



---

**CÓDIGO DE CONDUTA**  
**EMIS – EMPRESA INTERBANCÁRIA DE SERVIÇOS, S.A.**

**(Aprovado pelo Conselho de Administração)**

# Índice

1. Introdução .....	2
2. Objectivos e âmbito de aplicação.....	3
3. Missão e Valores .....	4
3.1. <i>Missão</i> .....	4
3.2. <i>Visão</i> .....	4
3.3. <i>Valores</i> .....	4
4. Princípios e Critérios de Actuação .....	5
5. Regras de Conduta .....	8
5.1. <i>Responsabilidades profissionais</i> .....	8
5.2. <i>Ponderação e conflito de Interesses</i> .....	8
5.3. <i>O Dever de Prestar Contas</i> .....	9
5.4. <i>O Dever de Estudar</i> .....	9
5.5. <i>Conciliação da Disciplina com a Iniciativa Pessoal</i> .....	9
5.6. <i>Confidencialidade e Protecção de Dados</i> .....	9
5.7. <i>Senhas de Acesso aos Sistemas</i> .....	10
5.8. <i>Proibição de oferta e recebimento de vantagens</i> .....	10
5.9. <i>Uso de drogas, estupefacientes e álcool</i> .....	11
5.10. <i>Parcimónia e Aproveitamento em Benefício Próprio</i> .....	11
5.11. <i>Preservação do Prestígio da Empresa</i> .....	11
5.12. <i>Manutenção do Espírito de Equipa</i> .....	11
5.13. <i>O Dever de Informar</i> .....	12
5.14. <i>Liderança Responsável</i> .....	12
5.16. <i>Relação com as Autoridades Públicas</i> .....	12
5.15. <i>Relacionamento Interno</i> .....	13
5.17. <i>Relacionamento Afectivo entre os colaboradores</i> .....	13
5.18. <i>Relacionamento Externo</i> .....	14
5.19. <i>Relação com os Clientes</i> .....	14
5.20. <i>Relação com os fornecedores</i> .....	14
5.21. <i>Relação com a Concorrência</i> .....	14
5.22. <i>Comunicação Externa e Redes Sociais</i> .....	15
6. Disposições Finais.....	16
6.1. <i>Procedimentos de utilização do Código de Conduta</i> .....	16
6.2. <i>Violações ao Código de Conduta</i> .....	16

# **EMIS- EMPRESA INTERBANCÁRIA DE SERVIÇOS, S.A.**

## **CÓDIGO DE CONDUTA**

### **1. Introdução**

Nos tempos actuais, a reputação e a imagem de uma empresa estão directamente ligadas à sua permanência no mercado. A ética empresarial gera um bom relacionamento entre os trabalhadores, clientes, fornecedores e demais membros que envolvem as operações, criando assim potencial para o seu bom desempenho e desenvolvimento.

Considerando que os valores morais e a assimilação de princípios são questões do fórum individual com reflexo directo no colectivo, torna-se necessário que se estabeleçam e se clarifiquem os aspectos mais relevantes desta temática, de modo a reforçar o referencial de princípios orientadores da organização.

A EMIS – Empresa Interbancária de Serviços, S.A. (EMIS), ao adoptar o presente Código de Conduta (Código), assume-o como uma norma de conduta e de referência para toda a empresa.

Neste sentido, o cumprimento da missão e a materialização do objecto social da EMIS, dentro dos critérios de actuação, exigem a sujeição de todo o seu colectivo de colaboradores a um conjunto de valores e deveres, que devem constituir referências permanentes nas relações internas de trabalho, na forma de executar as tarefas e na conduta perante os clientes, os fornecedores e a sociedade em geral.

São designados por colaboradores, no âmbito do presente Código, os membros dos órgãos sociais, os trabalhadores, os prestadores de serviços e os mandatários, a título permanente ou ocasional.

O Código de Conduta constitui assim um instrumento de ajuda à resolução de questões éticas, apresentando para o efeito padrões e normas comportamentais, constituindo-se num guia que indica modos de optar e de agir, ajudando compreender e a contextualizar situações sensíveis ou menos comuns e a rejeitar práticas inaceitáveis, contribuindo desse modo para melhor sustentar as decisões.

O Código de Conduta não se sobrepõe à lei, que deve ser sempre integral e escrupulosamente cumprida, antes a complementa, e também não substitui as políticas e os regulamentos internos nem as obrigações e deveres próprios da relação jurídico-laboral entre a empresa e o trabalhador, tal como definidos na Lei Geral do Trabalho (LGT), consubstanciando-se num conjunto de princípios e normas, aos quais os colaboradores da EMIS estão adstritos no âmbito da sua actuação em matéria de ética profissional.

O Código de Conduta não abrange todas as situações de natureza ética que podem surgir na tomada de decisões. Não é suposto que dê todas as respostas, não podendo substituir o julgamento cauteloso e o bom senso de todos os que trabalham na Empresa.

