendo em conta o perfil de risco da Distribuidora, importa enunciar os comportamentos considerados-aceitáveis, toleráveis e/ou expectáveis e os não aceitáveis:
  - a) Entende-se por comportamentos aceitáveis, o conjunto de acções que se enquadrem com as normas vigentes e, deste modo, a concretização do objecto social da Distribuidora.
  - b) São denominados comportamentos toleráveis e/ou expectáveis, aqueles que embora não estejam totalmente alinhados com os normativos internos, não os violem.
  - c) Por não aceitáveis se intitulam todo e qualquer comportamento contrário às boas práticas da instituição, ou seja, adversos aos normativos internos, à regulamentação, e assim, ponham em causa os legítimos interesses dos clientes, dos accionistas e demais colaboradores.

#### **ARTIGO 6º - DEVER DE CUIDADO**

1. Os membros do Conselho de Administração observam os deveres de cuidado e acompanhamento para com as Unidades Orgânicas da Distribuidora, de modo a que estas assegurem elevados níveis de competência técnica, disponibilidade e conhecimento da actividade, dotando-as dos meios materiais e humanos adequados ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
2. Cada colaborador deve desempenhar as suas funções de modo competente, eficiente, neutral e discreto, em respeito absoluto pelos legítimos interesses dos clientes e da Distribuidora, pautando a sua conduta profissional e o relacionamento com os demais membros da Distribuidora pelos valores do respeito, da lealdade, da ética e responsabilidade, bem como pela observância dos normativos internos e da legislação aplicável.
3. A conduta profissional referida acima, implica que os membros dos Órgãos Sociais e respectivos colaboradores, independentemente da função que desempenham, se afastem da prática de actos como agressões, coacção, assédio, assédio sexual, ameaças ou intimidações, violência, tráfico de influência, nepotismo, discriminações directa ou indirecta e demais actos que configuram infracções graves.

#### **ARTIGO 7º - DEVER DE COOPERAÇÃO E TRANSPARENCIA**

1. Os colaboradores devem cooperar entre si - com os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e com os responsáveis- estando vinculados a prestar todas as informações que, no âmbito profissional, lhes sejam solicitadas, em respeito das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
2. Os colaboradores devem manter em perfeita organização todos os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais e desempenhar as funções cometidas com toda a transparência.

#### **ARTIGO 8º - DEVER DE DILIGÊNCIA**

Os membros da Comissão Executiva e os responsáveis devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com o Princípio da Repartição de Riscos e da Segurança das Aplicações, privilegiando o estrito interesse dos credores e dos clientes em geral.

#### **ARTIGO 9º - DEVER DE SEGREDO OU SIGILO**

1. Nos termos da Lei, os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da Distribuidora ou às relações deste com os seus clientes, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.
2. Estão sujeitos ao segredo, em especial, os nomes dos clientes e outros elementos de informação pessoal, as contas e seus movimentos, bem como quaisquer outras operações de mercado regulamentado.
3. O Dever de Segredo é extensivo às relações das pessoas referidas no número 1 antecedente, entre si e com terceiros, no âmbito do exercício das suas funções ou nas situações extralaborais, devendo ser observadas as disposições internas em vigor e em particular as seguintes regras:
  - d) Durante o período de trabalho, bem como aquando dos períodos de descanso, deve haver o máximo cuidado com a forma de utilização ou de salvaguarda da informação sigilosa e confidencial a que se tem acesso em razão das funções desempenhadas;
  - e) O envio de documentos às clientes, que tenham por eles sido solicitados, deve ser efectuado com grande prudência, revestindo de rigor a respectiva identificação e correspondente endereçamento;
  - f) A divulgação de informação aos terceiros, mesmo que familiares, mandatários, empregados do cliente ou outrem, carece de autorização expressa do cliente para esse efeito;
  - g) A disponibilização dos elementos mencionados nos termos da alínea anterior deverá ser sempre endereçada através do Gabinete competente para o efeito.
4. O dever de segredo persiste mesmo após a cessação do mandato, contrato de trabalho ou de qualquer outro vínculo existente entre o membro do Órgão de Administração ou de Fiscalização ou colaborador e a Distribuidora.

