

I. Disposições Gerais

Artigo 1º

Objetivos

O presente Código de Conduta (doravante Código) identifica os valores do Montepio Crédito (doravante MC) e consagra os princípios e as normas de conduta profissional que todas as pessoas abrangidas devem cumprir no exercício da sua atividade.

O cumprimento destes princípios é essencial para assegurar que os valores defendidos pela Instituição e pelo Grupo onde se insere são respeitados, pelo que, no **Anexo I** a este Código, são igualmente apresentados alguns exemplos de comportamentos esperados, bem como de comportamentos não aceitáveis.

A aplicação dos princípios e normas expressas no presente Código tem por objetivo, não só garantir um bom serviço aos Clientes do MC, mas também reduzir os riscos a que a Instituição, na sua atividade, se encontra exposta, nomeadamente riscos de natureza operacional e de reputação, que podem ter consequências negativas na sua rentabilidade e sustentabilidade.

Artigo 2º

Âmbito

1. O presente Código é aplicável aos:

- a) **Membros dos órgãos sociais**, nomeadamente os de **administração** e de **fiscalização** do MC;
- b) **Colaboradores do MC** (permanentes ou eventuais): trabalhadores com vínculo laboral ao MC e outras pessoas que, não tendo vínculo nem sejam Prestadores de Serviços, tenham acesso às instalações do MC no âmbito de um acordo de colaboração com a Instituição, designadamente pessoas que estejam integradas em planos de formação profissional e/ou de estágio, que façam parte de comissões constituídas para assessorar os órgãos sociais, entre outras;
- c) **Prestadores de serviços**: pessoas que, não tendo vínculo laboral com o MC, atuem em seu nome;
- d) **Parceiros do MC**: representantes e Colaboradores das entidades que se relacionem contratualmente com o MC.

2. O presente Código é parte integrante do sistema de normas internas do MC, não desobrigando assim, da sua observância, o cumprimento das restantes normas, bem como das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

3. Para efeitos deste Código, e nas partes devidas, a todos os sujeitos identificados no número 1 do presente artigo se designará unicamente por «Destinatários».

4. Igualmente, sempre que sejam indicadas, de forma genérica, obrigações para o MC, estas são extensíveis a todos os Membros dos órgãos sociais, Colaboradores e Prestadores de Serviço.

5. Os contratos estabelecidos com quaisquer entidades que não tenham vínculo laboral com o MC e que possam ter impacto na reputação da Instituição devem possuir cláusulas que sustentem a existência de relação jurídica capaz e suficiente para que os preceitos deste Código lhes possam ser exigidos.

Artigo 3.º**Divulgação e tomada de conhecimento**

1. A nível interno, o Código é divulgado: (i) aos Membros dos órgãos sociais pelo Secretariado Organização e Assessoria Jurídica (SOA); (ii) aos Colaboradores do MC pelo Serviço de Gestão de Recursos Humanos (SGRH), ficando, também, disponível na intranet da Instituição.
2. A nível externo, o Código é divulgado no sítio da *Internet*. Sempre que o MC contrate um novo Prestador, deve ficar consagrado no contrato firmado a necessidade de aceitação das regras de conduta da Instituição, bem como o local onde o mesmo poderá ser consultado.
3. A tomada de conhecimento do Código pelos destinatários identificados no número 1 i) e ii) deverá ser expressa individualmente pela forma e meio que se encontrar internamente definido e se demonstrar mais adequado às circunstâncias. A tomada de conhecimento do Código não dispensa a consulta e leitura das demais regras e restante normativo interno, divulgadas na intranet / internet.
4. O SGRH deverá estabelecer, no plano de formação anual, ações específicas sobre o Código de Conduta, destinadas a todos os trabalhadores.

Artigo 4º**Acompanhamento do Cumprimento do Código**

1. É da competência:
 - a) Da Direção de Compliance (DCP) - acompanhar a aplicação e observância do Código pelos Membros dos órgãos sociais, Colaboradores do MC e Prestadores de serviços tal como identificados no número 1 do artigo 2.º;
 - b) Dos Responsáveis de Unidades Orgânicas - acompanhar a aplicação e observância do Código por todos os outros Prestadores e Parceiros do MC, que se relacionem diretamente com aquelas, quer por razões funcionais, quer por terem participado no seu processo de seleção / contratação.
2. Todas as ocorrências que venham a suceder, e que resultam na violação do presente Código, deverão ser imediatamente reportados:
 - a) À DCP, quando a violação for consubstanciada pelos órgãos sociais, Colaboradores do MC e prestadores de serviços tal como identificados no número 1 do artigo 2.º, utilizando para o efeito o endereço de e-mail compliance@montepiocredito.pt;
 - b) Ao Conselho de Administração do MC (CA), quando a violação for consubstanciada por outros Prestadores e/ou Parceiros do MC.
3. A DCP, em face das ocorrências que lhe sejam reportadas, deve comunicá-las à Direção de Auditoria e Inspeção (DAI) com vista a que sejam promovidas as diligências adequadas, designadamente quanto à cessação do incumprimento detetado e eventual apuramento de responsabilidades, à reparação dos eventuais prejuízos que possam ter sido causados e à prevenção de futuras ocorrências.
4. As comunicações efetuadas para o CA, nos termos da alínea b) do número 2, serão objeto de análise e decisão sobre as diligências e ações destinadas a fazer cessar o incumprimento detetado e à reparação de eventuais danos ou perdas ocorridas, podendo, para apuramento de responsabilidades (caso aplicável) solicitar a intervenção da DCP e/ou da DAI. Serão reportadas à DCP as ocorrências, as conclusões resultantes do processo de investigação realizado e as medidas corretivas implementadas.

5. A DCP elabora e apresenta aos órgãos da administração e de fiscalização um relatório semestral com a descrição das situações de inobservância do presente Código, das medidas adotadas e dos eventuais processos de natureza disciplinar ou judicial instaurados.

II. Valores

Artigo 5º

Ética, Transparência, Rigor e Competência

Os Destinatários desenvolvem a sua atividade observando elevados padrões de ética, transparência, diligência, prudência, rigor e competência profissional. Refletem, igualmente, na observação diária entrepares ou para com terceiros, o dever de respeito, cortesia, tolerância, urbanidade, zelo, diligência, disciplina e lealdade.