## **2. Objectivos e âmbito de aplicação**

O Código de Conduta visa a divulgação das normas de ética colectiva e individual, as quais devem orientar os quadros e demais colaboradores da sociedade, de forma a manter uma apropriada harmonia na sua estrutura social e a preservar uma imagem pública consentânea com a sua missão e importância para o País e com a sua projecção a nível internacional.

O presente Código visa estabelecer as linhas de orientação em matéria de ética profissional para todos os colaboradores da EMIS, estipulando um conjunto de recomendações de conduta que se espera sejam seguidas pelos colaboradores, contribuindo para a boa imagem e reputação da EMIS e para o reforço da confiança e padrões de conduta exigíveis no relacionamento com terceiros.

Pretende-se assim delimitar os padrões de conduta aceites no plano ético inerentes às responsabilidades da actividade profissional na EMIS, atribuindo aos colaboradores os mecanismos adequados para analisar as situações de risco e tomar as medidas adequadas à sua mitigação.

O Código de Conduta pretende definir e distinguir concisa e objectivamente os comportamentos aceitáveis, toleráveis e/ou expectáveis dos comportamentos não aceitáveis, dos colaboradores da EMIS, mediante a divulgação das normas de ética colectiva e individual, as quais devem orientar os quadros e demais trabalhadores.

O Código de Conduta da EMIS visa corresponder ao Aviso nº 01/2022, de 28 de janeiro emitido pelo Banco Nacional de Angola, prosseguindo os seguintes objectivos:

- a) Definir padrões de referência no exercício da atividade, auxiliando a tomada de decisões em face de dilemas éticos;
- b) Divulgar os valores, princípios de atuação e normas de conduta, que devem nortear as relações, internas e externas, prevenindo e ajudando a resolver conflitos;
- c) Contribuir para a promoção de uma cultura de cumprimento legal e de conformação com os valores e princípios adotados, capaz de inibir a participação em actividades ilegais;
- d) Fomentar a adopção das melhores práticas de governo societário e de conduta ética, contribuindo para reduzir a tomada excessiva de risco;
- e) Favorecer um bom ambiente de trabalho, contribuindo assim para a elevação da produção e da qualidade de serviço.

O Código de Conduta vincula os membros dos órgãos sociais, os trabalhadores, os estagiários e os mandatários, a título permanente ou ocasional.

O Código de Conduta vincula igualmente os prestadores de serviços mediante a sua aceitação através de compromisso escrito no âmbito da contratação.

### **3. Missão e Valores**

A Missão e os Valores definem a direção estratégica para a sustentabilidade económica e financeira da empresa, a longo prazo, assente em princípios éticos e de confiança.

#### **3.1. Missão**

Contribuir para a massificação do pagamento electrónico em Angola e para a eficiência geral do sistema nacional de pagamentos, garantindo segurança, eficácia, comodidade e inovação, ao menor custo possível.

#### **3.2. Visão**

Posicionar-se como operador tecnológico de referência de sistema de pagamentos a nível nacional e do continente africano.

#### **3.3. Valores**

Desde a sua fundação a EMIS tem se guiado por um conjunto de valores que norteiam a sua relação com os clientes, fornecedores, accionistas, entidades governamentais, judiciais e policiais, órgãos de supervisão, comunicação social, que se mantêm actuais e adequados à sustentabilidade da ética profissional e que são os seguintes:

##### ***Integridade***

Respeitar os mais elevados padrões éticos.

##### ***Orientação para o cliente***

Criar valor para o cliente - o seu sucesso é o nosso sucesso.

##### ***Confiança e Rigor***

Assumir com rigor os compromissos e prestar contas de forma regular e transparente, cumprindo sempre.

##### ***Qualidade de Serviço***

Colocar qualidade em tudo o que se faz, fazendo sempre melhor.

##### ***Segurança e Fiabilidade***

Privilegiar a segurança e a fiabilidade acima de tudo.

##### ***Formação contínua***

O homem é a base do desenvolvimento sustentado.

##### ***Cooperação e Inovação***

A cooperação é a base dos sistemas de pagamento e a inovação o factor de progresso.