5. Os factos ou elementos cobertos pelo Dever de Segredo só podem ser revelados, assim cessando o referido dever, mediante autorização escrita da pessoa a que respeitam ou nos casos inequivocamente previstos por lei.

#### **ARTIGO 10º - PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES**

1. Os colaboradores devem participar ao Gabinete de Auditoria, imediatamente, toda e qualquer situação irregular de que tenham conhecimento, incluindo, nos termos da lei, as irregularidades graves, relacionadas com a Gestão, Organização Contabilística e Financeira da Distribuidora, tentativas de fraudes, corrupção passiva<sup>1</sup>, entre outras irregularidades.
2. Os colaboradores devem ainda comunicar ao Gabinete de Compliance, sempre que suspeitem que esteja em curso ou foi tentada uma operação susceptível de estar associada à prática do crime de Branqueamento de Capitais ou de Financiamento do Terrorismo ou de qualquer outro crime.
3. É garantida a confidencialidade das participações, cuja comunicação não pode servir de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal, nem à adopção de práticas discriminatórias que sejam proibidas nos termos da legislação laboral.

#### **ARTIGO 11º - DEVER DE INFORMAÇÃO E PUBLICIDADE**

1. A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, ao público, aos clientes ou às entidades competentes deve ser efectuada com observância rigorosa das disposições legais e regulamentares aplicáveis e ser completa, verdadeira, actual, clara, objectiva e lícita.
2. Quaisquer acções integradas em campanhas de publicidade sobre a Distribuidora ou na comercialização de produtos e/ou serviços devem ser promovidas respeitando escrupulosamente as disposições legais e regulamentares especificamente aplicáveis.
3. Nas acções de Publicidade ou de Marketing devem ser atendidos os interesses do consumidor sendo respeitados os princípios enunciados- licitude, veracidade, objectividade, clareza e oportunidade.

#### **ARTIGO 12º - DEVER DE NÃO PRESTAR DECLARAÇÕES PÚBLICAS**

Os colaboradores não podem, salvo a autorização a conceder pela Comissão Executiva, prestar quaisquer declarações públicas, conceder entrevistas, designadamente a Órgãos de Comunicação Social, ou intervir em qualquer outro tipo de manifestações da mesma natureza cujo teor se refira ou possa envolver a Distribuidora.

#### **ARTIGO 13º - OPERAÇÕES POR CONTA PRÓPRIA**

1. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores devem submeter-se, escrupulosamente, nas operações por conta própria, às regras e aos procedimentos aplicáveis aos clientes.
2. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores podem efectuar, por conta própria, o depósito e a negociação de quaisquer valores mobiliários, com ou sem a intervenção da Distribuidora e, nos termos da lei.
3. Em caso algum é permitido a qualquer membro dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou Colaborador realizar operações, por conta própria, que possam vir a lesar os interesses ou comprometer expectativas objectivas da Distribuidora.
4. Não é permitida a existência de contas que directa ou indirectamente revistam a característica de grupos de investimento, nas quais os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização ou os Colaboradores sejam titulares ou co-titulares ou disponham de poderes para a sua movimentação.
5. Todas as operações nas quais intervêm membros dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou colaboradores como ordenantes, peticionários ou beneficiários, devem ser executadas por outrem que não o próprio interessado, suportadas em ordens ou documentos escritos normalmente exigíveis, sendo sempre vedada a movimentação pelo próprio interessado das suas próprias contas, qualquer que seja a titularidade das mesmas.
6. Exceptua-se do previsto no número anterior, a movimentação de contas feita através dos meios Quando impresso, este documento constitui cópia não controlada.

ordinariamente postos à disposição dos próprios clientes.

7. As contas tituladas por colaboradores ou por qualquer outra pessoa em situação de conflito de interesses ou de deveres, não podem ter como responsável de conta o próprio colaborador.

8. As contas de depósito tituladas por gerentes ou responsáveis de agências, qualquer que seja a titularidade expressa, não podem estar domiciliadas na agência em que o próprio colaborador esteja colocado.