III. Princípios Gerais de Atuação

Artigo 6º

Conduta Ética

Os Destinatários devem assumir uma conduta profissional em conformidade com os valores referidos, atuando em todas as situações com elevados princípios éticos, transparência nas informações prestadas, diligência, rigor e competência no exercício das suas funções e responsabilidades, bem como com a prudência devida na gestão de riscos, abstendo-se de praticar quaisquer atos ilegais ou eticamente censuráveis. Refletem, igualmente, na observação diária entrepares ou para com terceiros, o dever de respeito, cortesia, tolerância, urbanidade, zelo, diligência, disciplina e lealdade.

Artigo 7º

Cultura de Conformidade

Os Destinatários realizam a sua atividade observando o rigoroso respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, pelas normas e usos profissionais e deontológicos, pelas regras internas e estatutárias, pelas regras de conduta e de relacionamento com os Clientes, e, ainda, pelas orientações dos órgãos sociais e pelas recomendações dos reguladores nacionais, do Banco Central Europeu e das Autoridades Europeias de Supervisão.

Artigo 8º

Gestão Prudente de Riscos

Os Colaboradores devem realizar as suas análises e tomar as decisões em matérias que envolvam a gestão de riscos com base na melhor e mais completa informação disponível à data, adotando critérios de rigor, e sempre em consonância com os níveis de tolerância ao risco que se encontrem definidos pelo CA, atuando com independência, espírito crítico, elevados níveis de prudência e segurança e com respeito pelas normas internas relativas à gestão de riscos.

A avaliação de desempenho e as práticas remuneratórias do MC desincentivam a assunção excessiva e imprudente de riscos.

Artigo 9º**Não Discriminação e Igual Tratamento**

O MC não tolera qualquer tipo de discriminação não sendo admissível que os Destinatários pratiquem qualquer tipo de distinção, exclusão, restrição, tratamento menos favorável ou outro ato discriminatório que ponha em causa o princípio da igualdade de tratamento, designadamente em função da idade, sexo, orientação sexual, estado civil, identidade de género, cor, nacionalidade, origem étnica, religião ou crença, convicções políticas ou ideológicas, incapacidade ou deficiência, respeitando, a todo o momento, a igualdade de tratamento entre si e para com todos os Clientes ou outras entidades com quem se relacionem.

Artigo 10º**Relações com os Meios de Comunicação Social e Intervenções Públicas**

Com exceção dos Membros dos órgãos sociais, os Destinatários não podem assumir a representação do MC, fazer declarações ou conceder entrevistas sobre quaisquer aspetos da vida atividade da Instituição, sem estarem devidamente autorizados. Adicionalmente, deverão gerir com diligência e reserva a informação do Grupo Banco Montepio (BM), de acordo com as regras internas, e evitar emitir ou divulgar comentários, nomeadamente em redes sociais, sobre o Banco Montepio, os seus acionistas, qualquer empresa associada e devendo, ainda, abster-se de publicar quaisquer conteúdos que possam ser considerados ilícitos, ofensivos, difamatórios ou ameaçadores ou que possam afetar negativamente a imagem e reputação da Instituição ou do Grupo bem como a estabilidade do sistema financeiro.

IV. Deveres de conduta para com os Clientes**Artigo 11º****Prevalência dos Interesses do Cliente**

Os Destinatários asseguram aos Clientes um tratamento transparente e equitativo, dando-lhe total prevalência, tanto em relação a interesses do MC ou de empresas que se encontrem em relação de domínio ou de grupo, bem como em relação aos interesses de outras Partes Relacionadas, Colaboradores e Prestadores de serviços e Parceiros.

Artigo 12º**Igualdade de Tratamento e Correto Relacionamento**

Os Destinatários, nas relações que estabelecem entre si com os Clientes ou com quaisquer outras entidades que se relacionem com a Instituição, devem fazer uso de educação, competência, diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso e sem a utilização de qualquer tipo de discriminação (positiva ou negativa), tendo sempre presente o equilíbrio entre os diversos interesses que lhes sejam confiados.

Artigo 13º**Evitar Conflito de Interesses**

1. Os Colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações, estabelecimento de contratos, ou na execução de quaisquer tarefas de cariz operacional ou jurídico, em que sejam direta ou indiretamente interessados, incluindo os cônjuges, ou pessoas com quem vivam em união de facto, os parentes ou afins em primeiro grau, as sociedades ou outros entes coletivos que uns ou outros, direta ou indiretamente, dominem.

2. Qualquer Colaborador que identifique estar numa situação de conflito de interesses, deve reportar a situação ao seu responsável hierárquico.
3. A informação supramencionada é prestada a título confidencial e só pode ser utilizada no âmbito da gestão para resolver uma situação de conflito de interesses (potencial ou real).
4. O MC dispõe de uma política de conflito de interesses destinada à identificação, avaliação, gestão, prevenção e mitigação de conflitos de interesses (potenciais ou reais) das várias áreas em que o MC desenvolve atividades, disponível no sítio da internet e na intranet da Instituição.

Artigo 14º

Informação e Transparência

Nas relações com os Clientes, os Destinatários devem prestar, com a diligência dum gestor criterioso e ordenado, os esclarecimentos e as informações que possibilitem uma tomada de decisão ponderada e fundamentada sobre as operações que pretendem efetuar, designadamente quanto à existência de riscos potenciais e respetivas consequências financeiras. Estabelece-se como limite mínimo da qualidade da informação a prestar aos Clientes a que for legal e regulamentarmente exigida e a que potenciar e fomentar a concessão de crédito de forma esclarecida e responsável, sendo 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 comercializados pelo MC.

Artigo 15º

Concessão de Crédito

1. Nas relações contratuais com o MC, os Destinatários, devem agir, perante os Clientes, dentro das regras da boa-fé, quer durante o período de formação do contrato, quer na fase da sua vigência, incluindo o incumprimento, se ocorrer.
2. A prestação de informações incorretas ou incompletas, designadamente de matérias de índole comercial, contratual e/ou legal, bem como a desresponsabilização sobre processos ou procedimentos efetuados, o incumprimento reiterado das obrigações contratuais, as falsas declarações ou a apresentação de documentos fraudulentos constituem motivo de quebra da confiança podendo, consoante as situações, originar a cessação de prestação dos serviços e a interposição de ação judicial.

