Código de Ética e Conduta



Informações do documento	
Tipologia de Norma Interna	Norma Geral (NG)
Assunto	Código de Ética e Conduta
Departamentos envolvidos	Departamento de Compliance
Aprovação/Homologação	Conselho de Administração
Acesso	Todos os colaboradores
Data de Aprovação	19-09-2024
Data de Criação / Elaboração	16-01-2020
Data de Revisão	20-10-2024
Data de Publicação	20-09-2024
Data de Entrada em Vigor	20-09-2024
Dados de revogação	N/A

Conteúdo

1. Disposições gerais 4
2. Objetivos 4
3. Âmbito 4
4. Acompanhamento da aplicação do Código de Ética e Conduta 5
5. Princípios de conduta do iibCV 6
5.1. Colaboradores 6
5.2. Relacionamento com os clientes 6
5.3. Administração 6
5.4. Mercado 7
5.5. Fornecedores 7
5.6. Autoridades Públicas e Entidades de Supervisão 7
5.7. Meio Ambiente e Comunidade 7
5.8. Publicidade e Marketing 8
6. Deontologia dos Colaboradores do iibCV 8
6.1. Princípios gerais de conduta 8
6.2. Responsabilidade dos Colaboradores 8
6.3. Lealdade para com os clientes 9
6.4. Lealdade para com o iibCV 10
6.5. Conflitos de interesses 11
6.5.1. Noção e dever de comunicação 11
6.5.2. Prevalência dos interesses dos clientes 12
6.5.3. Conflito de interesses com o iibCV e iibGroup 12
6.5.4. Conflitos de interesses com clientes 12
6.5.5. Presentes, comissões ou empréstimos 13
6.6. Informação e confidencialidade 14

6.7. Relações com o exterior 14

6.7.1. Relações com meios de comunicação social 14

6.7.2. Relações com autoridades públicas e com entidades de supervisão 14

6.7.3. Atividades políticas e associativas e outras atividades remuneradas 15

7. Lavagem de capitais e financiamento ao terrorismo, abuso de informação e manipulação de mercado 16

7.1. Lavagem de capitais e financiamento ao terrorismo 16

7.2. Informação privilegiada / Abuso de informação 16

7.3. Manipulação de Mercado 17

8. Gestão de Reclamações do iibCV 17

9. Divulgação do Código de Ética e Conduta 19

1. Disposições gerais

O presente documento visa assegurar a responsabilidade, equidade e transparência na relação do Banco com todos os seus intervenientes (clientes, colaboradores, órgãos sociais e de gestão, fornecedores, órgão de regulação e supervisão, Ministério Público e público no geral), através da formalização dos princípios éticos e de conduta, alinhados com os valores do intercontinental investment bank, SA (iibCV).

2. Objetivos

O Código de Ética Conduta visa:

a) Formalizar e divulgar os valores, princípios de atuação e normas de conduta pelos quais o iibCV deve levar em consideração no âmbito das suas atividades;

b) Promover uma conduta ética e alinhada com os valores do iibCV por parte dos colaboradores;

c) Promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável;

d) Criar um regime transparente de relações dos colaboradores com o exterior;

e) Promover a transparência na informação, nomeadamente no que dizem respeito às condições de prestação de serviços e ao desempenho da organização, atuando com verdade e clareza;

f) Promover a confidencialidade e o sigilo profissional, no sentido de salvaguardar as informações do cliente e das atividades por ele realizada com o Banco no decurso da relação de negócio;

g) Promover a responsabilidade na execução de tarefas, sobretudo, o comprometimento em não utilizar meios e recursos disponíveis para benefício próprio ou de parte relacionada.

3. Âmbito

O Código de Ética e Conduta é aplicável a todos os membros dos órgãos sociais do

iibCV, seus colaboradores, estagiários e, ainda, a todos os prestadores de serviços e mandatários a título permanente ou ocasional e a quem seja comunicado o presente Código e que adiram ao mesmo.

O Código de Ética e Conduta estabelece os princípios fundamentais de conduta que devem ser observados no iibCV e pelos seus colaboradores.

Todos os colaboradores devem cumprir, efetivamente, o conjunto de princípios e regras constantes do presente Código de Ética e Conduta. Deve ser aplicável a todos, independentemente da posição hierárquica e das funções e responsabilidades que lhes são atribuídos, com a expectativa de que o mesmo seja especialmente cumprido por todos, desde os membros dos órgãos de administração e fiscalização como os quadros diretivos.

As hierarquias devem divulgar, promover e zelar pelo cumprimento do Código de Ética e Conduta nas suas estruturas e pelos colaboradores que as integrem.

4. Acompanhamento da aplicação do Código de Ética e Conduta

O acompanhamento da aplicação do Código de Ética e Conduta é da responsabilidade da Função *Compliance*, que, para o efeito, poderá recorrer a outras estruturas, designadamente Auditoria Interna e Recursos Humanos, com o intuito de aferir o conhecimento e cumprimento dos princípios éticos e de conduta estabelecidos pelo iibCV.

Nesta ótica, a Função *Compliance* deverá, anualmente, através de uma metodologia específica, verificar o conhecimento por parte de todos os colaboradores, dos princípios éticos determinados no presente documento.

O resultado desta avaliação deverá ser partilhado com o Recursos Humanos e devidamente reportada à Comissão Executiva e ao Conselho de Adminisração do iibCV.

Para além da avaliação e verificação do conhecimento e adequação da divulgação do Código de Ética e Conduta, a Função *Compliance*, em conjunto com o Departamento de Recursos Humanos, deve promover ações de formações sobre esta matéria a todos os colaboradores, incluindo os órgãos de gestão.

5. Princípios de conduta do iibCV

5.1. Colaboradores

De modo a promover e assegurar um ambiente de trabalho adequado e uma cultura organizacional baseada no respeito, igualdade e equidade a todos os colaboradores, o iibCV procura garantir que sejam levados em consideração todos os aspetos que sejam relacionadas com o bem-estar dos colaboradores, com os meios necessários ao desempenho das funções e às obrigações devidamente previstas nos regulamentos referentes aos Recursos Humanos e às normas laborais aplicáveis.

5.2. Relacionamento com os clientes

Na perspetiva de promover uma relação duradoura, de confiança e destinta com os seus clientes, os colaboradores do iibCV devem:

a) Assegurar igualdade de tratamento a todos os clientes, não fazendo qualquer discriminação injustificada entre eles.
a) Manter elevados níveis internos de competência técnica, através da prestação de um serviço de qualidade e eficiência.
b) Atuar com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e sigilo.
c) Promover o cumprimento das obrigações legais, normas e procedimentos internos definidos e aplicáveis às atividades desenvolvidas.
d) Facultar aos clientes todas as informações necessárias de forma clara e objetiva a uma tomada de decisão ou adesão aos produtos e serviços disponibilizados pelo iibCV e assegurar o cumprimento cuidadoso das condições acordadas.
e) Promover a transparência na informação, nomeadamente no que diz respeito às condições de prestação de serviços e ao desempenho da organização, atuando com verdade e clareza.

5.3. Administração

Os órgãos de gestão, nomeadamente a Comissão Executiva e Conselho de Administração que são responsáveis pela gestão de negócio e interesses do iibCV, devem atuar com lealdade relativamente aos acionistas, atendendo aos seus interesses, sem prejuízo de outros interesses relevantes e atendíveis, garantindo o rigor, a veracidade e a tempestividade da informação disponibilizada aos acionistas.

Igualmente, devem atuar sempre com imparcialidade, justiça e transparência com os seus gestores e colaboradores, sobretudo na avaliação de desempenho e atribuição de tarefas, excluindo o favoritismo.

5.4. Mercado

O iibCV deve respeitar as regras do mercado, promovendo uma concorrência leal, evitando qualquer prática que possa impedir, falsear ou restringir de modo sensível a concorrência.

5.5. Fornecedores

O iibCV deve escolher os fornecedores com base em critérios imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos, evitando, sempre que possível, situações de exclusividade.

5.6. Autoridades Públicas e Entidades de Supervisão

O iibCV, seus colaboradores e órgãos de gestão devem respeitar e promover a observância e a prática das regras de regulação e supervisão, de modo a atuar com responsabilidade, garantindo assim o cumprimento de todos os princípios legais e regulamentares impostas pelo Banco de Cabo Verde - BCV.

Prestar ao Ministério Público e todas as Autoridades Públicas e de Fiscalização toda a colaboração solicitada e exigível pela Lei no âmbito das suas competências.

5.7. Meio Ambiente e Comunidade

O iibCV, seus colaboradores e órgãos de gestão devem promover e estimular a adoção das melhores práticas ambientais, assumindo o compromisso de responsabilidade social perante a comunidade em geral em que o Banco se encontra inserido.

Atuar de acordo com os princípios Legais e regulamentares, veracidade, objetividade, oportunidade e clareza em toda a informação prestada ao público, principalmente nas publicidades efetuadas.

5.8. Publicidade e Marketing

O iibCV disponibiliza informação sobre os seus produtos e serviços, com a discriminação dos seus respetivos custos, incluindo os de natureza fiscal, sendo a informação redigida de forma clara, correta, verdadeira e acessível, por forma a permitir que o cliente possa fazer uma escolha livre e ponderada.

As ações publicitárias e de marketing levadas a cabo pelo iibCV que tenham por objeto as suas atividades, produtos e/ou serviços, devem ser implementadas com respeito pela legislação aplicável e pautadas nos princípios da transparência, veracidade e clareza.

6. Deontologia dos Colaboradores do iibCV

6.1. Princípios gerais de conduta

No relacionamento com clientes, fornecedores, prestadores de serviços e concorrentes, os colaboradores devem ser profissionais, competentes, diligentes, leais e íntegros.

No exercício da sua atividade, os colaboradores devem comportar-se, de forma correta, honesta, cortês, acessível e disponível.

Devem ainda, zelar e respeitar o espaço de trabalho, nomeadamente, as instalações, os equipamentos disponibilizados e o ambiente profissional comum tendo comportamentos adequados e que não interfiram negativamente no desempenho dos restantes Colaboradores.

6.2. Responsabilidade dos Colaboradores

Os Colaboradores devem utilizar a sua capacidade técnica e profissional com a prudência e o cuidado adequado ao desempenho da sua atividade no iibCV e iibGroup Holding WLL (iibGroup), respeitando as normas internamente definidos, as leis e regulamentos aplicáveis. Nessa medida devem:

a) Participar de modo diligente nas ações de formação profissional que lhes sejam proporcionadas, buscando adquirir novos conhecimentos, a fim de proporcionar uma maior produtividade;
b) Adequar o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável;

c) Aplicar e observar as regras definidas no Regulamento Interno relativo às atividades desempenhadas pelo Banco e no âmbito do sistema de controlo interno em geral;
d) Aplicar e respeitar os procedimentos e normativos internos;
e) Respeitar as instruções internas acerca da utilização de meios informáticos e da sua segurança;
f) Não fazer um uso contrário ao que for estabelecido em normas internas do correio eletrónico, telefone, acesso à Internet ou tecnologias semelhantes;
g) Não praticar quaisquer atividades ilegais e terminar imediatamente com qualquer conduta ilícita no exercício das suas funções;
h) Não violar as regras em matéria de conflito de interesses, regime de informação privilegiada e defesa do mercado previstas em normas legais, regulamentares, no Código de Ética e Conduta, em regulamentos relativos às Atividades de Intermediação Financeira ou outros normativos;
i) Cumprir as regras relativas a informação a obter dos clientes e seus eventuais representantes, por exemplo, no que se refere à sua identificação, caracterização, identificação dos beneficiários efetivos e a respetiva comprovação e atualização;
j) Notificar de imediato ao Departamento de *Compliance* ou departamento responsável pelo acompanhamento do Código de Ética e Conduta, qualquer violação de regulamentos, leis ou do presente Código, sendo expressamente proibida qualquer represália contra os colaboradores que efetuem a referida notificação;
k) Notificar de imediato ao Departamento de *Compliance,* de quaisquer fatos reconhecidos de prática de crimes de Lavagem de Capitais e Financiamento do Terrorismo ou crimes que antecedem tais crimes.

6.3. Lealdade para com os clientes

Os Colaboradores devem oferecer aos clientes apenas os produtos e serviços que se adequem efetivamente às suas necessidades, esclarecendo o cliente antecipadamente dos custos e riscos das operações a efetuar.

Os colaboradores devem agir de modo a providenciar o adequado esclarecimento sobre as caraterísticas dos produtos ou serviços que o iibCV e iibGroup oferece e o

fornecimento de todos os elementos necessários à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência dos riscos potencias nas operações.

Os colaboradores devem fornecer informação adequada sobre as remunerações dos depósitos ou de outros fundos reembolsáveis e sobre os custos das operações previstas no seu preçário, além de informar os clientes sobre os serviços financeiros gratuitos no momento da sua prestação.

Os colaboradores devem abster-se de emitir quaisquer juízos ou considerações sobre questões de natureza jurídica, fiscal ou financeira que transcendam as informações que estão obrigados a prestar aos clientes na comercialização dos produtos financeiros.

Os clientes devem ser informados de modo claro, preciso e verdadeiro sobre as características e condições aplicáveis das operações que pretendam negociar ou celebrar, além da informação nas operações já celebradas, nos termos da lei.

Os colaboradores devem aplicar sempre as taxas de comissões em vigor conforme preçário estabelecido, evitando a celebração de operações que visem apenas gerar comissões sem um interesse efetivo para os clientes.

6.4. Lealdade para com o iibCV

Os colaboradores devem ser leais para com o iibCV e iibGroup, utilizando adequadamente os meios que lhes sejam postos à disposição, sobretudo para:

a) Proteger os ativos do Banco a que tenham acesso, evitando sua utilização para além do que for necessário para o exercício das suas funções, atuando no sentido de minimizar os riscos da atividade;
b) Conservar e manter em perfeita organização todos os elementos e documentos relacionados com a atividade profissional;
c) Respeitar os direitos de propriedade intelectual e os inerentes direitos de uso do Banco com relação a projetos, programas e sistemas informáticos, equipamentos, manuais, vídeos, cd-rom’s, dvd's e tecnologias semelhantes, em geral, também, todas as obras e trabalhos criados e desenvolvidos pelo Banco, seja pela atividade do colaborador ou terceiros;
d) Não utilizar a imagem, nome ou marca do Banco e iibGroup, nem o seu cargo ou função, para outras atividades que não sejam para o adequado desenvolvimento

da sua atividade;

e) Abster-se de utilizar a sua posição na hierarquia ou na estrutura do Banco para obter qualquer vantagem, para si próprio, para a sua família ou para quaisquer terceiros;
f) Não utilizar em benefício próprio oportunidades de negócio que lhes sejam apresentadas por clientes ou fornecedores do Banco;
g) Não praticar nenhum tipo de concorrência com iibCV e iibGroup.

6.5. Conflitos de interesses

6.5.1. Noção e dever de comunicação

Ocorre um conflito de interesses sempre que um interesse privado de um colaborador interfira ou possa interferir com o desempenho da sua atividade.

O conflito de interesses impede que o colaborador faça o seu serviço com imparcialidade e objetividade.

Considera-se que existe conflito de interesses, nomeadamente, nos seguintes casos:

a) O colaborador participa direto ou indiretamente na formalização e/ou aprovação de crédito a cliente empresa cujo mesmo detém participação acionista ou ocupa cargo de gestão;
b) O colaborador é sócio, credor ou titular de um interesse económico numa empresa que é credora, parceira de negócios ou devedora de uma empresa do iibCV e iibGroup;
c) O colaborador é sócio, credor ou titular de um interesse económico numa empresa que explora ou pretende explorar uma oportunidade de negócio identificada ou desenvolvida pelo iibCV e iibGroup;
d) O colaborador presta a sua atividade no iibCV e iibGroup e numa empresa relacionada com qualquer acionista que seja detentor de uma participação qualificada no iibCV e iibGroup.

O interesse privado do colaborador pode ser um interesse pessoal, mas também pode ser de um familiar ou de pessoas que lhe sejam próximas.
No caso de incorrer em situação de conflito de interesses, efetivo ou potencial, o colaborador em causa deve comunicar de imediato tal facto ao Departamento de

Compliance ou à estrutura responsável pelo acompanhamento do Código de Ética e Conduta, que de acordo com a sua competência, tomará as providências adequadas para resolver o conflito. Esta situação deve ser confidencial e ser transmitida apenas e/ou utilizada para a identificação, acompanhamento, fiscalização, resolução das situações de conflito de interesses.

Todos os colaboradores devem ter cesso a uma lista exemplificativa de possíveis conflitos de interesses atualizada, que deve ser submetida anualmente às áreas responsáveis pelo controlo interno, bem como a sua apresentação ao Conselho de Administração.

6.5.2. Prevalência dos interesses dos clientes

Em caso de conflito, os interesses dos clientes têm prevalência sobre os interesses do iibCV e iibGroup e dos colaboradores dentro dos limites da Lei.

Em situação de conflito de interesse, o iibCV e iibGroup atua por forma a assegurar aos seus clientes um tratamento transparente e justo.

6.5.3. Conflito de interesses com o iibCV e iibGroup

Os colaboradores não podem participar em operação que tenha qualquer relação com os seus interesses particulares. Neste sentido os colaboradores:

a) Devem abster-se de desenvolver relações de negócio com qualquer empresa cliente do iibCV e iibGroup, que se enquadrem na atividade do Banco ou nas quais sejam concedidas vantagens especiais, salvo se previamente aprovadas pelo Conselho de Administração e observadas todas as demais regras aplicáveis;

b) Não devem conceder tratamento preferencial ou condições de trabalho privilegiadas fundadas apenas na existência de relações pessoais, familiares ou de proximidade;

c) Não devem intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam diretas ou indiretamente interessados, seus familiares ou pessoas próximas.

6.5.4. Conflitos de interesses com clientes

Nenhum colaborador deve efetuar ordens em nome de cliente ou procurações outorgadas por clientes, sem que este seja dado a conhecer ao Departamento de

Compliance ou área responsável pelo acompanhamento do Código de Ética e Conduta, conforme aplicável, que para o efeito, verificará a adequação e conformidade dos mesmos.

O iibCV e iibGroup deve evitar a criação de relações de exclusividade entre colaboradores e clientes que possam dar azo a uma dependência pessoal ou económica ou limitar o acesso do cliente em causa a outros colaboradores ou canais de acesso ao iibCV e iibGroup, salvo situações de clientes segmentados a uma determinada estrutura especifica ao seu perfil transacional ou do tipo de serviço.

Os Colaboradores devem evitar o incentivo à prática de uma operação por um cliente de modo a beneficiar outro, a não ser que ambos conheçam as suas posições respetivas e aceitem a realização daquela operação.

Os Colaboradores devem informar os clientes, sempre, de quaisquer interesses que possam colidir com as suas pretensões.

6.5.5. Presentes, comissões ou empréstimos

É proibido solicitar ou aceitar qualquer tipo de remuneração ou comissão por operações efetuadas em nome do iibCV e iibGroup, bem como obter de outro modo proveito da posição hierárquica ocupada.

Nenhum colaborador pode aceitar presentes, convites, favores ou benefícios, compensação financeira, desde que se relacionem com a sua atividade profissional no iibCV e iibGroup, com as seguintes exceções:

a) Objetos de propaganda de pouco valor;

b) Ofertas ou convites que não excedam os limites considerados razoáveis pelos usos sociais;

c) Ofertas ocasionais e devidas a situações festivas (como ofertas de Natal ou por ocasião de casamento), desde que tais ofertas não sejam prestadas em numerário e o seu valor não seja superior ou equivalente a 50 euros (cinquenta euros).

Em qualquer caso, nas situações referidas nas alíneas anteriores os colaboradores devem reportar ao Departamento de Compliance ou à área responsável pelo

acompanhamento do Código de Ética e Conduta, sempre que saibam ou suspeitam de que as obtenções de ofertas possam ter sido com a intencionalidade de modificar a sua imparcialidade, ou nas situações de ofertas de compensação financeira.

6.6. Informação e confidencialidade

Os colaboradores não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes ao iibCV e iibGroup ou às relações deste com os seus clientes cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.

Este dever de sigilo profissional não cessa com o termo de funções ou serviços.

Os factos ou elementos sujeitos a segredo só podem ser revelados a terceiros, nos termos legalmente admitidos.

6.7. Relações com o exterior

6.7.1. Relações com meios de comunicação social

Os colaboradores não devem transmitir por sua iniciativa ou a pedido de terceiros, qualquer notícia ou informação sobre o iibCV e iibGroup ou empresa que integre o Grupo IIB aos meios de comunicação social.

Qualquer comunicação deve ser previamente informada e autorizada por quem para tal tiver competência, nos termos da regulamentação interna, sempre que se trate de Colaborador sem a qualidade de representante com poderes para emitir opiniões do iibCV e iibGroup para o exterior.

Os colaboradores devem evitar a difusão de comentários ou de rumores acerca do iibCV ou do iibGroup Holding WLL.

6.7.2. Relações com autoridades públicas e com entidades de supervisão

Os colaboradores devem prestar às autoridades públicas e entidades de supervisão e fiscalização toda a colaboração necessária que for solicitada e exigível, nos termos da Lei.

Exceto nos casos em que seja legalmente vedado, particularmente por imposição do dever de sigilo, os colaboradores devem notificar imediatamente ao Departamento de Compliance ou a estrutura responsável pelo acompanhamento do Código de Ética e Conduta, no caso de serem, por força do exercício da sua atividade no iibCV e iibGroup:

a) Constituídos arguidos ou requeridos ou demandados em ação civil, administrativa, arbitral ou qualquer outra;

b) Sujeitos a qualquer censura, sentença judicial, suspensão, multa ou qualquer outra sanção imposta por qualquer autoridade;

c) Objeto de qualquer queixa escrita de cliente ou de um pedido de indemnização judicial feito por um cliente.

Todos os colaboradores devem ainda notificar imediatamente ao Departamento de Compliance ou a estrutura responsável pelo acompanhamento do Código de Ética e Conduta, no caso de serem:

a) Sujeitos a qualquer processo de insolvência;

b) Sujeitos a prisão, intimação, acusação ou sentença condenatória em qualquer processo criminal.

6.7.3. Atividades políticas e associativas e outras atividades remuneradas

A pertença ou adesão a partidos políticos ou a instituições ou associações deve ser efetuada nos termos em que fique claro a natureza pessoal da atividade.

Antes de aceitar cargos públicos ou políticos, os colaboradores devem previamente informar ao Departamento de Compliance, ou a estrutura responsável pelo acompanhamento do Código de Ética e Conduta, bem como o Recursos Humanos, de modo a determinar a eventual existência de incompatibilidades ou restrições.

Para efeitos deste Código, consideram-se "cargos públicos ou políticos" os cargos em órgãos de soberania e os cargos em órgãos de natureza executiva da administração central, regional e local e das empresas públicas.

Os colaboradores devem comunicar previamente à respetiva hierarquia o exercício de quaisquer atividades remuneradas fora do iibCV e iibGroup, designadamente com o objetivo de prevenção de eventuais conflitos de interesses. Por seu turno, a hierarquia

deve prestar esta informação e facultar o seu parecer ao Departamento de Compliance ou à estrutura responsável pelo acompanhamento do Código de Ética e Conduta, e ao Recursos Humanos.

7. Lavagem de capitais e financiamento ao terrorismo, abuso de informação e manipulação de mercado

7.1. Lavagem de capitais e financiamento ao terrorismo

O iibCV, e iibGroup e os seus colaboradores devem atuar no sentido de garantir o respeito das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à Prevenção de Lavagem de Capitais e Financiamento do Terrorismo, conforme previsto na sua Política sobre esta matéria.

O Banco deve, anualmente, promover ações de formações aos seus colaboradores sobre esta matéria, de forma adequada ao reconhecimento de pessoas e/ou operações que possam estar relacionadas com práticas de crimes de LC/FT, medidas para sua deteção e prevenção.
Os colaboradores com funções comerciais devem cumprir os procedimentos instituídos de identificação de clientes e manter um acompanhamento contínuo de relação do negócio, analisar as operações realizadas no decurso dessa relação e verificar a respetiva conformidade com a informação previamente obtida e com o conhecimento que têm do cliente, atendendo, entre outros fatores, a alterações significativas dos padrões de movimentação da conta e à consistência entre as transações efetuadas e o perfil do cliente.

7.2. Informação privilegiada / Abuso de informação

Sem prejuízo do que estiver especificamente previsto em regulamentos relativos às Atividades de Intermediação Financeira, aos colaboradores que disponham, por qualquer causa, de informação privilegiada, é expressamente proibido que a transmitam a alguém fora do âmbito das suas funções ou que a utilizem, ou que com base nessa informação, negoceiem ou aconselhem alguém a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou ordenem a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, direta ou indiretamente, para si ou para outrem, antes de a mesma ser tornada pública.

A informação privilegiada abrange:

a) A informação não divulgada relacionada direta ou indiretamente a qualquer entidade ou emissor de instrumentos financeiros relevante e confiável o suficiente para potencialmente impactar significativamente seu preço de mercado, caso fosse tornada pública;
b) Os factos ocorridos, existentes ou razoavelmente previsíveis, independentemente do seu nível de formalidade, devido à sua capacidade de influenciar os preços de valores mobiliários ou instrumentos financeiros, poderiam ser normalmente utilizados por qualquer investidor, se tivessem conhecimento deles, como base, para tomar decisões de investimento;
c) No contexto de instrumentos derivados relacionados com *commodities*, toda informação precisa que ainda não tenha sido divulgada e que se relacione direta ou indiretamente com um ou mais desses instrumentos derivados, e que os participantes dos mercados nos quais esses instrumentos são negociados, normalmente esperariam receber ou teriam direito a receber de acordo com as práticas de mercado aceites ou as normas de divulgação de informações aplicáveis a esses mercados.

7.3. Manipulação de Mercado

É absolutamente 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 sejam idóneas para alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado.

8. Gestão de Reclamações do iibCV

Sem prejuízo do regime legal aplicável às reclamações apresentadas às Instituições de Crédito, as reclamações dos Clientes do International Investment Bank de Cabo Verde SA (iibCV) podem ser apresentadas através de qualquer dos seguintes canais de comunicação:

- Através do site www.iibanks.com utilizando o email infocv@iibanks.com ;
- E-mail: qualidade@iibanks.com
- De mensagem através da banca remota iibCVnet;
- Fax (00238) 260 26 30 /260 26 32;

- Carta dirigida ao International Investment Bank de Cabo Verde SA, Avenida Cidade de Lisboa CP 35, Cidade da Praia, Ilha Santiago, Cabo Verde;
- Através de qualquer Balcão do iibCV, mediante a utilização do Livro de reclamações.

As reclamações devem ser devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o reclamante disponha e que sejam comprovativos do facto objeto de reclamação.
As reclamações serão encaminhadas para a Departamento de Compliance, estrutura dotada dos devidos recursos técnicos, que é responsável por instruir o processo e acompanhá-lo até à sua conclusão, incluindo resposta aos Clientes, sempre que necessário.

A área de Auditoria Interna, mediante independência organizacional, representará o papel de provedor do cliente fazendo um acompanhamento das reclamações e aferição das condições resultantes de reclamações com resolução percecionada como desfavorável.

A instrução do processo compreenderá todas as diligências necessárias para a averiguação dos factos.
O Departamento de Compliance através de um reporte periódico informará à Administração informações estatísticas das reclamações.
O iibCV manterá em arquivo os processos de reclamação pelo período de tempo legalmente previsto.
A apresentação de uma reclamação ao iibCV em nada prejudica a possibilidade de reclamação do Cliente junto das entidades de supervisão.
O iibCV assegurará o contacto com as entidades de supervisão nestas matérias e manterá um registo de todas as reclamações recebidas.
O Banco possui um normativo interno que regula os procedimentos relativos à receção e tratamento de reclamações recebidas de Clientes.
O iibCV envia ao Banco de Cabo Verde as estatísticas das reclamações recebidas, de acordo com as condições, periodicidade e prazos indicados na lei.
As reclamações devem ser respondidas aos clientes reclamantes com respeito ao prazo legal de 10 (dez) dias úteis.

9. Divulgação do Código de Ética e Conduta

Será dada adequada publicidade ao Código de Ética e Conduta.

A Administração