#### **ARTIGO 14º - DEVER DE COMUNICAR TRANSACÇÕES**

9. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, bem como os responsáveis que, possuindo um acesso regular a informação privilegiada, participem nas decisões sobre a gestão e estratégia negocial da Distribuidora, deverão comunicar todas as operações por conta própria sobre as acções da Distribuidora Valor, ou instrumentos com estas relacionados, bem como os valores mobiliários intermediados pela Distribuidora no mercado regulamentado, nos termos e prazos previstos na Ordem de Serviço relativa à Actividade de Intermediação Financeira.

10. Qualquer colaborador com acesso ocasional a informação privilegiada deve comunicar todas as operações por conta própria sobre as acções da Distribuidora Valor ou instrumentos com estes relacionados, nos termos e prazos previstos na Ordem de Serviço relativa à Actividade de Intermediação Financeira.

#### **ARTIGO 15º - EXCLUSIVIDADE**

1. Dado o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais de cada colaborador, bem como o rigor e transparência das decisões subjacentes à actividade da Distribuidora, a prestação de trabalho deverá, preferencialmente, ser exercida em regime de exclusividade.

2. Todas as situações de acumulação com funções ou actividades não relacionadas com a Distribuidora devem ser comunicadas superiormente, devendo ser reconhecida a não incompatibilidade destas últimas funções ou actividades.

#### **ARTIGO 16º - CONFLITO DE DEVERES OU DE INTERESSES**

1. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam directa ou indirectamente interessados o próprio cônjuge ou pessoa que com ele viva em união de facto; parentes ou afins em 1º grau, ou ainda, sociedades ou outros entes colectivos que aqueles directa ou indirectamente dominem.

2. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores devem comunicar prontamente a Distribuidora quaisquer conflitos de deveres ou de interesses que possam comprometer a observância integral das normas de conduta que lhe são aplicáveis.

#### **ARTIGO 17º - SOLVÊNCIA E INTEGRIDADE FINANCEIRA**

1. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores devem gerir de forma particularmente responsável a sua situação financeira e patrimonial, abstendo-se de praticar os seguintes actos:

- a) A obtenção de empréstimos junto de outros membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, colaboradores ou clientes, no ou pelo exercício das suas funções;
- b) A obtenção de crédito/empréstimo junto de qualquer terceiro em montante e condições que possa conduzir à degradação da sua solvência ou comprometer a sua integridade pessoal;
- c) Qualquer forma de envolvimento financeiro com clientes, que possa comprometer a sua probidade pessoal;
- d) Recepção de ofertas provenientes de um mesmo cliente com valor não simbólico, isto é, ofertas de valor superior a 10% do salário mínimo nacional legalmente previsto (equivalente a 2.145,41 kz - Dois mil e cento e quarenta e cinco kwanzas e quarenta e um céntimo), que comprometam o exercício independente das suas funções, designadamente:

- i. Numerário, em moeda nacional ou estrangeira;
  - ii. Imóveis;
  - iii. Móveis;
  - iv. Viagens;
  - v. Outros bens e serviços.
- e) É expressamente proibido a qualquer colaborador da Distribuidora- independentemente do montante- solicitar ou aceitar comissões ou valores (dinheiro ou bem de qualquer natureza), ou ainda a obtenção de qualquer vantagem para si ou para seus familiares no exercício das suas funções. A violação do presente constitui infracção grave.
2. Não se incluem na proibição da alínea e) do nº 1, a aceitação de:
- a) Objectos de propaganda de escasso valor (agendas, esferográficas, porta-chaves etc), os quais não podem ser usados pelos colaboradores, devendo ser entregues à Administração;
3. As ofertas recebidas nos termos da alínea b), visto que não podem ser recusadas pelo risco de comprometerem o relacionamento entre as partes, devem ser reportadas à Hierarquia Directa de Nível mais elevado no dia em que forem aceites, cabendo a Comissão Executiva decidir sobre a finalidade a ser dada aos itens recebidos, dentro das possibilidades abaixo, podendo solicitar parecer do Gabinete de Compliance:
- a) Fins sociais tais como doações em lar e centros de acolhimento que a Distribuidora apadrinhe ou outros centros/lar;
  - b) Distribuição entre todos os colaboradores do balcão/unidade orgânica beneficiária;
  - c) Outros fins julgados convenientes em razão das circunstâncias.
4. Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores devem abster-se da prática de jogos de fortuna ou azar (casinos), directamente ou por interposta pessoa, com excepção de lotarias e outros jogos de ordem social explorados por entidades autorizadas.

