

# CÓDIGO DE CONDUCTA

BISON BANK, S.A.

## Índice

Introdução .....	4
Capítulo I (Objeto, Âmbito e Objetivos) .....	4
Artigo 1.º (Objeto) .....	4
Artigo 2.º (Âmbito) .....	4
Artigo 3.º (Objetivos) .....	5
Artigo 4.º (Supervisão da Aplicação) .....	5
Capítulo II (Deontologia e Ética no Exercício da Atividade) .....	6
Artigo 5.º (Princípios Gerais) .....	6
Artigo 6.º (Responsabilidade das Pessoas Sujeitas).....	6
Artigo 7.º (Prestação de Informação, Publicidade e Marketing).....	6
Capítulo III (Organização Interna) .....	7
Artigo 8.º (Competência Técnica, Qualidade e Eficiência) .....	7
Artigo 9.º (Proteção dos Bens do Banco) .....	7
Artigo 10.º ( <i>Clean Desk</i> ).....	7
Artigo 11.º (Comunicações e Equipamentos Eletrónicos) .....	7
Artigo 12.º (Reserva da Vida Privada).....	8
Artigo 13.º (Nome, Instalações e Relações do Banco) .....	8
Artigo 14.º (Criação e Gestão de Registos).....	8
Artigo 15.º (Propriedade Intelectual).....	8
Artigo 16.º (Proteção de Dados Pessoais) .....	9
Artigo 17.º (Defesa dos Interesses dos Clientes).....	9
Artigo 18.º (Tratamento Íntegro).....	10
Artigo 19.º (Conflitos de Interesses) .....	10
Artigo 20.º (Sigilo Profissional) .....	11
Artigo 21.º (Concorrência).....	12
Artigo 22.º (Dignidade das Pessoas Sujeitas).....	12
Artigo 23.º (Segurança e Saúde).....	12
Artigo 24.º (Igualdade, Não Discriminação e Assédio).....	12
Artigo 25.º (Apresentação das Pessoas Sujeitas).....	13
Artigo 26.º (Relacionamento entre Colaboradores) .....	13
Artigo 27.º (Recrutamento, Formação e Avaliação) .....	13
Artigo 28.º (Relação com Fornecedores) .....	13
Artigo 29.º (Aceitação de Presentes e Entretenimento).....	14
Artigo 30.º (Oferta de Presentes) .....	14

Artigo 31.º (Pagamentos de Facilitação) .....	14
Artigo 32.º (Seguro de Remuneração) .....	14
Artigo 33.º ( <i>Chinese Walls</i> ).....	15
Artigo 34.º (Continuidade do Negócio).....	15
Artigo 35.º (Dever de Conhecer os Clientes) .....	15
Artigo 36.º (Dever de Conhecer as Políticas, os Processos e os Procedimentos) .....	15
Artigo 37.º (Dever de Conhecer as Transações) .....	16
Artigo 38.º (Crime Financeiro) .....	16
Artigo 39.º (Abuso de Mercado).....	17
Artigo 40.º (Entidades de Supervisão, Fiscalização, Tribunais e Áreas de Controlo Interno).....	17
Capítulo IV (Reclamações) .....	17
Artigo 41.º (Direito a Reclamar) .....	17
Artigo 42.º (Receção, Apreciação e Tratamento) .....	18
Artigo 43.º (Como Reclamar) .....	18
Capítulo V (Poder Disciplinar).....	18
Artigo 44.º (Âmbito) .....	18
Artigo 45.º (Competência).....	18
Capítulo VI (Disposições Finais) .....	18
Artigo 46.º (Entrada em Vigor) .....	18
Artigo 47.º (Conhecimento e Aceitação pelas Pessoas Sujeitas).....	19
Artigo 48.º (Revisão e atualização).....	19

## Introdução

Nos termos do n.º 1 do Artigo 77.º-B (Códigos de Conduta) do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, o Bison Bank, S.A. (“**Banco**”) deve, enquanto Instituição de Crédito, adotar um código de conduta e divulgá-lo junto dos Clientes, designadamente através da página da *internet*, devendo desse código constar os princípios e as normas de conduta que regem os vários aspetos das suas relações com os Clientes, incluindo os mecanismos e os procedimentos internos por si adotados no âmbito da apreciação das reclamações.

