



CÓDIGO DE CONDUTA

Banco Internacional de São Tomé e Príncipe



**BANCO INTERNACIONAL
DE S. TOMÉ E PRÍNCIPE**

DESDE SEMPRE · PARA SEMPRE



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	2
CAPÍTULO I.....	3
Artigo 1º - Objeto.....	3
Artigo 2º - Âmbito de aplicação.....	3
Artigo 3º - Disposições legais e regulamentares	3
Artigo 4º - Objetivos	3
CAPÍTULO II	4
Artigo 5º - Princípios gerais	4
Artigo 6º - Não discriminação e Igualdade de tratamento	4
Artigo 7º - Competência e diligência.....	5
Artigo 8º - Segredo profissional	6
Artigo 9º - Consideração dos interesses dos clientes	7
Artigo 10º - Proibição de aceitação de vantagens.....	7
Artigo 11º - Conflitos de interesses.....	7
Artigo 12º - Prevenção de conflitos de interesses	8
CAPÍTULO III	8
Artigo 13º - Qualidade do serviço	8
Artigo 14º - Proteção de dados pessoais	8
Artigo 15º - Rigor, competência e transparência	9
CAPÍTULO IV	9
Artigo 16º - Tramitação.....	9
CAPÍTULO V	10
Artigo 17º - Relação com fornecedores.....	10
Artigo 18º — Contratos com Estagiários	11
CAPÍTULO VI	11
Artigo 19º - Branqueamento de Capitais	11
Artigo 20º - Corrupção	11
CAPÍTULO VII	11
Artigo 21º - Divulgação	11
CAPÍTULO VIII.....	12
Artigo 22º - Acompanhamento e Aplicação do Código	12
Artigo 23º - Comunicação Interna de Práticas Irregulares	12
Artigo 24º - Receção e Tratamento de Reclamações	12
Artigo 25º - Cumprimento e Revisão	13
Artigo 26º - Casos Omissos.....	13
Artigo 27º - Entrada em vigor.....	13



INTRODUÇÃO

A conduta ética nos negócios é um fator da máxima relevância para o desenvolvimento e crescimento das empresas, particularmente das instituições financeiras, trazendo inúmeros benefícios, tais como a atração e fidelização de Clientes, a satisfação das expectativas das partes interessadas internas e externas, a diferenciação e consolidação reputacional, os ganhos de eficiência nos processos produtivos e a gestão prudente dos riscos.

A gestão da ética nos negócios constitui uma ferramenta fundamental na tomada de decisões em contexto empresarial, uma vez que a grande maioria destas decisões tem, explícita e implicitamente, algum conteúdo ético. Torna-se assim necessário, que existam instrumentos que formalizem e operacionalizem esta gestão da ética, assumindo especial importância o Código de Conduta.

Acresce que a própria dimensão do BISTP e o propósito de divulgar junto das partes interessadas e do público em geral os princípios éticos que regem a sua atuação, constituem motivos adicionais para a adoção de um Código de Conduta, documento em constante evolução e que se pretende sempre presente na atividade diária do BISTP e dos seus Colaboradores.

O BISTP não pratica qualquer tipo de discriminação, promovendo o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos. A opção linguística de não desagregação por género, utilizada no presente Código, visa beneficiar a correta e fluída leitura e compreensão do mesmo.

A versão que agora se publica constitui uma atualização do Código que entrou em vigor em 20 de abril de 2018, e tem em conta o novo contexto e as novas exigências da indústria bancária.



CAPÍTULO I **Objeto e Âmbito**

Artigo 1º - Objeto

1. O presente Código de Conduta consagra as regras e os princípios de conduta profissional observados no Banco Internacional de São Tomé e Príncipe (BISTP), no exercício da sua atividade bancária.
2. O BISTP, pauta a sua atividade por:



Artigo 2º - Âmbito de aplicação

O presente Código, vincula os membros do órgão de administração, os trabalhadores e os prestadores de serviços, todos adiante designados por Colaboradores.

