

ACCESS BANK ANGOLA

Código De Conduta

Dezembro de 2024

Classificação do Risco: Moderado

Informação sobre a Norma

Órgão de estrutura responsável

Este documento é propriedade do abaixo assinado. O proprietário é responsável por assegurar que a política é revista em conformidade com os requisitos da Política de Aprovação, Difusão e Administração de Políticas.

Nome	Função	Versão
Paula Ferreira	Directora do Capital Humano	1.0

Histórico do documento

Autor	Data	Versão	Comentário
Direcção de Capital Humano	01/07/2024	V1.0	O presente Código regula internamente os comportamentos a adoptar pelos intervenientes nas operações sobre o mercado bancário, financeiro e de valores mobiliários por conta de terceiros e por conta própria, em complemento das disposições legais e regulamentares impostas pelas autoridades nacionais, bem como estabelece os mecanismos de controlo interno e de tratamento de reclamações recebidas no Access Bank Angola.

Histórico de revisões e aprovações do documento

Intervenção	Nome	Função	Assinatura	Data
Revisto por	Paula Ferreira	Directora do Capital Humano		14/11/2024
Parecer do Compliance	Madalena Miguel	Directora de Conduta e Compliance		04/11/2024
Parecer do Jurídico	Agostinho Faustino	Membro da Direcção Jurídica		24/09/2024
Validação	-	Comissão Executiva		06/12/2024
Aprovação	-	Conselho de Administração		16/12/2024

Índice

1. Introdução.....	5
2. Objectivos da política.....	5
3. Âmbito de aplicação	6
4. Divulgação e tomada de conhecimento	7
5. Acompanhamento, aplicação e revisão do código	7
6. Princípios gerais de actuação.....	8
6.1 Cumprimento das Leis, Regras e Regulamentos	8
6.2 Desempenho profissional	8
6.3 Integridade e objectividade	9
6.4 Informações confidenciais dos clientes	9
6.5 Propriedade confidencial do banco.....	10
6.6 Conflito de interesses	10
6.7 Restrições pessoais.....	16
6.8 Contratação de colaboradores	18
6.9 Utilização do nome "Access Bank e/ou Access Bank Angola"	18
6.10 Cooperação com os organismos reguladores.....	18
6.11 Declarações públicas	18
6.12 Ambiente não fumador.....	19
6.13 Sanções	19
6.14 Procedimentos	19
7. Deveres de conduta para com o mercado.....	20
7.1 Transparência.....	20
7.2 Defesa do Mercado	20
7.3 Prevenção ao Branqueamento de capitais e financiamento do Terrorismo e da Proliferação de armas de destruição em Massa.....	20
7.4 Prevenção da corrupção.....	21
8. Deveres de conduta para com Access Bank	21
8.1 Responsabilidades dos colaboradores	21
9. Deveres de conduta para com o meio envolvente.....	22
9.1 Diligência e responsabilidade Social	22
9.2 Relação com o cliente	22
10. Respeito para com as pessoas	22

10.1Reserva da vida privada.....	22
10.2Protecção de dados pessoais.....	23
10.3Uso de Documentos, Equipamentos e Protecção da Propriedade Intelectual do Banco	23
10.4Saúde e segurança.....	24
10.5Comunicação de Irregularidades.....	24
11. Conduta dos colaboradores no âmbito exterior	24
11.1Exercício de actividade externa à instituição.....	24
11.2Liberdade associativa, sindical e política.....	25
11.3“Liberalidades”, ofertas ou benefícios.....	26
12. Disposições Finais.....	26
12.1Incumprimento do Código de Conduta.....	26
12. Entrada em vigor.....	26
Anexo I – Glossário.....	27
Anexo II – Comportamentos esperados e comportamentos não aceitáveis	28
Anexo III – Gestão de Reclamações.....	30
Anexo IV – Declaração	31

1. Introdução

Os padrões, políticas e procedimentos descritos neste documento devem ser compreendidos e observados por todos os colaboradores do Access Bank Angola (de agora em diante designado por "Access Bank" ou "Banco").

Os colaboradores do Banco, devem manter os mais altos padrões de conduta ética e integridade em todos os aspectos no âmbito da sua actividade profissional.

O Código de Conduta que se segue estipula os valores da organização e os padrões mínimos de boas práticas que são exigidos nas transacções dentro do Banco e com as partes externas com as quais mantêm relação.

O Banco almeja ser um excelente modelo para a sociedade, para o efeito, está comprometido em cumprir com as leis do país e/ou as regras que regulam a sua actividade. Sempre que for chamado a atenção por qualquer violação involuntária da lei por este código, as alterações necessárias serão efectuadas de forma imediata.

Se existirem dúvidas quanto à aplicação de qualquer parte das normas numa determinada situação, deve ser consultado a Direcção de Conduta e *Compliance* por forma a obter-se a devida orientação.

2. Objectivos da política

O Código de Conduta (Código) identifica os valores do Access Bank e consagra os princípios de actuação e as normas de conduta profissional a que todos os colaboradores estão sujeitos e obrigados a observar no desempenho da sua actividade.

O cumprimento dos princípios constantes do presente código deverão ser por todos conhecidos, compreendidos, assimilados, e rigorosamente cumpridos, constituindo padrão de conduta dos membros dos órgãos sociais, de todos os Colaboradores, estagiários, prestadores de serviços e mandatários, independentemente do vínculo contratual e da natureza permanente ou ocasional do mesmo, pelo que em anexo a este Código são igualmente apresentados alguns exemplos de comportamentos esperados, bem como de comportamentos não aceitáveis.

O Banco adopta uma conduta de ética nos negócios como elemento essencial para servir bem os Clientes actuais ou potenciais, corresponder às expectativas dos seus Accionistas e demais *stakeholders*, satisfazer e motivar os seus Colaboradores e contribuir, de um modo geral, para consolidar a sua afirmação como uma instituição financeira única no panorama nacional, pela sua origem e, conseqüentemente, pela sua vocação de instituição de poupança e de disponibilização de serviços financeiros universais para os Clientes particulares, em todas as fases do seu ciclo de vida, para todos os Clientes do

sector empresarial e, com particular destaque, para as instituições da economia social e empreendedores sociais.

3. Âmbito de aplicação

O presente Código regula internamente os comportamentos a adoptar pelos intervenientes nas operações sobre o mercado bancário, financeiro e de valores mobiliários por conta de terceiros e por conta própria, em complemento das disposições legais e regulamentares impostas pelas autoridades nacionais, bem como estabelece os mecanismos de controlo interno e de tratamento de reclamações recebidas no Access Bank Angola.

A vinculação de prestadores de serviços do Access Bank Angola aos valores, princípios de actuação e normas de conduta constantes do Código deve ocorrer sempre que os serviços se encontrem abrangidos pela Política de Subcontratação e respeitem a funções essenciais ou importantes. Essa vinculação deve ser feita preferencialmente por acordo escrito, podendo ser dispensada, no todo ou em parte, se o prestador de serviços demonstrar que dispõe de um código de conduta com valores, princípios de actuação e normas de conduta equivalentes às do presente Código.

