



Código de Conduta na Relação com os Clientes

Data efetiva de Criação:	15 de abril de 2015	
Responsável pela Informação:	Serviço de Conformidade	
Responsável pela Execução:	Serviço de Conformidade	
Responsável pela Aprovação:	Conselho de Administração	
Âmbito:	Geral	
Produto de Aplicação:	Geral	
Versão:	1.0	
Ref ^a :	01.01/2015.02	
Serviço (s) Envolvido (s):	Recursos Humanos	Assinatura (s)

ÍNDICE

Capítulo I - Objeto, Âmbito e Objetivos	4
Capítulo II - Princípios Gerais.....	5
Capítulo III - Prestação de Informação, Publicidade e Marketing.....	5
Capítulo IV - Conduta Profissional e exercício de Funções	6
Capítulo V - Segredo Profissional e Proteção de Dados	7
Capítulo VI - Reclamações	8
Capítulo VII - Não Exclusividade	12
Capítulo VIII - Ação Disciplinar	12
Capítulo IX - Vigência e Divulgação.....	13

Capítulo I - Objeto, Âmbito e Objetivos

Artigo 1.º (Objeto)

O presente Código consagra os princípios de atuação e as normas de conduta profissional observados na empresa, no exercício da sua atividade.

Artigo 2.º (Âmbito)

1. O presente documento é elaborado de acordo com o artigo 77.º B do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), aprovado pelo Dec. Lei 298/1992, de 31 de dezembro, com as alterações introduzidas pelo Dec. Lei 1/2008, de 3 de janeiro e o Dec. Lei 157/2014, de 24 de outubro, e estabelece linhas de orientação em matéria de ética profissional para todos os Colaboradores ao serviço da empresa, constituindo igualmente um padrão de conduta exigível no seu relacionamento com os Clientes, sendo o cumprimento do estabelecido neste documento obrigatório para:
 - a) Os membros do Conselho de Administração;
 - b) Todos os Colaboradores da empresa;
 - c) Todas as entidades coletivas que se encontrem vinculadas perante a empresa, através de contrato de prestação de serviços ou outro, bem como todos os seus Colaboradores que estejam afetos à realização das atividades contratadas, independentemente do vínculo entre eles estabelecidos.

Artigo 3.º (Objetivo)

O presente Código de Conduta define, concretiza e promove uma cultura de integridade e responsabilidade, observando as melhores práticas, princípios éticos e deontológicos, contribuindo desta forma para a criação de uma imagem interna e externa credível e respeitada.

Capítulo II – Princípios Gerais

Artigo 4.º (Satisfação dos Clientes)

A satisfação dos Clientes constitui uma prioridade da empresa e dos seus Colaboradores, visando, em cada momento, oferecer o melhor serviço e um atendimento personalizado e adequado às necessidades de cada um. A empresa prosseguirá o tratamento irrepreensível dos Clientes tendo como objetivo a sua satisfação, reunindo todos os esforços de forma a assegurar o atendimento justo e atempado das suas eventuais reclamações.

Artigo 5.º (Conhecimento do Cliente)

Compete à empresa e aos seus Colaboradores, os deveres de identificação e conhecimento dos seus Clientes de forma a obter o seu perfil de risco e zelar pela proteção dos seus interesses.

Capítulo III – Prestação de informação, Publicidade e Marketing

Artigo 6.º (Informação e Publicidade)

1. A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, ao público e aos Clientes é efetuada com observância rigorosa do princípio da legalidade e das normas regulamentares estabelecidas pelas entidades supervisoras.
2. Em todas as instalações da empresa, bem como no respetivo sítio eletrónico, encontra-se acessível um Preçário atualizado, contendo as taxas de juro em vigor, indexantes, comissões e custo dos serviços prestados e/ou modo de os calcular.
3. As ações de publicidade ou de marketing sobre a empresa, a sua atividade ou os respetivos produtos/serviços têm sempre em conta os interesses do consumidor e respeitam os princípios da legalidade, da veracidade, da objetividade, da clareza, da transparência e da oportunidade.

