

# CÓDIGO DE CONDUTA BFA



## **BANCO DE FOMENTO ANGOLA**

### **CÓDIGO DE CONDUTA**

Ref: POL/DCH/2024/002/V01

Entrada em Vigor: 24/12/2024

Classificação de Segurança: PÚBLICO

# Índice

## CÓDIGO DE CONDUTA DO BANCO DE FOMENTO ANGOLA

CÓDIGO DE CONDUTA DO BANCO DE FOMENTO ANGOLA.....	2
<b>I. Disposições Gerais .....</b>	<b>4</b>
1.Objectivo .....	4
2. Âmbito.....	4
<b>II. Visão .....</b>	<b>5</b>
<b>III. Missão.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. Cultura, Princípios e Valores BFA .....</b>	<b>5</b>
1. Inovação .....	5
2. Proximidade .....	6
3. Transparência.....	6
4. Competência e Rigor .....	6
5. <i>Compliance</i> .....	6
6. Gestão do Risco.....	7
7. Conciliação da Vida Profissional com a Vida Pessoal e Familiar .....	7
8. Não Discriminação e Igual Tratamento .....	7
9. Liberdade Associativa .....	7
10. Subcontratação.....	8
11. Protecção de Dados Pessoais .....	8
12. Responsabilidade Ambiental, Social e Desenvolvimento Sustentável.....	8
<b>V. Deveres para com os Clientes, Credores e Investidores .....</b>	<b>9</b>
1. Igualdade de Tratamento.....	9
2. Relacionamento com o Cliente .....	9
3. Informação e Transparência .....	10
4. Conflitos de Interesses e Transacções com Partes Relacionadas .....	10
5. Segredo Profissional .....	11
<b>VI. Deveres para com o Mercado .....</b>	<b>12</b>
1. Transparência.....	12
2. Defesa do Mercado .....	12
3. Informação Privilegiada.....	12
4. Prevenção ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa (PBC/FT&PADM) e Crimes Financeiros	

.....	13
5. Relação com Clientes, Fornecedores e outras Instituições .....	13
<b>VII. Organização.....</b>	<b>14</b>
1. Estrutura Organizacional .....	14
2. <i>Dress Code</i> .....	14
3. Valorizar Oportunidades de Crescimento Profissional.....	14
4. Propriedade Intelectual .....	14
5. Utilização de equipamentos e sistemas.....	15
6. Aceitação ou Concessão de Gratificações.....	15
7. Operações em Contas Próprias .....	16
8. Exclusividade de Funções .....	16
9. Relação com os Órgãos de Comunicação Social .....	17
10. Participação em Redes Sociais .....	17
11. Participação de Irregularidades.....	17
12. Comunicação e Gestão de Reclamações .....	18
13. Segurança da Informação .....	18
<b>VIII. Competências Internas no âmbito do Código de Conduta .....</b>	<b>19</b>
1. Funções de Controlo Interno .....	19
<b>IX. Disposições Finais.....</b>	<b>19</b>
1. Articulação com os Supervisores .....	19
2. Incumprimento e Procedimento Disciplinar .....	20
3. Remissão de Normas .....	20
4. Divulgação .....	20
5. Aprovação, Entrada em Vigor e Revisões.....	20

# CÓDIGO DE CONDUTA DO BANCO DE FOMENTO ANGOLA

## I. Disposições Gerais

### 1. Objectivo

O Código de Conduta do Banco de Fomento Angola, S.A. (doravante "BFA") baseia-se na Cultura e Valores do BFA e consagra os princípios, éticos e deontológicos, de acordo com as regras e disposições legais existentes que devem orientar a actuação e tomada de decisão do BFA, dos seus Colaboradores, Membros dos Órgãos Sociais e Entidades externas que trabalham para o BFA.

O Código de Conduta do BFA é essencial para estabelecer um conjunto de princípios e regras claras de actuação, alinhando as práticas do BFA interna e externamente, através da conformidade com a legislação e regulamentação aplicável ao sector.

Deste modo, os princípios e regras vertidas no presente Código procuram promover a integridade e transparência no exercício de funções e nas relações entre Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais do BFA e destes com os seus Clientes e demais contrapartes, inibir a participação em actividades ilegais, bem como a tomada excessiva de risco, por parte de todos os Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais do BFA.

Os Colaboradores e os Membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização, titulares de cargos de gestão relevantes, pautam a sua actividade em estrito cumprimento e respeito das regras legais em vigor, bem como das políticas, regulamentos e procedimentos adoptados internamente.

### 2. Âmbito

O Código de Conduta do BFA é aplicável a todos os Colaboradores do Banco, aos Estagiários, bem como aos Membros dos Órgãos Sociais, Mandatários, Subcontratados a título permanente ou eventual ou Prestadores de serviços e a todas as sociedades do Grupo dominadas, directa ou indirectamente, pelo BFA.

Este Código orienta o comportamento ético e profissional esperado por todos aqueles que representam o Banco, independentemente da sua localização ou função. Reflecte os Valores

e práticas do Banco, estabelecendo princípios de Integridade, Transparência, Respeito, Confidencialidade, Conformidade e Responsabilidade.

Todos os Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais do BFA são responsáveis pelo cumprimento individual do Código de Conduta, bem como por zelar pelo cumprimento e pela conformidade do BFA com o Código de Conduta.

Qualquer ajuste e/ou alteração à aplicação do Código de Conduta do BFA às sociedades dominadas directa ou indirectamente pelo BFA, terá de ser expressamente autorizada pela Comissão Executiva do Conselho de Administração do BFA.

## II. Visão

Ser o Banco número 1 de todos os Angolanos e contribuir para o desenvolvimento sustentável de Angola.

## III. Missão

Desenvolver soluções, produtos e serviços bancários que promovam um relacionamento duradouro com os seus Clientes e criem valor para os Accionistas.

## IV. Cultura, Princípios e Valores BFA

O exercício de funções e actividades de cada um, previstos no âmbito do Código de Conduta, é pautado por elevados padrões éticos, quer no relacionamento interno, quer no relacionamento com os Clientes, Investidores ou Entidades Congéneres, ao agir com transparência, diligência, rigor e competência.

### 1. Inovação

Os Colaboradores comprometem-se com a inovação ao nível dos produtos, soluções e serviços, bem como dos modelos de negócio e processos, contribuindo para uma oferta competitiva aos Clientes.

## 2. Proximidade

Os Colaboradores constroem relações de proximidade entre si, actuando com solidariedade e cooperação no desempenho das suas funções.

A Proximidade representa o compromisso em estabelecer relações de confiança e apoio mútuo para com os Clientes, Parceiros e Colaboradores.

## 3. Transparência

Os Colaboradores, Estagiários, Membros dos Órgãos Sociais, Mandatários, Subcontratados a título permanente ou eventual ou Prestadores de serviços, guiam a sua actividade e os seus comportamentos por padrões de integridade, transparência e rigor.

No âmbito das relações com os Clientes ou com o mercado, nos termos referidos nos pontos infra, o BFA assegura que toda a informação prestada é clara, correcta e objectiva.

## 4. Competência e Rigor

Os Colaboradores, Estagiários, Membros dos Órgãos Sociais, Mandatários, Subcontratados a título permanente ou eventual ou Prestadores de serviços, actuam com elevada competência profissional, imprimindo rigor no exercício das suas funções.

## 5. Compliance

Os Colaboradores, Estagiários, Membros dos Órgãos Sociais, Mandatários, Subcontratados a título permanente ou eventual ou Prestadores de serviços, actuam em conformidade e respeito pelas Normas Legais e Regulamentares, bem como pelas regras internas de ética e conduta adoptadas e aplicáveis à sua actividade.

Os Colaboradores conhecem os níveis de risco inerentes à estratégia do Banco e desenvolvem as suas actividades de forma a assegurar o cumprimento dos níveis definidos.

## 6. Gestão do Risco

Os Colaboradores e os Membros dos Órgãos Sociais, no âmbito das suas funções, conhecem os níveis de risco inerentes à estratégia do Banco e desenvolvem as suas actividades de forma a assegurar o cumprimento dos níveis definidos.

O BFA implementa um conjunto de políticas de desincentivo à tomada de riscos desnecessários e excessivos, por parte dos seus Colaboradores ou Membros dos Órgãos Sociais.

## 7. Conciliação da Vida Profissional com a Vida Pessoal e Familiar

O BFA promove um ambiente no qual os Colaboradores possam conciliar a sua vida profissional com a vida pessoal e familiar.

## 8. Não Discriminação e Igual Tratamento

O BFA e seus Colaboradores devem contribuir para a promoção de um ambiente de trabalho diversificado e inclusivo, sustentado na igualdade de tratamento e oportunidades, evitando qualquer tipo de discriminação com base em género, incapacidade, deficiência física ou intelectual, orientação sexual, cultura, educação, estado civil, crenças e credos, convicções políticas ou ideológicas e outros.

Não são toleradas quaisquer formas de assédio moral, psicológico, sexual, económico ou outro, bem como comportamentos intimidatórios, hostis, ofensivos ou desestabilizadores.

Qualquer situação ou comportamento que consubstancie a prática de assédio, nos termos referidos, deve ser prontamente comunicado pelos meios previstos na Política de Comunicação de Irregularidades, nomeadamente através do Canal de Denúncias do BFA ou por outros meios disponíveis.

## 9. Liberdade Associativa

O BFA respeita os direitos e liberdades associativas, sindicais e políticas de todos os

abrangidos neste Código, não podendo a sua filiação a associações, sindicatos ou partidos ser fundamento para a aplicação de qualquer tipo de sanção ou tratamento desigual, nos termos referidos no ponto 8, deste Código.

## 10. Subcontratação

As regras e princípios previstos no presente Código são aplicáveis a todas as Entidades e Prestadores de Serviços que sejam subcontratados pelo BFA.

Sempre que se verificarem processos de subcontratação, o BFA deve partilhar o presente Código com as Entidades ou Prestadores de serviços subcontratados, devendo recolher a aceitação do mesmo por parte dessas Entidades ou Prestadores de serviços quanto ao seu conteúdo.

## 11. Protecção de Dados Pessoais

O BFA garante a protecção de dados pessoais dos seus Colaboradores, Membros dos Órgãos Sociais, Clientes e Prestadores de serviços ou fornecedores.

Os Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais do BFA, no exercício da sua actividade e das suas funções, respeitam as regras e normativos legais em matéria de protecção de dados.

Em particular, o BFA assegura que todos os dados serão recolhidos e utilizados somente na medida do estritamente necessário, para os objectivos a que se destinam. É proibida a consulta de informação não relacionada, sobre qualquer Colaborador ou Cliente no exercício das suas funções.

O registo e conservação de dados respeitará cabalmente as obrigações legais.

## 12. Responsabilidade Ambiental, Social e Desenvolvimento Sustentável

O BFA promove padrões de actuação ambiental e socialmente responsáveis, vista a sua adequação a riscos e factores de sustentabilidade e promoção do desenvolvimento



sustentável.

Em matéria de responsabilidade ambiental, social e desenvolvimento sustentável, a actuação do BFA pauta-se pela adopção de políticas e condutas internas sustentáveis, bem como pela divulgação e consciencialização, junto dos seus Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais, para a prática e adopção de comportamentos responsáveis do ponto de vista ambiental.

De igual modo, integram as Políticas de Responsabilidade Social do BFA a participação em projectos de cariz social e solidário.

A Política de Investimentos do BFA terá em consideração os riscos de sustentabilidade, seja nas decisões de investimento, seja na avaliação de activos ou nas decisões de desinvestimento.

## V. Deveres para com os Clientes, Credores e Investidores

### 1. Igualdade de Tratamento

Os Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais devem assegurar aos Clientes igualdade de tratamento em todas as situações em que não se verifique motivo de ordem legal, contratual e/ou comercial para proceder de forma distinta.

### 2. Relacionamento com o Cliente

Os Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais assumem uma postura acessível e disponível, desenvolvendo uma relação de proximidade e confiança com os Clientes.

Os Colaboradores devem assegurar que os Clientes são tratados de forma educada, justa, equitativa, com cortesia, respeito, tolerância, de forma diligente, discreta e competente, não actuando com qualquer tipo de discriminação, sempre com respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados.

Os Membros dos Órgãos Sociais, bem como os Colaboradores que exerçam cargos de

Direcção ou Gestão, desempenham as suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, em estrito respeito do princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações, devendo ter em conta o interesse dos depositantes, investidores, credores e Clientes do BFA.

### 3. Informação e Transparência

Os Colaboradores devem disponibilizar, de forma clara e transparente, toda a informação considerada útil e necessária à tomada de decisão informada e consciente dos Clientes BFA, bem como eventuais riscos e consequências que possam incorrer com a contratação dos mesmos incluindo, mas sem limitar, informação sobre:

- i. remuneração que oferecem pelos fundos recebidos;
- ii. características dos produtos oferecidos;
- iii. preço dos serviços prestados;
- iv. condições, obrigações, custo total e riscos associados à falta de pagamento do crédito, em caso de concessão de crédito, e, previamente à celebração do contrato;
- v. outros encargos a suportar pelos Clientes;
- vi. A ocorrência de constrangimentos de natureza técnica e operacional.

A informação relativa aos produtos e elementos oferecidos devem ser prestados na fase pré-contratual por forma a garantir a transparência e a sua comparabilidade.

A informação deverá ser prestada e redigida em língua portuguesa, de forma clara e concisa.

### 4. Conflitos de Interesses e Transacções com Partes Relacionadas

Os Colaboradores, Estagiários, Membros dos Órgãos Sociais, Mandatários, Subcontratados a título permanente ou eventual ou Prestadores de serviços, devem evitar qualquer situação, potencial ou actual, de Conflitos de Interesses.

No âmbito das suas relações com os seus Clientes, o BFA dará sempre prevalência aos

interesses dos Clientes em detrimento dos interesses do BFA, seus Colaboradores ou Membros dos Órgãos Sociais.

Sempre que se encontrem perante uma situação de Conflito de Interesses ou de Transacções com Partes Relacionadas, os Colaboradores ou Membros dos Órgãos Sociais do BFA devem comunicá-las de imediato.

As situações de Conflitos de Interesses de Clientes, por um lado, e os do BFA ou dos seus Colaboradores e Partes Relacionadas por outro, devem ser resolvidas de forma ponderada, transparente e equitativa, nos termos da Política de Identificação, Prevenção, Gestão de Conflitos de Interesses e Transacções com Partes Relacionadas do Banco.

O incumprimento das regras e princípios em matéria de Identificação Prevenção Gestão de Conflitos de Interesses e Transacções com Partes Relacionadas, implementados no BFA, pode levar à aplicação de sanções do foro disciplinar, e/ou criminal, nos termos previstos na respectiva Política.

## 5. Segredo Profissional

Os Colaboradores, Estagiários, Membros dos Órgãos Sociais, Mandatários, Subcontratados a título permanente ou eventual ou Prestadores de serviços, não devem utilizar, senão para fins estritamente profissionais, qualquer informação respeitante ao Banco ou aos seus Clientes cujo conhecimento advenha exclusivamente do exercício das suas actividades.

Os Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais, no exercício das suas funções, têm níveis de acesso diferenciados a informação confidencial, pelo que a palavra-passe de cada Colaborador para acesso aos sistemas são pessoais e intransmissíveis, sendo proibida a sua partilha ou divulgação.

O dever de Segredo Profissional por parte dos Colaboradores, Estagiários, Membros dos Órgãos Sociais, Mandatários, Subcontratados a título permanente ou eventual ou Prestadores de serviços, mantém-se após a cessação do seu vínculo ao BFA.

O dever de sigilo exceptua-se se for solicitado e exigido nos termos da lei – entidade reguladora, tribunais e outras que possam ser definidas legalmente.

O desrespeito das normas acima referidas será punido com sanções disciplinares ou contratuais e, caso verifiquem-se os respectivos pressupostos de aplicação, nos termos do Código Penal.

Nos casos omissos, ou em caso de dúvidas, deve-se solicitar esclarecimentos adicionais à unidade responsável pelo acompanhamento do cumprimento do presente Código.

## **VI. Deveres para com o Mercado**

### **1. Transparência**

É dever dos Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais do BFA demonstrar elevada integridade no que concerne à reputação e ao bom nome da Instituição. Devem excluir-se de participar ou praticar qualquer acto que possa colocar em causa a regularidade, a transparência e a credibilidade do mercado financeiro. Devem ainda dar cumprimento aos deveres de informação que lhes sejam aplicáveis.

### **2. Defesa do Mercado**

O Colaborador BFA deve garantir que não seja disseminada informação falsa, incompleta, tendenciosa ou danosa, bem como prevenir e alertar para a realização de operações fictícias ou a participação em actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento, designadamente, dos mercados cambial, monetário ou de títulos.

### **3. Informação Privilegiada**

Os Colaboradores ou Membros dos Órgãos Sociais, que disponham ou tenham acesso a informação privilegiada não podem utilizar tal informação de forma a obter qualquer vantagem directa, ou indirectamente, para si ou para outrem.

Encontram-se sujeitos a rigorosos deveres de segredo profissional.

Sempre que haja conhecimento de qualquer tipo de informação privilegiada, deverá mantê-la sob absoluto sigilo, até que esta seja tornada pública, em prole do respeito, defesa e transparência do mercado.

#### **4. Prevenção ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa (PBC/FT&PADM) e Crimes Financeiros**

O BFA reconhece a importância da prevenção do Branqueamento de Capitais, do Combate ao Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa (PBC/FT&PADM) e Crimes Financeiros para o Banco e para a Sociedade em geral.

Os Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais do BFA devem ser diligentes e rigorosos no cumprimento das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à prevenção de práticas de Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, nos termos do previsto na respectiva Política.

Os Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais do BFA deverão comunicar de imediato à Direcção de *Compliance* as situações ilícitas relacionadas com qualquer crime de BC/FT&PADM que detectem no exercício da sua actividade.

O BFA rejeita activamente todas as formas de Crimes Financeiros, não devendo os seus Colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de actos susceptíveis de associação a este fenómeno.

#### **5. Relação com Clientes, Fornecedores e outras Instituições**

O BFA rege-se por princípios de ética e transparência ao lidar com os seus Clientes, Fornecedores e Instituições e procura evitar qualquer espécie de favoritismo, exclusividade e privilégios.

O BFA não estabelece relações de negócios com Entidades particulares ou colectivas que desempenhem actividades consideradas ilegais ou não éticas.

## VII. Organização

### 1. Estrutura Organizacional

O BFA assegura que todos os seus departamentos e unidades de estrutura contam com os recursos humanos, técnicos e materiais adequados e suficientes ao exercício e desempenho das suas actividades.

O BFA assegura, em respeito das disposições legais aplicáveis, a segregação de funções e a transparência nos contactos e relações entre as diferentes unidades de estrutura.

### 2. Dress Code

Os Colaboradores do BFA devem apresentar-se de forma profissional, de acordo com os padrões do Banco. O vestuário utilizado deve ser discreto e formal, devendo os Colaboradores que contactam com o público em geral apresentar-se com elevado apurmo.

### 3. Valorizar Oportunidades de Crescimento Profissional

O Colaborador deve aproveitar todas as oportunidades disponibilizadas pelo Banco para desenvolver as suas capacidades e competências comportamentais e técnicas, de forma a contribuir para o seu crescimento profissional contínuo.

Os Colaboradores devem igualmente, participar em todas as acções de formação e sensibilização que sejam desenvolvidas pelo Banco.

### 4. Propriedade Intelectual

O trabalho desenvolvido pelos Colaboradores, no âmbito das suas funções, é propriedade intelectual do BFA, devendo o Colaborador garantir que o Banco mantém uma

documentação suficiente e completa relativamente a esta informação, assegurando a sua integridade, fidedignidade e confidencialidade.

## 5. Utilização de equipamentos e sistemas

Os Colaboradores do BFA devem utilizar o correio electrónico, a internet, os meios informáticos ou qualquer outro suporte electrónico, equipamento ou material de natureza similar colocado à sua disposição, exclusivamente para a execução do seu trabalho de forma responsável, acautelando o seu bom estado e a segurança da informação tratada, não sendo permitida a divulgação de mensagens ilícitas, ilegais ou de conteúdo fora do âmbito profissional.

