

# Código de Conduta

CTT e Subsidiárias



# **Código de Conduta**

## CTT e Subsidiárias

## ÍNDICE

<b>1 OBJETIVOS GERAIS E VALORES CTT .....</b>	<b>8</b>
1.1 MISSÃO .....	9
1.2 VISÃO .....	9
1.3 OBJETIVOS GERAIS .....	10
1.4 VALORES A PRESERVAR .....	10
<b>2 PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO .....</b>	<b>11</b>
2.1 GOVERNO DA SOCIEDADE .....	12
2.2 PROTEÇÃO DOS ACIONISTAS .....	12
2.3 INTERESSE PÚBLICO E PROTEÇÃO DA VIDA PRIVADA .....	12
2.4 SALVAGUARDA DOS BENS PATRIMONIAIS .....	13
2.5 QUALIDADE E SEGURANÇA DOS PRODUTOS .....	13
2.6 SEGURANÇA E BEM-ESTAR NO TRABALHO .....	13
2.7 CLIENTES .....	13
2.8 INFORMAÇÃO AOS CLIENTES .....	14
2.9 RECLAMAÇÕES AOS CLIENTES .....	15
2.10 FORNECEDORES, PARCEIROS E OUTRAS INSTITUIÇÕES .....	15
2.11 IGUALDADE DE OPORTUNIDADES E NÃO DISCRIMINAÇÃO .....	15
2.12 RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	16
2.13 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL .....	16
2.14 ASSÉDIO .....	16
<b>3 REGULADOR, MERCADO E CONCORRÊNCIA .....</b>	<b>17</b>
3.1 RELAÇÕES INSTITUCIONAIS COM OUTRAS ENTIDADES .....	18
3.2 DIVULGAÇÃO E FIABILIDADE DA INFORMAÇÃO .....	18
3.3 CONCORRÊNCIA LEAL .....	18
3.4 PRÁTICAS DE NEGÓCIO EM RESPEITO DA LEI E DA REGULAÇÃO .....	18
3.5 PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO .....	19
3.6 RELAÇÕES COM OS REGULADORES .....	19
3.7 MANIPULAÇÃO DE MERCADO .....	19
<b>4 NORMAS DE CONDUTA INDIVIDUAIS .....</b>	<b>21</b>
4.1 LEALDADE .....	22
4.2 CONFIDENCIALIDADE, PROTEÇÃO DE DADOS E SIGILO PROFISSIONAL .....	22
4.3 RESPONSABILIDADE, VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAIS .....	23
4.4 PROIBIÇÃO DE PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO E SUBORNO E INFLUÊNCIAS EXTERNAS .....	23

4.5 CONFLITO DE INTERESSES.....	24
4.6 TRANSAÇÕES PARTICULARES .....	24
4.7 ACUMULAÇÃO DE FUNÇÕES OU NOVAS OCUPAÇÕES .....	25
4.8 PARTES RELACIONADAS.....	25
4.9 INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL E PRIVILEGIADA.....	26
4.10 SEGURANÇA NO TRABALHO .....	26
4.11 PRENDAS, OFERTAS, CONVITES .....	26
4.12 RELAÇÕES INTERPESSOAIS.....	27
4.13 RELAÇÕES CTT - COLABORADORES(AS).....	27
4.14 PROIBIÇÃO DA PRÁTICA DE ASSÉDIO.....	28
<b>5 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>29</b>
5.1 RELAÇÕES COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL .....	30
5.2 UTILIZAÇÃO DE REDES SOCIAIS E DOS MEDIA EM GERAL .....	30
5.3 PRÁTICAS DE MARKETING E PUBLICIDADE.....	30
5.4 SUPORTES DE INFORMAÇÃO .....	31
<b>6 MEMBROS DOS ÓRGÃOS SOCIAIS .....</b>	<b>32</b>
6.1 REGRAS ESPECÍFICAS.....	33
6.2 PADRÕES GERAIS DE COMPORTAMENTO .....	33
6.3 CONFLITOS DE INTERESSES E PARTES RELACIONADAS.....	33
6.4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	34
6.5 SISTEMA DE CONTROLO INTERNO, AUDITORIA INTERNA E COMPLIANCE.....	34
<b>7 APLICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CÓDIGO .....</b>	<b>36</b>
7.1 DIVULGAÇÃO .....	37
7.2 ATUALIZAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DO CÓDIGO .....	37
7.3 VIOLAÇÃO DO CÓDIGO .....	37
7.4 REPORTE DE IRREGULARIDADES.....	37
7.5 ACOMPANHAMENTO .....	38

## MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



O Código de Conduta é um instrumento da maior importância, representando, a nível do Grupo CTT, um compromisso empenhado, interno e externo, na prossecução dos mais elevados valores éticos, assentes em princípios de atuação que valorizam a honestidade, transparência e integridade. Acreditamos que estas referências são cada vez mais essenciais para o sucesso sustentado de todo o universo CTT.

O Código de Conduta reflete também a nossa visão de que o relacionamento do Grupo CTT com todos os stakeholders continuará a assentar em constantes pilares de profissionalismo, confiança e rigor, sendo estes contributos importantes para todos e para a nossa identidade.

Este Código de Conduta apresenta neste ano de 2017 uma nova versão. A sua atualização decorreu de uma prática que consideramos saudável de análise periódica da interação entre conteúdos e prática e também da própria dinâmica legislativa que criou a necessidade de verter no Código alterações legislativas que ocorreram desde 2015, data da sua última versão, em matéria de igualdade de género, assédio no trabalho, branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

Tenho a forte convicção de que o Código de Conduta continuará a contribuir para que consigamos cada vez mais fortalecer a nossa cultura organizacional e a disseminação junto dos(as) nossos(as) Colaboradores(as) dos mais elevados padrões éticos contribuindo positivamente para a afirmação e reputação do Grupo CTT junto do mundo empresarial e da sociedade em geral.

Este documento – Código de Conduta dos CTT e Subsidiárias – foi aprovado pelo Conselho de Administração e é um compromisso de todos e cada um(a) dos(as) Colaboradores(as) perante a Empresa e o mercado empresarial. É um elemento de fulcral importância, a juntar à nossa Missão, Visão e Valores. Os princípios e procedimentos nele presentes devem ser respeitados e assumidos.

António Gomes Mota

**Presidente do Conselho de Administração**

## **ÂMBITO DO CÓDIGO DE CONDUTA**

Promover no universo CTT a realização da Visão, Missão e Valores presente neste Código, bem como a observância de uma conduta de total transparência e responsabilidade social e ambiental, tendo presentes as especificidades das áreas de negócio em que os CTT e as suas Subsidiárias atuam (segmentos Correio e soluções empresariais, Expresso e encomendas e Serviços financeiros).

Para este efeito, o universo CTT abrange os CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) e as sociedades em cada momento em relação de domínio ou de grupo com os CTT (Subsidiárias), adiante conjuntamente designados Grupo CTT, sem prejuízo da eventual adoção por cada Subsidiária de um código de conduta replicando para o seu universo o teor deste Código (com prevalência sobre o presente Código em caso de eventual dúvida ou conflito).