## 4. Princípios e Critérios de Actuação

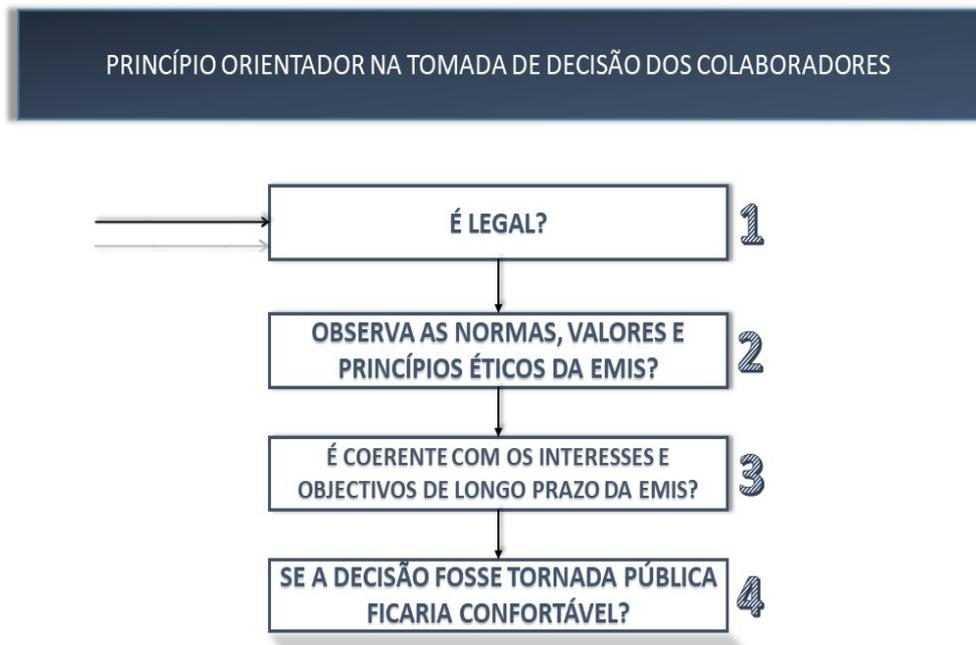
### 4.1. Princípio geral

A EMIS e os seus colaboradores desenvolvem a sua atividade no respeito por elevados princípios éticos e deontológicos, orientando a sua prática pelos valores definidos no presente Código de Conduta, na relação com todas as partes interessadas.

Nesse sentido, a EMIS adopta como critérios essenciais de actuação, os seguintes:

- A satisfação cabal das expectativas dos seus accionistas e clientes;
- A condução dos negócios segundo os mais elevados padrões éticos;
- O respeito pela Lei e pelo interesse público;
- A valorização e dignificação dos seus recursos humanos;
- O respeito pela segurança de pessoas e bens;
- O apoio ao desenvolvimento e à inovação.

O princípio geral orientador na tomada de decisão por parte dos colaboradores vai explanado na figura seguinte:



Se não conseguir encontrar resposta positiva para uma destas perguntas e em caso de dúvidas sobre a utilização do Código de Conduta, contacte o *Gabinete de Compliance e Assuntos Jurídicos*.

#### **4.2. *Cultura de Compliance***

A EMIS prossegue uma gestão disciplinada pelo controlo adequado de todas as suas unidades de estrutura, mediante rigorosos sistemas internos de validação e de verificação do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta, de modo a robustecer uma cultura organizacional de *compliance*.

#### **4.3. *Independência de interesses***

Os Colaboradores da EMIS evitam situações suscetíveis de originar conflitos de interesses, estando vinculados ao dever de respeitar a independência entre:

- a) Os interesses da EMIS e os dos clientes, acionistas e fornecedores;
- b) Os seus interesses pessoais e os dos clientes e fornecedores;
- c) Os interesses dos clientes entre si;
- d) Os seus interesses pessoais e os da EMIS.

#### **4.4. *Qualidade de serviço***

A EMIS desenvolve a sua actividade baseada no primado da qualidade de serviço, proporcionando aos seus Clientes um serviço de elevada qualidade, assente nas melhores práticas da indústria e no conhecimento que adquire das suas necessidades.

Nesse sentido, garante um elevado padrão de continuidade de serviço, nos termos do Aviso N.º 06/2017 de 10 de julho do BNA, ao mesmo tempo que diligência sempre para que os produtos e serviços que desenvolve se adequem às necessidades dos clientes.

As respostas às solicitações dos clientes devem por isso pautar-se pela rapidez e cortesia e no bom desempenho operacional.

#### **4.5. *Segredo profissional***

O relacionamento da EMIS com os seus clientes e fornecedores pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade, nomeadamente de não revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos a eles respeitantes, a não ser mediante autorização sua expressa ou quando a lei obrigue.

O dever de segredo profissional que impende sobre os colaboradores não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

#### **4.6. *Gestão prudente de riscos***

A atividade da EMIS é exercida no respeito pela política de gestão de riscos aprovada, devendo os colaboradores, no desempenho das suas funções no âmbito de negociação, suporte ou controlo, respeitar as normas internas relativas à gestão de riscos.

Os colaboradores da EMIS baseiam as suas apreciações e decisões em critérios de rigor que visam a gestão prudente de riscos na tomada de decisões, que deve ser sempre bem informada e fundamentada, no estrito respeito pelas normas internas e por todas as disposições legais e regulamentares.

#### ***4.7. Protecção de dados pessoais***

A EMIS respeita criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades em matéria de protecção de dados pessoais.