Capítulo IV - Conduta profissional e exercício de funções

Artigo 7.º

(Deveres específicos para com os Clientes)

1. Zelar pela proteção dos interesses dos Clientes.
2. Evidenciar, no seu relacionamento com os Clientes, disponibilidade, eficiência, correção e cortesia.
3. Prestar aos Clientes as informações que estes solicitem, de acordo com os procedimentos internos vigentes e no integral respeito pelo rigor do sigilo profissional.
4. Assegurar aos Clientes um tratamento competente, diligente, neutral, transparente e discreto, em respeito absoluto pelos seus interesses.
5. Assegurar aos Clientes a igualdade de tratamento, sem privilegiar qualquer um deles em particular.
6. Assegurar aos Clientes o esclarecimento e as informações conducentes à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência de riscos potenciais e respetivas consequências financeiras.
7. Oferecer aos Clientes apenas os produtos e serviços que se adequem efetivamente às suas necessidades, esclarecendo-os antecipadamente dos respetivos custos e riscos, abstendo-se de os incentivar a realizar operações que visem apenas gerar comissões, sem um interesse efetivo para os mesmos.
8. Informar os Clientes, de forma pronta e atempada, sobre a execução e os resultados das operações efetuadas por sua conta, assim como da ocorrência de dificuldades que prejudiquem ou inviabilizem a sua realização e ainda de factos/circunstâncias que justifiquem a alteração ou revogação das instruções iniciais.
9. Considerar a situação financeira dos Clientes e o impacto que nela possa provocar a execução das operações ordenadas ou a prestação de serviços solicitados, de acordo com o seu grau de risco.
10. Abster-se de efetuar qualquer tipo de referência negativa ou comentário desprimoroso, visando, direta ou indiretamente, Instituições concorrentes.

Capítulo V – Segredo profissional e Proteção de dados

Artigo 8.º

(Dever de segredo e de confidencialidade)

1. Os Colaboradores estão obrigados a guardar segredo não podendo revelar ou utilizar informações sobre fatos ou elementos respeitante à empresa ou às relações destas com os seus Clientes, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.
2. Estão sujeitos a segredo, em especial, a identificação completa dos Clientes, as suas contas bancárias e seus movimentos, bem como outras operações bancárias.
3. Os factos e elementos mencionados nos números anteriores só podem ser revelados, cessando o dever de segredo, mediante autorização escrita da pessoa a que respeitem ou nos casos expressamente previstos na Lei.
4. O dever de confidencialidade é extensivo a todos os Colaboradores nas relações entre si e com terceiros, no âmbito do exercício das suas funções ou nas situações pós-laborais, devendo ser observadas as seguintes regras:
 - a) O envio de documentos a Clientes que tenham por eles sido solicitados deve ser efetuado com grande prudência, mediante carta assinada por Colaboradores de forma legível, contendo indicação do nome do mesmo, revestindo de rigor a identificação dos Clientes e correspondente endereçamento;
 - b) A divulgação de informação a terceiros, mesmo que familiares, mandatários, empregados do Cliente ou outros terceiros, carece de autorização expressa e por escrito do Cliente para esse efeito ou nos casos expressamente previstos na Lei.

Artigo 9.º

(Proteção de dados)

1. A empresa garante que o tratamento de dados pessoais dos Clientes se processa de forma transparente e no estrito respeito pela reserva da vida privada, bem como pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais.
2. Os Colaboradores que lidam com dados pessoais relativos a cidadãos individuais ou que tenham acesso a esses dados, respeitam as disposições previstas na Lei relativa à proteção

das pessoas singulares, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação de dados.

3. Aos Colaboradores é vedado utilizar dados para fins ilegítimos, ou comunicá-los a pessoas não autorizadas a utilizá-los.

Artigo 10.º

(Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo)

1. Para efeitos da prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, a empresa dispõe de uma Instrução de Serviço, na qual constam todos os deveres bem como as medidas e procedimentos internos destinados ao cumprimento dos aludidos deveres.
2. Os Colaboradores da empresa estão vinculados ao cumprimento rigoroso de tais deveres, designadamente o dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio estabelecidas com os Clientes, o de conservação dos documentos e o de comunicação tempestiva das operações potencialmente suspeitas de configurar branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo.

