



**POLÍTICA DE CONFLITOS**

**DE INTERESSES**

## Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Âmbito.....	4
2.1. Atividades desenvolvidas, riscos e constrangimentos.....	5
3. Conflito de interesses potencialmente danosos para o associado/cliente.....	5
3.1. Princípios gerais .....	5
3.2. Pessoa relevante .....	6
3.3. Exemplos de circunstâncias potencialmente geradores de conflitos de interesses.....	7
4. Identificação e gestão de conflitos de interesses .....	7
4.1. Prevenção de conflitos de interesses .....	8
4.2. Procedimentos adotados na gestão de conflitos de interesses .....	8
4.3. Limites de utilização de informação .....	9
5. Reclamações.....	10

## **Informação Complementar aos Associados/Clientes**

A política de Gestão de Conflitos de Interesses visa garantir que a Caixa Económica do Porto – Caixa anexa atue no desempenho das suas atividades, ao nível dos procedimentos e da sua organização interna, no sentido de evitar a ocorrência de conflitos de interesses.

### **1. Enquadramento**

A Caixa Económica do Porto, anexa à A Beneficência Familiar – Associação de Socorros Mútuos, abreviadamente designada por Caixa Económica do Porto – Caixa anexa, (adiante designada por CEP), com alvará Régio de 24 de Agosto de 1905, é uma associação anexa a uma mutualidade, encontra-se inserida no setor mutualista da economia social e é de duração ilimitada, tal como a associação mutualista a que está anexa. Nos termos da legislação em vigor procedeu-se em assembleia geral extraordinária realizada a 20 de Maio de 2016 à alteração dos Estatutos, em conformidade com o Regime Jurídico das Caixas Económicas, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 190/2015, de 10 de Setembro, da sua Portaria n.º 362/2015 de 15 de Outubro, bem como a demais legislação aplicável, nomeadamente o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/82, de 31 de Dezembro.

A CEP prossegue fins de solidariedade social e de beneficência, os quais correspondem aos fins da mutualidade a que está anexa, o que se traduz na afetação de parte dos resultados positivos dos exercícios à mutualidade, em conformidade com a Lei.

A CEP tem por objeto o exercício da atividade bancária nos termos do Regime Jurídico das Caixas Económicas, a dotando a modalidade de caixa económica anexa.

A Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, veio estabelecer um conjunto de deveres de informação a prestar aos consumidores pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços, aqui se incluindo as instituições de crédito.

Com efeito, e conforme resulta do disposto no artigo 18.º da mencionada Lei, as instituições estão obrigadas, desde o passado dia 23 de Março, a informar os consumidores sobre as entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis ou sobre as entidades de resolução alternativa de litígios a que se encontram vinculados por adesão, e identificar o sítio eletrónico na Internet daquelas entidades.

## **2. Âmbito**

A presente política de gestão de conflitos de interesses é exclusivamente aplicável a toda a situação que decorra do serviço.

Os conflitos de interesses considerados neste documento são os que poderão vir a ocorrer entre associados/clientes, entre estes e a CEP ou qualquer empresa subcontratada ou sob seu domínio, ou ainda com os Órgãos de Direção, colaboradores. A presente política aplica-se à totalidade dos colaboradores da CEP, incluindo os colocados em regime de *outsourcing*, incluindo os Órgãos da Direção.

A integridade, a equidade, a imparcialidade e a primazia dos interesses dos associados/clientes ocupam um lugar principal entre as normas éticas da CEP. A todos os colaboradores da CEP é requerida uma atuação conforme com as normas éticas e recebem a informação, o estudo e a orientação apropriada a fim de atuarem de modo eficaz.

A CEP reserva-se o direito de modificar ou adicionar novas regras a esta política em qualquer momento. Esta política pode ser consultada no endereço [www.ceporto.pt](http://www.ceporto.pt), e no balcão da CEP quando solicitado pelos associados/clientes.

Como qualquer grupo de serviços financeiros, a CEP está exposta a potenciais conflitos de interesses que possam surgir nas suas diferentes áreas de atuação. Os princípios de atuação da CEP assentam na necessidade de adotar todas as medidas razoáveis para identificar potenciais conflitos de interesses entre a CEP e os seus associados/clientes assim como dispor das regras que permitam assegurar que tais conflitos não afetem adversamente os interesses destes. A CEP deve estar apta a identificar e gerir os conflitos de interesses que surjam nestas atividades de negócio. Em particular, a divulgação dos conflitos de interesses pela CEP não o deve isentar da obrigação de manter e operar os processos organizacionais e administrativos eficazes requeridos para controlar apropriadamente os conflitos.