Artigo 16º

Proteção do Património

Os Destinatários cumprem e fazem cumprir, de forma rigorosa, todos os normativos destinados a garantir a proteção dos ativos que lhes foram confiados para gestão ou custódia.

Artigo 17º

Dever de Segredo

1. Os Destinatários não podem revelar ou utilizar, em proveito próprio ou de terceiros, quaisquer informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da Instituição, ou às relações desta com os seus Clientes, cujo conhecimento lhes advenha, exclusivamente, do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.
2. Este dever não cessa com o termo das funções ou serviços.

3. Os factos ou elementos das relações do Cliente com a Instituição apenas podem ser revelados mediante autorização escrita do Cliente ou quando a lei o obrigue.
4. Sem prejuízo de outras sanções aplicáveis, a violação do dever de segredo é punível nos termos do Código Penal.

Artigo 18º

Aceitar as Sugestões ou Reclamações

1. O MC tem como objetivo a disponibilização de produtos e/ou serviços que garantam a satisfação dos Clientes. Desse modo, as sugestões e/ou reclamações são vistas pela Instituição como oportunidades de melhoria da sua atividade e da qualidade do serviço prestado por parte de todos os Destinatários do presente Código.
2. O Cliente pode exercer o direito de reclamar sempre que entender que os Destinatários, na relação com ele, não agiram de forma adequada.
3. O MC dispõe de um Regulamento de Gestão de Reclamações em vigor que é do conhecimento dos seus Colaboradores e Prestadores de Serviços.
4. Com vista a assegurar o adequado tratamento das reclamações, o MC dispõe de procedimentos que permitem dar respostas eficazes e atempadas, tendo subjacente uma análise diligente, imparcial e equitativa, efetuada por área autónoma das áreas de negócio, de acordo com os procedimentos previstos no **Anexo II** deste Código e, mais detalhadamente, no Regulamento de Gestão de Reclamações publicado no sítio da internet da Instituição.

Artigo 19º

Responsabilidade Social

1. No exercício da sua atividade, os Destinatários obrigam-se a adotar as medidas adequadas e justificadas para garantir o uso eficiente dos recursos disponíveis e/ou disponibilizados, promovendo a utilização de produtos recicláveis, ecologicamente sustentáveis, evitando, em qualquer circunstância, o desperdício.
2. O progresso económico do MC é colocado ao serviço dos Clientes, dos associados do Grupo Montepio e da comunidade.

V. Deveres para com o Montepio Crédito

Artigo 20º

Responsabilidade dos Colaboradores

Os Colaboradores no desenvolvimento da sua atividade devem ser profissionais, competentes, diligentes, leais e íntegros. Nessa medida:

1. Aplicam, respeitam e cumprem a legislação, regulamentação e orientações aplicáveis, bem como os procedimentos e normativos internos;
2. Abstêm-se de praticar qualquer atividade que viole ou possa violar o disposto na lei, bem como adotar qualquer conduta ilícita ou que possa ser considerada ilícita;
3. Abstêm-se de fazer uso contrário ao que esteja estabelecido em normas internas sobre o correio eletrónico, telefone, acesso à internet e tecnologias semelhantes que sejam disponibilizadas;

4. Utilizam os recursos físicos, técnicos e tecnológicos afetos à atividade do MC no cumprimento estrito da missão e objetivos da Instituição, devendo fazer um uso prudente, parcimonioso, adequado e proporcional dos mesmos, e adotando todas as medidas necessárias para a sua proteção e manutenção do bom estado de conservação, da racionalização de custos e despesas de funcionamento e, ainda, não os utilizando de forma abusiva, nem permitindo a sua utilização por terceiros;
5. Zelam pela manutenção da confidencialidade e integridade dos registos informáticos e dos registos noutros suportes detidos pelo MC.

Artigo 21º

Atendimento

1. A imagem e conceito que os Clientes e outros interlocutores externos têm do MC, resultam da experiência obtida nos contactos que efetuam. Nessa medida, o MC tem de adotar comportamentos adequados, nomeadamente não efetuar promessas que não possam ser cumpridas, ser diligente, rápido, claro e abrangente na informação que disponibiliza, atender os telefones dentro dos tempos que permitam a classificação das chamadas em padrões de "muito bom" ou "excelente", apresentar atitude positiva, simpática e amigável, efetuar contactos regulares com os Clientes, intermediários de crédito e fornecedores, que permitam consolidar a relação, evitando efetuar a transferência de assuntos para outros serviços ou Colaboradores mesmo quando não for essa a sua função.
2. O MC não deverá transmitir aos Clientes, ou outros interlocutores, uma imagem de desconhecimento sobre aspetos fulcrais da atividade da Instituição, particularmente sobre os seus produtos, serviços e disposições legais aplicáveis.
3. O MC tem de apresentar uma atitude pró-ativa quanto à admissão de conhecimento que lhe possibilite cumprir adequadamente as suas tarefas. Todas as situações que propiciem uma falha no conhecimento devem ser, de imediato, reportadas à respetiva chefia e, sempre que necessário, à área que coordena a formação para que tais lacunas sejam colmatadas.

Artigo 22º

Serviço de Qualidade

1. A todos os Clientes, intermediários de crédito / parceiros de negócio e demais interlocutores externos do MC, deve ser assegurado um serviço de elevada qualidade.
2. Para o efeito, os Destinatários devem atuar com competência, diligência, transparência e ainda:
 - a) Exercer a atividade de acordo com as disposições legais e regulamentares em vigor;
 - b) Cumprir escrupulosamente com as regras, instruções e demais normas emanadas, com particular acuidade para as relativas à prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
 - c) Cumprir diligente e pontualmente as solicitações que lhes sejam efetuadas pelos Clientes, intermediários de crédito / parceiros de negócio e demais interlocutores, sem prejuízo da obediência devida às instruções, normas ou disposições legais em vigor;
 - d) Abster-se de realizar e de incitar que sejam efetuadas quaisquer operações que não se justifiquem do ponto de vista do interesse do Cliente, e cujo objetivo principal seja a obtenção de proveitos através de cobrança de comissões, de prémios ou quaisquer outros valores;
 - e) Abster-se de dar conselhos quando isso extravase as suas funções ou competências e/ou não sejam adequados à natureza da relação de negócio que se pretende estabelecer;
 - f) Privar-se de incentivar, com argumentos válidos, que os Clientes não apresentem reclamações junto do MC ou dos órgãos competentes.