Nenhum Colaborador deverá aceder a informação patrimonial, profissional e pessoal não relacionada com o exercício das suas funções.

## 6. Aceitação ou Concessão de Gratificações

Os Colaboradores do BFA não devem receber, oferecer ou solicitar qualquer benefício ou recompensa de valor não simbólico ligada, directa ou indirectamente, com o exercício das suas funções no Banco.

Em particular, os Membros do Conselho de Administração e Fiscal, bem como os Colaboradores do BFA não podem receber ofertas que possam comprometer o exercício independente das suas funções, designadamente:

- i. Numerário, em moeda nacional ou estrangeira;
- ii. Imóveis;
- iii. Móveis;
- iv. Viagens; e,
- v. Outros bens e serviços.

Quando aplicável, o recebimento ou a concessão de gratificações deve obedecer o disposto nos normativos internos.

## 7. Operações em Contas Próprias

Os Colaboradores do BFA com acesso à movimentação de contas através do sistema informático, não podem realizar qualquer movimento bancário, ou efectuar o acompanhamento:

- i. Nas contas das quais sejam titulares e/ou ordenantes ou nas quais o seu cônjuge, pessoa que com ele viva em união de facto ou coabite, descendentes ou ascendentes, parentes até ao 2º grau e afins até ao 1º grau, dado que constitui um conflito de interesses.
- ii. As contas cujos titulares sejam entidades detidas pelo Colaborador ou por seu cônjuge, pessoa que com ele viva em união de facto ou coabite, descendentes ou ascendentes, parentes até ao 2º grau e afins até ao 1º grau.

Qualquer operação efectuada nos termos do disposto nos parágrafos anteriores deve ser precedida de autorização por parte da Comissão Executiva do Conselho de Administração.

## 8. Exclusividade de Funções

O BFA requer dos seus Colaboradores exclusividade no desempenho das suas funções. Qualquer outra função e/ou actividade a ser desempenhada pelos Colaboradores do BFA deve ser analisada e aprovada previamente pela Comissão Executiva do Conselho de Administração.

Caso aprovado, o exercício de outras funções por parte dos Colaboradores ou Membros dos Órgãos Sociais do BFA não pode, em qualquer caso, representar um conflito de interesses com o Banco ou comprometer o exercício adequado e correcto da sua actividade, bem como o respeito pelas normas e princípios éticos e deontológicos internamente definidos.



## 9. Relação com os Órgãos de Comunicação Social

Os Colaboradores não podem, salvo se devidamente autorizados pela Comissão Executiva do Conselho de Administração, prestar quaisquer declarações públicas, conceder entrevistas, designadamente a Órgãos de Comunicação Social, ou intervir em qualquer outro tipo de manifestações da mesma natureza, cujo teor se refira ou possa envolver o BFA, contribuindo para prejudicar a sua imagem e reputação.

## 10. Participação em Redes Sociais

Os Colaboradores do BFA que identificarem como entidade empregadora o BFA nas suas redes sociais devem estar conscientes de que as suas actividades passam a estar directa ou indirectamente relacionadas com o BFA.

Cada Colaborador é pessoalmente responsável pelas suas publicações.

Todos os Colaboradores do BFA devem abster-se de fazer qualquer comentário nas redes sociais sobre o Banco ou sobre qualquer matéria relacionada com o sistema bancário.

## 11. Participação de Irregularidades

Os Colaboradores do BFA devem comunicar de imediato qualquer situação de irregularidade de que tenham conhecimento de forma a prevenir danos financeiros, reputacionais ou qualquer outro dano que possa comprometer o Banco. A comunicação deve ser efectuada através do Canal de Denúncias, e nos termos estabelecidos na Política de Comunicação de Irregularidades. O mesmo Canal de Denúncias, pode ser utilizado para a comunicação de irregularidades por qualquer entidade interessada.

As irregularidades reportadas deverão ser fundamentadas de forma a contribuir para uma análise efectiva dos factos.