De entre os princípios que regem a atuação da CEP no desenvolvimento da sua atividade e na sua relação com os associados/clientes sublinham-se os seguintes:

- a) Um tratamento transparente e equitativo;
- b) A prevalência dos interesses do associado/cliente, tanto em relação aos seus próprios interesses como em relação aos interesses dos titulares dos seus Órgãos Sociais e colaboradores;
- c) Integridade na prestação dos serviços e no relacionamento com os associados/clientes;
- d) Exercício das atividades com as regras definidas pela entidade;
- e) Proteção dos interesses dos associados/clientes da CEP, bem como o seu tratamento equitativo;
- f) Prestação aos associados/clientes de informação clara, atual e completa, e não suscetível de os induzir em erro.

### **2.1. Atividades desenvolvidas, riscos e constrangimentos**

A atividade da Instituição é exercida com total autonomia financeira, dependendo de si própria para a prática da atividade que desenvolve na área da concessão de crédito por empréstimos sobre penhores e na captação de depósitos à ordem e a prazo.

## **3. Conflito de interesses potencialmente danosos para o associado/cliente**

### **3.1. Princípios gerais**

Com o objetivo de identificar os tipos de conflitos de interesses que podem surgir no decurso da prestação de serviços que resultem em prejuízo dos interesses de um associado/cliente, a CEP toma em consideração o facto de, se a CEP ou uma entidade relevante, ou uma pessoa direta ou indiretamente controlada pela CEP, está abrangida por uma das seguintes situações:

- a) A CEP ou essa pessoa tem um interesse no resultado do serviço prestado ao associado/cliente ou na transação efetuada pelo associado/cliente, diferente do interesse manifestado pelo associado/cliente no resultado pretendido;
- b) A CEP ou essa pessoa tem um incentivo financeiro ou de outra natureza para favorecimento de um associado/cliente ou grupo de associados/clientes diferente em detrimento dos interesses do associado/cliente;
- c) A CEP ou essa pessoa desenvolve a mesma atividade do associado/cliente;

- d) A CEP ou essa pessoa recebe ou receberá de outrem que não o associado/cliente um benefício em relação ao serviço prestado ao associado/cliente, sob a forma de dinheiro, bens ou serviços, que não o relativo às comissões ou remunerações normais acordadas com o associado/cliente para a prestação do serviço contratado.

Podem surgir as seguintes situações de conflitos de interesses:

- Receção e execução de ordens de associados/clientes e operações de carteira própria;
- Prestação de serviços de gestão de carteiras a associados/clientes em simultâneo com a venda de instrumentos emitidos pela Caixa Económica do Porto – Caixa anexa;
- A prestação de assessoria financeira a dois associados/clientes distintos, concorrentes entre si.

### **3.2. Pessoa relevante**

Para efeitos desta “Política de Conflitos de Interesses”, o conceito de “Pessoa Relevante” abrangerá os seguintes grupos de pessoas ou entidades:

- a) Membros do Conselho de Administração, da Comissão de Auditoria ou Revisor Oficial de Contas (ou Órgão estatutário equivalente);
- b) Responsáveis, Quadros Diretivos e quaisquer outros Colaboradores da CEP;
- c) Qualquer pessoa que preste serviços à CEP e que trabalhando sob seu controlo e responsabilidade assegure a prestação de serviços incluídos na atividade da CEP;
- d) Qualquer pessoa envolvida na prestação de serviços à CEP em regime de subcontratação.

### **3.3. Exemplos de circunstâncias potencialmente geradores de conflitos de interesses**

Poderão ocorrer situações de conflitos de interesses nas relações entre:

- a) A Caixa Económica do Porto – Caixa anexa e um associado/cliente;
- b) Um colaborador (incluindo titulares do órgão de Direção e outras pessoas que dirigem ou fiscalizam as atividades de intermediação financeira) da Caixa Económica do Porto – Caixa anexa e um associado/cliente;
- c) Dois ou mais associados/clientes aos quais a Caixa Económica do Porto – Caixa anexa presta serviços;
- d) Uma pessoa relevante e um associado/cliente;
- e) A realização de operações pessoais por colaboradores com acesso a informação privilegiada.

### **4. Identificação e gestão de conflitos de interesses**

A CEP adotou uma política de conflitos de interesses que prevê medidas a nível organizativo e administrativo que permitirão, com um grau de certeza razoável, que os interesses dos associados/clientes não sejam prejudicados. Esta política de conflitos de interesses foi definida de acordo com a dimensão e natureza da atividade da CEP, prevendo:

- a) Procedimentos eficazes para impedir ou controlar a troca e circulação de informação (em especial a informação confidencial), designadamente a definição de áreas separadas identificadas em Regulamento Interno entre as quais não poderá haver circulação de determinada informação e criação de barreiras informáticas e/ou físicas à circulação de informação;
- b) Fiscalização distinta dos colaboradores cujas principais funções envolvam a realização de atividades por conta de associados/clientes ou a prestação de serviços a estes, quando os seus interesses possam estar em conflito ou quando representem interesses diferentes, suscetíveis de estar em conflito, inclusive com os da CEP;
- c) A adoção de medidas destinadas a impedir ou a limitar qualquer pessoa de exercer uma influência inadequada sobre o modo como um colaborador exerce a sua atividade.