#### ***4.8. Relação com autoridades***

A EMIS tem uma atitude cooperante, de respeito e cumprimento de obrigações legais, face as autoridades públicas.

Os colaboradores da EMIS cooperam ativamente com as autoridades públicas, respondendo com diligência a todas as suas solicitações, dentro do seu conhecimento pessoal e da sua esfera de actuação e de competência.

#### ***4.9. Não discriminação e igualdade de tratamento***

A EMIS e os seus colaboradores não praticam qualquer tipo de discriminação, baseada em critérios como etnia, sexo, identidade de género, orientação sexual, religião, credo, cultura, nacionalidade, incapacidade, deficiência, orientação política ou ideológica, instrução, estado civil ou outros, aceitando e respeitando o direito à diferença.

A EMIS promove o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos os colaboradores, valorizando a diversidade dentro da organização.

A EMIS promove o equilíbrio na conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar dos seus colaboradores.

## 5. Regras de Conduta

### 5.1. Responsabilidades profissionais

O colaborador da EMIS deve dedicar o melhor do seu esforço e competência no cumprimento das tarefas que lhe estão confiadas, procurando sempre os meios e as formas mais eficientes e económicas de as realizar de forma a atingir os objectivos da empresa.

O colaborador da EMIS deve exercer de forma idónea, diligente, leal, assídua, pontual e conscienciosa as suas funções, segundo as normas e instruções recebidas e com observância das regras legais e usuais da deontologia da profissão, dando à Empresa um dia de trabalho efectivo por cada dia efectivo de remuneração que auferir.

### 5.2. Ponderação e conflito de Interesses<sup>1</sup>

O colaborador da EMIS deve colocar o respeito para com os princípios morais, para com a Lei e para com os mais altos interesses da Empresa que serve, acima de quaisquer outros interesses.

De modo a garantir o exercício imparcial e objectivo das suas funções, o colaborador da EMIS não deve:

- Ocupar cargos potencialmente conflitantes noutras sociedades;
- Intervir em processos que envolvam, de forma directa ou indirecta, entidades onde tenham trabalhado e/ou mantenham interesse;
- Intervir em processos que envolvam, de forma directa ou indirecta, entidades geridas por pessoas pelas quais mantenham ou tenham mantido laços de parentesco ou outro tipo de afinidades.

Todos os colaboradores têm o dever de informar ao superior hierárquico, sobre a existência de qualquer situação que já tenha provocado ou seja susceptível de provocar um conflito de interesses, não se limitando as situações acima mencionadas, devendo-se respeitar também, o direito de relato anónimo do colaborador<sup>2</sup>.

Os colaboradores da EMIS darão conhecimento à empresa, através do *Gabinete de Compliance e Assuntos Jurídicos*, de qualquer actividade profissional, remunerada ou não, incluindo actividade lectiva e editorial, exercida fora do seu horário de trabalho, que conflitue com a actividade da EMIS.

As dúvidas serão direccionadas ao *Gabinete de Compliance e Assuntos Jurídicos* (GCJ), que avaliará da sua relevância e emitirá parecer que, sendo aprovado pelo órgão de Administração, se tornará vinculativo.

---

<sup>1</sup> De acordo com a al. g do art. 3º do Aviso n.º 01/22, de 28 de Janeiro, entende-se por conflito de interesse a situação em que os acionistas, os membros dos órgãos sociais ou os demais colaboradores têm interesses próprios numa relação da instituição com terceiros, da qual esperam obter benefícios próprios.

<sup>2</sup> É salvaguardado o direito de todos os colaboradores fazerem denúncias anónimas.

### **5.3. *O Dever de Prestar Contas***

O colaborador da EMIS está obrigado à prestação regular de contas ao seu superior hierárquico a respeito de tarefas e missões de que esteja incumbido, as quais serão quantificadas e avaliadas objectivamente.

### **5.4. *O Dever de Estudar***

A EMIS atribui um elevado valor ao desenvolvimento pessoal e profissional dos seus colaboradores, sendo que as políticas de avaliação e progressão profissional adoptadas, orientam-se por critérios de mérito e reconhecimento do desempenho do colaborador.

O colaborador da EMIS deve assegurar-se do conhecimento das leis, regulamentos e instruções internas em vigor, bem como, desenvolver um esforço permanente e sistemático, para actualização dos seus conhecimentos e competências, quer frequentando as oportunidades de formação colocadas à sua disposição, quer procurando, directa e pessoalmente, o seu aperfeiçoamento, de modo a poder contribuir de forma mais efectiva para o cumprimento dos objetivos da sociedade.

O colaborador com responsabilidades de gestão deve proporcionar ao pessoal na sua dependência, o conhecimento, a informação e a formação, necessários para o bom desempenho das suas funções.

### **5.5. *Conciliação da Disciplina com a Iniciativa Pessoal***

O respeito devido aos superiores hierárquicos não impede o colaborador da EMIS de ter iniciativas e formular propostas criativas e inovadoras, sempre que o entenda conveniente, mas nunca em prejuízo da obediência devida às ordens e instruções legítimas dos seus superiores hierárquicos.

### **5.6. *Confidencialidade e Protecção de Dados***

A EMIS respeita o direito à intimidade dos colaboradores e dos seus clientes, incluindo tudo o que constituir ou estiver relacionado com dados pessoais, nos termos legalmente estabelecidos pela Lei Geral da Protecção de Dados.

A EMIS respeita as comunicações pessoais através da internet e restantes meios de comunicação disponibilizados aos colaboradores, e compromete-se a não divulgar quaisquer informações de carácter privado a não ser com o consentimento dos mesmos, ou por obrigação legal ou determinação fundada dos órgãos administrativos ou judiciais competentes, nestes últimos casos com o conhecimento do colaborador.

O colaborador da EMIS deve usar sempre da maior reserva e discrição, evitando a divulgação de factos e informações de que tenha conhecimento no exercício das suas funções e que se não destinem a divulgação externa, estando adstritos ao mais estrito dever de confidencialidade e sigilo profissional intemporal.

Os colaboradores que têm acesso a informação privilegiada, a qualquer título, estão expressamente proibidos de transmiti-la, utilizá-la ou facilitar a sua utilização por terceiros em proveito próprio ou de outrem, devendo manter a confidencialidade quanto às informações e actividades referentes ao trabalho realizado na área onde actua.

Os colaboradores estão proibidos de capturar imagens que possam conter, nomeadamente, documentação, écrans, arquivos e instalações consideradas como centros seguros.

Quando se trate de informação classificada como Secreta, Confidencial ou Restrita, o colaborador deve observar as normas internas sobre o uso e manipulação da informação classificada.

### **5.7. *Senhas de Acesso aos Sistemas***

Por forma a proteger a informação e salvaguardar a integridade dos sistemas, a EMIS atribui aos colaboradores senhas de acesso (password).

Cada colaborador é inteiramente responsável pelas senhas de acesso atribuídas no âmbito das suas funções, pelo que lhe cabe a obrigação de tomar as devidas precauções no sentido de assegurar a sua total confidencialidade.

A senha de acesso é pessoal e intransmissível, pelo que:

- a) Está interdita a sua divulgação a outros colaboradores ou a terceiros;
- b) A sua utilização para além do estipulado será considerada indevida e poderá ser alvo de acção disciplinar;
- c) Sempre que o utilizador suspeitar que a mesma possa não ser apenas do seu exclusivo conhecimento deverá proceder à sua alteração.

### **5.8. *Proibição de oferta e recebimento de vantagens***

Os colaboradores da EMIS, não devem oferecer, prometer, fazer, autorizar ou proporcionar (direta ou indiretamente) qualquer vantagem indevida, pagamentos (incluindo pagamentos de facilitação), presentes ou transferência de qualquer coisa de valor para qualquer pessoa, seja ela agente público partido político, candidato para um cargo político ou qualquer pessoa, incluindo aquelas que tenham funções legislativas, administrativas ou judiciais (ou que exerça funções numa entidade pública), caso tal pagamento, presente ou montante possa violar quaisquer disposições ou consubstanciar práticas de suborno, anticorrupção, prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento ao terrorismo, em vigor em Angola.

Não é permitida a aceitação ou oferta, direta ou indiretamente, de quaisquer vantagens, incluindo empréstimos, prendas, hospitalidade ou outros benefícios ou favores de ou a pessoas com as quais os colaboradores se relacionem, por força e no exercício da sua atividade profissional.

São exceções à proibição estipulada anteriormente, e desde que não seja afetada a imparcialidade e a independência dos colaboradores no exercício da sua atividade profissional:

- a) A aceitação de ofertas de valor meramente simbólico conforme os usos sociais, como sejam, por exemplo, os presentes natalícios e de outras datas festivas, que não configure a aceitação de vantagens económicas;
- b) Os objetos e brindes promocionais de escasso valor e os convites que não excedam os limites considerados aceitáveis pelos usos sociais.

### ***5.9. Uso de drogas, estupefacientes e álcool***

Os colaboradores da EMIS não devem utilizar drogas, estupefacientes ou outras substâncias ilícitas, nem consumir álcool durante o horário de trabalho.

### ***5.10. Parcimónia e Aproveitamento em Benefício Próprio***

Todos os colaboradores de EMIS devem utilizar, de forma consciente, criteriosa e otimizada, os recursos a si disponibilizados para o exercício das suas funções, de modo a zelar pela conservação dos bens e conter os custos, dentro dos limites do desgaste imputável ao uso normal, acidentes e riscos da actividade.

Deste modo, não são aceitáveis:

- Uso de equipamentos, automóvel ou outros recursos da empresa, que lhe sejam confiados, para fins próprios, sem prévia autorização da chefia directa;
- Uso de programas no computador de serviço que não sejam licenciados ou permitidos pelas regras de segurança da empresa;
- Impressões desnecessárias e desperdício água, energia eléctrica e combustível;

Cada colaborador é responsável por proteger os recursos e equipamentos a si disponibilizados, devendo relatar imediatamente qualquer ameaça ou evento que possa trazer risco ou efectivo prejuízo à EMIS.

Os colaboradores devem agir de maneira diligente para evitar o comprometimento da protecção dos seus sistemas de tecnologia da informação.

Desta forma, fica vedado o envio de mensagens electrónicas ou o acesso a páginas da internet com conteúdo impróprio, ofensivos ou potencialmente danoso às redes e sistemas da EMIS<sup>3</sup>.

### ***5.11. Preservação do Prestígio da Empresa***

O colaborador da EMIS deve abster-se de invocar a sua qualidade de trabalhador ou responsável, em situações em que tal invocação possa resultar em prejuízo do prestígio da empresa e abster-se igualmente de comportamentos, quer no exercício das suas funções como fora delas, que possam por em risco quer a sua reputação e imagem como as da sua empresa.

O colaborador da EMIS deve atuar com cortesia, tolerância e respeito e abster-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo.

### ***5.12. Manutenção do Espírito de Equipa***

O trabalhador da EMIS deve manter e cultivar um relacionamento correcto, cordial e a urbanidade com os colegas e superiores hierárquicos, de modo a contribuir para o fortalecimento do espírito de equipa, de interajuda, de crítica saudável e de solidariedade empresarial, mantendo sempre os interesses legítimos da empresa em primeiro lugar.

---

<sup>3</sup> Regula, especificamente, a utilização dos sistemas de informação o documento “Termos de Utilização Aceitáveis dos Sistemas de Informação”, Referência: EMIS SI1312.RS, Versão 1.04 de 10 de Novembro de 2020.

### **5.13. O Dever de Informar**

O colaborador da EMIS deve informar o seu superior hierárquico dos factos de que tome conhecimento e que sejam susceptíveis de prejudicar os interesses da empresa ou do seu colectivo de trabalhadores.

O colaborador da EMIS, que no exercício da sua actividade seja chamado a intervir em processos de decisão que envolvam directa ou indirectamente organizações com que colabore ou tenha colaborado, ou pessoas a que esteja ou tenha estado ligado por laços de parentesco, deve comunicar ao superior hierárquico a existência de tais ligações.

### **5.14. Liderança Responsável**

Os colaboradores que ocupam posição de liderança dentro da EMIS, devem possuir conduta e postura que inspirem confiança e possam ser seguidas pelos demais colaboradores.

A liderança tem, portanto, não só o papel de conduzir, mas também o de educar, através de ações que contribuam para o crescimento profissional e pessoal de cada um dos colaboradores da empresa.

São exemplos de liderança responsável:

- Incentivar os colaboradores a estabelecer um equilíbrio apropriado entre a vida profissional e a vida pessoal;
- Desenvolver e acompanhar os colaboradores para efetuar julgamentos éticos;
- Propiciar a ascensão profissional baseada exclusivamente na meritocracia;
- Levar em conta os comportamentos éticos do colaborador nos processos de avaliação de desempenho;
- Divulgar e garantir que o conteúdo do Código de Conduta da EMIS seja compreendido e seguido por todos os colaboradores, sem excepção.

### **5.16. Relação com as Autoridades Públicas**

Os colaboradores devem prestar às entidades reguladoras, fiscalizadoras, judiciárias e policiais a colaboração que for legalmente devida, facultando-lhes a informação solicitada de forma clara e atempada, não adoptando qualquer comportamento que possa impedir a actuação daquelas entidades, desde que em conformidade com a lei.

Os colaboradores não devem informar ou responder a qualquer ordem ou solicitação oficial, sem previamente disso informarem a respetiva chefia, e esta a Comissão Executiva, de modo a serem obtidas as competentes orientações.

Os colaboradores não representam a empresa, salvo autorização ou mandato expreso para efeitos concretos e delimitados.

### **5.15. *Relacionamento Interno***

A EMIS procura propiciar um ambiente laboral onde todos são tratados com igualdade, dignidade, respeito recíproco, reprovando qualquer forma de discriminação, seja em razão da raça, etnia, sexo, idade, deficiência física, convicção religiosa, orientação sexual, opinião ou filiação política, proibindo e condenando ainda qualquer forma de assédio sexual<sup>4</sup> ou psicológico, de conduta verbal ou física.

Os colaboradores da EMIS devem rejeitar quaisquer comportamentos que revistam a natureza de coação e assumir o dever de comunicar ao *Departamento de Recursos Humanos* (DRH), quaisquer situações que tenham conhecimento ou fundada suspeita, que os afectem ou a qualquer colaborador da EMIS e que possam configurar assédio (quer moral, quer sexual) ou *bullying*.

A situação será sempre tratada de forma confidencial, imparcial, eficiente e célere.

O denunciante e as testemunhas por si indicadas não serão sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo ou má fé.

Cabe ao DRH a implementação de acções concretas com vista à identificação do potencial e de fatores de risco para a ocorrência de assédio no local de trabalho, como a consulta regular aos colaboradores, responsáveis e chefias, garantindo o anonimato das respostas, para avaliar ou identificar fatores de risco de assédio e a ocorrência de potenciais casos.

Os colaboradores devem também contribuir para a criação e manutenção de um clima de trabalho sadio, adoptando, entre si, uma postura educada, cordata, leal e cooperante, de forma a manterem um comportamento irrepreensível, procurando evitar conflitos e norteando a sua atuação pelas regras do bom senso e do respeito pelos outros.

No seu relacionamento profissional, os colaboradores devem promover a troca de informação e a cooperação e fomentar o espírito de equipa.

Os colaboradores que, por qualquer forma, concorram para a geração de uma decisão devem ser leais com o decisor, assumir as suas responsabilidades e manter-se solidários na execução da mesma.

No exercício das suas funções, os colaboradores devem ser responsáveis e cooperativos, privilegiando o bom ambiente, o respeito e o bom trato pessoal.

### **5.17. *Relacionamento Afectivo entre os colaboradores***

Não é aceitável o envolvimento afectivo ou amoroso entre colaboradores que tenham a mesma relação de subordinação imediata.

Tais situações devem ser reportadas à Chefia Directa ou ao Departamento de Recursos Humanos.

---

<sup>4</sup> Nos termos do n.º1 do art.º 186º da Lei n.º 38/20 que aprova o Código Penal “Quem, abusando de autoridade resultante de relação de domínio, dependência hierárquica ou de trabalho, procurar constranger outra pessoa a sofrer ou a praticar acto sexual, com o agente ou com outrem, por meio de ordem ameaça, coacção ou fraude...” comete crime de Assédio Sexual.

### **5.18. *Relacionamento Externo***

Todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico, devem procurar desenvolver sempre uma relação de empatia e confiança em todos os contactos com entidades externas.

Os colaboradores devem ser atentos, diligentes e eficientes nesses contactos com o exterior, procurando garantir de forma atempada e competente o atendimento e/ou seguimento das solicitações que lhes forem endereçadas.

### **5.19. *Relação com os Clientes***

Os colaboradores da EMIS devem adoptar uma postura diligente e profissional perante os Clientes, demonstrando sempre disponibilidade, clareza e excelência profissional, assegurando os melhores esforços no sentido de entender as necessidades dos Clientes e garantir a mais adequada resposta possível, tendo em conta as suas expectativas dentro das possibilidades da oferta de negócio desenhada pela EMIS.

Os contratos devem ser redigidos de boa-fé, sem ambiguidades ou omissões, respeitando a legislação aplicável em vigor e demais normas internas vigentes na EMIS.

### **5.20. *Relação com os fornecedores***

Os colaboradores com responsabilidades na selecção do fornecimento de bens ou de serviços para a EMIS, não podem ter qualquer interesse pessoal relacionado com o fornecedor ou o fornecimento, devendo ser declaradas aos superiores hierárquicos e liminarmente recusadas caso haja indícios de eventuais intenções dúbias, quaisquer ofertas recebidas de clientes, incluindo presentes, refeições, viagens ou a participação em eventos com componentes lúdicas.

Os contratos devem ser redigidos de boa-fé, sem ambiguidades ou omissões, e respeitando a legislação aplicável em vigor e demais normas internas vigentes na EMIS.

A escolha e a contratação de fornecedores devem estar sempre fundamentadas em critérios técnicos, profissionais e éticos, atendendo as necessidades da empresa e não possibilitando contratações com aqueles que desrespeitem as normas do presente Código de Conduta.

### **5.21. *Relação com a Concorrência***

A EMIS respeita as normas legais e critérios de mercado, mantendo uma relação profissional com os concorrentes, baseada na cordialidade e respeito mútuo.

Os colaboradores não devem, de forma indevida, tentar obter ou fornecer segredos comerciais ou informações confidenciais dos concorrentes, nem se envolver em acordos ou actividades que restrinjam a concorrência, incentivem condições abusivas ou tenham práticas discriminatórias.

Os colaboradores da EMIS devem ainda respeitar a propriedade intelectual e material das entidades concorrentes, e em sentido recíproco a da própria EMIS.

## **5.22. Comunicação Externa e Redes Sociais**

A EMIS reconhece que a comunicação está presente nas suas interações diárias, sendo o meio pelo qual as informações são transmitidas.

Saber comunicar e transmitir as informações de forma clara, concisa, simples e precisa, na sociedade actual, onde facilmente as informações atingem proporções elevadas, diminuem os riscos de veiculação de informações prejudiciais para a empresa.

Na EMIS, os colaboradores, no âmbito das suas comunicações, para órgãos de comunicação social ou em redes sociais devem reflectir a imagem da empresa e seus objetivos, através da veiculação de informações verdadeiras, pautando a sua conduta pelas seguintes normas:

1. Os colaboradores não podem, por qualquer via, divulgar nas redes sociais informações respeitantes à empresa, ao negócio e aos clientes, de que tiveram conhecimento no âmbito e por causa do exercício das suas funções e que não tenham sido prévia e devidamente autorizados;
2. Os colaboradores devem abster-se de fotografar a si mesmos, terceiros, materiais de trabalho ou outro qualquer objecto, dentro ou fora do recinto laboral, que contenham informações de carácter sensível e confidencial;
3. Caso sejam publicadas nas redes sociais, por terceiros, notícias, comentários ou opiniões sobre a EMIS, seus colaboradores, negócio, clientes ou serviços prestados, os colaboradores devem eximir-se de exprimir opiniões ou comentar as publicações com informações privilegiadas.
4. Caso tenham conhecimento de discussões online que possam colocar em risco a reputação da empresa, seu negócio ou serviços prestados, os colaboradores devem informar, de imediato, o Departamento de Comunicação e Imagem da empresa.
5. O endereço de email profissional, não deve ser usado como contacto em qualquer rede social.
6. Toda a interação nas redes sociais não deve permitir relacionar direta ou indiretamente a EMIS (ou serviços prestados pela EMIS) com actividades ilegais, imorais, persecutórias, discriminatórias ou de qualquer outra forma prejudiciais à imagem da empresa.
7. Os colaboradores devem ter presente que todas as suas interações nas redes sociais assumem natureza pública, competindo-lhes, como em qualquer outra intervenção pública, representar os valores da empresa.
8. É recomendável não utilizar as redes sociais, durante o horário de trabalho, para tratamento de assuntos de carácter pessoal.

## **6. Disposições Finais**

### **6.1. Procedimentos de utilização do Código de Conduta**

O presente Código de Conduta será publicado para conhecimento de todos os colaboradores e deve ser consultado sempre que surjam dúvidas, ou aquando da prestação de esclarecimento relativamente às regras de conduta da empresa.

De modo a facilitar a divulgação, o presente Código está disponibilizado para consulta no site institucional e no portal corporativo da EMIS.

O presente Código estará disponibilizado para consulta a todas as entidades que se relacionem com a EMIS, nomeadamente, supervisores, clientes, fornecedores, accionistas, e outras entidades, sempre que solicitado e dentro dos limites da lei.

Em caso de dúvida sobre assuntos que digam respeito ao presente Código, conhecimento sobre violação do mesmo, potenciais riscos, incluindo de ética profissional e do seu posicionamento sobre riscos, actuação ilícita, o colaborador deverá consultar o *Gabinete de Compliance e Assuntos Jurídicos* (GCJ).

Da mesma forma, caso um colaborador tiver conhecimento de algo que possa ser uma violação do Código, deve notificar o GCJ.

A vinculação dos colaboradores ao presente Código de Conduta faz-se por meio de um termo de compromisso conforme Anexo I.

A vinculação dos prestadores de serviços ao Código de Conduta é efetuada mediante compromisso escrito no âmbito do processo de contratação.

### **6.2. Violações ao Código de Conduta**

A violação do presente Código de Conduta por qualquer colaborador pode resultar na abertura de um procedimento disciplinar, com os efeitos considerados adequados, sem prejuízo de outras formas de responsabilidade que ao caso caibam, nos termos da lei.

O procedimento disciplinar pode conduzir à denúncia do vínculo contratual entre a EMIS e o colaborador, podendo, caso se justifique, ser publicada a causa de extinção do contrato.

A EMIS garante que não serão exercidas represálias contra colaboradores que, por boa-fé, apresentem questões legítimas ou peçam ajuda em assuntos de conformidade ou alinhamento ao presente Código, respeitando a confidencialidade atendível.

Eventuais questões relacionadas com a utilização ou aplicabilidade destas regras, bem como a comunicação de eventuais irregularidades ou infrações ao mesmo, devem ser endereçadas ao *Gabinete de Compliance e Assuntos Jurídicos*, sendo-lhes dado o devido seguimento.

**OooOooo**

**Termo de Compromisso com o Código de Conduta da EMIS- Empresa Interbancária de Serviços, S.A.**

Declaro que recebi o Código de Conduta da EMIS-Empresa Interbancária de Serviços, S.A. e estou ciente de seu conteúdo e da sua importância para o exercício de todas as atividades da empresa.

A assinatura do presente Termo, anexo ao referido Código, é manifestação de minha livre concordância e do meu compromisso em cumpri-lo integralmente.

Dia/Mês/Ano

Nome:

---

Assinatura

---