Artigo 3º - Disposições legais e regulamentares

O cumprimento das regras do presente Código não exonera os Colaboradores do BISTP do conhecimento e respeito das normas internas e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Artigo 4º - Objetivos

As normas previstas no presente Código visam:

- a) Assegurar a afirmação de uma imagem institucional de rigor, competência e transparência;
- b) Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da atividade;
- c) Preservar os mais elevados padrões de segredo profissional no acesso, gestão e processamento de toda a informação e, em geral, no exercício de toda a atividade bancária;
- d) Assegurar a adoção das melhores práticas bancárias e financeiras e garantir uma gestão empresarial transparente, responsável, criteriosa e prudente.



CAPÍTULO II

Deontologia Profissional

Artigo 5º - Princípios gerais

Os Colaboradores do BISTP estão adstritos ao dever de pautar a sua conduta por elevados princípios éticos e deontológicos, nomeadamente:

- a) Respeito pela absoluta independência entre os interesses do BISTP e os dos clientes;
- b) Respeito pela absoluta independência entre os seus interesses pessoais e os do BISTP e dos clientes, evitando situações suscetíveis de originar conflitos de interesses;
- c) Respeito pela absoluta independência dos interesses dos clientes entre si;
- d) Isenção, honestidade e integridade pessoal;
- e) Lealdade para com o BISTP e seus clientes;
- f) Atuação discreta, guiada por elevados padrões de ética profissional;
- g) Cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares em vigor;
- h) Transparência na conduta;
- i) Sigilo relativamente à informação a que têm acesso;
- j) Respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados.

Artigo 6º - Não discriminação e Igualdade de tratamento

1. O BISTP e os seus Colaboradores não praticam qualquer tipo de discriminação baseada em critérios como etnia, raça, idade, sexo, identidade de género, orientação sexual, religião, credo, cultura, nacionalidade, incapacidade, deficiência, orientação política ou ideológica, filiação sindical, instrução, estado civil ou outros, aceitando e respeitando o direito à diferença.
2. Os Colaboradores do BISTP devem atuar com cortesia, tolerância e respeito e abster-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo.
3. O BISTP promove o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos os Colaboradores, valorizando a diversidade dentro da organização.



4. O BISTP promove o equilíbrio na conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar dos seus Colaboradores.
5. Se, nalguma circunstância, algum Colaborador sentir que está a ser vítima de discriminação ou de assédio, ou se testemunhar ou receber uma queixa relacionada com este tipo de comportamento, deve comunicar de forma escrita e fundamentada tal facto ao Comité de Ética, cuja incumbência é dar tratamento disciplinar à esta matéria.
6. Para os devidos efeitos, o assédio consiste num comportamento abusivo que tenha por objetivo ou efeito perturbar ou constranger uma pessoa, afetar a sua dignidade ou criar-lhe um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador, podendo se classificar em:
 - a) Assédio moral - quando consistir em ataques verbais de conteúdo ofensivo ou humilhante, de estigmatização, podendo abranger a violência física e/ou psicológica, visando diminuir a autoestima da vítima e, em última análise, a sua desvinculação ao posto de trabalho;
 - b) Assédio sexual - quando os referidos comportamentos indesejados de natureza verbal ou física revestirem carácter sexual (convites de teor sexual, envio de mensagens de teor sexual, tentativa de contacto físico constrangedor, chantagem para obtenção de emprego ou progressão laboral em troca de favores sexuais, gestos obscenos, etc.)

Artigo 7º - Competência e diligência

1. Os Colaboradores do BISTP estão adstritos aos deveres de:
 - a) Garantir aos clientes e às autoridades competentes, no exercício das suas atribuições profissionais, ressalvado o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações por aqueles apresentados;
 - b) Comportar de forma a manter e reforçar a confiança dos clientes no BISTP, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem;
 - c) Agir de forma objetiva e com bom senso, em todas as circunstâncias;
 - d) Atuar de boa-fé, com isenção, responsabilidade e rigor, sem deformar os factos ou a realidade;
 - e) Alertar e intervir, de imediato, perante o desrespeito de qualquer das normas deste Código;
 - f) Abster-se de estabelecer contactos com os meios de comunicação social sobre assuntos relativos à vida da instituição sem estar devidamente autorizados, sem prejuízo dos princípios constitucionalmente consagrados da liberdade de expressão e dos direitos das estruturas de trabalhadores.



2. A participação dos Colaboradores em fóruns, redes sociais ou similares, deve pautar-se por rigorosos princípios de reserva, discrição e prudência quanto a matérias que se prendam, designadamente, com Clientes, Colaboradores ou que estejam sujeitas a dever de sigilo, ou que interfiram com a atividade e imagem pública do BISTP, de modo a salvaguardar a sua reputação e credibilidade institucional.
3. O BISTP promove a valorização profissional dos seus Colaboradores, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional, tendo em vista o desenvolvimento e reforço de competências.

Artigo 8º - Segredo profissional

1. O relacionamento do BISTP com os seus clientes pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade, pelo cumprimento dos deveres, que sobre si impendem, nomeadamente de não revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos àqueles respeitantes, a não ser mediante autorização expressa dos mesmos ou quando a lei obrigue.
2. Assim, os Colaboradores estão adstritos ao dever de guardar, proteger e preservar, sob rigoroso sigilo:
 - a) Tudo o que respeite a contas e nomes de clientes, bem como às operações bancárias gerais, às operações de crédito e aos serviços prestados;
 - b) Os factos ou elementos respeitantes à vida da instituição, designadamente os factos e informações não publicadas ou, por qualquer modo, divulgadas pelos órgãos competentes;
 - c) Os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.
3. Nos contactos com os clientes e com o mercado em geral e sem prejuízo do dever de sigilo, os Colaboradores estão adstritos à máxima discrição e particular cautela, tanto na forma e conteúdo como nos meios utilizados para a transmissão de informações sobre outras empresas e clientes.
4. O dever de segredo profissional abrange toda a informação sobre os negócios do BISTP, incluindo planos de promoção comercial, contratos, listagens de clientes, bases de dados, sistemas, programação informática, custos, estratégias e assuntos de competitividade comercial.
5. O dever de segredo profissional que impende sobre os Colaboradores não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.





Artigo 9º - Consideração dos interesses dos clientes

1. As instruções recebidas de clientes e, em geral, os serviços por estes solicitados são executados com respeito pelos seus legítimos interesses, dentro dos condicionamentos impostos ao exercício da atividade bancária;
2. No exercício das suas funções, os Colaboradores do BISTP estão adstritos a diligenciar para que a prestação de informações e o aconselhamento dos clientes, sejam assegurados com rigor e boa-fé, estando obrigados:
 - a) Ao cabal esclarecimento sobre as características dos produtos ou serviços oferecidos pelo BISTP, bem como da adequação dos mesmos à situação e às necessidades dos clientes;
 - b) Ao fornecimento de todos os elementos conducentes a uma tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência dos riscos potenciais envolvidos nas operações, bem como sobre a existência de eventuais conflitos de interesses e sobre as respetivas previsíveis consequências financeiras;
 - c) Ao cabal esclarecimento sobre as remunerações dos depósitos ou de outros fundos reembolsáveis;
 - d) À prestação de informação adequada sobre os custos das operações e serviços, incluindo, quando solicitada, a explicação do preçário à disposição dos clientes.
3. À prestação de informações ou aconselhamento dos clientes está subordinada ao conjunto de normas e instruções que respeitem ao exercício de cada função ou tarefa que esteja adstrita ao Colaborador.

Artigo 10º - Proibição de aceitação de vantagens

Os Colaboradores do BISTP estão adstritos ao dever de não aceitar ou solicitar quaisquer vantagens, incluindo empréstimos, ou outros benefícios ou favores, de pessoas com as quais travem conhecimento e/ou estejam em contacto direto, por força e no exercício da sua atividade profissional. Este tema encontra-se previsto na norma interna sobre “*Política de Aceitação ou Oferta de Prendas e Hospitalidade*”.



Artigo 11º - Conflitos de interesses

Os Colaboradores não podem intervir na apreciação nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa operações em que sejam, direta ou indiretamente, interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes ou afins até ao terceiro grau da linha reta ou pessoas que com eles vivam em economia comum, ou ainda sociedades



ou outros entes coletivos em que aqueles detenham, direta ou indiretamente, qualquer interesse.

Artigo 12º - Prevenção de conflitos de interesses

1. Sempre que ocorra qualquer situação, relacionada com um Colaborador ou com o seu património, que seja suscetível de pôr em causa o normal cumprimento dos seus deveres ou o desempenho objetivo e efetivo das suas funções, no interesse do BISTP ou dos seus clientes, o Colaborador dará, do facto, imediato conhecimento à estrutura hierárquica, ao Gabinete de *Compliance*, ou sendo membro do Conselho de Administração, aos demais membros do respetivo órgão. Este tema encontra-se previsto na norma interna sobre “Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesse”,
2. Os Colaboradores envidam todos os esforços no sentido de evitar a ocorrência de conflitos de interesses entre clientes.
3. Quando não seja possível obstar a ocorrência de situações de conflito de interesses entre clientes, as mesmas são resolvidas com ponderação e equidade, de modo a assegurar um tratamento imparcial, equidistante e transparente às partes envolvidas.

CAPÍTULO III Desempenho

Artigo 13º - Qualidade do serviço

1. O BISTP proporciona aos seus clientes um serviço de qualidade, assente nas melhores práticas bancárias e financeiras e no conhecimento, a nível do negócio, que tem dos clientes, das suas necessidades, das suas capacidades e do seu potencial.
2. As respostas às solicitações dos clientes pautam-se pela rapidez e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e operacional e pela criteriosa adequação dos produtos e dos meios técnicos disponíveis, de modo a propiciar aos interessados, como resultado, níveis relacionais de excelência.

Artigo 14º - Proteção de dados pessoais

O BISTP respeita criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades competentes em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente sobre a existência e alteração de ficheiros, direitos de consulta e correção dos dados pessoais neles contidos.





Artigo 15º - Rigor, competência e transparência

As relações do BISTP com os clientes pautam-se pelo rigor e objetividade, por uma elevada competência técnica e pela transparência, estimulando-se e desenvolvendo-se com os mesmos um relacionamento aberto e construtivo, numa base de respeito, lealdade e profissionalismo.

CAPÍTULO IV Processo Disciplinar

Artigo 16º - Tramitação

1. A instauração de qualquer processo disciplinar nos termos da Lei nº 6/2019 e do Estatuto do Pessoal do BISTP devido a inobservância, por parte dos trabalhadores do BISTP, de qualquer princípio enunciado no art.103º e no art.19º respetivamente, ou qualquer outro princípio ou deveres previstos nas supracitadas normas, tem, dependendo do caso, as seguintes tramitações:

1. Caso concreto da Direção Comercial (DCM):

- a) Informação do(a) gerente responsável à(o) Diretor(a) da Direção Comercial (DCM), relatando a conduta do Colaborador;
- b) Informação do(a) Diretor(a) da DCM, para os devidos efeitos, ao Gabinete dos Recursos Humanos (GRH);
- c) Informação do GRH, a propor a instauração do processo disciplinar, à Administração do BISTP;
- d) Despacho da Administração do BISTP que poderá recair unicamente sobre o Gabinete Jurídico e de Recuperação (GJR), ou sobre este e o Gabinete de Auditoria Interna (GAI), se a Administração considerar que o processo disciplinar a ser instaurado carece de expediente adicional em termos de auditoria.
- e) Para as outras Direções ou Gabinetes os trâmites da instauração do processo disciplinar são executados nos termos das supracitadas alíneas, ou seja, tem o seu início com a informação do respetivo superior hierárquico da Direção ou do Gabinete em questão em relação à conduta do Colaborador ao GRH.