Paralelamente, o Código dos Valores Mobiliários consagra normas de conduta que devem ser observadas pelo mercado em geral e pelos Colaboradores do Banco em particular.

São também as melhores práticas de *Corporate Governance* que preveem e estimulam a adoção de um código de conduta à semelhança do que decorre daquele outro, aplicável à intermediação financeira, aprovado pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“**CMVM**”).

Os objetivos subjacentes a estas realidades têm que ver, portanto, com a promoção de uma cultura de integridade e de cumprimento entre o Banco e os seus *Stakeholders*<sup>1</sup>.

## Capítulo I (Objeto, Âmbito e Objetivos)

### Artigo 1.º (Objeto)

O Código de Conduta (“Código”) estabelece e sistematiza os princípios e as regras de natureza comportamental que devem ser imperativamente observadas no exercício de toda a atividade bancária, incluindo aquela que verse sobre valores mobiliários ou produtos derivados negociados em mercados regulamentados, para a qual o Banco está legalmente autorizado a exercer, bem como a toda a atividade da sua Subsidiária no âmbito da atividade de ativos virtuais.

### Artigo 2.º (Âmbito)

O Bison Bank promove a adoção do presente Código de Conduta junto das empresas do Grupo Bison Bank (“Grupo”) com a aceitação formal/aprovação pelos respetivos órgãos de administração.

Para efeito do presente Código de Conduta, entende-se como Grupo o conjunto formado pelo próprio Bison Bank e a Subsidiária Bison Digital Assets.

A articulação entre o Bison Bank e a sua Subsidiária, para a implementação do presente Código, será feita através da Direção de Compliance.

---

<sup>1</sup> Quaisquer pessoas singulares ou coletivas que afetam ou são afetadas, direta ou indiretamente, pelas atividades diretas ou indiretas do Banco, incluindo Clientes, Colaboradores, Acionistas, Investidores, Supervisores, Fornecedores, Comunidades e Sociedade Civil.

1. Assim sendo, o Código de Conduta é aplicável:
  - a) Ao Banco;
  - b) À Subsidiária do Banco (“Subsidiária”);
  - c) Aos titulares dos Órgãos Sociais; e
  - d) Aos Colaboradores com ou sem vínculo permanente, mandatários e a outras Pessoas Singulares ou Coletivas que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional, direta ou indiretamente, independentemente da natureza do vínculo subjacente.
2. O grupo de Pessoas referidas em c) e d) designar-se-ão, de ora em diante, de “Pessoas Sujeitas”.

### Artigo 3.º (Objetivos)

As normas previstas no presente Código de Conduta visam:

- a) Definir, concretizar e promover uma cultura de integridade entre o Grupo (Banco e Subsidiária) e os seus *Stakeholders*, observando as melhores práticas ao nível do *Corporate Governance* e afirmando a plena observância por princípios éticos e deontológicos, contribuindo desta forma para a sustentabilidade económica e financeira do Grupo;
- b) Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e regulamentar uniforme, garantindo a existência de estruturas e processos eficazes e eficientes;
- c) Contribuir para a contínua afirmação de uma imagem institucional de rigor, competência, credível e respeitada, garantindo a boa reputação do Grupo, mas também dos seus Colaboradores, nos mercados em que opera.

### Artigo 4.º (Supervisão da Aplicação)

1. Sem prejuízo da responsabilidade de cada uma das Pessoas Sujeitas, a Direção de *Compliance* (“DCO”) é, por delegação de poderes, o Órgão interno responsável pela supervisão da divulgação, aplicação e atualização do presente Código, devendo ser-lhe dirigidas quaisquer dúvidas de interpretação que possam obstar ao seu cumprimento<sup>2</sup>.
2. A Administração dota a DCO de todos os recursos e ferramentas essenciais destinados a assegurar o cumprimento do número anterior.
3. Todas as áreas do Banco e da Subsidiária devem coadjuvar a DCO no exercício do dever que lhe foi confiado, em especial, as demais Áreas de controlo interno<sup>3</sup>, bem como os Quadros Diretivos.

---

<sup>2</sup> O canal de comunicação privilegiado para o efeito é o e-mail: [compliance@bisonbank.pt](mailto:compliance@bisonbank.pt).

