

CÓDIGO DE CONDUTA

GE CONSUMER FINANCE, IFIC –
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.



ÍNDICE

- Capitulo I - Âmbito e Finalidade
- Capitulo II - Princípios Gerais
- Capitulo III - Relacionamento Externo
- Capitulo IV - Organização Interna
- Capitulo V - Disposições Finais

CÓDIGO DE CONDUTA
GE CONSUMER FINANCE, IFIC –
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.

Capítulo I – Âmbito e Finalidade

Artigo 1.º

Finalidade

O presente Código de Conduta (“Código”) visa:

- a) Estabelecer e divulgar as regras e princípios que os órgãos sociais e todos os colaboradores da GE CONSUMER FINANCE, IFIC – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A (“GE IFIC”) devem respeitar no exercício das suas funções;
- b) Promover uma conduta ética e alinhada com os valores do grupo GE Grupo *General Electric* (“GE”) por parte dos seus colaboradores;
- c) Assegurar que a actividade da GE IFIC será prosseguida de acordo com rigorosos princípios éticos e deontológicos;
- d) Promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável à actividade da GE IFIC.

Artigo 2.º

Natureza e Âmbito

1. O presente Código estabelece os princípios e regras de conduta a observar órgãos sociais e todos os colaboradores da GE IFIC no desempenho de funções profissionais ao serviço da GE IFIC.
2. Para efeitos do presente Código, consideram-se colaboradores da GE IFIC todos os que tenham com a GE IFIC uma relação laboral, de estágio, de prestação de serviços ou outra equiparável.
3. Qualquer procedimento da GE IFIC será compatível, primeiramente, com as linhas de orientação estabelecidas no presente Código e, subsidiariamente, com as recomendações e linhas de orientação dos órgãos competentes de fiscalização e de gestão da GE IFIC.
4. O presente Código aplica-se à GE IFIC, sem prejuízo das disposições legais ou regulamentares às quais as pessoas colectivas, pessoal efectivo ou temporário, advogados, auditores externos ou outras pessoas que prestem serviços de forma permanente ou esporádica estão obrigados por inerência das suas funções ou obrigações contratuais.

Capítulo II – Princípios Gerais

Artigo 3.º

Princípios gerais conduta profissional no desempenho de funções

Os destinatários do presente Código deverão desempenhar a sua actividade profissional tendo por base os seguintes princípios gerais de conduta:

- a. **Legalidade:** agindo sempre em conformidade com a lei e os regulamentos emanados das autoridades competentes;
- b. **Boa fé:** actuando, junto dos interlocutores internos ou externos, no quadro de confiança suscitando, de forma correcta e leal, com adequado sentido de cooperação;
- c. **Eficiência:** procurando cumprir as missões e executar as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor e qualidade, através de processos simples e expeditos, sentido de economia, de bom e racional uso dos recursos;
- d. **Verdade e transparência:** estabelecendo relações na base destes valores e assegurando o exercício das respectivas funções de modo rigoroso, reservado e fiável, bem como a disponibilização, de forma clara e fidedigna, da informação que deva ser prestada;
- e. **Imparcialidade e Igualdade:** acompanhando, numa postura de equidistância, os assuntos e matérias que possam envolver interesses não convergentes entre os diversos interlocutores, garantindo a todos um tratamento igual, sem discriminação, quer numa perspectiva formal quer material;
- f. **Integridade e honestidade:** agindo, em todas as circunstâncias, com rectidão e honestidade, no respeito pelo primado dos objectivos da GE IFIC, abstendo-se de aceitar de terceiro qualquer compensação, favor ou vantagem por acto praticado ao serviço desta e recusando intervir na gestão de situações em que haja, ou possa haver, colisão de interesses, pessoais e institucionais.

Artigo 4.º

Outros princípios de conduta profissional

1. **Sigilo:** os destinatários do presente Código estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e informações respeitantes à vida e actividade da GE IFIC, dos seus clientes, dos seus colaboradores e de terceiros, cujo conhecimento lhes advenha das respectivas funções, bem como a cumprir e fazer cumprir as regras e sistemas de segurança de informação e de controlo da sua circulação. Este dever cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na GE IFIC.
2. **Conflito de interesses:** no exercício das suas funções ou na prestação dos seus serviços, os colaboradores comunicarão prontamente aos seus superiores quaisquer conflitos de interesse ou de funções que possam comprometer o cumprimento integral das regras de conduta aplicáveis e tomarão ainda as medidas adequadas, no âmbito dos seus conhecimentos, para impedir as práticas das quais tomam conhecimento e que constituem uso abusivo de informação ou a violação das actuais regras, informando os seus superiores desses factos, de imediato. Os colaboradores preencherão o Questionário relativo aos conflitos de interesse, na

altura do seu recrutamento, por parte da GE IFIC e entregarão anualmente o respectivo questionário actualizado.

3. **Cumprimento e comunicação de irregularidades:** os colaboradores assegurarão o cumprimento das regras aplicáveis do Código de Conduta e comunicarão ao *Compliance Officer* da GE IFIC, atempadamente, qualquer irregularidade considerada, para o efeito, como grave.
4. **Colaboração com autoridades:** a GE IFIC colaborará prontamente com as autoridades fiscalizadoras, estritamente de acordo com as restrições legais, considerando a amplitude das funções dessas entidades e em colaboração próxima com as equipas de auditoria, abstendo-se de criar obstáculos ao exercício das suas funções.

Capítulo III – Relacionamento Externo

Artigo 5º

Regras de relacionamento com os clientes

1. Os colaboradores da GE IFIC devem assegurar a igualdade de tratamento a todos os clientes, não fazendo qualquer discriminação entre eles.
2. Os colaboradores da GE IFIC devem actuar com o máximo profissionalismo, integridade, competência, neutralidade, lealdade e descrição.
3. Os colaboradores da GE IFIC deverão facultar todas as informações necessárias, para que o Cliente possa tomar uma decisão esclarecida e assegurar o cumprimento rigoroso do contrato.
4. Os colaboradores da GE IFIC deverão actuar sempre tendo em consideração os interesses dos seus clientes, obtendo as melhores condições e produtos disponíveis, respeitando sempre as instruções recebidas pelo cliente.
5. A GE IFIC terá um departamento de serviço ao cliente, o qual gerirá as reclamações apresentadas pelos clientes, com vista a fornecer um serviço de qualidade e melhoria contínua dos processos da GE IFIC.

Artigo 6º

Regras de relacionamento com o mercado e concorrência

1. Os colaboradores da GE IFIC deverão garantir o rigor e a veracidade das informações disponibilizadas ao mercado.
2. Os colaboradores da GE IFIC deverão respeitar as leis e regras de mercado, bem como as regras internas do grupo GE, promovendo uma concorrência leal e evitando qualquer prática que possa ir contra as leis da concorrência.
3. A GE IFIC, os seus directores e colaboradores cumprirão quaisquer leis, regulamentos e tratados da concorrência aplicáveis, bem como decisões relativas à lei da concorrência, despachos e projectos que afectem a GE IFIC.

Artigo 7º

Regras de relacionamento com fornecedores

1. Os critérios de escolha de fornecedores deverão ter como base os critérios da imparcialidade e transparência.
2. As relações com os fornecedores e intermediários terão como base práticas legais, eficazes e justas.
3. Os fornecedores da GE IFIC terão o devido respeito pelos requisitos legais aplicáveis às suas relações comerciais, incluindo os que se referem aos seus colaboradores, ao ambiente, à saúde e à segurança.

Artigo 8º

Regras de relacionamento com entidades públicas e de supervisão

As relações com as autoridades públicas administrativas e governamentais, serão reguladas com exactidão e integridade, bem como com o devido respeito pela legislação aplicável.

Capítulo IV – Organização Interna

Artigo 9º

Prevenção de branqueamento de capitais

1. As disposições legais e regulamentares vigentes, que impõem medidas de natureza preventiva, obrigam a GE IFIC, os seus agentes corporativos e os seus colaboradores, a cumprirem escrupulosamente os deveres de prevenção, acção e diligência relativamente a benefícios de branqueamento de origem ilegal, sob pena da aplicação das sanções previstas por lei.
2. Todos os colaboradores cumprirão as funções, os procedimentos, os prazos e a Política Prevenção de Branqueamento de Capitais estabelecidos e divulgados, de modo a assegurar a observação escrupulosa dos amplos deveres provenientes do rigoroso cumprimento da lei e disposições regulamentares, em matéria de prevenção de benefícios de branqueamento de origem ilegal.
3. As medidas preventivas estabelecidas por lei, devem ser seguidas pela GE IFIC, e aplicam-se a todas as sociedades e indivíduos com quem mantém negócios e consiste, no geral, dos deveres de exigir a identificação do cliente e de recusar a realização de transacções na sua ausência, de manter documentos relativos à identificação, de verificar as operações, comunicar factos que indiciem a perpetração de um crime, abster-se da execução de operações em que haja a suspeita de crimes relacionados, providenciar todo o apoio exigido pela autoridade judiciária encarregue do processo ou pela autoridade competente por monitorizar o cumprimento das funções, manter o sigilo e contribuir para a criação de mecanismos de controlo e formação, dentro da própria GE IFIC.
4. A GE IFIC nomeará um responsável pela prevenção de branqueamento de capitais que integrará o Departamento de *Compliance* e será responsável pela análise de

transacções suspeitas comunicadas pelos vários departamentos e, de seguida, comunicará essas operações suspeitas de branqueamento à autoridade judiciária competente, em conformidade com as disposições legais e regulamentares vigentes, as quais impõem medidas de natureza preventiva.

5. Os processos de controlo interno, comunicação e formação em matéria de prevenção de benefícios de branqueamento de origem ilegal, monitorizarão de perto a evolução da legislação e terão em conta os conhecimentos adquiridos no que respeita ao reconhecimento de operações, reunidos internamente ou através da colaboração com as entidades nacionais e internacionais envolvidas nessa prevenção.

Artigo 10º

Combate ao crime organizado e fraude

1. A GE IFIC compromete-se a colaborar com todas as organizações governamentais e internacionais no combate ao crime organizado, sobretudo no que diz respeito à celebração de contratos e acordos com entidades/indivíduos relacionados com actividades terroristas.
2. Todos os colaboradores cumprirão os procedimentos, prazos e outras linhas de orientação estabelecidos e divulgados no âmbito da GE IFIC, de modo a assegurar a observância escrupulosa dos deveres resultantes do cumprimento rigoroso da lei e das disposições regulamentares em matéria de prevenção e combate ao crime organizado e fraude.
3. A GE IFIC assegurar-se-á, imediatamente antes de aceitar uma empresa, um parceiro ou um indivíduo como novo cliente ou intermediário da GE IFIC e antes da GE IFIC celebrar um Contrato com essa entidade, de que sejam analisados os respectivos dados no âmbito das Listas de Vigilância internacionais.

Artigo 11º

Informações gerais, marketing e publicidade

1. O fornecimento obrigatório ou opcional de informações ao público, a concessionários, clientes ou entidades competentes, bem como publicidade relativa à sociedade ou seu negócio de produtos, serão realizados com observância escrupulosa do princípio da legalidade.
2. Campanhas publicitárias ou de marketing, terão em conta os interesses do consumidor/cliente final e será dado o devido destaque aos princípios da veracidade, objectividade e clareza.
3. Quaisquer campanhas materiais de marketing, serão assinadas pelo *Compliance Officer* da GE IFIC e terão de cumprir com as regras internas do Grupo GE.

Artigo 12º

Gestão de reclamações

1. Sem prejuízo do regime legal aplicável às reclamações apresentadas às instituições de crédito, as reclamações dos clientes GE IFIC serão também dirigidas ao responsável pela gestão de reclamações.

2. As reclamações à GE IFIC poderão ser feitas através de qualquer dos seguintes canais de comunicação:
 - a. Serviço telefónico
 - i. Serviço Clientes Financiamento Automóvel: 707 101 116
 - ii. Serviço Clientes Crédito Habitação e Consolidado: 707 101 117
 - iii. Serviço Clientes Empréstimos Pessoais: 707 101 118
 - b. Carta endereçada à GE CONSUMER FINANCE, IFIC – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A remetida para a morada Quinta da Fonte, Ed. D. José, Piso 0, 2774 – 533 Paço de Arcos
 - c. E-mail remetido a: servico.clientes@ge.com
 - d. Livro de reclamações, disponível em todos os balcões da GE IFIC.
 - e. Dirigindo-se a qualquer uma das instalações da GE IFIC.
3. Todos os colaboradores que efectuam atendimento ao público podem receber reclamações que deverão ser registadas no sistema informático de registo de reclamações.
4. O responsável pela reclamação deve envidar todos os esforços para a resolução da mesma e terá um prazo máximo de 5 dias para contactar o cliente e mais 15 dias para resolver em definitivo a respectiva reclamação.
5. Qualquer reclamação grave deverá de imediato ser reportada ao *Compliance Officer*, sendo considerada grave qualquer reclamação relacionada com:
 - a. Venda mal conduzida;
 - b. Violação de privacidade;
 - c. Linguagem ou comportamento de cobrança incorrectos.
6. Para as reclamações apresentadas directamente ao Banco de Portugal, a GE IFIC seguirá, em cada momento, todos procedimentos em vigor, tal como descritos nos regulamentos emitidos pelo Banco de Portugal.
7. Para as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações, a GE IFIC seguirá os procedimentos em vigor de acordo com a legislação aplicável bem como com as instruções emitidas pelo Banco de Portugal para esse efeito.

Capítulo V – Disposições Finais

Artigo 13º

Divulgação e acompanhamento do Código de Conduta

1. A GE IFIC assegurará a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente código de conduta, de modo a alcançar a garantia de que o seu conteúdo é perfeitamente interiorizado e assumido pelos seus destinatários como conjunto de normas que a todos vinculam.
2. O presente Código será divulgado no sítio corporativo da internet.
3. O acompanhamento da aplicação e respeito pelo Código encontra-se a cargo do Departamento de *Compliance* da GE IFIC, que se poderá auxiliar de quem nas

mesmas exerça as funções de auditoria interna. Os contactos do Departamento de *Compliance* e o nome e contactos do Compliance Officer da GE IFIC serão divulgados a todos os Colaboradores.

4. Quaisquer dúvidas sobre a interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidas ao Departamento de *Compliance* da GE IFIC

Artigo 14º

Entrada em vigor

1. O Presente código de conduta entrará em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.
2. O presente código de conduta vigorará por tempo indeterminado, competindo á GE IFIC a sua revisão, de modo a garantir o cumprimento contínuo das leis e regulamentos aplicáveis.