---

## TÍTULO IV- DEVERES ESPECIAIS

---

### CAPÍTULO I - DEVERES PARA COM OS CLIENTES

#### ARTIGO 18º - DEVER DE RELACIONAMENTO

A Distribuidora deve prosseguir um tratamento irrepreensível de todos os clientes, baseando o seu relacionamento numa atitude profissional, assente no diálogo e na urbanidade, fomentando a inovação e a criatividade e preservando sempre os valores da confiança, do respeito, da lealdade e da segurança.

#### ARTIGO 19º - IGUALDADE DE TRATAMENTO

A Distribuidora deve agir para que seja assegurada a todos os clientes igualdade de tratamento, não fazendo qualquer discriminação que não resulte de direitos que lhes assistam, quer por virtude da natureza ou prioridade das suas ordens, quer em consequência da aplicação de qualquer outro dispositivo legal ou regulamentar vigente.

#### ARTIGO 20º - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

1. A Distribuidora deve prestar aos clientes as informações que lhe sejam solicitadas, em harmonia com os procedimentos internos vigentes e integral observância do dever de segredo profissional.
2. A Distribuidora deve assegurar aos clientes:

- a) O esclarecimento e as informações conducentes à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência de riscos potenciais e respectivas consequências financeiras;
  - b) O conhecimento, antes da execução das operações ou da prestação de serviços, de qualquer interesse que a Distribuidora possa ter nos mesmos;
  - c) A informação pronta e atempada- tanto da execução e dos resultados das operações que efectuem por sua conta como da ocorrência de dificuldades especiais ou da inviabilidade da sua realização- para além de qualquer outro facto ou circunstância não sujeito a segredo profissional e que, por si só, possa justificar a alteração ou revogação das ordens ou instruções que tenham formulado.
3. Para efeito do estabelecido no número anterior, deverá ser considerado, por um lado, o nível de conhecimento e a experiência do cliente e, por outro, a sua situação financeira e os reflexos que nela possam provocar a execução das operações ordenadas ou a prestação dos serviços solicitados, de acordo com o seu perfil de risco.
4. A Distribuidora deve, ainda, garantir o cumprimento das regras especiais de informação aplicáveis à contratação de serviços prestados através de meios de comunicação à distância.

#### **ARTIGO 21º - PROTECÇÃO PATRIMONIAL**

A Distribuidora deve assegurar, por todos os meios legais ao seu dispor, a protecção dos activos cuja gestão ou custódia lhe tenha sido cometida, quer sejam da propriedade de clientes, quer da própria Distribuidora.

#### **ARTIGO 22º - PRIMADO DOS INTERESSES DOS CLIENTES**

Deve ser dada prioridade absoluta aos interesses dos clientes, tanto em relação aos interesses da Distribuidora Valor, seja qual for a sua natureza, quanto aos dos seus colaboradores ou dos membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização.

#### **ARTIGO 23º - CONFLITO DE INTERESSES COM CLIENTES**

1. Sem prejuízo das normas legais ou regulamentares aplicáveis, a Distribuidora aprova um documento interno de “Política de Conflitos de Interesses” adequado, nomeadamente, à prevenção e gestão de conflitos entre a Distribuidora e clientes, ou entre clientes.
2. Só à título excepcional, mediante prévia autorização superior, precedida de parecer favorável e fundamentado da hierarquia, poderão os colaboradores aceitar mandato, que lhes seja atribuído por clientes, para a realização (pelo colaborador), de quaisquer actos ou negócios, em representação ou no interesse dos mandantes.