Capítulo VI - Reclamações

Artigo 11.º

(Princípios gerais)

1. A empresa, no exercício da atividade que desenvolve, tem como orientação fundamental a satisfação dos Clientes. Contudo, reconhecendo que poderão ocorrer situações que motivem a existência de reclamações por parte dos Clientes, são colocados à sua disposição diversos canais, através dos quais as mesmas nos poderão ser endereçadas.
2. A empresa encara cada reclamação como uma oportunidade para melhorar a qualidade do serviço prestado e, desta forma, consolidar a relação com cada um dos seus Clientes. Assim, a análise e tratamento das reclamações assume um papel fundamental na deteção de situações que justifiquem correções, ajustamentos ou melhorias, com vista a assegurar maior transparência e rigor nas práticas e procedimentos, sendo fundamental para uma melhoria contínua do Serviço prestado.

Artigo 12.º (Como reclamar)

1. As reclamações escritas deverão ser apresentadas de modo claro, completo e sucinto, sendo indispensável a identificação da Instituição reclamada e do Reclamante (nome completo e n.º de documento de identificação - B.I./CC ou NIF), devendo ser acompanhadas de toda a documentação pertinente e relevante para a análise da situação, nomeadamente, correspondência anteriormente trocada com a empresa. A falta de elementos informativos essenciais pode tornar impossível a análise da sua reclamação.
2. Os motivos da reclamação devem estar relacionados com questões que se prendem com a atividade da empresa ou da forma de atuação aquando da celebração de um contrato ou prestação de um serviço.
3. As reclamações podem ser apresentadas através dos canais a seguir identificados:

CARTA

321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.
A/C Serviço de Apoio Clientes
Av. da Boavista, 772 - 1º Piso
4100-111 Porto

E-MAIL

apoioclientes@321credito.pt

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

(disponível junto da receção)

4. Ao abrigo do Dec. Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Dec. Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, é obrigatória a existência do Livro de Reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham contacto com o público. Assim, o Livro de Reclamações será facultado imediata e gratuitamente ao Cliente sempre que este o solicitar. Após o seu preenchimento é entregue o duplicado da reclamação ao reclamante, sendo as respetivas folhas de reclamação originais enviadas no prazo de 10 (dez) dias úteis, ao Banco de Portugal. O triplicado é conservado e faz parte integrante do Livro de Reclamações.

Artigo 13.º **(Reclamações comunicadas à empresa)**

1. A empresa dispõe de um Serviço de Clientes que assegura o acompanhamento das reclamações apresentadas através dos diversos canais disponíveis (exemplo: internet, e-mail, fax, carta, Banco de Portugal net, Livro de Reclamações, DECO, Gabinete da Defesa do Consumidor, entre outras entidades semelhantes).
2. Uma vez concluída a análise da reclamação, e consoante o canal e o meio utilizados pelo Cliente para a apresentação da mesma, a posição assumida ser-lhe-á transmitida pela mesma via.
3. Quando da análise efetuada, se conclui pela razão na apresentação da reclamação, a empresa promove as ações necessárias à satisfação da pretensão do reclamante e, sendo caso disso, à reparação de prejuízos que comprovadamente lhe tenham sido causados.

Artigo 14.º **(Regras de conduta no tratamento das reclamações)**

1. As reclamações recebidas deverão ser imediatamente registadas e, sobre elas, aposto o carimbo de data de receção.
2. Todas as reclamações comunicadas à empresa serão do conhecimento do Departamento a que dizem respeito, independentemente do canal de entrada, e encaminhadas para o Departamento responsável pelo seu tratamento e acompanhamento.
3. Todos os Colaboradores que intervenham na análise ou tratamento das reclamações, devem agir com a maior cortesia com os Clientes, transmitindo-lhes, quando contactem com eles, o empenho para que a situação seja apreciada e resolvida adequadamente.
4. Todas as ações que qualquer Colaborador deva promover no âmbito do processo de análise e tratamento de reclamações, devem ser adotadas com a maior brevidade, rigor e zelo possíveis.
5. Todos os Colaboradores que intervenham na análise ou tratamento das reclamações devem agir de forma isenta, apreciando o mérito objetivo da Reclamação, ponderando as razões apresentadas e avaliando a sua justeza, independentemente do resultado a que a sua análise possa conduzir.
6. A resposta ao reclamante deverá ser transmitida logo que se disponha dos elementos necessários para o efeito, respeitando os prazos padrão que estejam internamente definidos.