## **DESTINATÁRIOS(AS)**

Os membros dos órgãos sociais (Órgãos Sociais) e todos(as) os(as) trabalhadores(as) dos CTT e Subsidiárias, ainda que este Código não seja replicado num código de conduta autónomo na Subsidiária em causa e independentemente do seu vínculo contratual e posição hierárquica (adiante conjuntamente designados(as) Colaboradores(as)). Este Código deve ainda constituir uma referência para o público e fornecedores, prestadores de serviços e parceiros dos CTT e Subsidiárias no seu relacionamento com estes, nos termos que sejam em cada caso contratualizados.

## **RAZÕES DE EXISTÊNCIA**

Mitigar a prática de atos menos corretos em nome ou por conta dos CTT e Subsidiárias, com reflexos negativos na sua reputação e imagem, conseqüente perda do respeito da sociedade em geral e de clientes, fornecedores e parceiros de negócio em particular.

Garantir um serviço de excelência, com qualidade e eficiência.

Dar a conhecer as orientações a serem interiorizadas e adotadas por todos(as) os(as) Colaboradores(as) e que não prejudicam de forma alguma os direitos, as responsabilidades e as obrigações que vigorem especificamente nos CTT e/ou em qualquer das suas Subsidiárias.

Dar a conhecer as normas éticas a observar, na prossecução de atividades reguladas, pelos(as) Colaboradores(as) dos CTT e de cada uma das suas Subsidiárias (seja no setor postal seja no setor financeiro) e clarificar os padrões de referência a usar pelo Grupo CTT na apreciação do grau de cumprimento pelos(as) Colaboradores(as) das suas obrigações nessas atividades.

## **OBJETIVOS**

### **REFORÇAR**

As relações de confiança entre o Grupo CTT e as “partes interessadas” (acionistas, clientes, depositantes, investidores, fornecedores, parceiros de negócio e a sociedade em geral).

### **CLARIFICAR**

Junto de todos(as) os(as) Colaboradores(as) as regras de conduta a observar de forma contínua e escrupulosa nas suas relações recíprocas e nas que, em nome dos CTT e Subsidiárias, estabelecem com acionistas, clientes, fornecedores, outras empresas e organizações sociais, entidades reguladoras e público em geral.

### **CONSOLIDAR**

Junto dos(as) Colaboradores(as) do Grupo CTT a vivência e a partilha de valores e normas de conduta, reforçando uma cultura comum no Grupo CTT.

# 01

## OBJETIVOS GERAIS E VALORES CTT





## 1.1 MISSÃO

Pelo seu impacto na sociedade portuguesa, com presença em todo o território nacional e também em mercados internacionais, o Grupo CTT tem por missão assegurar soluções de comunicação e logística bem como produtos financeiros, de proximidade e excelência e estabelecer relações de confiança e inovação, através dos CTT e/ou de cada uma das suas Subsidiárias, traduzidas em:

- Vocação para ligar pessoas e empresas com comunicações físicas e eletrónicas.
- Solução para resposta integrada às necessidades de cada cliente.
- Confiança como ativo da companhia e também como resultado.
- Estratégia empresarial e perfil de risco sustentáveis dos CTT e de cada uma das Subsidiárias.
- Inovação como garante no cumprimento da missão hoje e no futuro.

## 1.2 VISÃO

Na prossecução da sua atividade o Grupo CTT pretende ser reconhecido como operador multisserviços com vocação postal e financeira, de referência mundial em qualidade, eficiência e criação de valor, caracterizado por uma:

- Operação postal de referência no mercado ibérico.
- Plataforma operacional e de distribuição líder.
- Oferta abrangente de serviços financeiros.
- Capacidade para competir internacionalmente em geografias selecionadas.
- Performance financeira no topo dos maiores operadores postais europeus.
- Gestão sã e prudente face ao modelo de negócio e perfil de risco dos CTT e de cada Subsidiária.
- Responsabilidade social e ambiental.



## 1.3 OBJETIVOS GERAIS

### MERCADO DOMÉSTICO

Oferecer os mais elevados padrões de qualidade e integridade aos clientes, com vista a liderar todas as áreas de negócio onde estão ou venham a estar presentes.

### MERCADO INTERNACIONAL

Estabelecer e intensificar a sua presença em mercados relevantes, sempre com padrões de excelência.

### VALORIZAÇÃO DO DESEMPENHO

Promover a motivação, o envolvimento, a participação e a responsabilização dos(as) Colaboradores(as), designadamente por via de processos de formação, qualificação, desenvolvimento pessoal e socioprofissional e de sistemas de incentivo, reconhecimento e/ou compensação que tenham em consideração a avaliação do desempenho.

### ESPÍRITO DE EQUIPA

Criar as capacidades e as competências que garantam a permanência, a continuidade e o desenvolvimento empresarial, praticando elevados valores éticos.

## 1.4 VALORES A PRESERVAR

### ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

O seu sucesso é o nosso sucesso

Trabalhar proativamente a satisfação dos interesses e das necessidades dos clientes.

### ENTUSIASMO

Todos Somos Um (o poder de um)

Trabalhar com paixão e empenho para vencer em equipa, tendo nos seus quadros as melhores pessoas.

### CONFIANÇA

Cumprir sempre

Ser um parceiro íntegro, responsável e de confiança, que garante no dia-a-dia os compromissos assumidos.

### EXCELÊNCIA

Fazer sempre melhor

Garantir um serviço de excelência com qualidade e eficiência.

### INOVAÇÃO

Criar futuro

Explorar continuamente novas ideias, processos e soluções.

# 02

## PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO



## 2.1 GOVERNO DA SOCIEDADE

A administração e fiscalização dos CTT e Subsidiárias e o exercício de funções de direção devem ser desenvolvidas com rigor, zelo e transparência, estimulando a justiça e a criação de condições de diálogo no seio dos Órgãos Sociais e dos corpos diretivos, nomeadamente no que respeita a estratégias, objetivos, análise de risco e avaliação de desempenho e em observância dos padrões de bom governo dos CTT e de cada Subsidiária.

## 2.2 PROTEÇÃO DOS ACIONISTAS

Atuar sempre de forma a proteger os interesses e os direitos de todos os acionistas.

Garantir o rigor, veracidade e tempestividade da informação prestada aos acionistas.

Salvaguardar os interesses dos acionistas minoritários, de forma justa e igualitária, nomeadamente através da inclusão de administradores(as) independentes que conhecem e acompanham o negócio, do cumprimento do dever de informação e da facilitação do direito de voto nas Assembleias Gerais, promovendo a discussão das matérias relevantes para os acionistas.

## 2.3 INTERESSE PÚBLICO E PROTEÇÃO DA VIDA PRIVADA

Respeitar o sigilo e a inviolabilidade das correspondências, garantir a proteção e confidencialidade dos dados. Contribuir para o acesso em condições de igualdade e não discriminação à rede postal, assegurando a proteção da vida privada em todos os serviços prestados.



## **2.4 SALVAGUARDA DOS BENS PATRIMONIAIS**

Assegurar a proteção e a conservação do património físico, financeiro e intelectual e da informação dos CTT e Subsidiárias a que se encontram adstritos, procurando sempre que possível obter sinergias dentro do Grupo CTT.