O BFA garante a confidencialidade e o anonimato do denunciante da participação, de forma

a impedir qualquer tipo de retaliação.

## 12. Comunicação e Gestão de Reclamações

Os Clientes do BFA poderão apresentar reclamações, sendo obrigação do BFA proceder à sua análise e tratamento de forma justa, transparente e leal, em respeito das disposições legais existentes, e que garanta uma resposta tempestiva.

Os princípios, regras e procedimentos implementados em matéria de reclamações constitui um factor essencial para a preservação da confiança e relacionamento com os seus Clientes, bem como para a manutenção da satisfação, imagem e qualidade do BFA, configurando-se como um factor mitigador do risco reputacional do Banco.

Deste modo, no âmbito da relação existente entre o BFA e os seus Clientes, com vista a garantir a transparência nas relações com os seus Clientes e contrapartes e por forma a proceder com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito, conscienciosos dos interesses confiados ao Banco pelos seus Clientes, o BFA tem implementados procedimentos internos de recepção e avaliação de reclamações ou sugestões, por parte dos seus Clientes ou qualquer entidade, colectiva ou particular, consagrados na Política de Tratamento de Reclamações do Banco.

## 13. Segurança da Informação

O Banco, define as regras que os Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais do BFA devem cumprir para a protecção e manuseamento dos activos de informação, que lhes sejam disponibilizados.

Os Colaboradores do Banco têm acesso e conhecimento das Políticas, obrigando-se ao seu cumprimento efectivo e integral.

Os Prestadores de Serviços do Banco obrigam-se igualmente ao conhecimento e cumprimento da Políticas de Segurança da Informação do Banco.

## VIII. Competências Internas no âmbito do Código de Conduta

### 1. Funções de Controlo Interno

Compete à Função de *Compliance*:

- i. Monitorizar o cumprimento do presente Código;
- ii. Elaborar relatórios periódicos, para o Conselho de Administração, sobre matérias de *Compliance*, nomeadamente, mediante a existência de indícios ou situações concretas de incumprimento das regras de conduta no relacionamento com os Clientes e sobre as situações em que o BFA ou os seus Colaboradores possam ficar sujeitos a processos de transgressão;
- iii. Promover de forma permanente a cultura em relação aos temas de ética, conduta, integridade e demais assuntos relativos ao *Compliance*, e empreender acções de capacitação, orientação e formação dos Colaboradores.

Compete à Função de Auditoria Interna:

- i. Assegurar a observância das regras e princípios previstos no presente Código.

## IX. Disposições Finais

### 1. Articulação com os Supervisores

Os Colaboradores e os Membros dos Órgãos Sociais do BFA devem cooperar com os supervisores, sempre que solicitados para esse efeito.

Em especial, o BFA remete o Código de Conduta ao Banco Nacional de Angola, para seu conhecimento, nomeadamente quando existam alterações ao seu conteúdo.

## 2. Incumprimento e Procedimento Disciplinar

O incumprimento das regras e princípios estabelecidos no presente Código, por parte dos Colaboradores do BFA, constitui infracção disciplinar, e estará sujeita a procedimento disciplinar. As infracções devem ser objecto de reporte à Direcção de *Compliance*, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil, penal e/ou contravencional que possa ter lugar.

## 3. Remissão de Normas

O Código de Conduta do BFA complementa a legislação em vigor, nomeadamente a aplicável ao sector financeiro e os normativos e regulamentos internos do BFA.

## 4. Divulgação

O Código de Conduta é divulgado no site do BFA, para conhecimento e consulta dos seus Clientes, Fornecedores ou Prestadores de Serviços.

O presente Código, encontra-se disponível para consulta no intranet e no site do BFA para consulta e conhecimento de todos os seus Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais, bem como do Grupo BFA.

## 5. Aprovação, Entrada em Vigor e Revisões

O presente Código de Conduta foi aprovado pelo Conselho de Administração do BFA em 20 de Dezembro de 2024, entrando em vigor a partir de 24 de Dezembro de 2024.

O presente Código é revisto pelo Conselho de Administração de dois em dois anos ou em resultado de eventuais alterações legais ou regulamentares que o justifiquem.