Artigo 23º**Participação em Atos Eleitorais do Montepio Geral Associação Mutualista**

No âmbito do processo eleitoral dos órgãos sociais do Montepio Geral Associação Mutualista (MGAM), os Colaboradores devem:

1. Prevenir situações de conflitos de interesses e assegurar a não participação do MC no ato eleitoral;
2. Informar, de imediato, o CA quando integrem uma lista de candidatura;
3. Não representar ou vincular o MC em intervenções públicas ou comunicações efetuadas sobre qualquer candidatura ou processo eleitoral, as quais só poderão ser efetuadas a título pessoal, devendo, sempre, respeitar a dignidade das funções exercidas e a preservação da imagem e da reputação do MC e do BM;
4. Separar o exercício de funções no MC da participação no ato eleitoral, seja enquanto candidato, seja na qualidade de associado, no envolvimento em ações de campanha;
5. Não utilizar quaisquer meios do MC para realizar ações de campanha.

Neste contexto, os Colaboradores adotam as medidas mitigadoras, definidas na Política de Conflitos de Interesses que se encontrar em vigor, para os potenciais conflitos de interesses associados ao processo eleitoral, bem como outras recomendações ou orientações que venham a ser divulgadas pelo CA.

VI. Deveres de conduta para com o Mercado**Artigo 24º****Transparência**

No exercício da sua atividade, os Colaboradores devem evidenciar um comportamento de elevada probidade comercial, abstendo-se de participar em operações ou de praticar outros atos suscetíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado, observando as regras de defesa da concorrência, não participando ou viabilizando quaisquer formas de concorrência desleal.

Os Colaboradores não podem prosseguir ou participar em nenhuma atividade que infrinja o direito da concorrência, tais como acordos, práticas concertadas (designadamente trocas de informação comercial sensível sobre preços praticados, volumes de negócio ou quotas de mercado, ou, ainda, informação estratégica sensível), decisões de associações de empresas, ou abusos de posição dominante ou dependência económica.

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

Artigo 25º**Defesa do Mercado**

1. No exercício da sua atividade, o MC dá integral cumprimento às normas legais e regulamentares, alinhando o seu desempenho com as melhores práticas de mercado.
2. Com efeito, é 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 ponham em causa o regular funcionamento e a credibilidade do mercado onde atua.

Artigo 26º

Informação Privilegiada

1. É estrita e expressamente interdita a utilização, em benefício próprio de qualquer Destinatário e seja em que circunstância for, de informação privilegiada a que tenha acesso no exercício da sua atividade e que seja suscetível, pela sua natureza e/ou conteúdo, de vir a influenciar a viabilização das operações de crédito. Ressalva-se que esta interdição é extensível aos fornecedores, intermediários de crédito ou outros parceiros comerciais do MC, assim como a qualquer outro interveniente que, sob qualquer condição, possa ter acesso a informação privilegiada.
2. É absolutamente interdito a qualquer Destinatário o uso ou a divulgação de informações internas, obtidas no e pelo exercício das suas funções, ou por qualquer outro meio, e que possam comprometer ou prejudicar a imagem e/ou os interesses da Instituição.

Artigo 27º

Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo

1. O MC dá integral cumprimento aos normativos nacionais e internacionais e definiu princípios e regras (instituídos no Regulamento em vigor) que permitem prevenir o uso da Instituição, por Clientes ou Terceiros, para efeitos de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo (BCFT).
2. Por forma a garantir a efetiva prevenção e deteção de operações de serem enquadráveis no crime de BCFT, o MC adota mecanismos e procedimentos necessários ao efetivo cumprimento dos deveres preventivos previstos na lei, nomeadamente através da promoção de programas de formação a todos os Colaboradores, mas com particular incidência junto daqueles que tenham funções relevantes para efeitos de prevenção do BCFT.
3. Os Colaboradores devem adotar procedimentos que permitam recolher informação sobre os principais elementos caracterizadores das operações propostas, os seus Clientes, representantes e beneficiários efetivos, a atividade desenvolvida pelos Clientes, designadamente, a natureza e o propósito do negócio, o nível de rendimentos auferidos, o volume de negócios gerados, os países e zonas geográficas onde tenham estabelecimento ou representação, de forma a possibilitar a determinação do risco BCFT e detetar operações suspeitas que devam ser comunicadas às entidades competentes.

Artigo 28º

Prevenção da Corrupção

A corrupção bem como todos os atos suscetíveis de associação a este fenómeno não é tolerada, devendo todos os Colaboradores abster-se de praticar quaisquer ações de suborno, tráfico de influências ou quaisquer outras formas de corrupção, independentemente das circunstâncias. O referido aplica-se a atos de corrupção que envolvam os Colaboradores – com o propósito de obter benefícios pessoais ou para a Instituição – mas também os praticados por Clientes ou contrapartes e que sejam do conhecimento dos Colaboradores durante toda a relação de negócio, com particular relevância nas fases preparatória e de contratação.

As práticas referidas são absolutamente proibidas e devem ser imediatamente reportadas, designadamente através dos canais previstos no Regulamento de Comunicação de Irregularidades (*whistleblowing*).

Artigo 29º**Cooperação com as Entidades de Supervisão**

No estrito cumprimento das obrigações resultantes da lei, os Colaboradores devem colaborar, de forma diligente e profissional, com as entidades de supervisão e outros organismos públicos, satisfazendo as solicitações que lhes sejam dirigidas e não adotando comportamentos que possam impedir ou dificultar o exercício das suas competências.