#### **ARTIGO 24º - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE CLIENTES**

1. A Distribuidora reconhece a importância do contributo dos clientes na contínua melhoria da actividade que exerce, disponibilizando, diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente recepção e apreciação de reclamações e sugestões por parte daqueles.
2. Os colaboradores devem reportar imediatamente à hierarquia as reclamações e sugestões dos clientes, assegurando aquela o encaminhamento das mesmas nos termos das normas aplicáveis<sup>3</sup>, de modo a garantir o seu atendimento justo e atempado.

#### **CAPÍTULO II - PREVENÇÃO DE ACTIVIDADES CRIMINOSAS**

##### **ARTIGO 25º - PREVENÇÃO AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS, FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E DA PROLIFERAÇÃO DE ARMAS DE DESTRUIÇÃO EM MASSA**

A Distribuidora cumpre com todos os procedimentos instituídos pela lei e pelos normativos internos da

Distribuidora no sentido de evitar a utilização da Distribuidora para efeitos de branqueamento, de vantagens de proveniência ilícita, de Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa.

#### **ARTIGO 26º - PREVENÇÃO AO ABUSO DE MERCADO**

1. Sem prejuízo das normas legais ou regulamentares aplicáveis, a Distribuidora dispõe de documentos internos reguladores de aspectos específicos do exercício da actividade de intermediação financeira, onde acolhe as melhores práticas do mercado.
2. É interdita a divulgação de informações falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em outras actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados cambial, monetário, de títulos ou à perturbação da sua transparência e credibilidade.

#### **ARTIGO 27º - PRÁTICAS DE MERCADO**

A Distribuidora observa de forma rigorosa e exigente as práticas de mercado e da concorrência inerentes às actividades que exerce.

#### **ARTIGO 28º - INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA**

1. Qualquer membro dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou Colaborador que tenha acesso a informação privilegiada, por qualquer meio, está impedido de a transmitir para além do âmbito normal das suas funções ou de a utilizar enquanto a mesma não for tornada pública, sendo-lhe nomeadamente vedado negociar um valor mobiliário, ou qualquer derivado que tenha como activo subjacente um valor mobiliário, em virtude do conhecimento que possa ter, pelo exercício das suas funções, de ordens de compra ou de venda dos mesmos.
2. Entende-se por informação privilegiada (para efeitos do presente artigo): toda e qualquer informação relativa a Distribuidora Valor ou a qualquer cliente, ou aos valores mobiliários por estes emitidos, que tenha carácter preciso, que não tenha sido tornada pública e que, se lhe fosse divulgada, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço desses valores mobiliários.

#### **ARTIGO 29º - COOPERAÇÃO COM AS AUTORIDADES DE SUPERVISÃO**

A Distribuidora deverá cooperar prontamente com as autoridades de supervisão, em estrito enquadramento das normas legais, atento o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções e prestando as informações solicitadas de forma rigorosa, clara e atempada.

### **CAPÍTULO III - DEVERES PARA COM O MEIO ENVOLVENTE**

#### **ARTIGO 30º - SUSTENTABILIDADE**

Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização devem procurar sempre assegurar a continuidade da Distribuidora Valor a longo prazo, permitindo o seu desenvolvimento sustentado, o que implica, designadamente, a identificação e gestão de riscos numa perspectiva de longo prazo, com enfoque na rendibilidade e perpetuidade da Empresa, bem como a adopção de critérios de sustentabilidade na concepção dos produtos financeiros que promove junto dos seus clientes.

#### **ARTIGO 31º - AMBIENTE**

A Distribuidora minimiza os impactos ambientais resultantes da sua actividade, procurando sempre a optimização dos recursos disponíveis e a prevenção do desperdício, ou seja, a impressão de documentos

deve ser feita apenas quando seja indispensável.

#### **ARTIGO 32º - UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS**

Os colaboradores devem velar pela conservação de equipamentos e outros meios de trabalho colocados à sua disposição, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios, concorrendo para a sua gestão eficiente.

#### **ARTIGO 33º - INTERNET E CORREIO ELETRÓNICO**

1. A utilização da Internet e do correio electrónico para fins privados não relacionados com actividades de serviço deve ser excepcional, breve e não interferir com:

- a) O rendimento dos respectivos servidores;
- b) A produtividade do colaborador;
- c) A actividade da Distribuidora.