2. Sem prejuízo do exposto na alínea a) do nº1 do presente artigo, o processo disciplinar pode ainda ter o seu início mediante informação do GAI resultante de alguma incongruência apurada na auditoria.



3. No que concerne aos Diretores ou qualquer outro superior hierárquico responsável por uma Direção ou Gabinete, o processo disciplinar tem o seu início através de uma informação do GRH à Administração.
4. Exceto quando o superior hierárquico pertença ao GAI, a instauração do processo disciplinar referido no número anterior pode ser igualmente decidida mediante uma informação do GAI à Administração.
5. No caso do infrator se tratar de um superior hierárquico pertencente ao GRH o processo disciplinar inicia com uma informação do GAI à Administração.
6. Cabe ao GRH informar ao Colaborador sobre todas as decisões decorrentes do processo disciplinar instaurado, exceto quando se tratar de um processo instaurado contra o responsável daquele Gabinete, caso em que cabe ao GJR informar ao Colaborador das decisões que recaíram sobre o processo.

CAPÍTULO V

Relações com Terceiros

Artigo 17º - Relação com fornecedores



1. A aquisição de bens e serviços pelo BISTP e o relacionamento com fornecedores, agentes, intermediários e parceiros pautam-se por princípios de eficácia, operacionalidade, economia, sendo assegurada a transparência, isenção, igualdade de oportunidades e equidade no relacionamento com as diversas contrapartes.
2. O BISTP promove junto dos seus fornecedores, agentes, intermediários e parceiros a obrigatoriedade de manter a confidencialidade da informação sigilosa.
3. O BISTP adota instrumentos, nomeadamente contratuais, que evidenciam o compromisso dos seus fornecedores, e outras contrapartes, para com os princípios éticos e boas práticas empresariais que subscreve. Os contratos de prestação de serviço incluem, assim, cláusulas de aceitação da obrigação do cumprimento do disposto no presente Código de Conduta, mormente em matéria de sigilo bancário no seu mais *lato sensu*. O Código de Conduta constitui anexo aos contratos de fornecimento de bens ou serviços.



Artigo 18º — Contratos com Estagiários

Os contratos de estágios incorporam o princípio da sujeição dos Colaboradores estagiários ao Código de Conduta do Banco, devendo constar como anexo aos referidos contratos de trabalho.

CAPÍTULO VI

Branqueamento de Capitais e Corrupção

Artigo 19º - Branqueamento de Capitais

1. Para efeitos da prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, o BISTP dispõe de um adequado normativo interno, do qual constam todos os deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, bem como as medidas e procedimentos internos destinados ao cumprimento dos aludidos deveres.
2. Os Colaboradores do BISTP estão vinculados ao cumprimento rigoroso de tais deveres, designadamente o dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio estabelecidas com os Clientes, o de conservação dos documentos e o de comunicação tempestiva das operações potencialmente suspeitas de configurar branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, nos termos das leis em vigor em São Tomé e Príncipe.



Artigo 20º - Corrupção

1. O BISTP rejeita totalmente todas as formas de corrupção, não devendo os seus colaboradores envolver-se, nem direta, nem indiretamente, em situações propiciadoras de atos suscetíveis de associação a este fenómeno.

2. A atividade do BISTP está sujeita a rigorosos mecanismos de controlo interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.

CAPÍTULO VII

Divulgação

Artigo 21º - Divulgação

1. Os órgãos de Administração e Fiscalização, bem como os responsáveis pelos órgãos de estrutura, promovem a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta, no âmbito das suas respetivas competências.