VII. Deveres de conduta para com o Meio Envolvente**Artigo 30º****Diligência e Responsabilidade Social**

1. Os Membros dos órgãos sociais bem como os trabalhadores que exerçam cargos de direção, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com os princípios da gestão sã e prudente do risco das operações e do cumprimento das disposições regulamentares e legais aplicáveis, atentos os interesses dos investidores, credores e clientes em geral.
2. Os Membros do órgão de administração devem, ainda, promover a disponibilização aos Colaboradores dos meios adequados para a sua valorização pessoal e profissional e desenvolver o apoio a iniciativas da sociedade, nos mais diversos domínios, desde a cultura, à solidariedade social ou ao empreendedorismo, dentro duma política de afetação de recursos que não impacte negativamente na prossecução dos objetivos principais do MC.
3. Os Colaboradores devem velar pela conservação, manutenção e eficácia na utilização dos recursos que lhes são disponibilizados, alinhando pelas melhores práticas de defesa do ambiente e observando as normas e políticas ambientais internas, com o fim de reduzir impactos nefastos no meio ambiente, resultantes das atividades desenvolvidas pelo MC.

VIII - Respeito para com as pessoas**Artigo 31º****Reserva da vida privada**

Os Colaboradores têm de assegurar o respeito pelos direitos de personalidade de qualquer pessoa, independentemente de existência, ou não, de relação com o MC, guardando reserva quanto à intimidade da vida privada.

Artigo 32º**Proteção de dados pessoais**

A proteção em matéria de dados pessoais é uma prioridade do MC no quadro do integral respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento da UE 2016/679), da Lei n.º 58/2019 e demais legislação conexa, e ainda, os normativos específicos que se encontram em vigor na Instituição.

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

O tratamento de dados pessoais pode ser feito nos termos legalmente previstos, salvaguardando sempre os princípios que subjazem a esse tratamento, designadamente os princípios da licitude, lealdade, transparência, necessidade, adequabilidade e proporcionalidade.

Os Destinatários apenas podem tratar os dados pessoais se existir um fundamento que o legitime; nomeadamente se tiver havido consentimento expresso do titular, se o tratamento for necessário para a execução de um contrato no qual o titular seja parte, se estiver no âmbito das diligências pré-contratuais necessárias para a execução de um contrato, se for no cumprimento de obrigações legais e/ou jurídicas, na defesa de interesses vitais do seu titular, ou ainda no exercício de interesses legítimos prosseguidos pela Instituição.

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

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

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

Para que os titulares dos dados possam exercer os direitos que o Regulamento da UE 2016/679 lhes consagra, os Destinatários devem conhecer a Política de Privacidade de Dados da Instituição, disponível www.montepiocredito.pt, de modo a poderem indicar, corretamente aos respetivos titulares, quais os canais e meios que podem ser utilizados para o exercício daqueles direitos.

Quando o tratamento de dados é efetuado por entidades externas do MC (Prestador de Serviços ou Parceiro), o diretor responsável pelo controlo e/ou gestão do serviço externalizado tem de assegurar que essas entidades oferecem as medidas técnicas e organizativas adequadas, assegurando ainda que os documentos outorgados entre as partes, nomeadamente os contratos, acordos e/ou protocolos, definem e regulam todas as exigências e disposições legais, bem como os procedimentos internos existentes. Para este efeito, os documentos têm de ser apresentados à análise do Secretariado, Organização e Assessoria (SOA), que avalia a pertinência de consulta / pedido de emissão de parecer do DPO Corporativo.

Os Destinatários que identifiquem situações que consubstanciem uma violação de dados pessoais, devem reportar o evento sem demora injustificável à DCP / Representante de Proteção de Dados usando para o efeito o endereço de correio eletrónico dpo@montepiocredito.pt, com conhecimento da hierarquia respetiva, para que a violação possa ser apreciada e tratada em tempo útil, de acordo com as disposições constantes no Regulamento da UE 2016/679.

Artigo 33º

Proibição de Assédio

1. Os Membros dos órgãos sociais e os Colaboradores do MC devem cooperar e propiciar um ambiente de trabalho salutar, respeitoso e digno, pelo que não são permitidas, em nenhuma circunstância, quaisquer práticas de assédio.
2. Para efeitos do presente Código, entende-se por assédio o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

3. O assédio pode ser de tipo moral e/ou sexual com o objetivo de intimidar, coagir ou ameaçar a dignidade de outra pessoa.
4. É proibida a prática de assédio, moral ou sexual (sob a forma verbal, não verbal ou física), que constitui um comportamento, ou um conjunto de comportamentos, indesejados e abusivos.

No **Anexo III** deste Código encontram-se alguns exemplos de situações tipificadas / classificadas como assédio, os princípios a adotar em caso de uma alegada situação de assédio e os procedimentos a cumprir para formalizar a comunicação de tal prática.

Artigo 34º

Conciliação da Vida Profissional com a Particular e Familiar

Por forma a promover a qualidade de vida pessoal e familiar dos Colaboradores, o MC proporciona um ambiente de trabalho que considera o equilíbrio entre a necessidade de execução do trabalho em prol do desenvolvimento e sustentabilidade da Instituição, as expectativas em termos de desenvolvimento pessoal e profissional e a conciliação com a necessidade de harmonia da vida pessoal e familiar.

Artigo 35º

Saúde e Segurança

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

IX - Participação de Irregularidades

Artigo 36º

O MC disponibiliza mecanismos para participar irregularidades ("*whistleblowing*"), devidamente regulados no Regulamento de Comunicação de Irregularidades.

Na eventualidade de qualquer Destinatário do presente Código tomar conhecimento de qualquer irregularidade que seja cometida por qualquer pessoa individual ou coletiva e que afete (ou possa afetar) a imagem e/ou os interesses da Instituição, deverá reportá-la nos termos do referido regulamento.

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

X. Conduta dos Colaboradores no âmbito exterior

Artigo 37º

Exercício de Atividade Externa à Instituição (Exclusividade de Funções)

Dado o elevado grau de exigência e de responsabilidade das funções exercidas, bem como o rigor técnico e a transparência das decisões a tomar, a prestação de trabalho dos Colaboradores do MC, com vínculo laboral à Instituição, deverá ser efetuada em regime de exclusividade, com exceção das atividades de carácter voluntário e a título gratuito, caso as mesmas não interfiram com o desempenho

das suas funções, bem como daquelas situações que, casuisticamente, a Administração venha (previamente) a autorizar. As referidas atividades não poderão nunca colidir com as regras deontológicas e de conduta que norteiam a profissão.