Utilizar os recursos das empresas de forma eficiente e não para fins pessoais, em particular apenas utilizando todo o equipamento e instalações, independentemente da sua natureza, para uso oficial (salvo se a sua utilização privada tiver sido explicitamente autorizada de acordo com as normas ou práticas internas relevantes ou no uso de poderes discricionários).

Adotar todas as medidas adequadas para limitar os custos do Grupo CTT, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis, minimizando o impacto ambiental das suas atividades, e assegurando a sustentabilidade futura dos CTT e Subsidiárias.

Agir com lealdade e espírito de colaboração no acesso aos benefícios, regalias e outras vantagens, de carácter patrimonial e não patrimonial, abstendo-se de fazer uso de tais vantagens de forma abusiva ou em prejuízo do Grupo CTT, subvertendo os objetivos para os quais foram criados.

## **2.5 QUALIDADE E SEGURANÇA DOS PRODUTOS**

Assegurar o cumprimento escrupuloso das condições contratuais acordadas quanto à qualidade do produto ou do serviço prestado, bem como quanto às garantias definidas.

## **2.6 SEGURANÇA E BEM-ESTAR NO TRABALHO**

Assegurar o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho.

Observar estritamente as leis, regulamentos e instruções internas sobre esta matéria.

## **2.7 CLIENTES**

Proceder nas relações com os clientes com diligência, neutralidade, lealdade, discrição, transparência e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados, assegurando a absoluta independência dos interesses dos CTT e Subsidiárias face aos dos seus clientes e dos clientes entre si.

Assegurar a igualdade de tratamento e não discriminação injustificada dos clientes.

Tratar os clientes com profissionalismo, competência, respeito, honestidade, boa-fé e delicadeza.

Proporcionar aos clientes um serviço de atendimento e apoio eficientes e baseado no rigor e excelência.

Assegurar a proteção de todos os ativos cuja gestão ou custódia lhes seja cometida independentemente de serem da propriedade dos clientes, dos CTT ou de cada Subsidiária, conservando os registos e contas necessários para o efeito.



Executar as instruções dadas pelos clientes bem como os serviços por eles solicitados de acordo com as suas instruções expressas e em respeito absoluto pelos seus interesses.

## **2.8 INFORMAÇÃO AOS CLIENTES**

Assegurar a prestação de informação completa, verdadeira, atual, clara e objetiva sobre as características dos produtos, aplicações e serviços oferecidos, incluindo o respetivo preço e outros encargos a suportar pelos clientes.

É absolutamente vedada a prestação de informações falsas, incompletas, exageradas ou tendenciosas que induzam ou possam induzir os clientes em erro na apreciação dos produtos e serviços dos CTT e Subsidiárias.

Prestar as informações que lhe sejam solicitadas pelos clientes, em conformidade com as normas e procedimentos internos aplicáveis e integral observância do dever de segredo profissional.

Em particular, assegurar que prestam aos clientes todos os esclarecimentos e informações necessários para uma tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida, designadamente quanto à existência de riscos potenciais e respetivas consequências financeiras.

Para o efeito, tomar em consideração o nível de conhecimento e a experiência do cliente e, por outro, a sua situação financeira e os impactos que nela possam provocar a execução das operações ordenadas ou a prestação dos serviços solicitados, de acordo com o seu perfil de risco.

Respeitar os interesses dos clientes, evitando a contratação de produtos ou serviços com o único fim de gerar comissões ou proveitos.

Assegurar a prestação de serviços ou a venda de produtos no estrito cumprimento dos procedimentos internos e normas legais e regulamentárias aplicáveis, obtendo e conservando a documentação exigida e entregando, quando for aplicável, a cópia da mesma aos clientes.

## **2.9 RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES**

Assegurar a todos os clientes o direito de apresentação de reclamações e promover as condições necessárias que permitam dar respostas eficazes e atempadas às reclamações dos clientes e uma análise diligente, imparcial e equitativa das mesmas.

Respeitar escrupulosamente os mecanismos e procedimentos internos para efeitos de apreciação de reclamações dos clientes, conforme aprovados pelos CTT e cada uma das Subsidiárias e divulgados junto dos clientes nos termos legais e regulamentares.

## **2.10 FORNECEDORES, PARCEIROS E OUTRAS INSTITUIÇÕES**

Negociar com os fornecedores e parceiros na observância do princípio da boa-fé e honrar os compromissos assumidos, bem como verificar o integral cumprimento das normas contratualmente assumidas e atuar nas relações com outras instituições com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses confiados ao Grupo CTT.

Selecionar os fornecedores e parceiros com base nas condições de mercado, nos indicadores económico-financeiros, nas condições comerciais e técnicas e, igualmente, no comportamento ético do fornecedor ou parceiro percecionado pelo público em geral.

Assegurar que os fornecedores, prestadores de serviços e parceiros aceitam, na medida do aplicável e necessário ao caso concreto, os valores éticos (confidencialidade da informação e conflitos de interesse), ambientais e sociais estabelecidos no presente Código.

## **2.11 IGUALDADE DE OPORTUNIDADES E NÃO DISCRIMINAÇÃO**

Respeitar o princípio da igualdade de oportunidades e avaliar o desempenho dos(as) seus/suas Colaboradores(as) com base no mérito individual efetivamente demonstrado, procurando a valorização das respetivas carreiras de acordo com estes critérios.

Promover a valorização profissional dos(as) Colaboradores(as) ao longo da vida laboral dos mesmos, no quadro de uma cultura interna de excelência, responsabilidade e rentabilidade.

Excluir quaisquer formas de discriminação individual incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente em razão da ascendência, idade, sexo, orientação sexual, identidade de género, estado civil, situação familiar, situação económica, instrução, origem ou condição social, património genético, nacionalidade ou cidadania, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical.

Respeitar o princípio da igualdade entre homens e mulheres, e o direito à reserva da vida privada.

## **2.12 RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Contribuir para o progresso e bem-estar das comunidades onde desenvolve as suas atividades empresariais, assumindo a sua responsabilidade social.

Participar em políticas de meio ambiente, de resíduos e separação dos lixos, de eficiência energética, cuidando da gestão de bens escassos e dando preferência à utilização de materiais biodegradáveis/recicláveis.

Garantir que o exercício das atividades do Grupo CTT não resulte direta ou indiretamente em qualquer agressão ou prejuízo para o património das comunidades.

## **2.13 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

Contribuir para o desenvolvimento sustentável por via de uma gestão proativa dos impactos ambientais, sociais e económicos das suas atividades.

Alcançar o crescimento económico e contribuir para uma sociedade mais evoluída, preservando o meio ambiente e os recursos não regeneráveis para as próximas gerações.

## **2.14 ASSÉDIO**

Não admitir nenhum grau de tolerância em relação a condutas qualificáveis como assédio no trabalho, em qualquer das suas formas, por parte dos(as) Colaboradores(as) para com colegas, clientes, parceiros ou quaisquer pessoas com as quais interajam – nos termos da lei e do “Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho”.