2. O BISTP, a fim de garantir o disposto no número anterior, integra o tema Código de Conduta nos módulos de formação, tanto para o pessoal efetivo, estagiários e Órgãos de Governo Societário.
3. De igual modo, o BISTP promove a publicação do Código de Conduta no site próprio do Banco para efeitos de conhecimento do público em geral e demais *stackholders*.

CAPÍTULO VIII

Disposições Finais

Artigo 22º - Acompanhamento e Aplicação do Código

1. Os pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidos ao GCO, que ajuizará da necessidade de intervenção de outros Órgãos de Estrutura do BISTP.
2. O GCO promove o cumprimento do Modelo de Gestão do Código de Conduta, a divulgação do Código, a sensibilização e formação de todos os Colaboradores, o acompanhamento da sua aplicação e a respetiva atualização, em colaboração com os Órgãos de Estrutura com responsabilidades conexas.
3. Com vista à sensibilização dos Colaboradores relativamente aos valores do BISTP e às regras de conduta em vigor, no momento do início de funções, todos os Colaboradores participam em ações de formação, sendo estas renovadas a cada dois anos, ou sempre que existam alterações relevantes de conteúdo do Código de Conduta.

Artigo 23º - Comunicação Interna de Práticas Irregulares

1. O BISTP disponibiliza um circuito, devidamente regulamentado por norma interna específica (*“Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesse”*), de comunicação interna de práticas irregulares alegadamente ocorridas no âmbito da sua atividade, assegurando a confidencialidade no seu tratamento, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação que a faça de boa-fé e de forma não anónima.
2. O sistema de comunicação interna de práticas irregulares rege-se pelos princípios de complementaridade, carácter voluntário, confidencialidade, proibição de utilização abusiva e não retaliação.

Artigo 24º - Receção e Tratamento de Reclamações

1. O presente normativo estabelece que o BISTP disponibiliza o mecanismo de gestão, tratamento e acompanhamento de reclamações dos seus clientes ou a



pedido de terceiros, desde que este esteja mandatado para o efeito. Este tema encontra-se previsto na norma interna sobre “Política de Gestão – Reclamação, Denúncia e Informação”.

2. No tratamento de reclamações, o BISTP deve, entre outros, observar os seguintes princípios:
 - a) Celeridade, eficácia e eficiência: as reclamações devem ser tratadas de forma célere, eficaz e eficiente, com observância dos prazos estabelecidos para o efeito, internos ou legais;
 - b) Clareza: comunicar com os reclamantes, usando linguagem clara e de fácil entendimento;
 - c) Gratuidade: o tratamento de reclamações não deve acarretar custos ou quaisquer encargos ao reclamante.

Artigo 25º - Cumprimento e Revisão

1. O presente Código de Conduta é parte integrante do sistema de normas do BISTP e o seu não cumprimento pelos Colaboradores é suscetível de constituir infração disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que possa dar lugar.
2. Todos os Colaboradores do BISTP tomam conhecimento expresso do conteúdo do presente Código de Conduta.
3. O GCO promove a revisão bianual do Código de Conduta ou sempre que se verifiquem alterações internas e/ou externas com impactos importantes sobre o mesmo.
4. O Código de Conduta é aprovado pelo Conselho de Administração, após parecer prévio do Órgão de Fiscalização.

Artigo 26º - Casos Omissos

Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão Executiva, através de normativos internos apropriados, os quais são submetidos ao Conselho de Administração para ratificação na sua primeira reunião seguinte à publicação dos referidos normativos.

Artigo 27º - Entrada em vigor

O presente Código de Conduta foi aprovado em reunião do Conselho de Administração, realizada em 12 de Dezembro de 2024, tendo este normativo efeito a partir de 20 de Janeiro de 2025.

O presente Código de Conduta vigorará por tempo indeterminado e vincula todos os Colaboradores, incluindo os membros dos Órgãos da Administração e Fiscalização, bem como, os fornecedores de bens e serviços.



**BANCO INTERNACIONAL
DE S. TOMÉ E PRÍNCIPE**

DESDE SEMPRE • PARA SEMPRE