Os Colaboradores deverão dar prioridade ao exercício das suas funções no MC e não podem exercer atividade ou prestar serviços profissionais a outras entidades externas, sempre que tal situação:

1. Colida com as regras de conduta e deontológicas que norteiam a atividade da Instituição;
2. Comprometa o cumprimento dos seus deveres profissionais, incluindo o cumprimento do respetivo horário de trabalho;
3. Origine conflitos de interesses, designadamente, por estar direta ou indiretamente, relacionada com produtos ou serviços comercializados pelo MC (nomeadamente a promoção bancária, intermediação de crédito ou a mediação de seguros) ou envolva, direta ou indiretamente, uma relação comercial com o BM, nomeadamente a elaboração de estudos e pareceres ou o apoio técnico a entidade externa no âmbito de operações que envolvam entidade do BM.

Os Colaboradores que pretendam exercer uma atividade ou prestar serviços profissionais a entidade externa, devem previamente informar, por escrito, o SGRH dessa intenção que solicita à DCP a análise e emissão de relatório sobre a existência de conflitos de interesse e/ou incompatibilidades. Excluem-se as situações de acumulação de cargos de Colaboradores que sejam Membros dos órgãos sociais ou titulares de funções essenciais, cuja comunicação deve ser efetuada e conter o conteúdo mínimo previsto nas respetivas Política de Seleção e de Avaliação da Adequação e Política de Sucessão, em vigor no MC. O exposto também exclui os Colaboradores em regime de prestação de serviços, sem prejuízo da necessidade de cumprirem com as regras em matéria de prevenção de conflitos de interesses.

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

Artigo 38º

Liberdade Associativa, Sindical e Política

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

Artigo 39º

Aceitação de liberalidades, Ofertas ou Benefícios

1. No âmbito das relações profissionais, comerciais ou de negócio tidas, em curso ou a ter com o MC, é interdito aos Destinatários, de forma direta ou indireta, através de familiares ou afins, solicitarem ou aceitarem (de terceiros) quaisquer gratificações, presentes, convites, donativos, ofertas ou benefícios semelhantes, sejam em numerário ou em espécie, para seu próprio benefício, que estejam relacionadas, direta ou indiretamente com as funções exercidas.
2. É proibida a cobrança de taxas, despesas, comissões ou quaisquer outros montantes, seja a que título for, em benefício próprio dos Destinatários. Para os Parceiros do MC, excetua-se a remuneração colocada à disposição no âmbito do cumprimento do estabelecido no Contrato de Vinculação ou Protocolo de Parceria / Comercial celebrado com a Instituição.
3. Admite-se como exceção, a aceitação de ofertas de mera hospitalidade, conformes aos usos sociais, cujo valor não exceda EUR 150,00 (cento e cinquenta euros), considerando o conjunto dos benefícios recebidos, direta ou indiretamente, de uma mesma pessoa ou entidade, ao longo de um ano civil e desde que a imparcialidade e independência do Colaborador não seja afetada.

4. Quaisquer dúvidas que possam surgir neste âmbito deverão as mesmas serem remetidas para a DCP (para o endereço de correio eletrónico - compliance@montepiocredito.pt) que esclarecerá o interessado sobre a conduta a adotar.

XI. Disposições Finais

Artigo 40º

Procedimento Disciplinar

Os Colaboradores com vínculo laboral ao MC, que infrinjam as regras constantes do presente Código, bem como as normas internas, com ele relacionadas, são passíveis de procedimento disciplinar, nos termos da legislação laboral em vigor e do respetivo Acordo Coletivo de Trabalho, podendo incorrer nas sanções previstas na lei. No caso dos Colaboradores que sejam, Membros dos órgãos sociais ou titulares de funções essenciais o incumprimento terá em consideração o estabelecido nas Política de Seleção e de Avaliação da Adequação e Política de Sucessão.

Artigo 41º

Remissão de Normas

1. O presente Código foi adaptado à realidade específica do MC a partir do Código de Conduta do BM, de outubro de 2021, devendo toda e qualquer omissão nele contida ser primeiramente interpretada em sede deste último documento.
2. As normas que integram este Código completam ainda a legislação em vigor e devem ser interpretadas à sua luz, nomeadamente no que respeita à atividade da Instituição.

Artigo 42º

Revisão do Código de Conduta

Compete à DCP propor a alteração, sempre que necessário, do presente Código, sendo que a aprovação do mesmo é da competência do CA, acompanhada dos pareceres prévios da Direção de Compliance do BM e do Conselho Fiscal do MC (CF). A revisão do Código será efetuada com a periodicidade bienal, ou quando se justifique.

Artigo 43º

Entrada em Vigor

O presente Código entrará em vigor na data da sua aprovação pelo CA.

Anexo I do Código de Conduta

Lista, não exaustiva, de exemplos de comportamentos esperados, bem como de comportamentos não aceitáveis:

Comportamentos esperados	Comportamentos não aceitáveis
Valores	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atitude pró-ativa para conhecer e cumprir com os normativos em vigor e a legislação aplicável, dentro dos mais elevados padrões de “compliance” e ética ✓ Contribuir de forma pró-ativa para que sejam melhorados e/ou implementados controlos que visem prevenir ou mitigar riscos ✓ Atuar, na vida pessoal e profissional, com integridade e honestidade e de acordo com elevados padrões éticos e morais ✓ Desenvolver relações de cooperação e cordialidade com os colegas, respeitando as opiniões divergentes e fazendo as críticas de modo educado e construtivo ✓ Rejeitar todas as formas de discriminação, intimidação ou assédio a Colaboradores, Clientes ou qualquer pessoa, com base em fatores como a raça, cor, credo, religião, nacionalidade, origem étnica, idade, género, orientação sexual, estado civil, deficiência ou convicções políticas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Praticar qualquer forma de assédio ou que seja considerado como indesejável, inaceitável, inadequado e ofensivo ▪ Contribuir para o descrédito do uso do cheque, designadamente praticar qualquer ato que possa, nos termos das regras aplicáveis, implicar a rescisão da convenção do cheque ▪ Apostar em jogos de fortuna ou azar com carácter de repetição e comprometendo a sua estabilidade financeira ▪ Adotar comportamentos que possam pôr em causa a sua solvência pessoal, designadamente colocar-se em situação de incumprimento, com carácter sistemático ou intermitente, das suas obrigações decorrentes de financiamentos concedidos pelo MC e/ou BM ou por outras Instituições de Crédito, que resultem na limitação da sua solvência por desequilíbrio financeiro ou ponham em causa a sua idoneidade pessoal ▪ Procurar concretizar operações de crédito a título pessoal com condições mais favoráveis estando na posse de informação confidencial relevante, que tenha sido obtida no desempenho da atividade profissional
Deveres para com os Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obter sempre informação para compreender as necessidades, expectativas e interesses dos Clientes, para lhes fornecer os produtos e serviços adequados ao seu perfil ✓ Encontrar soluções equitativas e transparentes para os Clientes que se encontram em dificuldades financeiras, de modo a encontrar uma solução que permita a salvaguarda dos interesses de ambas as partes (Cliente e Instituição), evitando situações de incumprimento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar tratamento preferencial indevido a um qualquer Cliente ▪ Na comercialização de produtos de crédito ao consumo ou investimento, prestar apenas informação sobre as vantagens do produto, omitindo os respetivos encargos e os riscos de incumprimento ▪ Apresentar ou sugerir a contratação de produtos a Clientes que integrem o mercado alvo negativo desses produtos de modo a cumprir objetivos comerciais

<ul style="list-style-type: none">✓ Na comercialização de produtos de crédito ao consumo ou investimento, respeitar os direitos do Cliente, entregar-lhe toda a informação, alertar para eventuais riscos e esclarecer todas as dúvidas que o este possa ter✓ Sempre que um Cliente pretenda, contratar um produto, mas faça parte do mercado alvo negativo, alertá-lo para esse facto de modo a que a decisão do Cliente seja consciente e informada✓ Recolher e verificar a correta formalização das instruções do Cliente✓ Informar o superior hierárquico de que determinada operação de crédito envolve um familiar próximo e que, face ao conflito de interesses, não poderá ter intervenção na mesma✓ Assegurar que só são prestadas informações a pessoas que sejam intervenientes no contrato celebrado ou estão mandatadas para o efeito	<ul style="list-style-type: none">▪ Proceder à ativação de contrato sem instruções ou autorização do Cliente▪ Condicionar a aquisição de produtos ou serviços a uma venda associada facultativa de um produto▪ Negligenciar o arquivo ou o correto envio para digitalização da documentação de suporte às instruções de Clientes▪ Participar numa decisão de crédito envolvendo um familiar próximo▪ Prestar informação sobre propostas e contratos a um terceiro não interveniente na mesma
Deveres para com o mercado	
<ul style="list-style-type: none">✓ Proteger as informações e dados confidenciais do MC e do Cliente e não comunicar qualquer informação de mercado que seja falsa ou enganosa✓ Ter cuidado e não partilhar informações não públicas com amigos ou familiares, ou discutilas em lugares públicos, como elevadores, transportes públicos e restaurantes ou em redes sociais, de modo a não colocar essas informações em risco de serem divulgadas (e possivelmente mal utilizadas)✓ Prestar toda a cooperação às Autoridades de Supervisão✓ Contribuir ativamente para combater todas as formas de crime económico, incluindo fraude, branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, independentemente das circunstâncias ou de quem possa estar envolvido✓ Realizar com rigor o dever de identificação e diligência com a finalidade de conhecer os	<ul style="list-style-type: none">▪ Fazer qualquer uso indevido de informação privilegiada▪ Procurar obter vantagem concorrencial através de práticas não éticas ou ilegais▪ Adiar a comunicação de casos suspeitos de branqueamento de capitais, ou não os denunciar de todo;▪ Ignorar ou reter informações relevantes para avaliar casos suspeitos, ou facilitar ativa ou passivamente operações que possam constituir crime de branqueamento de capitais, a violação de sanções ou a promoção do financiamento do terrorismo▪ Trocar informações com as empresas concorrentes de uma forma que seja proibida pela lei da concorrência▪ Expressar opiniões em nome do MC ou do Grupo através dos meios de comunicação social, a menos que expressamente autorizado

<p>Cientes e a origem dos fundos usados na relação comercial</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Ser ponderado e cuidadoso quando fala publicamente ou junto de terceiros sobre qualquer assunto relacionado com o BM de modo a evitar afetar negativamente a imagem e a reputação do Grupo, ainda que inadvertidamente	<ul style="list-style-type: none">▪ Publicar comentários usando informações confidenciais relacionados com os negócios, tais como o desempenho da Instituição.
Conduta dos Colaboradores no âmbito exterior	
<ul style="list-style-type: none">✓ Exercer outra atividade que não comprometa o horário de trabalho ou a isenção e imparcialidade, como por exemplo a lecionação em horário adequado ou a administração de condomínio a obtenção de créditos junto de Clientes e demais Destinatários deste Código, à exceção das Instituições de Crédito ou Sociedades Financeiras✓ Aceitar apenas ofertas de mera hospitalidade (por exemplo refeições de cortesia)✓ Aceitar lembranças sem valor material no âmbito promocional de oferta generalizada✓ Aceitar presente de um cliente ou fornecedor por ocasião do Natal, desde que de valor inferior a 150 euros e não tenha intenção de influenciar a tomada de uma decisão atual ou futura sobre o mesmo	<ul style="list-style-type: none">▪ Exercer outra atividade ou colaborar com entidades concorrentes do MC▪ Prestar ou mediar com instituições de crédito / financeiras externas ao Grupo, auxílio financeiro a Clientes e demais Destinatários deste Código.▪ Envolver-se financeiramente com Clientes e demais Destinatários deste Código, designadamente quando resulta de compras de bens ou serviços a preços mais favoráveis ou a assunção de responsabilidades conjunta.▪ Obtenção de créditos junto de Clientes e demais Destinatários deste Código, à exceção das Instituições de Crédito ou Sociedades Financeiras.▪ Colaborar ou prestar serviços a entidades relativamente às quais tenha intervenção ou capacidade de decisão no âmbito das funções desempenhadas no MC.▪ Aceitar qualquer oferta de um cliente ou fornecedor quando esteja pendente a tomada de uma decisão sobre o mesmo, como por exemplo, a aprovação de um crédito ou a contratação de um serviço▪ Aceitar presente de valor superior a 150 euros e não devolver o mesmo ou doar a instituição de solidariedade social quando a sua devolução não seja possível ou possa ser considerada desrespeitosa▪ Aceitar oferta, independentemente do respetivo valor, em numerário, cheque ou equivalente