# 03

## REGULADOR, MERCADO E CONCORRÊNCIA



### **3.1 RELAÇÕES INSTITUCIONAIS COM OUTRAS ENTIDADES**

Manter uma postura de participação e cooperação nas relações com outras entidades ou organizações nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, apoiando iniciativas que se enquadrem no âmbito das suas atividades e que possam traduzir-se numa valorização para o Grupo CTT e seus/suas Colaboradores(as), assim como para a sociedade em geral.

### **3.2 DIVULGAÇÃO E FIABILIDADE DA INFORMAÇÃO**

Produzir e divulgar informação que cumpra escrupulosamente com as normas e regulamentos aplicáveis e seja exata, completa e tempestiva.

Representar com fiabilidade a situação financeira e os resultados das operações em todos os aspetos materialmente relevantes para o adequado conhecimento sobre a condição e performance financeira do Grupo CTT, na estrita observância das leis e regulamentos aplicáveis.

### **3.3 CONCORRÊNCIA LEAL**

Desenvolver uma prática concorrencial vigorosa e leal.

Observar as boas regras e critérios de mercado, não viabilizando formas de concorrência desleal, nomeadamente através de acordos de partilha ou de fixação de preços, de cumplicidades destinadas à obtenção de vantagens sobre os concorrentes e de informações comerciais através de meios ilegais, devendo respeitar os direitos de propriedade material e intelectual.

### **3.4 PRÁTICAS DE NEGÓCIO EM RESPEITO DA LEI E DA REGULAÇÃO**

Assegurar o escrupuloso cumprimento das normas legais e regulamentares, aplicáveis à atividade dos CTT e de cada uma das Subsidiárias, designadamente quanto aos setores postal, financeiro e segurador e ao mercado de valores mobiliários, com destaque para os deveres de informação, não podendo ser praticados quaisquer atos violadores das diferentes disposições normativas.

Não aceitar e/ou recorrer a pagamentos ou favores de clientes ou fornecedores, nem entrar em conluio ou atuar em cumplicidade para obter vantagens sobre os concorrentes que distorçam as boas práticas de negócio e abster-se de obter informações comerciais por meios ilegais.

### **3.5 PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITALS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO**

Promover uma cultura de prevenção e garantir o respeito das normas legais e regulamentares, aprovando e cumprindo com as políticas e normas internas aplicáveis à prevenção da fraude, à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais ou do financiamento do terrorismo e à aplicação e execução de medidas restritivas aprovadas pela Organização das Nações Unidas e pela União Europeia.

Fornecer e participar na formação adequada para efeitos de deteção de operações que possam estar relacionadas com o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo.

Atuar com particular zelo e diligência na condução dos procedimentos instituídos de identificação, aceitação e conhecimento de clientes e no acompanhamento continuado da relação de negócio, em particular mediante a aplicação escrupulosa dos procedimentos de controlo interno e gestão de risco, analisando as operações realizadas no decurso dessa relação e verificando a existência de quaisquer condutas, atividades ou operações que, à luz de critérios de diligência profissional e indicadores de suspeição divulgados pelas autoridades, sejam consideradas suspeitas de poderem estar relacionadas com atividades criminosas ou relacionadas com o financiamento ao terrorismo, abstendo-se de participar nessas atividades ou recusando-se a realizar essas operações.

Colaborar com as autoridades e comunicar, nos termos legais, as situações que se tenham razões suficientes para suspeitar que os fundos ou outros bens, independentemente do montante ou valor envolvido, provêm de atividades criminosas ou estão relacionados com o financiamento do terrorismo.

### **3.6 RELAÇÕES COM OS REGULADORES**

Colaborar com as autoridades de regulação, supervisão e fiscalização, satisfazendo as solicitações que lhes forem dirigidas e não adotando comportamentos que possam impedir o exercício das competências dessas autoridades.

### **3.7 MANIPULAÇÃO DE MERCADO**

É absolutamente proibida a divulgação de informações falsas, incompletas, exageradas ou tendenciosas, a realização de operações de natureza fictícia ou a execução de outras práticas fraudulentas que sejam suscetíveis de alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros.

Consideram-se suscetíveis de alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado, nomeadamente, os factos que sejam suscetíveis de modificar as condições de formação dos preços, as condições normais da oferta ou da procura de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros ou as condições normais de lançamento e de aceitação de uma oferta pública.

# 04

## NORMAS DE CONDUTA INDIVIDUAIS



## 4.1 LEALDADE

Assumir um comportamento de lealdade entre todos(as) os(as) Colaboradores(as) e para com a(s) empresa(s) do Grupo CTT onde desenvolve as suas funções segundo as regras internas estabelecidas, empenhando-se em salvaguardar a sua credibilidade e boa imagem e em assegurar o seu prestígio.

## 4.2 CONFIDENCIALIDADE, PROTEÇÃO DE DADOS E SIGILO PROFISSIONAL

Manter o sigilo profissional, em particular quando tal decorra de decisão da Empresa ou por força da legislação em vigor.

Não divulgar ou dar a conhecer informações confidenciais obtidas no desempenho das suas funções ou em virtude desse desempenho, mesmo após a cessação das suas funções, a pessoas alheias ao Grupo CTT (incluindo membros do seu agregado familiar), bem como a outros(as) Colaboradores(as) dos CTT e Subsidiárias que não necessitem dessa informação para desempenhar as suas funções ou que não devam ter acesso à mesma, segundo as normas legais e regulamentares ou regras internas.



Em particular, estão sujeitas a dever de segredo as informações sobre factos ou elementos respeitantes à atividade financeira (incluindo a atividade bancária) ou às relações com os clientes da(s) empresa(s) do Grupo CTT que desenvolvam aquela atividade, cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços, designadamente os nomes dos clientes, as contas de depósito e seus movimentos e outras operações financeiras. Assegurar adequada prudência e rigor no envio de informação a clientes, verificando previamente a sua identificação e endereçamento. A divulgação de informação a terceiros (ainda que familiares, mandatários(as), empregados(as) do cliente) carece de autorização escrita do cliente para esse efeito. As informações abrangidas pelo dever de segredo só podem ser reveladas mediante autorização escrita da pessoa a que respeitam ou nos casos expressamente previstos na lei.

Respeitar as regras instituídas quanto à confidencialidade da informação nos CTT e em cada Subsidiária, designadamente em matéria de proteção de dados.

Tomar todas as medidas necessárias que estejam ao seu alcance para prevenir a verificação de quaisquer práticas reconduzíveis à utilização abusiva de informação.

### **4.3 RESPONSABILIDADE, VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAIS**

Cumprir de forma rigorosa os normativos legais e regulamentares e as regras internas em cada momento em vigor e os limites de responsabilidade profissional que lhe estão atribuídos.

Usar o poder que lhe tenha sido delegado de forma não abusiva, orientado para a concretização dos objetivos da(s) empresa(s) do Grupo CTT onde desenvolve as suas funções de acordo com as regras internas estabelecidas e não para a obtenção de vantagens pessoais.