#### **4.1. Prevenção de conflitos de interesses**

Por forma a evitar ou a reduzir ao mínimo o risco de ocorrência de situações potencialmente geradoras de conflitos de interesses, a CEP elaborou e mantém atualizados procedimentos e regras de atuação a seguir pelos seus colaboradores, bem como pelos titulares dos Órgãos da Direção, na prestação de serviços auxiliares aos associados/clientes. De entre estes destacamos:

- Os colaboradores da CEP observam um regime de exclusividade que a ocupação profissional contratada lhe impõe por motivação ética e pelas exigências de desempenho que importam elevado grau de responsabilidade, rigor técnico e transparência nas decisões que deva tomar ou nas operações que tiver de realizar por conta ou no interesse da Instituição ou dos seus associados/clientes;
- Está ainda interdito aos Colaboradores da CEP a revelação, fora dos casos expressamente previsto na lei, ou a utilização de informações sobre factos ou fenómenos respeitantes à vida da Instituição ou às relações destas com os seus associados/clientes, cujo conhecimento lhe advenha exclusivamente do exercício das suas funções;
- Está ainda interdita a utilização das informações acima referidas em benefício próprio, da Instituição ou de qualquer associado/cliente, terceiros, ou para influenciar, falsear, alterar ou manipular negativamente as regras de mercado.

#### **4.2. Procedimentos adotados na gestão de conflitos de interesses**

Caso se verifique uma situação de conflito de interesses, e sempre sem prejuízo da prevalência dos interesses do associado/cliente face aos interesses da CEP, esta adotará os seguintes procedimentos para a sua gestão e resolução:

##### **Recenseamento, registo e comunicação**

A CEP procura identificar os conflitos de interesses e manter atualizado o registo dos conflitos de interesses ocorridos com risco de afetação de interesses dos associados/clientes.



### **Organização interna da CEP**

A CEP encontra-se organizada de modo a identificar e mitigar eventuais conflitos de interesses que surjam. Para o efeito, a CEP dispõe de:

- a) Mecanismos internos de gestão de riscos operacionais destinados a detetar, avaliar e reduzir o risco operacional, incluindo o resultante da violação de comportamentos éticos estabelecidos;
- b) Um serviço de reclamações destinado a receber e analisar as reclamações, que assegura a receção e análise de todas as reclamações que lhe sejam dirigidas, quer provenham de associados/clientes da CEP, quer provenham de pessoas que não possuam essa qualidade;
- c) A recolha de reclamações e sugestões de associados/clientes, promove o seu tratamento adequado e rápido e informa o associado/cliente do resultado das diligências tomadas num prazo nunca superior a 30 (trinta) dias;
- d) Meios técnicos e humanos que asseguram a proteção dos ativos depositados ou registados em nome ou por conta dos seus associados/clientes, encontrando-se implementados mecanismos que permitem uma clara distinção entre os bens pertencentes ao património da CEP e os bens pertencentes ao património de cada um dos seus associados/clientes;
- e) Finalmente a responsabilidade pelo cumprimento de todos estes deveres é assegurada pelos Órgãos da Direção da CEP, a quem compete igualmente o dever de avaliação periódica e de decisão sobre a correção de eventuais deficiências detetadas.

#### **4.3. Limites de utilização de informação**

A CEP respeita o princípio de confidencialidade sobre toda a informação que obtém sobre os seus associados/clientes e opera uma política restrita de acesso. O acesso a informação confidencial está limitado e obedece a requisitos que justifiquem o acesso a tal informação, em concordância com a defesa dos legítimos interesses dos associados/clientes ou da CEP.

## **5. Reclamações**

A Caixa Económica do Porto – Caixa anexa dispõe de um serviço destinado a receber e analisar quaisquer reclamações. Para o efeito, poderá ser solicitado o livro de reclamações e dirigir uma comunicação escrita. As ocorrências e os resultados atrás referidos são registados em suporte. A entidade de resolução alternativa de litígios que a CEP aderiu é a seguinte:

### **Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto**

#### **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

**Rua Damião de Góis, nº 31 – loja 6**

**4550-225 Porto**

Os associados/clientes têm ainda a possibilidade de dirigir as suas reclamações diretamente às entidades de supervisão (Banco de Portugal).

### **Contactos e Outros Dados Relevantes**

#### **Caixa Económica do Porto – Caixa anexa**

Rua Formosa, 325 – 1.º

4000 – 252 Porto

Tel.:(351) 223 320 961

Site: [www.ceporto.pt](http://www.ceporto.pt)

E-mail: [geral@ceporto.pt](mailto:geral@ceporto.pt)