2. O Dever de Cooperação com as autoridades de supervisão, a que se reporta o art.º 27º, manifesta-se, em especial, no dever do colaborador manter a caixa de correio electrónico que lhe está destinada por razões de serviço e o conteúdo das mensagens nela armazenadas permanentemente disponíveis para controlo e auditoria por parte da Distribuidora, cabendo ao colaborador o ónus de proceder à eliminação imediata dos e-mail privados, recebidos ou enviados.

3. Não é permitido importar *software* não licenciado e exportar *software* das instalações da Distribuidora, exceptuando-se daquela proibição a realização de download por parte de colaboradores devidamente autorizados por escrito pela respectiva hierarquia, no que respeita a *software* constante de lista de fornecedores com quem a Distribuidora tem contratos e que o disponibilizam via internet ou de outro *software* que não sendo de fornecedores seja considerado relevante para a actividade do Gabinete por cada hierarquia.

4. É proibida aos colaboradores a utilização de quaisquer redes sociais, a partir de instalações da Distribuidora, estando excepcionalmente dispensados desta proibição aqueles cujo trabalho a respectiva hierarquia tenha reconhecido por escrito implicar tal utilização.

5. Os colaboradores não devem associar a imagem e o nome da Distribuidora, em termos de fotografias, logótipo e marcas, bem como os produtos e serviços da instituição às suas actividades nas redes sociais. Não devem ainda referenciar a “Distribuidora Valor” em fóruns de debates de natureza política, ideológica, económica ou outra, nas referidas redes sociais.

### **CAPÍTULO IV - DEVERES PARA COM A HIERARQUIA**

#### **ARTIGO 34º - DEVERES**

1. Os colaboradores devem especial respeito, obediência e cooperação à respectiva hierarquia, no âmbito da respectiva relação profissional.

2. O respeito e a solicitude profissional da hierarquia para com os colaboradores que enquadrada constituem simultaneamente um dever daquela, um activo da Distribuidora e um direito do próprio colaborador.

3. O isolamento de determinado colaborador por parte da sua hierarquia em relação aos demais, sem que existam razões fundadas para perda da confiança, e sem evidências que possam vir dar lugar a procedimentos disciplinar ou admoestações verbais e registadas contra o mesmo colaborador, não são tolerados pela Distribuidora, bem como, são tratados como infracções graves, sempre que determinada hierarquia adopte uma postura fundada em questões pessoais ou extralaboral que possam levar ao despedimento indireto do colaborador.

---

### **TÍTULO V- ORGANIZAÇÃO, CONTROLO INTERNO E PREVENÇÃO**

---

#### **CAPÍTULO I - ORGANIZAÇÃO INTERNA<sup>4</sup>**

##### **ARTIGO 35º - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

1. A Distribuidora adopta uma estrutura organizacional eficiente, transparente e perceptível, que sirva de suporte ao desenvolvimento da actividade e à implementação de um sistema de controlo adequado e eficaz, no sentido de assegurar que as operações são efectuadas de forma adequada, prudente e sustentável.
2. A estrutura organizacional assenta numa definição coerente, clara, e objectiva das competências e responsabilidades de cada unidade orgânica e função, das linhas de reporte e de autoridade, bem como do grau e âmbito de cooperação entre as diversas unidades ou funções e contemplar uma adequada segregação de funções potencialmente conflituantes.
3. A estrutura organizacional incluindo as competências e responsabilidades de cada unidade orgânica ou função, as linhas de reporte e de autoridade e o grau e âmbito de cooperação entre as diversas unidades orgânicas ou funções, devem ser documentadas, analisadas e revistas periodicamente, a fim de garantir a sua permanente adequação às necessidades da Distribuidora em cada momento existente.

#### **ARTIGO 36º - CONFLITOS DE INTERESSES ENTRE CLIENTES E A DISTRIBUIDORA VALOR**

1. No sentido de evitar a ocorrência de conflitos de interesses entre a Distribuidora e os seus Clientes, ou entre estes, e excepto quando tal for expressamente consentido por lei e o Órgão de Administração assim o deliberar, devem as diferentes actividades da Distribuidora ser organizadas e geridas de modo autónomo.
2. Para efeito do disposto no número anterior, sempre que possível, deve ser observada a separação física e funcional entre as actividades de negócio e os respectivos serviços operacionais e de controlo, garantindo-se, ainda, uma clara e rigorosa separação entre a actividade de carteira própria da Distribuidora e a realizada por conta de clientes.
3. As medidas de organizações internas implementadas devem permitir, tanto quanto possível, a afectação exclusiva dos colaboradores a cada actividade, sem interferência em qualquer outra susceptível de conflito.

#### **ARTIGO 37º - ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

A Distribuidora deve diligenciar a organização dos arquivos de documentação e de todos os suportes de informação, por forma a garantir o seu fácil manuseamento e identificação, de acordo com as necessidades do exercício das funções de auditoria, interna ou externa, e a observância das disposições legais e regulamentares em vigor.

#### **ARTIGO 38º - CÓDIGO DE OPERADOR (PASSWORD)**

1. O conjunto de elementos definido como código de operador/*password* é a chave de acesso, atribuída exclusivamente a cada membro dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou Colaborador (titular), de acordo com as funções desempenhadas, para aceder ao sistema informático, realizar e autorizar operações.
2. O Código de operador/*password* é pessoal e intransmissível, pelo que:
  - a) É interdita a sua divulgação a terceiros (colaboradores ou não colaboradores);
  - b) A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do titular, sendo possível de procedimento disciplinar, se aplicável;
  - c) Constitui obrigação do titular proceder à mudança da sua *password* sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros;
  - d) A obrigação referida na alínea anterior é extensível a todas as *passwords*, PIN's e códigos secretos que forem atribuídos ao colaborador relativo a qualquer equipamento protegido por tais códigos, no que concerne a segurança do posto de trabalho, telefone, código de acesso às instalações da Distribuidora. A negligência no cumprimento da obrigação de mudar a *password*, que dê causa a danos nas instalações, equipamentos, e instrumentos de trabalho ou na produção e, que cause redução ou interrupção do processo produtivo ou prejuízo grave para a Empresa, é punível

nos termos da Lei Geral do Trabalho.

- e) A sua obtenção fraudulenta e consequente utilização por terceiro (colaborador ou não), para além da instauração de competente procedimento disciplinar, se aplicável, implica a respectiva responsabilização civil e criminal.

## **CAPÍTULO II - CONTROLO INTERNO E PREVENÇÃO<sup>5</sup>**

### **ARTIGO 39º - SISTEMA DE CONTROLO INTERNO**

O sistema de controlo interno, adoptado pela Distribuidora Valor, abrangerá o conjunto das estratégias, sistemas, processos, políticas e procedimentos definidos pelo Órgão de Administração, bem como das acções empreendidas por este órgão e pelos restantes colaboradores da instituição, com o objectivo de garantir:

- a) Um desempenho eficiente e rentável da actividade, a médio e longo prazo, que assegure a utilização eficaz dos activos e recursos, a continuidade do negócio e a própria sobrevivência da Instituição, através, de uma adequada gestão e controlo dos riscos da actividade, de uma prudente e adequada avaliação dos activos e responsabilidades, bem como da implementação de mecanismos de protecção contra utilizações não autorizadas, intencionais ou negligentes;
- b) A existência de informação financeira e de gestão completa, pertinente, fiável e tempestiva, que suporte as tomadas de decisão e processos de controlo, tanto a nível interno como externo;
- c) O respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis- incluindo as relativas à prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo<sup>6</sup>- tal como das normas e usos profissionais e deontológicos; das regras internas e estatutárias; das regras de conduta e de relacionamento com os clientes; das orientações dos órgãos sociais e das recomendações da Comissão de Mercado de Capitais, da BODIVA, de modo a proteger a reputação da Instituição e a evitar que esta seja alvo de sanções.

### **ARTIGO 40º - CULTURA ORGANIZACIONAL**

1. A cultura organizacional adoptada pela Distribuidora deve garantir que todos os colaboradores reconheçam a importância do controlo interno, de modo a assegurar uma gestão sã e prudente da actividade, e do mesmo modo, o respeito pelas regras de conduta enunciadas na Lei do Regime das Instituições Financeiras.
2. Todos os colaboradores da Distribuidora Valor deverão contribuir para o controlo interno, devendo para o efeito, compreender o seu papel no sistema implementado.
3. O sistema de controlo interno será aplicado de forma consistente em todos os estabelecimentos da Distribuidora.

### **ARTIGO 41.º- MECANISMOS DE CONTROLO INTERNO**

1. Para alcançar, de forma eficaz, os objectivos do sistema controlo interno, a Distribuidora deve assegurar que os Gabinetes de Auditoria Interna, *Compliance* e Gestão de Risco estejam dotadas de autonomia, liberdade e poderes necessários ao correcto desempenho das suas funções.
2. Assim, e nos termos dos respectivos estatutos orgânicos, competirá:
  - a) Gabinete de Auditória exercer a função de auditoria interna, desenvolvendo acções de verificação e avaliação permanentes do sistema de controlo interno da Distribuidora;
  - b) Gabinete de *Compliance*, de forma independente, permanente e efectiva, controlar o cumprimento das obrigações legais e dos deveres aos quais a Distribuidora Valor se encontra sujeito, de forma a proteger a reputação da Instituição e a evitar que esta seja alvo de sanções;
  - c) Gabinete de Risco, assegurar a aplicação efectiva do sistema de gestão de riscos, através do acompanhamento contínuo da sua adequação e eficácia, bem como da adequação e eficácia das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências desse sistema.

## ARTIGO 42.º - RESPONSABILIDADES GERAIS DO ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO

1. O Órgão de Administração é responsável pela implementação e manutenção de um sistema de controlo interno adequado e eficaz.
2. Para efeitos do número anterior, o Órgão de Administração deverá:
  - a) Detalhar os objectivos e princípios subjacentes ao sistema de controlo interno, incorporando-os na estratégia e políticas da Distribuidora, e assegurando o seu cumprimento por todos os colaboradores;
  - b) Garantir a existência de recursos materiais e humanos suficientes e adequados para a execução das funções e tarefas inerentes ao sistema de controlo interno, promovendo as necessárias acções de formação no âmbito desta matéria.

---

## TÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

---

### ARTIGO 43.º - INFRAÇÃO DISCIPLINAR

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

### ARTIGO 44.º - CONCURSO DE NORMAS

1. O Código de Conduta tem por destinatárias as pessoas referidas no art.º 1º, sem prejuízo da aplicação aos referidos destinatários de quaisquer outras fontes normativas, incluindo de natureza legal, regulamentar ou interna.
2. Nos casos em que ocorra violação simultânea de normas previstas neste Código e noutras fontes normativas, o presente instrumento só será aplicável quando as regras em concurso com o Código de Conduta, nos termos do número anterior, forem menos exigentes do que as aqui previstas.

### ARTIGO 45.º - DIVULGAÇÃO

1. O Presente Código de Conduta, deve ser divulgado no *Site* e deve ser entregue a todos os novos colaboradores no momento da assinatura do contrato de trabalho com a Distribuidora, juntamente com o Regulamento Interno. A Distribuidora pode optar por entregar de forma impressa ou em formato digital, sempre que no *kit* de boas-vindas estiver incluído uma *pen drive* da marca Valor ou publicitarias.

### ARTIGO 46º - ENTRADA EM VIGOR

O Código de Ética e Conduta entra em vigor na data da sua disponibilização na rede pública, após comunicação feita aos colaboradores para esse efeito.

---

#### Documentos Revogados:

N/A

#### Diplomas Complementares:

- Lei n.º 22/15 - Código dos Valores Mobiliários

Quando impresso, este documento constitui cópia não controlada.

- Lei da Protecção de Dados Pessoais (Lei n.º 22/11, de 17 de Junho)
- Lei n.º 05/2020 - Prevenção ao BC/FT e PADM
- Regulamento n.º 5/21 - Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa
- Política de Prevenção ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa
- Código de Governo Societário
- Política de Execução de Ordens

Elaborado por: **Gabinete de Compliance**

*- O Conselho de Administração -*

**DISTRIBUIDORA VALOR, S.D.V.M. (SU), S.A.**