O Código é parte integrante do sistema de normas internas do Banco, não desobrigando, a sua observância, do conhecimento e do cumprimento das restantes normas, bem como das disposições legais e regulamentares aplicáveis. Este, abrange uma vasta gama de práticas e procedimentos comerciais. Não abrange todas as situações que possam surgir, mas estabelece princípios básicos para orientar as acções de todos os responsáveis e colaboradores do Banco.

Se uma lei entrar em conflito com este Código, deve-se cumprir a lei. No entanto, se um costume local entrar em conflito com este Código, deve-se cumprir o Código. Se existir alguma dúvida sobre estes conflitos, deve-se consultar a Direcção de Conduta e Compliance sobre como lidar com a situação.

Aqueles que violarem as normas deste Código estarão sujeitos a acções disciplinares que podem incluir a cessação do contrato de trabalho e/ou de prestação de serviços.

O presente Código foi elaborado com base no seguinte quadro normativo:

- Lei nº 14/21, de 19 de Maio – Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras (LRGIF);
- Aviso n.º 01/2022 de 28 de Janeiro, sobre o Código de Governança Corporativa, do Banco Nacional de Angola (BNA);
- Lei Geral do Trabalho - Lei nº 14/23 de 26 de Dezembro.

Para efeitos deste Código e nas partes devidas, os sujeitos se designarão por «Colaboradores» e «Access Bank».

4. Divulgação e tomada de conhecimento

O Código deve ser divulgado a todos os Colaboradores na intranet ou meio de veiculação de informação interna, sendo igualmente divulgado no sítio oficial da Internet (*web page*) do Access Bank.

A tomada de conhecimento do Código deverá ser expressa por cada Colaborador no início do estabelecimento do vínculo laboral, e pela forma e meio que se encontrar internamente definido e se demonstrar mais adequado para o efeito, não podendo, em hipótese alguma, qualquer dos destinatários do presente Código, alegar desconhecimento do mesmo e como tal eximir-se ao seu cumprimento. A tomada de conhecimento do Código não dispensa a consulta e leitura das demais regras e restantes normativos internos, divulgados na intranet ou meio de veiculação de informação interna.

5. Acompanhamento, aplicação e revisão do código

Quaisquer pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do Código deverão ser dirigidos à Direcção de Conduta e Compliance que, para efeito de resposta, poderá articular, sempre que se considere conveniente ou necessário, com outras áreas. Os pedidos deverão ser efectuados preferencialmente para o e-mail dcc-conformidades@accessbankplc.com, considerando-se os mesmos confidenciais e sendo observado sigilo quanto ao seu conteúdo.

O Código de Conduta é aprovado pelo Conselho de Administração, sob proposta da Direcção de Conduta e Compliance, e sujeito a parecer prévio do Conselho Fiscal.

Compete à Direcção de Conduta e Compliance acompanhar a aplicação e observância do Código, o desenvolvimento de normativos internos que se mostrem necessários para densificar e concretizar as regras do mesmo e a sensibilização de todos os Colaboradores, designadamente através da divulgação periódica de normas de conduta, bem como avaliar e identificar eventuais situações de inobservância do mesmo, propondo medidas para evitar a sua repetição.

É dever de todos os Colaboradores reportar todas as condutas que sejam detectadas e que indiquem estar em desconformidade com o presente Código, podendo fazê-lo para o e-mail dcc-conformidades@accessbankplc.com ou através dos canais previstos na Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*).

A Direcção de Conduta e *Compliance*, em face das ocorrências que lhe sejam reportadas, deve comunicá-las à Direcção de Auditoria (DAI) com vista a que sejam promovidas as diligências adequadas, designadamente quanto à cessação do incumprimento detectado.

e eventual apuramento de responsabilidades, à reparação dos eventuais prejuízos que possam ter sido causados e à prevenção de futuras ocorrências.

A Direcção de Conduta e Compliance elabora e apresenta ao Conselho Fiscal, com a periodicidade semestral, um relatório com a descrição das situações de inobservância do presente Código por si detectadas ou que lhe tenham sido reportadas, das medidas adoptadas e dos eventuais processos de natureza disciplinar instaurados em resultado da mencionada inobservância.

O Conselho Fiscal reportará, pelo menos semestralmente, ao Conselho de Administração os principais incumprimentos bem como as consequentes diligências tomadas pelos órgãos competentes no Banco.

O Código é revisto, de dois em dois anos, ou sempre que for considerado necessário.

6. Princípios gerais de actuação

6.1 Cumprimento das Leis, Regras e Regulamentos

A obediência às leis, regras e regulamentos, tanto na letra como no espírito, é a base sobre a qual assentam os padrões éticos do Banco. Todos os colaboradores do Banco devem respeitar e obedecer às leis das cidades, estados e países onde o Banco exerce a sua actividade.

Para o efeito, os colaboradores devem realizar a sua actividade observando o rigoroso respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, pelas normas e usos profissionais e deontológicos, pelas regras internas e estatutárias, pelas regras de conduta e de relacionamento com Clientes, e, ainda, pelas orientações dos órgãos sociais do Banco e pelas recomendações do Banco Nacional de Angola e das Autoridades Nacionais de Supervisão.

Os colaboradores do Banco não devem destruir ou alterar qualquer documento durante qualquer exame ou investigação do regulador, mentir ou fazer declarações enganosas, tentar fazer com que outro responsável do Banco não forneça informações exactas e/ou obstruir, induzir em erro ou atrasar a comunicação de informações ou registos ao regulador.

6.2 Desempenho profissional

O público e os clientes do Banco têm o direito de ter a expectativa de que todas as transacções comerciais efectuadas pelo Banco, independentemente do tipo de

serviço/produto envolvido, são realizadas de acordo com os melhores padrões profissionais.

Neste sentido, o Banco compromete-se apenas a prestar os serviços e a disponibilizar os produtos sobre os quais pode garantir a sua competência profissional.

Deveres de representação do Banco e de imagem:

a) Todos os colaboradores deverão no seu vestuário primar pelo respeito e dignidade da pessoa humana de forma a não chocar ou ferir susceptibilidades, observando os princípios da moral e bons costumes geralmente aceites.

b) O vestuário utilizado deverá ser o mais apropriado para as funções que cada um desempenha e de carácter formal, conformando-se com os princípios estabelecidos e regras da nossa profissão. O vestuário utilizado deverá ser o mais apropriado para as funções que cada um desempenha e de carácter formal, conformando-se com os princípios estabelecidos e regras da nossa profissão e Código de Vestimenta.

6.3 Integridade e objectividade

O Banco deve manter a integridade e a objectividade que se espera dos profissionais do sector bancário. A integridade e a objectividade são fundamentais para a confiança que os colaboradores depositam entre si, bem como a que os clientes e público em geral depositam no Banco.

Em todas as relações com os clientes e nas relações recíprocas entre responsáveis e colaboradores do banco, é essencial que estes:

- Não deturpem conscientemente os factos;
- Cheguem a conclusões, formem opiniões e façam recomendações de forma imparcial, independentemente de preconceitos e/ou considerações económicas pessoais;
- Não subordinem o seu julgamento a outros. No entanto, podem esclarecer dúvidas a favor dos clientes se existirem motivos razoáveis para apoiar a posição do cliente.

6.4 Informações confidenciais dos clientes

Os colaboradores devem respeitar a confidencialidade das informações relativas aos clientes. Nenhuma informação sobre um cliente deve ser divulgada a terceiros, excepto se a divulgação for:

- Exigida por lei/regulamentação;

- Exigida por obrigações profissionais;
- Autorizada pelo cliente;
- Em resposta a uma intimação ou citação executória.

Os colaboradores devem transmitir as informações confidenciais sobre os clientes obtidas no decurso normal da actividade ao pessoal de supervisão ou de gestão adequado. Deve ser evitada a divulgação gratuita a pessoal não autorizado. As informações não públicas dos clientes não devem ser discutidas em locais públicos, como elevadores, refeitórios, corredores, actividades sociais, etc.

O dever de segredo não cessa com o termo das funções ou serviços.

6.5 Propriedade confidencial do banco

Salvo nos casos em que estejam autorizados pelas suas funções, os colaboradores, Banco não revelarão a qualquer pessoa ou empresa informações confidenciais, segredos comerciais ou processos operacionais relativos aos negócios, finanças, transacções ou assuntos do Banco, de que tenham tido conhecimento durante o exercício das suas funções no Banco. Esta restrição continuará a aplicar-se após a desvinculação do colaborador do Banco, sem limite de tempo, mas deixará de se aplicar a informações ou conhecimentos que venham a ser do domínio público.

Todas as circulares, notas, memorandos, relatórios, dados, programas, análises, cartas ou quaisquer outros documentos ou informações elaboradas pelos colaboradores, ou que possam estar na sua posse no exercício das suas funções, continuarão a ser propriedade do Banco, não podendo o colaborador utilizar ou ser autorizado a utilizar esses documentos ou informações senão em benefício do Banco.

6.6 Conflito de interesses

Constituem conflitos de interesses, para efeitos da Política de Conflitos de Interesses adoptada pelo Banco, situações em que os accionistas, os membros dos órgãos sociais ou os colaboradores têm interesses próprios numa relação do Access Bank com terceiros, da qual esperam obter benefícios, ou vantagem, susceptíveis de interferir com o cumprimento dos deveres, a imparcialidade, a objectividade e a observância do Código de Conduta a que o colaborador está obrigado no exercício das suas funções, ou com os interesses do Banco.

Os Colaboradores, perante situações que possam originar conflitos de interesses reais ou potenciais, incluindo decorrentes da aceitação de benefícios de terceiros (“liberalidades”), devem adoptar as medidas previstas na Política de Conflitos de Interesses, designadamente, no sentido de evitar a sua ocorrência ou, quando tal não for possível,

mitigar o seu impacto, nomeadamente dando prevalência aos interesses dos Clientes, actuando com isenção, imparcialidade e objectividade e comunicando a situação nos termos previstos na referida Política.

Devem ser evitados conflitos de interesses entre Clientes, no âmbito de qualquer actividade bancária, financeira ou de intermediação em valores mobiliários, contudo quando ocorram, deverá procurar solucioná-los de forma equilibrada, sem privilegiar indevidamente qualquer das partes em conflito.

Apresenta-se a seguir diferentes formas de conflito de interesses:

I. Conflitos organizacionais

O Banco não se deixará colocar numa situação em que as suas obrigações para com um cliente sejam, ou possam ser, consideradas como estando em conflito com as suas obrigações para com outro cliente. O Banco deve observar a máxima boa-fé nas suas relações com clientes, fornecedores, reguladores e outros prestadores de serviços.

II. Conflitos pessoais

Os interesses pessoais de um responsável e/ou colaborador do Banco não devem entrar em conflito com os seus deveres dentro da organização.

Os colaboradores do Banco exercerão os seus poderes e desempenharão as suas funções com honestidade, de boa-fé e no melhor interesse do Banco, e exercerão também o grau de cuidado, diligência e competência que se espera que uma pessoa razoavelmente prudente exerça em circunstâncias comparáveis.

Os colaboradores do Banco não devem exercer, em benefício pessoal, qualquer actividade para a qual o Banco tenha obtido uma licença. Para evitar dúvidas, um colaborador não se envolverá na negociação de divisas sob qualquer forma, local ou estrangeira, empréstimos, intermediação financeira, gestão de fundos, serviços de consultoria financeira com clientes do Banco ou qualquer outra pessoa.

Os colaboradores devem, ao assumirem funções, comunicar por escrito ao Secretário da Sociedade quaisquer interesses comerciais próprios ou dos seus cônjuges que possam dar origem a um conflito de interesses.

Os colaboradores devem evitar qualquer situação que coloque um conflito, ou a aparência de um conflito, entre os seus interesses pessoais e o desempenho das suas funções oficiais.

Se tal conflito surgir, o colaborador em questão deve informar imediatamente o Secretário da Sociedade por escrito e retirar-se da participação na tomada de decisões relacionadas com o assunto. Se o conflito de interesses for potencial e não real, o Administrador Executivo em causa deve solicitar o parecer da Direcção de Conduta e *Compliance*.

III. Participações noutras sociedades

Os colaboradores do Banco ou os membros das suas famílias não devem adquirir, possuir ou ter um interesse financeiro significativo em qualquer organização empresarial que faça ou procure fazer negócios com o Banco ou que seja concorrente do Banco, a menos que esse interesse tenha sido plenamente divulgado por escrito ao Secretário da Sociedade.

IV. Contratação por outras empresas

Um Administrador do Banco não deve servir ou aceitar uma oferta para servir como administrador, sócio, consultor ou numa posição de gestão ou qualquer outra forma de emprego ou afiliação com qualquer organização empresarial que faça negócios significativos com ou seja concorrente do Banco, a menos que essa posição, emprego ou afiliação tenha sido totalmente divulgada por escrito à Direcção de Capital Humano e esta por sua vez, solicitado o parecer da Direcção de Conduta e *Compliance*.

V. Realização de negócios com empresas relacionadas

Um responsável do Banco não deve efectuar negócios em nome do Banco com um membro da sua família, ou com uma organização empresarial com a qual ele ou um membro da sua família tenha um interesse ou uma relação de trabalho que exija divulgação ou que possa ser considerada significativa em termos de potencial conflito de interesses, a menos que tais transacções comerciais tenham sido comunicadas por escrito ao Secretário da Sociedade (no caso de Administradores) ou à Direcção de Conduta e *Compliance* (no caso de outros colaboradores).

VI. Transacção ou processamento de transacções pessoais

Os colaboradores do Banco não devem executar transacções comerciais nas suas contas pessoais no Banco (salvo se for por via de plataforma Access Pay, ATM Ou TPA). Essas transacções devem ser processadas por/ou apresentadas a outro colaborador competente.

VII. **Solicitação de fornecedores e clientes**

Os colaboradores do Banco não devem solicitar donativos a fornecedores, clientes ou contratantes para ajudar a pagar qualquer evento do Banco. As solicitações de dinheiro, mercadorias ou serviços não são permitidas porque podem ser entendidas para criar obrigações a fim de manter, aumentar ou obter o negócio do Banco.

O Banco deseja que os seus colaboradores e prestadores de serviços compreendam que a sua relação comercial com o Banco se baseia totalmente na sua capacidade de satisfazer de forma competitiva as necessidades comerciais do Banco.

VIII. **Taxas e honorários**

Mediante autorização prévia da Comissão Executiva, os titulares de cargos no Banco podem proferir conferências, realizar seminários, publicar artigos em livros ou exercer qualquer outra actividade semelhante, pela qual possam ser pagos honorários ou taxas.

IX. **Incentivo**

Note-se que constitui uma violação do presente Código a concessão de benefícios a um trabalhador de outra empresa se tal for efectuado sem o consentimento ou conhecimento da entidade patronal dessa pessoa e com a intenção de influenciar a conduta dessa pessoa em relação aos assuntos da entidade patronal.

A concessão de presentes sazonais em períodos de férias não é geralmente considerada uma violação deste Código, desde que o valor dos presentes seja iguais ou inferiores ao limite definidos na Política Anti-suborno e Corrupção.

Um colaborador do Banco pode dispensar cortesias comuns ou comodidades sociais comuns geralmente associadas a práticas comerciais aceites se satisfizerem todos os critérios seguintes:

- a) Têm um objectivo comercial específico;
- b) Serem de valor limitado e de uma forma que não possa ser interpretada como suborno ou compensação;
- c) Não são contrários à legislação aplicável e às normas éticas geralmente aceites;
- d) A divulgação pública dos factos não envergonhará o Banco ou o seu pessoal.

X. Finanças pessoais

Os colaboradores do Banco devem viver de acordo com os seus rendimentos e gerir as suas finanças pessoais de modo a evitar constrangimentos pessoais e para o Banco.

Isto inclui a gestão correcta das contas bancárias e a não emissão de cheques sem fundos suficientes. O Banco esforçar-se-á por prestar aconselhamento a todo o pessoal que necessite de orientação e assistência financeira.

XI. Oportunidade de negócio

Os colaboradores do Banco estão proibidos de beneficiar de oportunidades que possam surgir através da utilização de bens, informações ou posições do Banco sem o consentimento do PCE ou da Comissão de Auditoria e Controlo Interno.

Nenhum colaborador do Banco pode utilizar os bens, as informações ou a posição do Banco para obter ganhos pessoais indevidos.

XII. Concorrência e práticas comerciais idóneas

Um colaborador do Banco deve procurar superar os concorrentes do Banco de forma justa e honesta.

Os colaboradores devem procurar obter vantagens competitivas através de um desempenho superior, nunca através de práticas comerciais pouco éticas ou ilegais. É proibido o roubo de informações exclusivas, a posse de informações comerciais secretas obtidas sem o consentimento do proprietário ou a indução de tais revelações por parte de colaboradores anteriores ou actuais de outras empresas.

Os colaboradores devem esforçar-se por respeitar os direitos e negociar de forma justa com os clientes, fornecedores, concorrentes e colaboradores do Banco. Todos os colaboradores do Banco não devem tirar partido indevido de ninguém através de manipulação, ocultação, abuso de informação privilegiada, deturpação de factos materiais ou qualquer outra prática intencional de negociação desleal.

XIII. Discriminação e assédio

Os colaboradores do Banco devem reconhecer que a diversidade da força de trabalho e dos membros da Administração do Banco constitui um enorme activo.

Devem criar um ambiente adequado que garanta a igualdade de oportunidades em todos os aspectos do emprego e não tolerar qualquer tipo de discriminação ou assédio.

Neste sentido, o Banco rejeita qualquer comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

XIV. Saúde e segurança

O Banco esforça-se por proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável. Todos os colaboradores do Banco têm a responsabilidade de manter um local de trabalho seguro e saudável, cumprindo as regras e práticas de segurança e saúde e comunicando acidentes, lesões e equipamentos, práticas ou condições inseguras.

Todos os colaboradores do Banco devem abster-se de comportamentos violentos e ameaçadores. Os colaboradores devem apresentar-se ao trabalho em condições de desempenhar as suas funções, sem estarem sob a influência de drogas ilegais ou álcool.

O consumo de drogas ilegais dentro ou fora do local de trabalho por qualquer colaborador do Banco não será tolerado.

XV. Manutenção de registos

Os colaboradores do Banco devem garantir a honestidade e a exactidão do registo e da comunicação de informações, a fim de tomarem decisões comerciais responsáveis.

Os colaboradores do Banco devem registar e documentar com exactidão todas as despesas oficiais. Devem assegurar que todos os livros, registos, contas e demonstrações financeiras do Banco sejam mantidos com um grau de pormenor razoável, reflectam adequadamente as transacções do Banco e estejam em conformidade com os requisitos legais aplicáveis e com o sistema de controlo interno do Banco.

Os colaboradores do Banco devem ainda garantir que os registos e as comunicações comerciais não são exagerados e que são evitadas observações depreciativas, suposições ou caracterizações inadequadas de pessoas e empresas com potenciais conotações negativas.

Nota: Isto aplica-se igualmente a correio electrónico, memorandos internos e relatórios formais. Os registos devem ser sempre conservados ou destruídos de acordo com as políticas de conservação de registos do Banco.

6.7 Restrições pessoais

a) Presentes de clientes

Em contrapartida dos serviços prestados, em curso ou a prestar, os colaboradores do Banco não devem solicitar, receber, consentir ou aceitar receber qualquer oferta, comissão, emprego, serviço, gratificação, dinheiro, propriedade ou qualquer coisa de valor para seu benefício ou vantagem pessoal ou dos seus cônjuges e dependentes de um cliente ou fornecedor do Banco.

Os colaboradores não receberão, em momento algum, dinheiro ou presentes, qualquer que seja a sua natureza, de um cliente ou fornecedor do Banco.

Embora se reconheça que a troca de presentes é habitual em épocas festivas, os colaboradores não devem, durante essas épocas, aceitar presentes de qualquer tipo de um cliente ou fornecedor cujo valor exceda:

- Para quadros de gestão, direcção e administração – AKZ 58.000,00
- Todos os outros colaboradores – AKZ 15.000,00

Em caso de dúvida quanto ao valor do presente, o colaborador em causa deve declarar o presente ao Administrador de Pelouro.

Se, em qualquer circunstância, a recusa de qualquer presente aqui referido afectar negativamente a relação do ofertante com o Banco, o colaborador afectado deve fazer um relatório e entregar esse presente ao Conselho de Administração através do Secretário da Sociedade.

Em todos os casos e independentemente do tempo ou da estação do ano, os colaboradores devem envidar todos os esforços para discernir se qualquer oferta é verdadeiramente uma oferta ou um incentivo e, no caso deste último, os

colaboradores devem rejeitar a oferta, independentemente do valor, na sua totalidade.

b) Empréstimos de ou para clientes/fornecedores

Os colaboradores, os seus cônjuges e dependentes não devem aceitar empréstimos de qualquer natureza de clientes/fornecedores, excepto do Banco ou de outras instituições financeiras reconhecidas por lei. Se os colaboradores obtiverem empréstimos de outras instituições financeiras, devem notificar o Administrador de Pelouro através do responsável da Direcção e divulgar integralmente essas facilidades.

c) Transacções com clientes/reguladores e outros prestadores de serviços

Os colaboradores devem manter uma relação puramente profissional com os clientes e fornecedores do Banco e em nenhuma circunstância devem permitir que qualquer relação ou obrigação pessoal afecte as suas relações com esses clientes, fornecedores e outros terceiros.

Todos os interesses pessoais, benéficos ou não, em qualquer empresa que seja cliente ou fornecedora do Banco devem ser comunicados ao Administrador de Pelouro através do responsável da Direcção.

Os colaboradores, os seus cônjuges e dependentes não devem aceitar descontos ou condições especiais (para além dos descontos e condições disponíveis para outros indivíduos e grupos de dimensão e composição semelhantes) na aquisição de bens e serviços a clientes e fornecedores.

d) Utilização de contas dos colaboradores por terceiros

Os colaboradores não devem, em caso algum, permitir que as suas contas no Banco sejam utilizadas por terceiros, mesmo que sejam clientes do Banco. Além disso, não devem ser depositados nas contas fundos pertencentes a terceiros, independentemente da finalidade.

e) Contas noutras instituições financeiras

Os colaboradores do Banco são incentivados a manter as suas contas bancárias preferencialmente no banco, promovendo a lealdade institucional e o alinhamento com a entidade empregadora. Esta preferência visa apenas fortalecer o vínculo institucional, sem prejuízo para a liberdade financeira individual dos colaboradores.

6.8 Contratação de colaboradores

Os colaboradores devem exercer cuidado e discernimento ao recomendar candidatos para contratação, evitando o apoio a indivíduos com histórico profissional que possa ser incompatível com os padrões de integridade e ética do banco. Em especial, recomenda-se cautela em relação a candidatos previamente empregados em instituições financeiras que possam ter enfrentado questões relacionadas com condutas inadequadas ou condenações por actos que comprometam a confiança e ética profissional.

6.9 Utilização do nome "Access Bank e/ou Access Bank Angola"

O nome do Access Bank Angola e/ou Access Bank Angola são um bem muito precioso. Todos os colaboradores devem, por isso, ter muito cuidado com a forma como o utilizam. Devem também precaver-se contra a sua utilização não autorizada por terceiros. O nome Access Bank e/ou Access Bank Angola são propriedade do Banco e não pode ser utilizado por clientes, fornecedores ou qualquer outra pessoa ou grupo de pessoas sem o consentimento do Banco. O Secretário da Sociedade emitirá, por escrito, essas autorizações.

Excepto no decurso normal dos negócios, o Banco não deve consentir nem concordar com a utilização do nome do Access Bank e/ou Access Bank Angola para dar credibilidade à publicidade ou aos esforços de vendas de clientes, fornecedores ou outros. O nome do Access Bank e/ou Access Bank Angola também não deve ser utilizado de forma a sugerir um endosso de determinados produtos ou serviços oferecidos por clientes, fornecedores ou outros, ou que possa levar a uma inferência de que o Banco está de alguma forma a "atestar", aprovar ou garantir a qualidade ou outros atributos do que quer que seja a que o nome do Banco esteja associado.

6.10 Cooperação com os organismos reguladores

Em caso de necessidade, todos os colaboradores do Banco devem cooperar plenamente com as pessoas encarregadas de efectuar qualquer investigação criminal ou regulamentar.

6.11 Declarações públicas

Todos os colaboradores do Banco devem ter discrição na emissão de declarações públicas relativas ao Banco, e devem observar sempre a Política de Divulgação de Informações do Banco.

6.12 Ambiente não fumador

Todos os edifícios do Access Bank são designados como "Ambiente Não Fumador", pelo que é proibido fumar em todos os edifícios do Banco.

Esta regra é absoluta e sem excepção, e qualquer pessoa que se sinta compelida a fumar só o poderá fazer no local designado para o efeito, no exterior do edifício.

6.13 Sanções

Qualquer violação do presente Código de Conduta por parte de qualquer colaborador será motivo de medidas disciplinares e/ou correctivas adequadas por parte do Banco. Essa(s) acção(ões) pode(m) ser adicional(is) a qualquer outra sanção prevista na lei.

6.14 Procedimentos

a) Reportes ao Conselho de Administração

Sempre que haja necessidade de reporte ao Conselho de Administração, a informação deve ser dirigida ao Secretário da Sociedade para os devidos trâmites internos, nomeadamente através da Comissão Executiva – órgão definido a comunicar directamente com o Conselho de Administração sobre situações relacionadas com a operação diária do banco.

b) Revisão periódica do Código

O Código de Conduta aqui contido permanecerá vinculativo para todos os colaboradores do Banco, que terão de o afirmar. A afirmação do código será efectuada da forma estipulada no Anexo IV do presente documento.

A reafirmação do Código de Conduta pelos colaboradores será feita periodicamente, conforme determinado pelo Conselho de Administração. A reafirmação do código será efectuada segundo as modalidades previstas no Anexo V do presente documento.

A Direcção de Capital Humano deve divulgar qualquer informação que tenha sido alterada em cada revisão do código.

7. Deveres de conduta para com o mercado

7.1 Transparência

No exercício das suas actividades, os Colaboradores devem evidenciar um comportamento de elevada integridade comercial, abstendo-se de participar em operações ou de praticar outros actos susceptíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado, observando as regras de defesa da concorrência, não participando ou viabilizando quaisquer formas de concorrência desleal. Os Colaboradores não podem prosseguir ou participar em nenhuma actividade que infrinja o direito da concorrência, tais como acordos, práticas concertadas (designadamente trocas de informação comercial sensível sobre preços praticados, volumes de negócio ou quotas de mercado, ou, ainda, informação estratégica sensível), decisões de associações de empresas, ou abusos de posição dominante ou dependência económica.

Os Colaboradores devem actuar de forma a garantir a fiabilidade da informação contabilística e financeira relativa a todas as operações em que tenham intervenção.

7.2 Defesa do Mercado

É proibida qualquer conduta ou a participação em operações ou outros actos susceptíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado nos termos previstos no artigo 342.º do Código dos Valores Mobiliários.

É igualmente proibida a prática de crimes contra o mercado, designadamente de abuso de informação privilegiada, manipulação de mercado ou uso de informação falsa ou enganosa na captação de investimento, nos termos previstos nos artigos 387.º a 388.º do Código dos Valores Mobiliários.

7.3 Prevenção ao Branqueamento de capitais e financiamento do Terrorismo e da Proliferação de armas de destruição em Massa

Os Colaboradores cumprem integralmente as disposições legais e os normativos internos de combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa (BCFTP).

Por forma a garantir uma efectiva prevenção e detecção de operações suspeitas de serem enquadráveis no crime de BCFTP, o Banco adopta os mecanismos e procedimentos necessários ao efectivo cumprimento dos deveres preventivos previstos na lei, nomeadamente, através da promoção de programas de formação a todos os Colaboradores para efeitos de prevenção de BCFTP.

Os Colaboradores devem recolher informações sobre os principais elementos caracterizadores da actividade efectiva dos Clientes, designadamente, informação sobre a respectiva natureza, o nível de rendimentos ou o volume de negócios gerados e os países ou zonas geográficas associadas à mesma, consoante o risco concreto identificado e que permita detectar operações suspeitas e promover a sua comunicação às entidades competentes.

7.4 Prevenção da corrupção

A corrupção bem como todos os actos susceptíveis de associação a este fenómeno não é tolerada, devendo todos os Colaboradores abster-se de praticar quaisquer acções de suborno, tráfico de influências ou quaisquer outras formas de corrupção, independentemente das circunstâncias.

O referido aplica-se a actos de corrupção que envolvam Colaboradores – com o propósito de obter benefícios pessoais ou para o Access Bank – mas também a quaisquer actos praticados por Clientes ou contrapartes, da qual os Colaboradores tomem conhecimento aquando da realização de uma operação bancária ou financeira.

As práticas referidas são absolutamente proibidas e devem ser imediatamente reportadas, designadamente através dos canais previstos na Política de Comunicação de Irregularidades.

8. Deveres de conduta para com Access Bank

8.1 Responsabilidades dos colaboradores

Os Colaboradores no desenvolvimento das suas actividades devem ser profissionais, competentes, diligentes, leais e íntegros. Nessa medida:

- a) Aplicam, respeitam e cumprem a legislação, regulamentação e orientações aplicáveis, bem como os procedimentos e normativos internos;
- b) Abstêm-se de praticar qualquer actividade que viole ou possa violar o disposto na lei, bem como de adoptar qualquer conduta ilícita ou que possa ser considerada ilícita;
- c) Abstêm-se de fazer uso contrário ao que esteja estabelecido em normas internas do Access Bank;
- d) Utilizam os recursos físicos, técnicos e tecnológicos afectos à actividade do Access Bank (por exemplo, os equipamentos e materiais de trabalho proporcionados, nomeadamente, informáticos e telefónicos), independentemente da sua natureza, no cumprimento da missão e objectivos da instituição, devendo fazer um uso

prudente, moderado, adequado e proporcional dos mesmos, e adoptar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido da sua protecção e bom estado de conservação, da sua utilização funcionalmente adequada e eficiente e da racionalização de custos e despesas inerentes ao seu funcionamento, maximizando a qualidade e os resultados pretendidos, não os utilizando de forma abusiva, nem permitindo a sua utilização abusiva por terceiros;

- e) Zelar pela manutenção da confidencialidade e integridade dos registos informáticos e dos registos noutros suportes detidos pelo Access Bank;
- f) Respeitar as regras relativas à realização e à comunicação de operações pessoais sobre instrumentos financeiros.

9. Deveres de conduta para com o meio envolvente

9.1 Diligência e responsabilidade Social

Os Colaboradores que exerçam cargos de administração, direcção, gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos depositantes, dos investidores, dos demais credores e de todos os Clientes em geral.

Os membros do órgão de administração devem, ainda, no exercício das suas funções, promover a disponibilização aos Colaboradores dos meios adequados para a sua valorização pessoal e profissional e o apoio a iniciativas da sociedade, nos mais diversos domínios, desde a cultura, à solidariedade social ou ao empreendedorismo, dentro duma política de afectação de recursos que não impacte negativamente a prossecução dos objectivos principais do Access Bank.

9.2 Relação com o cliente

Os Colaboradores devem velar pela conservação, manutenção e eficácia na utilização dos recursos que lhes são disponibilizados, alinhando pelas melhores práticas ambientais e observando as normas e políticas ambientais internas, com o fim de reduzir o impacto ambiental das actividades do Access Bank.

10. Respeito para com as pessoas

10.1 Reserva da vida privada

Os Colaboradores devem assegurar o respeito pelos direitos de personalidade dos Clientes, colegas e quaisquer terceiros, incluindo prestadores de serviços e fornecedores, guardando reserva quanto à intimidade da vida privada.

10.2 Protecção de dados pessoais

No exercício das suas funções, os Colaboradores têm o dever de respeitar e fazer respeitar rigorosamente todas as obrigações legais relativas à matéria de protecção de dados pessoais de terceiros, cujo conhecimento lhes advenha no âmbito desse exercício de funções.

O dever de reserva abrange todos os dados pessoais estabelecidos incluindo, designadamente, categorias especiais de dados pessoais (ex: saúde e filiação sindical), situação financeira ou relacionados com condenações ou infracções.

Os Colaboradores apenas devem recolher dados pessoais para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser tratados posteriormente de forma incompatível com essas finalidades. Os dados pessoais devem ser adequados, pertinentes e limitados apenas ao que é necessário relativamente às finalidades para os quais são tratados, devendo também ser exactos e actualizados sempre que necessário.

Os Colaboradores devem tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a protecção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental, adoptando as medidas técnicas ou organizativas adequadas («integridade e confidencialidade»).

10.3 Uso de Documentos, Equipamentos e Protecção da Propriedade Intelectual do Banco

Os colaboradores são responsáveis pelo uso adequado dos documentos, equipamentos e demais recursos disponibilizados pelo banco para o exercício das suas funções. Em particular:

- a) **Documentos e Equipamentos:** os equipamentos fornecidos pelo banco, incluindo computadores, dispositivos móveis e outros instrumentos de trabalho, são propriedade exclusiva da instituição e devem ser utilizados prioritariamente para fins profissionais. O uso pessoal deve ser limitado e em conformidade com as políticas do banco, de modo a preservar a integridade e a segurança dos equipamentos.
- b) **Protecção da Propriedade Intelectual:** A informação, metodologias, estratégias e demais conteúdos desenvolvidos ou adquiridos pelo banco são considerados propriedade intelectual da instituição. Os colaboradores comprometem-se a proteger essa propriedade, evitando a sua divulgação ou utilização indevida, especialmente fora do ambiente de trabalho ou para benefício próprio ou de terceiros.

- c) **Segurança, Confidencialidade e Resguardo de Informação Não Pública:** Qualquer documento ou informação que não seja de domínio público ou que seja classificado como confidencial deve ser manuseado com o mais elevado grau de sigilo e cuidado. Os colaboradores são responsáveis por garantir que essas informações, incluindo dados operacionais, financeiros, estratégicos ou relacionados aos clientes do banco, sejam protegidas contra acessos não autorizados e usadas exclusivamente para fins internos e profissionais.

10.4 Saúde e segurança

O Access Bank está empenhado em garantir a saúde e a segurança no local de trabalho e em proporcionar um ambiente seguro e adequado a todos os que frequentam as suas instalações. Deste modo, os Colaboradores devem respeitar as medidas preventivas aplicáveis em matéria de saúde e segurança no trabalho.

10.5 Comunicação de Irregularidades

O Access Bank disponibiliza mecanismos para Comunicação de irregularidades, devidamente regulados na Política de Comunicação de Irregularidades.

A comunicação interna de irregularidades é um dever dos Colaboradores, assegurando o Banco a confidencialidade no seu tratamento, bem como a não retaliação sobre o autor da participação que a faça de boa-fé e de forma não anónima.

11. Conduta dos colaboradores no âmbito exterior

11.1 Exercício de actividade externa à instituição

Os colaboradores do Banco têm o dever de colaborar com o Banco em Regime de Exclusividade e Não Concorrência.

a) Compromisso de Exclusividade

Em conformidade com os deveres de lealdade e fidelidade ao empregador, previstos Lei Geral do Trabalho em Angola, os colaboradores do banco devem prestar os seus serviços em regime de exclusividade, dedicando integralmente as suas habilidades e esforços à instituição. Esse compromisso significa que os colaboradores não devem envolver-se em actividades externas que possam interferir na sua disponibilidade e compromisso com o banco.

b) Proibição de Concorrência

A legislação laboral estipula que os trabalhadores têm o dever de lealdade para com o seu empregador, o que inclui a abstenção de qualquer actividade que possa, directa ou indirectamente, competir com os interesses comerciais do banco. Este princípio de não concorrência visa proteger os interesses estratégicos e comerciais do banco, prevenindo o uso de informações confidenciais ou conhecimentos específicos em benefício de outras entidades.

c) Restrição a Actividades Remuneradas Externas

Em respeito à lei, é vedado aos colaboradores do banco o exercício de actividades remuneradas fora da instituição, independentemente da forma de contratação, seja através de vínculo empregatício, prestação de serviços ou contratos temporários. Esta proibição abrange qualquer tipo de actividade que envolva remuneração externa e que possa criar conflito de interesse ou comprometer a dedicação ao banco.

d) Consequências do Não Cumprimento

Qualquer violação do compromisso de exclusividade, da proibição de concorrência ou da restrição a actividades externas poderá resultar em sanções disciplinares, conforme a legislação laboral vigente e as normas internas do banco. Dependendo da gravidade, tais medidas podem incluir advertências formais e, em casos graves, a cessação do contrato de trabalho.

e) Autorização Excepcional para Actividades Externas

Em casos excepcionais, o banco pode considerar autorizações temporárias para actividades externas, desde que solicitadas previamente e aprovadas formalmente. Estas actividades não podem, sob qualquer circunstância, criar conflito de interesses ou comprometer a lealdade e a dedicação do colaborador ao banco.

Não se aplica o exercício de actividades a título pessoal que resultem da liberdade de associação a todos os níveis (nomeadamente nos domínios político, sindical ou cívico) ou ao exercício de actividades em instituições académicas, científicas ou outras de idêntica natureza, desde que não remuneradas.

11.2 Liberdade associativa, sindical e política

O Access Bank reconhece o pleno direito à liberdade de associação, sindical e a expressão e opinião política de todos os Colaboradores.

11.3 “Liberalidades”, ofertas ou benefícios

Considerando a imparcialidade e a independência a que todos os Colaboradores estão obrigados, estes não devem solicitar ou aceitar de terceiros quaisquer “liberalidades” (gratificações, presentes, convites, favores ou benefícios semelhantes) que, de algum modo, estejam relacionados, directa ou indirectamente, com as funções exercidas, nomeadamente, ou seja, ofertas que possam comprometer o exercício independente das suas funções, designadamente:

- Numerário, em moeda nacional ou estrangeira;
- Imóveis;
- Móveis;
- Viagens; e,
- Outros bens e serviços.

O disposto no parágrafo anterior abrange quaisquer “liberalidades” aos membros do agregado familiar do Colaborador, que estejam relacionadas directa ou indirectamente com as funções exercidas no Access Bank, ou sempre que sejam consideradas como uma tentativa indevida de influência.

Sempre que não for possível a recusa imediata de quaisquer presentes, ofertas, prémios, benefícios ou recompensas referidas anteriormente, as mesmas devem ser devolvidas com a maior brevidade possível.

12. Disposições Finais

12.1 Incumprimento do Código de Conduta

O incumprimento, por parte do Colaboradores, das regras deste Código de Conduta constitui infracção disciplinar que pode ser punida com sanção disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil, criminal nos termos da Lei que daquele incumprimento possa decorrer.

12.2 Entrada em vigor

O presente Código entra em vigor no dia útil seguinte à sua publicação e revoga todas as disposições que lhe sejam contrárias.

Anexo I – Glossário

- a) **Administradores** - Todos os administradores executivos e não executivos do Access Bank Angola.
- b) **Colaborador (es)** - Colaboradores do Banco, incluindo os colaboradores contratados a tempo inteiro numa base permanente e os colaboradores contratados numa base temporária.
- c) **Director** – Responsável de Direcção/Unidade Orgânica.
- d) **Cliente** - uma entidade ou pessoa(s), com ou sem fins lucrativos, com quem o Access Bank mantém uma relação comercial.
- e) **O Banco ou o Access Bank** - o Access Bank Angola
- f) **Divulgação/Declaração ao Órgão de Gestão** - todas as divulgações/declarações à Direcção serão consideradas cumpridas se forem feitas através do Secretário da Sociedade. Por sua vez, o Secretário da sociedade deve elaborar relatórios apropriados para dar conhecimento de todas as excepções à Comissão Executiva.

Anexo II – Comportamentos esperados e comportamentos não aceitáveis

Comportamentos Esperados	Comportamentos não aceitáveis
Valores	
- Atitude pró-activa para conhecer e cumprir com os normativos em vigor e a legislação aplicável, dentro dos mais elevados padrões de “Compliance” e ética; - Contribuir de forma proactiva para que sejam melhorados e/ou implementados controlos que visem prevenir ou mitigar riscos; - Actuar, na vida pessoal e profissional, com integridade e honestidade e de acordo com elevados padrões éticos e morais; - Desenvolver relações de cooperação e cordialidade com os colegas, respeitando as opiniões divergentes e fazendo as críticas de modo educado e construtivo. - Rejeitar todas as formas de discriminação, intimidação ou assédio a Colaboradores, Clientes ou qualquer pessoa, com base em factores como a raça, cor, credo, religião, nacionalidade, origem étnica, idade, género, orientação sexual, estado civil, deficiência ou convicções políticas. - Obter sempre informação para compreender as necessidades, expectativas e interesses dos Clientes, para lhes fornecer os produtos e serviços adequados ao seu perfil; - Encontrar soluções equitativas e transparentes para os Clientes que se encontram em dificuldades financeiras, de modo a encontrar uma solução que permita a salvaguarda dos interesses de ambas as partes (Cliente e Access Bank) evitando situações de incumprimento; - Na comercialização de produtos de poupança ou investimento, respeitar os direitos do Cliente, entregar-lhe toda a informação, alertar para eventuais riscos e esclarecer todas as dúvidas que este possa ter; - Sempre que um Cliente pretenda contratar um produto, mas faça parte do mercado alvo negativo, alertá-lo para esse facto de modo que a decisão do Cliente seja consciente e informada; - Recolher e verificar a correcta formalização das instruções do Cliente; - Informar o superior hierárquico de que determinada operação de crédito envolve um familiar próximo e que, face ao conflito de interesses, não poderá ter intervenção na mesma; - Assegurar-se que só são prestadas informações a pessoas que sejam intervenientes na conta ou estão mandatadas para o efeito.	- Praticar qualquer forma de assédio ou que seja considerado como indesejável, inaceitável, inadequado e ofensivo; - Contribuir para o descrédito do uso do cheque, designadamente praticar qualquer acto que possa, nos termos das regras aplicáveis, implicar a rescisão da convenção do cheque; - Apostar em jogos de fortuna ou azar com carácter de repetição e comprometendo a sua estabilidade financeira; - Adoptar comportamentos que possam pôr em causa a sua solvência pessoal, designadamente colocar-se em situação de incumprimento, com carácter sistemático ou intermitente, das suas obrigações decorrentes de financiamentos concedidos pelo Access Bank ou por outras Instituições de Crédito, que resultem na limitação da sua solvência por desequilíbrio financeiro ou ponham em causa a sua idoneidade pessoal. - Dar tratamento preferencial indevido a um qualquer Cliente; - Na comercialização de produtos de poupança ou investimento, prestar apenas informação sobre a rentabilidade potencial do produto, omitindo os riscos; - Apresentar ou sugerir a contratação de produtos a Clientes que integrem o mercado alvo negativo desses produtos de modo a cumprir objectivos comerciais; - Proceder à abertura de contas ou à subscrição de quaisquer produtos ou serviços sem instruções ou autorização do Cliente; - Condicionar a aquisição de produtos ou serviços a uma venda associada facultativa de um produto; - Negligenciar o arquivo ou o correcto envio para digitalização da documentação de suporte às instruções de Clientes; - Participar numa decisão de crédito envolvendo um familiar próximo; - Prestar informação sobre a movimentação de uma conta a um terceiro não interveniente na mesma. - Fazer qualquer uso indevido de informação privilegiada;

• Proteger as informações e dados confidenciais do Access Bank e do Cliente e não comunicar qualquer informação de mercado que seja falsa ou enganosa; • Ter cuidado e não partilhar informações não públicas com amigos ou familiares, ou discuti-las em lugares públicos, como elevadores, transportes públicos e restaurantes ou em redes sociais, de modo a não colocar essas informações em risco de serem divulgadas (e possivelmente mal utilizadas); • Prestar toda a cooperação às Autoridades de Supervisão; • Contribuir activamente para combater todas as formas de crime económico, incluindo fraude, branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, independentemente das circunstâncias ou de quem possa estar envolvido; • Realizar com rigor o dever de identificação e diligência com a finalidade de conhecer os Clientes e a origem dos fundos usados na relação comercial; • Ser ponderado e cuidadoso quando fala publicamente ou junto de terceiros sobre qualquer assunto relacionado com o Access Bank de modo a evitar afectar negativamente a imagem e a reputação do Access Bank, ainda que inadvertidamente. • Colaborar com o banco no regime de exclusividade e não concorrência.	• Participar em operações destinadas a alterar ficticiamente a cotação de mercado, com o fim de gerar receitas ou lucros ou evitar perdas; • Procurar obter vantagem concorrencial através de práticas não éticas ou ilegais; • Realizar operações pessoais em instrumentos financeiros, estando na posse de informação confidencial relevante, que tenha sido obtida no desempenho da actividade profissional; • Adiar a comunicação de casos suspeitos de branqueamento de capitais, ou não os denunciar de todo; • Ignorar ou reter informações relevantes para avaliar casos suspeitos, ou facilitar activa ou passivamente operações que possam constituir crime de branqueamento de capitais, a violação de sanções ou a promoção do financiamento do terrorismo; • Trocar informações com os concorrentes de uma forma que seja proibida pela lei da concorrência; • Expressar opiniões em nome do Access Bank através dos meios de comunicação social, a menos que expressamente autorizado; • Publicar comentários usando informações confidenciais relacionados com os negócios, tais como o desempenho do Access Bank.
Conduta dos Colaboradores no âmbito exterior	
• Exercer outra actividade que não comprometa o horário de trabalho ou a isenção e imparcialidade do Colaborador, como por exemplo a leccionação em horário adequado; • Aceitar apenas ofertas de mera hospitalidade (por exemplo refeições de cortesia).	• Exercer outra actividade ou colaborar com entidade concorrente do Access Bank; • Colaborar ou prestar serviços a entidades relativamente às quais tenha intervenção ou capacidade de decisão no âmbito das funções desempenhadas no Access Bank; • Aceitar qualquer oferta de um cliente ou fornecedor quando esteja pendente a tomada de uma decisão sobre o mesmo, como por exemplo, a aprovação de um crédito ou a contratação de um serviço; • Aceitar presente e não devolver o mesmo ou doar a instituição de solidariedade social quando a sua devolução não for possível ou for considerada desrespeitosa; • Aceitar oferta, independentemente do respectivo valor, em numerário, cheque ou equivalente

Anexo III – Gestão de Reclamações

1. O Access Bank disponibiliza um serviço que assegura a recolha de reclamações de Clientes, promove o seu tratamento adequado e rápido, informando o reclamante do resultado das diligências tomadas.
2. A reclamação pode ser apresentada através dos seguintes meios:
 - Por mensagem electrónica em <https://angola.accessbankplc.com>
 - Directamente por mensagem de correio electrónico dirigido a Direcção de Experiência do Cliente: ExperienciadoCliente@accessbankplc.com
 - Por escrito dirigindo-se aos balcões ou na sede do Access Bank, situada na Avenida Gamal Abdel Nasser, Torre Victória Premium, Piso 0- Bairro Kinaxixi-Ingombota - Luanda ao cuidado da Direcção de Experiência com clientes;
 - Por telefone através do Linha de apoio ao cliente 222 636 200;
 - No Livro de Reclamações, disponível em todos os Balcões.
3. As reclamações são encaminhadas para a Direcção de Experiência do Cliente que é responsável pelo adequado registo, tratamento, resposta ao reclamante e nas situações em que se afigure necessário a resposta também às entidades de supervisão.
4. Para que a reclamação possa ser analisada, mostra-se necessário que o reclamante indique nome completo, morada, nº de Identificação Fiscal e/ou documento de identificação.
5. O reclamante deve descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação e, preferencialmente, juntar elementos comprovativos que disponha sobre o assunto.
6. Os processos são acompanhados pela Direcção de Experiência do Cliente até à sua conclusão e garantindo o conveniente arquivo dos mesmos.
7. A Direcção de Experiência do Cliente mantém registo de todas as reclamações recebidas, com o respectivo tratamento e resposta ao reclamante ou representante, entidades de supervisão e Associações de Defesa dos Consumidores.
8. A apresentação de reclamação junto do Access Bank não impossibilita o reclamante de apresentar a sua exposição junto das entidades de supervisão.

Anexo IV – Declaração

Eu AFIRMO que li o CÓDIGO DE CONDUTA DO ACCESS BANK Angola e que o compreendo plenamente.

Comprometo-me, por este meio, a respeitar as normas, a ética e a conduta estipuladas neste Código enquanto permanecer ao serviço do Banco.

Datado de de2024.

Nome do colaborador:.....

N.º de emprego:.....

Endereço:.....

Assinatura:.....

Testemunha

Nome:.....

Endereço:.....

Assinatura.....

Anexo V – Ratificação

Eu..... REAFIRMO que li o CÓDIGO DE CONDUCTA DO ACCESS BANK Angola e que o compreendo plenamente.

Comprometo-me, por este meio, a respeitar as normas, a ética e a conduta estipuladas neste Código enquanto permanecer ao serviço do Banco.

Nome do colaborador:.....

N.º de emprego:.....

Endereço:.....

Assinatura:.....

Testemunha

Nome:.....

Endereço:.....

Assinatura.....

Datado de de2024.