Procurar, de forma permanente, o aperfeiçoamento e atualização dos seus conhecimentos, competências e qualificações tendo em vista a manutenção, desenvolvimento e melhoria das suas capacidades, pessoais e técnicas, e desempenho profissionais, o cumprimento dos normativos legais e regulamentares e das regras internas em cada momento em vigor e a prestação do melhor serviço aos clientes, com competência e diligência.

Participar com diligência e empenho nos cursos de formação que lhes sejam indicados pelos CTT e Subsidiárias, com o objetivo de lhes conferir as capacidades técnicas e os conhecimentos deontológicos necessários ao pleno cumprimento das suas funções.

### **4.4 PROIBIÇÃO DE PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO E SUBORNO E INFLUÊNCIAS EXTERNAS**

É interdita toda a prática de corrupção, em todas as suas formas ativas e passivas, quer através de atos e omissões, quer por via da criação e manutenção de situações de favor ou irregulares.

É proibido efetuar, em nome do Grupo CTT, contribuições monetárias ou outras, como tentativa de aliciamento ou de influência.

Atuar em benefício dos CTT e de cada uma das suas Subsidiárias de acordo com as regras internas estabelecidas, nomeadamente não solicitando ou recebendo instruções de qualquer entidade ou pessoa alheia a estes.

Dar conhecimento aos/às seus/suas superiores hierárquicos(as) caso tomem conhecimento, no desempenho das suas funções ou por causa delas, de quaisquer tentativas, por parte de entidades ou de terceiros de influenciar indevidamente os(as) Colaboradores(as).

## 4.5 CONFLITO DE INTERESSES

Atuar sempre de forma a que os seus interesses pessoais, familiares ou de terceiros consigo relacionados não prevaleçam sobre os interesses do Grupo CTT e dos seus clientes.

Não intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam direta ou indiretamente interessados(as) o(a) próprio(a), cônjuge ou pessoa que com ele(a) viva em união de facto, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda entes coletivos que aqueles(as) direta ou indiretamente dominem.

Empreender os esforços necessários à prevenção de conflitos de interesses entre os CTT e cada uma das suas Subsidiárias, destes com os seus clientes e entre os clientes, seguindo as políticas e regras internas neste domínio. Quando não for possível obstar à ocorrência de conflitos de interesses, reportar e resolver os mesmos de maneira equitativa e em observância das regras e políticas internas dos CTT e de cada Subsidiária.

Não aceitar mandato que envolva a representação de terceiros, clientes ou não, em negociações e contactos com o Grupo CTT nem aceitar mandato que lhes seja atribuído por clientes sem prévia autorização do órgão de administração dos CTT ou da(s) empresa(s) do Grupo CTT onde desenvolve as suas funções.

## 4.6 TRANSAÇÕES PARTICULARES

Abster-se de participar ou manter quaisquer contratos ou transações em condições diferentes das normais de mercado com entidades com as quais o Grupo CTT mantenha relações comerciais, designadamente na negociação de empréstimos, obtenção de descontos, negociação de prazos de pagamento ou venda de bens ou serviços que possam interferir nas relações institucionais ou comerciais entre as entidades e o Grupo CTT ou entre Colaboradores(as) beneficiários(as) das transações e essas entidades.

Abster-se de, por si ou por interposta pessoa, solicitar a concessão de crédito, sob qualquer forma, a clientes, fornecedores e/ou acionistas do Grupo CTT que não sejam instituições de crédito (e neste caso desde que devidamente autorizado e enquadrado pelas normas internas aplicáveis).

As contas de depósito tituladas por Gestores(as) de Lojas ou pelas pessoas com estes(as) relacionadas referidas em 4.5, qualquer que seja a titularidade expressa, podem estar domiciliadas na Loja onde o(a) Gestor(a) de Loja esteja colocado(a), desde que este(a) não tenha qualquer intervenção no processo de abertura e validação da conta, nem na sua movimentação quando feita na referida Loja e sejam respeitadas as regras internas relativas a estas contas.



Os(As) Colaboradores(as) não podem processar movimentos, efetuar carregamentos de limites de créditos ou realizar quaisquer outras atividades de criação, manutenção, autorização, aprovação, validação ou conferência em contas de que sejam intervenientes (titulares, representantes ou beneficiários(as) efetivos(as)) os(as) próprios(as) ou pessoas com estes(as) relacionadas referidas em 4.5, ou em relação às quais sejam procuradores(as), herdeiros(as) ou beneficiários(as), salvo no caso de não existir alternativa e sujeito a parecer prévio e fundamentado da chefia, em observância das políticas e regras internas.

## 4.7 ACUMULAÇÃO DE FUNÇÕES OU NOVAS OCUPAÇÕES

Abster-se de exercer quaisquer outras atividades profissionais fora do Grupo CTT, académicas, científicas ou outras, remuneradas ou não, sempre que ponham em causa o cumprimento dos seus deveres funcionais e profissionais no Grupo CTT ou gerem conflito de interesses.

Abster-se de desempenhar funções num quadro extraprofissional que colidam ou interfiram com a atividade do Grupo CTT ou afetem negativamente a sua reputação.

Comunicar aos Recursos Humanos o pretendido exercício de atividades externas para verificação da eventual existência de conflito de interesses ou de eventuais incompatibilidades, nomeadamente de natureza e horário, nos termos das regras internas. Os(As) Colaboradores(as) podem ser membros de instituições académicas, podendo, nomeadamente, dedicar-se a pesquisas, proferir conferências, redigir livros ou artigos de natureza técnico-científica ou desenvolver outras atividades do mesmo teor. Caso as atividades tenham por objeto matéria que se relacione com o Grupo CTT ou com as suas atribuições, devem ser precedidas de autorização dos CTT e desenvolvidas a título pessoal.

Comportar-se com integridade e discrição em negociações com vista a futura ocupação profissional fora do Grupo CTT, informando os Recursos Humanos sempre que tal seja suscetível de gerar conflito de interesses ou constituir abuso da sua posição no Grupo CTT.

## 4.8 PARTES RELACIONADAS

Cumprir as disposições legais e as regras e políticas internas (designadamente em matéria de apreciação, controlo e divulgação) aplicáveis a transações com partes relacionadas.

Cumprir as regras e políticas internas (designadamente as políticas comercial, de crédito, de conflitos de interesses, *compliance* e de gestão de risco) aquando da concessão de crédito ou prestação de outros serviços bancários ou financeiros aos/às Colaboradores(as) e ao Grupo CTT ou seus acionistas, assim como na remuneração dos respetivos depósitos ou outras aplicações financeiras, não devendo tais transações se traduzir em qualquer forma de vantagem ou benefício comerciais para tais pessoas/entidades.

Atuar segundo critérios de imparcialidade e objetividade na apreciação, decisão e acompanhamento das transações referidas nos parágrafos anteriores.

## **4.9 INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL E PRIVILEGIADA**

É absolutamente proibida a divulgação e/ou a utilização (designadamente em benefício próprio ou de terceiros) de informação a que os(as) Colaboradores(as) tenham acesso no desempenho das suas funções ou por virtude desse desempenho e que não tenha sido tornada pública ou não esteja acessível ao público.

É proibido a quem tenha acesso a informação privilegiada transmiti-la a qualquer pessoa ou entidade fora do âmbito normal das suas funções ou utilizá-la antes de a mesma ser tornada pública, designadamente, para a negociação ou aconselhamento à negociação de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros, bem como ordenar a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, direta ou indiretamente, para si ou para outrem.

Para este efeito entende-se por informação privilegiada toda a informação não pública que, sendo precisa e dizendo respeito, direta ou indiretamente, a qualquer emitente ou a valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros, seria idónea, se lhe fosse dada publicidade, para influenciar de maneira sensível o seu preço, assim como qualquer alteração a informação privilegiada tornada pública.

## **4.10 SEGURANÇA NO TRABALHO**

Cumprir as regras de segurança.

Informar atempadamente os(as) superiores hierárquicos(as) ou os serviços responsáveis da ocorrência de qualquer situação anómala suscetível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações, equipamentos e ativos do Grupo CTT ou sob a sua guarda ou custódia.

## **4.11 PRENDAS, OFERTAS, CONVITES**

Abster-se de quaisquer práticas que possam pôr em risco a irrepreensibilidade da sua conduta, nomeadamente no que respeita a ofertas de ou a terceiros, incluindo clientes ou fornecedores.

Não aceitar de terceiros gratificações, remunerações, comissões, pagamentos ou favores no exercício das suas funções assim como abster-se de obter de outro modo proveito por decorrência das suas funções ou da respetiva posição hierárquica.

Não aceitar prendas, convites ou benefícios semelhantes que se relacionem com a sua atividade profissional no Grupo CTT, exceto se tais ofertas não excederem os limites considerados razoáveis

pelos usos sociais (isto é, se o respetivo valor não for superior a 150 euros e não houver indícios de intenções menos claras ou do objetivo de afetar a sua imparcialidade por parte do ofertante) e forem concedidas por ocasião de situações festivas ou lúdicas.

Reportar quaisquer ofertas ao/à seu/sua superior hierárquico(a) e, caso exista, ao departamento com funções de *compliance* na(s) Subsidiária(s) onde desenvolve as suas funções.

## 4.12 RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Contribuir para a criação e manutenção de um bom clima de trabalho, cimentando a unidade, a confiança e a excelência, mormente através de colaboração e cooperação mútuas.

Implementar as decisões dos(as) seus/suas superiores que sejam tomadas de acordo com as políticas da(s) empresa(s) do Grupo CTT onde desenvolve as suas funções.

Pautar as suas relações recíprocas por um tratamento cordial, respeitoso e profissional, não obtendo vantagens pessoais à custa de colegas.



Apresentar-se condignamente no seu local de trabalho e desenvolver a sua atividade com zelo, espírito de iniciativa e integridade.

Não são admissíveis comportamentos que prejudiquem a reputação de colegas, nomeadamente através de julgamentos preconceituosos, rumores ou informações não fundamentadas.

## 4.13 RELAÇÕES CTT - COLABORADORES(AS)

### OS ÓRGÃOS SOCIAIS E OS COLABORADORES COM FUNÇÕES DE CHEFIA DEVEM

Atuar com a diligência de um gestor criterioso, prudente e ordenado, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança dos serviços, produtos e aplicações e ter em conta o interesse dos depositantes, dos investidores, dos demais credores e de todos os clientes em geral.

Gerar confiança junto dos(as) seus/suas Colaboradores(as) através de atitudes e tomada de decisões norteadas por princípios éticos, revelando integridade, qualidade e excelência e exercendo o seu poder sem que sejam necessárias imposições, levando a que os(as) seus/suas Colaboradores(as) se sintam comprometidos(as), apoiados(as) e entusiasmados(as) com o trabalho que desenvolvem.

Respeitar os(as) subordinados(as) como pessoas e participantes indispensáveis à consecução dos objetivos do Grupo CTT, tratando-os(as) como gostariam de ser tratados(as), definindo-lhes objetivos e tarefas desafiantes mas exequíveis e mantendo com eles(as) uma relação permanente e leal.

Instruir os(as) Colaboradores(as) que com eles(as) trabalhem de uma forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito.

#### OS(AS) COLABORADORES(AS) DEVEM

Desempenhar, de forma adequada, as tarefas que lhes são atribuídas e manter urbanidade, respeito, transparência e abertura no trato pessoal com superiores hierárquicos(as) e outros(as) Colaboradores(as).

Constituem atuações contrárias à lealdade que se espera dos(as) Colaboradores(as) a ocultação a superiores, e outros(as) Colaboradores(as) sempre que se justificar, de informações que possam afetar a execução dos trabalhos, bem como o fornecimento de informações falsas ou inexatas, a recusa em colaborar com os(as) outros(as) Colaboradores(as) e as condutas de obstrução, considerando-se particularmente censuráveis os comportamentos anteriores praticados com o intuito de obter vantagens pessoais.

Respeitar as chefias como representantes da gestão e empenhar-se zelosamente em alcançar os objetivos e cumprir as tarefas que estas, no âmbito da missão do Grupo CTT, lhes definam.

Atuar em estreita cooperação com a estrutura orgânica dos CTT e de cada Subsidiária, devendo prestar aos Órgãos Sociais (e respetivos departamentos e unidades internas) quaisquer informações que lhe sejam solicitadas segundo as normas legais e regulamentares e as regras internas aplicáveis.

Atuar de forma diligente, transparente e ativamente cooperante nas relações com os(as) Colaboradores(as) que exerçam funções de controlo (tais como auditoria interna e *compliance*), com os auditores externos e as autoridades de supervisão.

### 4.14 PROIBIÇÃO DA PRÁTICA DE ASSÉDIO

Abster-se da prática de atos que possam ser entendidos como assédio – nos termos da lei e do “Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho”.

Os membros dos órgãos sociais e titulares de cargos de direção e chefia estão adstritos(as) ao cumprimento de um especial dever de conduta, no sentido da ponderação dos possíveis efeitos dos seus comportamentos, mesmo que não intencionais.

# 05

## TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



## 5.1 RELAÇÕES COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Contribuir para a imagem de coesão e para a criação de valor e dignificação do Grupo CTT, prestando informação verdadeira e rigorosa, respeitando os parâmetros culturais e éticos da comunidade e a dignidade da pessoa humana.

Gerir com diligência e reserva a informação dos CTT e de cada Subsidiária de acordo com as regras internas, devendo a oportunidade da divulgação de informação ser validada junto da linha hierárquica, quando prestada por Colaborador(a) não mandatado(a) para agir na qualidade de representante ou porta-voz do Grupo CTT.

## 5.2 UTILIZAÇÃO DE REDES SOCIAIS E DOS MEDIA EM GERAL

Respeitar, cumprir e refletir os princípios, valores e regras de conduta consignados no presente Código de Conduta na utilização das redes sociais e nos media.

Não publicar informação sobre o Grupo CTT que tenha natureza confidencial ou que seja do foro interno, restringindo-se a informação que seja do foro público e sempre ponderando as implicações que podem decorrer da publicação de conteúdos relativos à(s) empresa(s) do Grupo CTT onde desenvolve as suas funções.

Zelar pela imagem do Grupo CTT, não publicando conteúdos que possam ser considerados ilícitos, ofensivos, difamatórios ou ameaçadores ou dos quais possam resultar prejuízos para a imagem e reputação do Grupo CTT. A utilização das redes sociais durante o horário de trabalho não deve interferir com as funções profissionais, mas apenas funcionar como uma ferramenta de informação.

## 5.3 PRÁTICAS DE MARKETING E PUBLICIDADE

Divulgar informação verdadeira, correta e precisa sobre os produtos e os serviços do Grupo CTT, as suas características técnicas, a assistência pós-venda, os preços e as condições de pagamento.

Respeitar as normas vigentes, nomeadamente as que constam do Código da Publicidade e da regulamentação aplicável aos produtos financeiros nas campanhas institucionais ou de publicidade e promoção aos produtos e serviços.

Salvaguardar os interesses dos clientes atuais ou potenciais nas ações de promoção e publicidade, assegurando que tais ações são desenvolvidas seguindo os princípios da licitude, veracidade, objetividade, clareza e oportunidade.

## 5.4 SUPORTES DE INFORMAÇÃO

Garantir que os arquivos de documentação e os restantes suportes da informação que lhes tenha sido prestada no exercício das suas funções se encontram devidamente organizados e sistematizados de acordo com as regras internas, garantindo eficazmente a sua boa identificação e manuseamento, em termos suscetíveis de permitir o inteiro cumprimento dos deveres de cooperação e prestação de informação constantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Respeitar as regras internas em matéria de segurança e privacidade assim como de acessos e *passwords* no âmbito dos CTT e de cada Subsidiária.

Respeitar as normas legais e regulamentares e as regras internas em matéria de proteção de dados no que respeita aos referidos suportes de informação, acessos e bases de dados, em particular mantendo os(as) titulares de dados informados(as) sobre os seus direitos.

# 06

## MEMBROS DOS ÓRGÃOS SOCIAIS





## 6.1 REGRAS ESPECÍFICAS

Para além das regras decorrentes dos demais capítulos do presente Código de Conduta e das regras legais, regulamentares e internas que lhes são aplicáveis, os membros dos Órgãos Sociais do Grupo CTT estão sujeitos às normas decorrentes deste capítulo 6, as quais se aplicam apenas aos/às titulares de tais cargos no contexto das suas funções específicas.

## 6.2 PADRÕES GERAIS DE COMPORTAMENTO

Pautar a sua atuação pelos mais elevados padrões de ética e de lealdade, atuando no interesse da(s) empresa(s) do Grupo CTT onde desenvolve as suas funções e prevenindo situações suscetíveis de prejudicar a sua idoneidade, independência e imparcialidade segundo as regras internas aplicáveis.

Observar deveres de diligência e cuidado, designadamente assegurando a disponibilidade e dedicação devida às suas funções, obtendo a informação e qualificações adequadas e prosseguindo a gestão sã e prudente da(s) empresa(s) do Grupo CTT onde desenvolve as suas funções.

Ter em conta os interesses de longo prazo dos acionistas e ponderar os interesses dos demais stakeholders, designadamente Colaboradores(as), clientes, depositantes, investidores e outros credores, assim como ter em vista a salvaguarda dos sistemas postal e/ou financeiro em que atuam a(s) empresa(s) do Grupo CTT onde desenvolve as suas funções.

Respeitar e promover o cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares e regras internas aplicáveis no seio do Grupo CTT, prestando às autoridades de supervisão e aos auditores internos e externos a colaboração devida, bem como promovendo as ações de formação no seio do Grupo CTT adequadas para o efeito e destinadas a cultivar uma cultura de excelência.

## 6.3 CONFLITOS DE INTERESSES E PARTES RELACIONADAS

Atuar em todas as circunstâncias de forma consentânea com o interesse da(s) empresa(s) do Grupo CTT onde desenvolve as suas funções nos termos das regras internas aplicáveis, dando prevalência aos interesses daquela(s) sobre os seus interesses pessoais, familiares ou de terceiros.

Promover a adoção e implementação de regras e políticas no seio do Grupo CTT e respeitá-las em matéria de prevenção e gestão de conflitos de interesses nas relações acionistas, societárias e com membros dos órgãos sociais, clientes e fornecedores, designadamente em matéria de política de avaliação dos membros dos órgãos sociais, apreciação, controlo e divulgação de transações com partes relacionadas, política de gestão de riscos e políticas comercial e de crédito.

Atender, na definição daquelas regras, aos normativos legais e regulamentares aplicáveis, às práticas de mercado e aos princípios do presente Código, em matéria de independência, idoneidade, imparcialidade, objetividade e prossecução do interesse social.

## 6.4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Promover a adoção, implementação e supervisão no seio dos CTT e de cada Subsidiária de uma estrutura organizacional bem definida e transparente, assente numa definição coerente, clara e objetiva das competências e responsabilidades de cada unidade de estrutura e/ou função, das linhas de reporte e de autoridade, bem como do grau de âmbito de cooperação entre as diversas unidades de estrutura ou funções.

Assegurar que a estrutura organizacional definida é suportada em sistemas informáticos que cumpram as medidas de segurança, privacidade e segregação exigíveis nos termos legais e regulamentares, assim como devidamente documentada, analisada e revista periodicamente com vista a garantir a sua permanente adequação.

Dotar as unidades orgânicas dos CTT e de cada Subsidiária dos meios materiais e humanos adequados ao cumprimento dos níveis de serviço adequados, designadamente ao nível da competência técnica, disponibilidade e conhecimento da atividade e da implementação de um sistema de controlo interno capaz de assegurar que a gestão e o controlo das operações são efetuados de uma forma prudente.

Adotar as medidas organizacionais que se revelem essenciais à prevenção de situações de conflito e de utilização indevida de informação, nos termos da lei e regulamentos aplicáveis, entre os CTT e as Subsidiárias, designadamente através da segregação das funções de controlo, relativas à atividade prosseguida pelos CTT e por cada uma das Subsidiárias nos termos devidos.

## 6.5 SISTEMA DE CONTROLO INTERNO, AUDITORIA INTERNA E COMPLIANCE

Promover a implementação e manutenção de (i) sistemas de controlo interno adequados, com vista a assegurar a utilização eficaz dos ativos e recursos, a prudente gestão e controlo dos riscos, a existência de informação financeira e de gestão, completa, pertinente, fiável e tempestiva e o respeito pelos normativos aplicáveis, assim como de (ii) funções de controlo (designadamente ao nível da auditoria interna, *compliance* e risco) robustas e independentes, nos termos exigidos pelos normativos legais e regulamentares aplicáveis.

Detalhar os objetivos e princípios subjacentes ao sistema de controlo interno, incorporando-os na estratégia e políticas dos CTT e de cada Subsidiária na medida devida, garantindo a existência dos recursos materiais e humanos devidos e promovendo as necessárias ações de formação.