Anexo II do Código de Conduta**Gestão de Reclamações**

- 1.** O MC disponibiliza um serviço que assegura a recolha de reclamações de Clientes, promove o seu tratamento adequado e rápido, informando o reclamante do resultado das diligências tomadas.
- 2.** A reclamação pode ser apresentada através dos seguintes meios:
- 3.** Por carta (via postal): Montepio Crédito – Instituição financeira de Crédito, S.A. Rua Júlio Dinis, 158/160 – 2º 4050-318 Porto
- 4.** Por e-mail: reclamacoes@montepiocredito.pt
- 5.** Por telefone: 211 164 365 - Horário de atendimento: dias úteis, das 9h às 20h – Chamada para a rede fixa nacional
- 6.** Livro de Reclamações: disponível nos estabelecimentos do MC (Porto/Lisboa) ou em www.livroreclamacoes.pt
- 7.** No caso de reclamações sobre a atuação do MC como agente de seguros, é disponibilizado no seu sítio da Internet, um formulário online, que poderá ser remetido devidamente preenchido por via postal, por mail (alíneas i e ii) ou entregue nas instalações do MC.
- 8.** As reclamações são encaminhadas para o SOA que é responsável pelo adequado registo, tratamento, resposta ao reclamante e, nas situações em que se afigure necessário, a resposta também às entidades de supervisão.
- 9.** Para que a reclamação possa ser analisada, mostra-se necessário que o reclamante indique nome completo, morada, n.º de identificação fiscal e/ou n.º de bilhete de identidade/cartão de cidadão, dados de contacto, data e local da reclamação. Se a reclamação se relacionar com a atuação do MC como agente de seguros, deverá incluir a referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguros, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente.
- 10.** O reclamante deve descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação e, preferencialmente, juntar elementos comprovativos que disponha sobre o assunto.
- 11.** Os processos são acompanhados pelo SOA até à sua conclusão e garantindo o conveniente arquivo dos mesmos.
- 12.** O SOA mantém registo de todas as reclamações recebidas, com o respetivo tratamento e resposta ao reclamante ou representante, entidades de supervisão, intermediário de crédito e associações de defesa dos consumidores.
- 13.** A apresentação de reclamação junto do MC não impossibilita o reclamante de apresentar a sua exposição junto das entidades de supervisão.

Anexo III do Código de Conduta

Assédio - Classificação de Comportamentos

1. Sem prejuízo de outros comportamentos, constitui práticas de assédio no local de trabalho as seguintes situações:
 - a) Comportamento que seja degradante, ofensivo, insultuoso, intimidante, embaraçoso ou humilhante;
 - b) Segmentar um indivíduo com tratamento diferenciado de uma natureza irritante;
 - c) Impedimento do desempenho / sabotagem do trabalho;
 - d) Espalhar rumores, incluindo *blogs* negativos, ou *ciberbullying*;
 - e) Toques sexuais inapropriados, avanços, sugestões ou pedidos;
 - f) Exibição ou circulação de imagens ou materiais ofensivos, seja em formato eletrónico ou físico;
 - g) Impressos que são conhecidos ou que devem ser reconhecidos como ofensivos.

2. Não constitui práticas de assédio no local de trabalho as seguintes situações:
 - a) Gestão de desempenho;
 - b) Pressão decorrente do exercício das funções;
 - c) Exercício de autoridade hierárquica e do poder disciplinar;
 - d) Requisitos ou decisões operacionais;
 - e) Um desentendimento ou mal-entendido;
 - f) Mudança relativa ao trabalho (v.g.: mudança de localização, de colegas de trabalho ou trabalho ocupacional);
 - g) Um único comentário ou ação, a menos que tenha efeitos graves, prejudiciais e duradouros;
 - h) Rudeza, a menos que seja extrema e repetitiva;
 - i) Elogios ocasionais.

Princípios a verificar em caso de uma Alegada Situação de Assédio

Caso se verifique uma situação de assédio, o procedimento interno baseia-se nos seguintes princípios:

- a) Agir com a discrição para proteger a dignidade e a privacidade de cada um;
- b) Não divulgar qualquer informação aos Colaboradores do MC que não estejam envolvidos no incidente;
- c) As queixas devem ser investigadas e tratadas com celeridade;
- d) As queixas devem ser sustentadas com base em informações detalhadas;
- e) As partes envolvidas devem ser ouvidas por entidade externa independente e de forma imparcial;
- f) Caso seja provada a ocorrência de assédio, serão tomadas medidas adequadas contra quem tenha levado a cabo os referidos comportamentos; medidas essas que podem compreender as mais diversas sanções disciplinares, incluindo o despedimento;
- g) Os autores de acusações falsas poderão ser alvo de procedimento disciplinar.

Assédio – Procedimentos de Comunicação

1. As pessoas que tenham conhecimento da prática de assédio, em qualquer das suas formas, devem participar tal prática, não podendo o denunciante e as testemunhas por si indicadas ser sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos de processo, judicial ou contraordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito ao contraditório. Por forma a garantir total reserva da situação a comunicação deve ser dirigida para as entidades identificadas no número 2 do Artigo 4.º do presente Código, em função da categoria do denunciado.

2. Sem prejuízo do atrás exposto, a pessoa poderá ainda denunciar a situação de assédio para os organismos oficiais, como a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE) e a Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT).