



Código de Conduta

Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C.R.L.



ÍNDICE

1 – PREÂMBULO

2 – ÂMBITO

3 - OBJECTIVO

4 – PRINCÍPIOS DE CARÁCTER GERAL

- 4.1 – Rejeição de tratamento discriminatório
- 4.2 – Profissionalismo, competência e diligência
- 4.3 – Sigilo Profissional

5 – RELAÇÕES EXTERNAS

- 5.1 – Recebimento de benefícios e conflito de interesses
- 5.2 – Actividades externas e comportamento visando saída da Instituição
- 5.3 – Relacionamento com o público
- 5.4 – Tratamento de reclamações
- 5.5 – Relacionamento com outras instituições
- 5.6 – Relacionamento com a comunicação social

6 – RELAÇÕES INTERNAS

- 6.1 – Relacionamento interno
- 6.2 – Utilização de meios da Caixa de Mafra

7 – PODER DISCIPLINAR

- 7.1 – Âmbito
- 7.2 – Competência
- 7.3 – Regime Disciplinar

8 – APLICAÇÃO

- 8.1 – Atitude dos trabalhadores face ao código
- 8.2 – Publicação
- 8.3 – Entrada em vigor



1 – Preâmbulo

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra (a seguir designada por Caixa de Mafra) é uma Instituição de crédito sob a forma de cooperativa de responsabilidade limitada, que exerce a sua actividade preferencialmente na área geográfica do Concelho de Mafra, tendo actualmente 35 funcionários que exercem a sua actividade em 5 balcões (Mafra, Azueira, Encarnação, Póvoa da Galega e Malveira).

Ao longo da sua existência foi essencialmente uma Instituição especializada na concessão de crédito para a agricultura e vocacionada para apoio daqueles que constituíam o mundo rural.

A legislação actualmente em vigor e a independência da Caixa de Mafra do sistema integrado, alteraram esta situação, podendo afirmar-se que é hoje uma Instituição financeira com vocação mais universal em termos de âmbito do negócio.

No entanto, condicionalismos de carácter legal, nomeadamente em termos geográficos, limitam a Caixa de Mafra à sua condição de pequena Instituição de crédito, com raio de acção restrito ao concelho e com dificuldades de ombrear com armas iguais com a concorrência, na maioria das vertentes quantitativas do comércio bancário.

Inserida num mercado altamente especializado e de concorrência agressiva, a Caixa de Mafra, pese embora a desproporção dos meios, tem ombreado com a situação, e por certo continuará a desfrutar da confiança da sociedade em que se insere.



Para isso torna-se fundamental saber zelar pela reputação no mercado, retribuir a confiança que os clientes depositam na Caixa e devolver à sociedade benefícios que somente empresas socialmente responsáveis podem propiciar.

A Caixa de Mafra tem que ser reconhecida como uma Instituição sólida e confiável.

O elemento básico que poderá garantir a excelência do serviço prestado aos clientes é a qualidade da equipa humana, que terá que ser competente, diligente e responsável.

O cumprimento escrupuloso por todos os colaboradores desta Instituição, independentemente dos cargos que desempenham, das matérias contidas neste Código de Conduta, contribuirá para manter o respeito, a confiança e a credibilidade do mercado e da sociedade em geral nesta Instituição, revestindo-se de particular relevância a ética pessoal e profissional de todos os colaboradores, regendo a sua conduta por princípios e padrões de valores que permitam uma correcta actuação desta CCAM no meio em que está inserida.



2 – Âmbito

O Código de Conduta da Caixa de Mafra enuncia procedimentos a adoptar, em termos de ética profissional, por todos os trabalhadores da Instituição, constituindo também uma referência para o público no que respeita ao padrão de conduta exigível à Caixa no seu relacionamento com terceiros.

3 - Objectivo

O Código de Conduta da Caixa de Mafra tem como objectivos principais:

- a) Garantir o cumprimento do disposto na lei no que respeita aos deveres profissionais que incumbem às Instituições de Crédito e respectivos Colaboradores;
- b) Assegurar que para além de cumprir as regras e deveres que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, a actividade do Banco será prosseguida de acordo com rigorosos princípios éticos e deontológicos;
- c) Contribuir para a afirmação de uma imagem institucional de rigor e competência.

4 – Princípios de carácter geral

4.1 – Rejeição de tratamento discriminatório

Os colaboradores da Caixa devem, em nome da cidadania, rejeitar qualquer atitude que discrimine pessoas em função de qualquer atributo, nomeadamente em função do sexo, da etnia, raça, religião, classe social, idade, orientação sexual ou política, incapacidade física ou qualquer outro atributo.

Os trabalhadores devem respeitar as diferenças que se manifestem, mostrando sensibilidade e respeito, não tomando atitudes críticas que podem ser consideradas ofensivas pelas pessoas em causa.



4.2 – Profissionalismo, competência e diligência

Os trabalhadores devem cumprir sempre com zelo, eficiência e profissionalismo as responsabilidades e deveres que lhe sejam cometidos pelos seus superiores hierárquicos, pautando sempre sua actuação por uma atitude de lealdade para com a Caixa de Mafra.

Os colaboradores da Caixa têm por obrigação não defraudar as expectativas dos clientes em relação à sua conduta em termos profissionais, éticos e sociais, reforçando assim a confiança do público na Instituição à qual confiam a guarda e gestão dos seus bens.

Os colaboradores da Caixa, principalmente aqueles que lidam directamente com o público, devem ter consciência de que a sua conduta e apresentação se reflectem no conceito que a sociedade tem da Instituição, adoptando comportamentos eficazes e diligentes que contribuam para manter e reforçar a sua imagem.

4.3 – Sigilo Profissional

Os Colaboradores devem guardar e manter sob rigoroso sigilo:

- a) Tudo o que respeite às operações financeiras efectuadas, bem como serviços prestados aos Clientes do Banco;
- b) Os factos e/ou informações respeitantes à vida do Banco, aos seus Clientes ou a terceiros cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções.

Nos contactos com os Clientes e o mercado, em geral, deve existir a máxima discrição e particular cautela na transmissão de informações sobre outras empresas e Clientes.

O dever de sigilo apenas cessará nas situações previstas na lei e manter-se-á para além da cessação das funções de membro dos Órgãos Sociais e de Colaborador.



5 – Relações externas

5.1 – Recebimento de benefícios e conflito de interesses

Uma questão delicada no relacionamento externo diz respeito aos benefícios oferecidos aos colaboradores por entidades externas à Caixa e que se podem traduzir em brindes, oferta de gratificações, viagens, descontos em transacções de carácter pessoal, etc..

Os colaboradores da Instituição, por respeito ao princípio da independência, não estão autorizados a solicitar nem receber qualquer destes benefícios, desde que estes excedam um valor meramente simbólico, o que poderia provocar suspeita de favorecimento, devendo actuar sempre em condições de plena imparcialidade e isenção.

Quando um colaborador da Caixa tenha interesse pessoal em determinada matéria, com potenciais vantagens para si próprio ou familiar, essa circunstância pode afectar a qualidade, em termos de isenção e objectividade do seu desempenho profissional.

Estas situações são geradoras de conflitos de interesses que devem a todo o custo ser evitadas.

5.2 – Actividades externas e comportamento visando saída da Instituição

Os colaboradores que exerçam outra actividade fora do horário de trabalho devem ter em atenção para que essa actividade não interfira negativamente com as suas obrigações com a Caixa, nomeadamente não gerando conflito de interesses.



Toda e qualquer actividade por conta e a favor de outra Instituição financeira é geradora de conflito de interesses, pelo que fica liminarmente vedada aos trabalhadores da Caixa de Mafra qualquer actividade privada de carácter financeiro.

Se algum colaborador iniciar contactos para uma eventual saída da Caixa para outra Instituição bancária, deve abster-se de lidar com áreas que igualmente possam vir a conduzir a conflito de interesses.

5.3 – Relacionamento com o público

Os clientes representam a razão de ser em qualquer negócio. Para os conservar e captar outros, a Instituição tem a obrigação, através dos seus colaboradores, de lhes proporcionar tratamento cortês e eficiente, além de lhes facultar informações claras e precisas, compatíveis com os seus interesses e direitos.

Identificar as necessidades dos clientes e ser capaz de satisfazê-las, sem nunca descurar as normas de segurança, a qualidade e rendibilidade da Caixa, constitui um desafio diário, que tem que ser vencido e que, bem gerido, vem reforçar a confiança do cliente em quem guarda e administra muitos dos seus recursos.

Essa confiança, que é apanágio da Caixa de Mafra, manter-se-á se a Instituição continuar a não promover vendas forçadas de bens ou serviços, não usar artifícios e não ocultar informações.

Os trabalhadores da Caixa devem actuar com profissionalismo, ou seja, devem no seu relacionamento com o público, ser imparciais, objectivos e tecnicamente competentes, tendo como preocupação essencial o respeito pela privacidade nos termos das leis que regulam o uso, o controlo e a segurança das informações dos clientes.



5.4 – Tratamento de reclamações

As reclamações apresentadas por clientes e associados deverão ser prontamente transmitidas à Direcção para análise, e posterior tratamento por parte do órgão designado para o efeito.

O tratamento das reclamações deve ser realizado de acordo com as disposições legais reguladoras da matéria, de modo a que seja transmitida uma resposta ao cliente e, quando tal for legalmente exigido, o reporte aos órgãos de supervisão.

5.5 – Relacionamento com outras instituições

No relacionamento com outras instituições financeiras e outras entidades públicas ou privadas, os trabalhadores no desempenho das suas atribuições profissionais, devem pautar a sua actividade por critérios de qualidade, integridade e transparência.

No caso particular do relacionamento com outras instituições de crédito nunca deverão ser esquecidas as normas e usos profissionais e deontológicos habituais no sector, fomentando e assegurando as boas relações com a concorrência.

Nesta linha de actuação, que importa privilegiar, não é admissível fazer comentários que possam afectar a imagem dos nossos concorrentes.

Por outro lado deve haver a maior discrição no tratamento de informações com os nossos concorrentes, nomeadamente em termos de assuntos sensíveis como sejam as estratégias de mercado e normas internas, que não sejam de divulgação obrigatória.



5.6 – Relacionamento com a comunicação social

Os trabalhadores da Caixa não podem prestar qualquer tipo de informações que se prendam com a actividade da Instituição, seja na forma de entrevista ou qualquer outro tipo de declarações, por sua iniciativa ou por solicitação dos meios de comunicação, sem prévia autorização da Direcção.

6 – Relações internas

6.1 – Relacionamento interno

A lealdade e a cooperação são os conceitos mais importantes para que dentro da Caixa se instale um saudável ambiente de trabalho.

Praticando atitudes de activa cooperação, diligência e respeito mútuo, transparência e diálogo aberto, o relacionamento entre os colaboradores, independentemente das suas responsabilidades específicas na organização, melhora substancialmente, com reflexos positivos intrínsecos, nas pessoas e na própria Instituição.

Os conceitos de lealdade e cooperação implicam que se mantenham os colegas, intervenientes da mesma missão, ao corrente do seu desenvolvimento, aceitando os seus contributos e que não se recuse a colaboração, assumindo atitudes obstrutivas.

Da parte dos trabalhadores que desempenham funções de chefia, espera-se que tenham a noção de que só se obtêm resultados sustentáveis se houver diálogo e incentivo ao aprimoramento profissional.



6.2 – Utilização de meios da Caixa

Todo o equipamento da Instituição tem como finalidade a sua utilização para fins exclusivamente profissionais.

Na utilização dos referidos meios para os fins a que se destinam, os colaboradores devem, dentro do possível, ter em atenção medidas razoáveis para limitar os custos e os gastos da Caixa, assim como tomar medidas ecologicamente correctas, no sentido da preservação do ambiente.

7 – Poder Disciplinar

7.1 Âmbito

A violação das normas que integram este Código, pelos Colaboradores do Banco, constitui infracção disciplinar e fica sujeita ao regime previsto no presente capítulo, sem prejuízo da aplicação de disposições de carácter civil e criminal.

7.2 - Competência

Compete à Direcção da Caixa de Mafra o conhecimento e a decisão sobre situações de infracção ao Código de Conduta pelos Colaboradores.

7.3 - Regime Disciplinar

A infracção dos deveres previstos neste Código Conduta será punida, nos termos da lei, consoante a gravidade da violação, o grau de culpa e as consequências do acto, mediante a aplicação de uma sanção que será analisada casuisticamente.



8 – Aplicação

8.1 – Atitude dos trabalhadores face ao Código

A adequada aplicação deste Código depende, acima de tudo, do profissionalismo e do bom senso dos trabalhadores.

Por maioria de razão, os trabalhadores em posições hierárquicas, devem ter uma actuação exemplar e mostrar uma aderência perfeita aos princípios e recomendações estabelecidos pelo presente Código, assegurando também o seu cumprimento por todos quantos servem a Caixa de Mafra.

8.2 – Publicação

O Código de Conduta será distribuído por todos os funcionários e será divulgado na página da Internet, conforme o disposto no artigo 77º-B do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, na redacção introduzida pelo Decreto-Lei nº 1/2008, de 3 de Janeiro.

8.3 – Entrada em vigor

O presente Código entra em vigor imediatamente.

Mafra, 12 de Janeiro de 2009

A Direcção

José Ferreira Dias

Eng^a. Maria Manuela Nina Jorge Vale

Adélia Maria M. G. Rodrigues Antunes