Promover procedimentos internos que possibilitem aos/às Colaboradores(as) reportar situações de que tomem conhecimento ou tenham suspeitas fundadas de atividades branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo, de abuso de informação privilegiada, fraude ou corrupção no desempenho das atividades profissionais de outro(a) Colaborador(a) ou de qualquer fornecedor de bens ou serviços.

Promover mecanismos para assegurar que, na medida do necessário e aplicável ao caso concreto, os fornecedores, prestadores de serviços e parceiros aceitam os princípios deste Código nos domínios da confidencialidade da informação e conflito de interesses.

# 07

## APLICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CÓDIGO



## 7.1 DIVULGAÇÃO

O Código de Conduta constitui um importante instrumento para fortalecer a cultura CTT, posicionando os CTT e Subsidiárias perante os desafios de um futuro sustentável.

Um suporte duradouro do mesmo deve ser disponibilizado a todos(as) os(as) Colaboradores(as) em formato físico ou digital e estar disponível na *internet* e na *intranet*. Todos(as) os(as) Colaboradores(as) deverão compreender e identificar-se com os conteúdos do Código, comprometendo-se a respeitar as respetivas normas.

## 7.2 ATUALIZAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DO CÓDIGO

O presente Código de Conduta pode ser atualizado sempre que se justifique assim como pode ser desenvolvido, regulamentado e complementado por políticas e outros instrumentos normativos dos CTT e/ou de cada Subsidiária, constituindo dever do(a) Colaborador(a) respeitar tais disposições vigentes em cada momento.

Os CTT e cada uma das Subsidiárias, em particular o Banco CTT, poderão aderir a códigos de conduta promovidos por entidades reguladoras ou associativas dos setores em que operam, os quais deverão ser divulgados e disponibilizados a todos(as) os(as) Colaboradores(as), que se comprometem a respeitá-los.

## 7.3 VIOLAÇÃO DO CÓDIGO

A violação do presente Código de Conduta por qualquer Colaborador(a) deve ser reportada e investigada cuidadosamente e objeto de tratamento pelos Órgãos Sociais competentes do Grupo CTT, sendo suscetível, se tal se justificar em função da natureza e gravidade da infração, de sancionamento disciplinar bem como de procedimento judicial.

## 7.4 REPORTE DE IRREGULARIDADES

Os(As) Colaboradores(as) devem reportar ao departamento com funções de *compliance* da(s) Subsidiária(s) onde desenvolvem as suas funções, sempre que tomem conhecimento ou tiverem fundadas suspeitas da prática de atos que violem as disposições do presente Código, designadamente, as respeitantes ao dever de sigilo profissional, à prestação de informações corretas aos clientes, às regras da concorrência, regras sobre conflitos de interesses e transações particulares.

Não existindo tal departamento, a violação do Código de Conduta deve ser reportada à Comissão de Ética dos CTT, através de um dos seguintes canais:

- *E-mail*: [comissao.etica@ctt.pt](mailto:comissao.etica@ctt.pt) (*mailbox* COMISSÃO DE ÉTICA)
- Morada: Remessa Livre 19239, Loja Gare do Oriente, 1991-963 LISBOA.

A comunicação da prática de irregularidades em matérias de contabilidade, controlos contabilísticos internos, controlo de riscos, abuso de informação privilegiada, fraude ou corrupção, crime bancário e financeiro, branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, envolvendo acionistas, Colaboradores(as), clientes, fornecedores ou outros está ainda sujeita a regras específicas definidas pelos CTT e por cada uma das Subsidiárias.

O seu reporte deve ser efetuado através de um dos seguintes canais:

- *E-mail*: [irregularidades@ctt.pt](mailto:irregularidades@ctt.pt) (*mailbox* IRREGULARIDADES)
- Morada: Remessa Livre 8335, Loja de Cabo Ruivo, 1804-001 LISBOA

As comunicações referidas nos parágrafos anteriores serão tratadas de acordo com as regras e procedimentos em vigor nos CTT e em cada Subsidiária.

Os CTT e Subsidiárias assumem o compromisso de não retaliação contra quem reclama/denuncia, bem como o de tratamento justo de quem é visado(a). Em particular, o(a) Colaborador(a) que comunicar ou impedir a realização de atividades ilícitas, procedendo de acordo com critérios de razoabilidade e prudência, não pode ser, por esse facto, prejudicado(a) a qualquer título.

É ainda garantida a confidencialidade das comunicações, as quais não podem servir, por si só, de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal relativamente ao seu autor, exceto se as mesmas forem deliberada e manifestamente infundadas.

## **7.5 ACOMPANHAMENTO**

De forma a garantir o acompanhamento e a observância das normas constantes do presente Código, a Comissão de Ética atuando de forma independente e imparcial, compromete-se a:

- Promover a divulgação do Código de Conduta junto dos(as) Colaboradores(as), bem como ações de formação sobre o mesmo e a divulgação de comunicações subordinadas ao tema ética e conduta.
- Apreciar e responder a questões que lhe sejam submetidas pelos(as) Colaboradores(as) e estejam relacionadas com a correta observância do presente Código, nomeadamente, através da emissão de parecer sobre a conformidade de determinada conduta com as regras nele previstas.

- Verificar a existência de mecanismos internos de comunicação de irregularidades, assegurando-se de que os mesmos observam as normas legais, designadamente em matéria de confidencialidade, do processo de tratamento da informação e da inexistência de retaliações sobre os(as) denunciantes.
- Rececionar, avaliar e encaminhar para os respetivos Órgãos Sociais os reportes de irregularidades nos termos do Código.
- Apreciar situações de potencial incumprimento das regras que constam do presente Código por parte dos(as) Colaboradores(as) e, se a suspeita se revelar fundada, reportar aos Recursos Humanos para efeito do exercício das respetivas competências em matéria disciplinar.

A Comissão de Ética deverá ainda implementar controlos e mecanismos de prevenção, bem como realizar verificações de conformidade, regulares ou aleatórias, tendo por objetivo mitigar riscos de incumprimento do presente Código, bem como atualizar e desenvolver normas de conduta sempre que as circunstâncias assim o justifiquem.

Em qualquer caso, na(s) Subsidiária(s) onde exista um departamento com funções de *compliance*, (i) o acompanhamento da aplicação e respeito pelo Código de Conduta ao nível da empresa em causa é confiado àquele departamento, que se poderá articular para o efeito, sempre que considere conveniente ou necessário, com a Comissão de Ética do Grupo CTT e (ii) quaisquer dúvidas sobre a interpretação ou aplicação do Código de Conduta dos(as) Colaboradores(as) que desempenhem funções para aquela(s) Subsidiária(s) devem ser dirigidas àquele departamento.

Todas as comunicações realizadas entre Colaboradores(as) e a Comissão de Ética dos CTT e/ou departamento com funções de *compliance* na(s) Subsidiária(s), se existente, consideram-se confidenciais, devendo ser observado sigilo quanto ao seu conteúdo.

**FICHA TÉCNICA**

CTT - Correios de Portugal, S.A. – Sociedade Aberta

Produção: CTT/MC/CIC/Artes Gráficas

Design: Samuel Trindade





# Código de Conduta

CTT e Subsidiárias

2018