7. A resposta ao reclamante será, em princípio, efetuada pela mesma via por que tiver sido apresentada a reclamação. Poderá, no entanto, ser utilizado um meio mais formal.
8. Nos casos em que, por qualquer motivo, o esclarecimento da situação a que a Reclamação respeita obrigue a diligências complementares ou demore mais do que o que é normal, o Cliente deve ser informado, para que não possa criar a convicção de que o assunto foi esquecido ou desconsiderado.
9. Os processos de reclamação serão mantidos em arquivo por um prazo de 5 (cinco) anos.

Artigo 15.º **(Prazo para resposta às reclamações)**

Sem prejuízo dos prazos legalmente definidos para o tratamento das Reclamações ou de outros que sejam aplicáveis por indicação das entidades de tutela e supervisão, que a empresa cumprirá, o prazo de resposta ao reclamante é de 5 (cinco) dias úteis. Na impossibilidade de respeitar este prazo, deve dar-se conhecimento desse facto ao reclamante, antes do termo desse prazo.

Artigo 16.º **(Reclamações apresentadas diretamente no Banco de Portugal)**

1. O utente tem o direito de apresentar diretamente ao Banco de Portugal reclamações fundadas no incumprimento de normas que regem a atividade das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.
2. Os procedimentos estabelecidos pelo Banco de Portugal para apreciação e tratamento de reclamações de Clientes Bancários, sempre que considere dever envolver a instituição reclamada na sua apreciação, são os seguintes:
 - a) O Banco de Portugal efetua o registo e faz a avaliação prévia das reclamações que lhe são remetidas;
 - b) O Banco de Portugal seleciona as reclamações a ser enviadas às Instituições tendo em vista a sua resolução célere pela entidade reclamada;
 - c) As reclamações são enviadas à entidade reclamada e desse procedimento será dado conhecimento ao reclamante;

- d) A Instituição Reclamada deverá proceder ao tratamento e sanção da Reclamação no prazo de 20 (vinte) dias úteis subsequentes à sua receção devendo, durante esse mesmo período de tempo, enviar resposta ao Reclamante com o resultado da análise que a mesma lhe mereceu;
- e) Na carta ao reclamante a instituição reclamada deverá referir expressamente: (i) se acolheu a reclamação e, neste caso, as medidas adequadas que tomou para a sua sanção ou (ii) se considerou que não houve qualquer incumprimento da sua parte, justificando;
- f) Deve ser remetida ao Banco de Portugal uma cópia da carta enviada ao reclamante;
- g) Terminado o prazo de 20 (vinte) dias úteis sem que tenha sido enviada qualquer resposta ao reclamante, ou se a Reclamação não tiver sido resolvida favoravelmente pela Instituição, o Banco de Portugal procederá à análise da mesma solicitando à Instituição reclamada as alegações que considere necessárias;
- h) O Banco de Portugal comunicará ao Reclamante qual o resultado que mereceu a Reclamação por si apresentada.

Capítulo VII - Não exclusividade

Os princípios e regras consagradas no presente Código não substituem nem prejudicam os deveres e obrigações que, em relação às matérias aqui consideradas, decorram da Lei ou de quaisquer normas regulamentares aplicáveis, bem como os que, não sendo incompatíveis, estejam determinados em outros instrumentos corporativos ou a que as entidades envolvidas se tenham voluntariamente vinculado.

Capítulo VIII - Ação disciplinar

A violação das regras e procedimentos integrantes deste Código constitui infração disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional, deontológica e/ou criminal que possa ocorrer.

Capítulo IX - Vigência e divulgação

O presente Código de Conduta entra em vigor na empresa, após a correspondente aprovação pelo seu Conselho de Administração e será divulgado internamente e ainda nas respectivas páginas da Internet.

321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.

Sede: Av. Barbosa du Bocage, 113 - 2º Esq., 1050-031 Lisboa

Filial Norte: Av. da Boavista, 772 - 1º Piso, 4100-111 Porto