<sup>3</sup> Para além da DCO, o sistema de controlo interno do Banco é constituído pela Direção de Auditoria Interna e pela Direção de Risco Global e Reporting.

## Capítulo II (Deontologia e Ética no Exercício da Atividade)

### Artigo 5.º (Princípios Gerais)

1. As Pessoas Sujeitas devem pautar os seus comportamentos pessoais e profissionais de acordo com inquestionáveis padrões de Integridade e de Cumprimento, sendo que o exercício e o respeito por estes valores nunca poderão ser olvidados ou comprometidos, independentemente da natureza dos motivos e das pessoas em causa.
2. Sem prejuízo do número anterior, o presente Código de Conduta aplicar-se-á às Pessoas Sujeitas sempre que estas adotem comportamentos, ainda que na sua esfera privada, que afetem direta ou indiretamente o Grupo.

### Artigo 6.º (Responsabilidade das Pessoas Sujeitas)

1. As Pessoas Sujeitas, no exercício da sua atividade, respeitarão as normas legais e regulamentares, bem como os normativos internos aplicáveis.
2. De igual forma e cumulativamente, esforçar-se-ão para conhecer e implementar as melhores práticas nacionais e internacionais que sejam aplicáveis à sua atividade.
3. As Pessoas Sujeitas devem basear os seus atos numa cuidada ponderação dos factos concretos em causa, do seu enquadramento teórico e técnico e dos seus impactos atuais e potenciais utilizando, para além dos seus conhecimentos, o bom senso e a prudência.
4. Quando, a propósito de qualquer situação concreta subsistam questões suscetíveis de afetarem a reputação, o desempenho eficiente e rentável do Grupo, é responsabilidade de todas as Pessoas Sujeitas reportarem a situação em causa à sua Hierarquia quando tal se afigure indispensável para a salvaguarda dos interesses do Grupo.
5. Por seu turno, a Hierarquia avaliará criticamente da necessidade de dar conhecimento à DCO, sempre que a situação tiver implicações de natureza reputacional.

### Artigo 7.º (Prestação de Informação, Publicidade e Marketing)

1. A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, às autoridades e ao público em geral, deve ser efetuada com observância rigorosa do princípio da legalidade, particularmente das disposições legais aplicáveis, das normas regulamentares e orientações estabelecidas pelas Entidades Supervisoras.
2. Na sede do Banco, bem como no respetivo *site* na Internet, encontrar-se-á acessível o preçário atualizado, contendo as taxas de juro em vigor, indexantes, comissões e custo dos serviços prestados e/ou o modo de os calcular. Em termos de preçário, garante e divulga o cumprimento das disposições do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2029.
3. As ações de publicidade ou de marketing, sobre o Banco e a Subsidiária, as suas atividades ou respetivos produtos e serviços, devem ter sempre em conta os interesses do Cliente/Consumidor e respeitar os princípios de veracidade, da objetividade, da clareza e da oportunidade.
4. As Pessoas Sujeitas abster-se-ão de transmitir, por sua iniciativa ou a pedido de terceiros, qualquer notícia ou informação sobre o Banco e a Subsidiária, aos meios de comunicação social e *social media*, independentemente da forma, formato e conteúdo,

salvo aprovação expressa da Administração com conhecimento da Comissão Executiva, da Área de Desenvolvimento de Pessoas ("ADP") e da DCO<sup>4</sup>.

### Capítulo III (Organização Interna)

#### Artigo 8.º (Competência Técnica, Qualidade e Eficiência)

1. O Banco, enquanto Instituição de Crédito sujeita à supervisão do Banco de Portugal e intermediário financeiro sujeito à supervisão da CMVM e a sua Subsidiária devidamente registada no Banco de Portugal procuram, no exercício das suas atividades, assegurar elevados níveis de competência técnica e garantir a disponibilização dos meios humanos, materiais e técnicos necessários para assegurar a qualidade e eficiência dos seus serviços.
2. Esta preocupação constante do Grupo visa essencialmente assegurar que as Pessoas Sujeitas reúnem as qualificações, conhecimentos e competências técnicas necessárias para o correto exercício das suas funções, para a prestação da informação devida e para a disponibilização de produtos adequados e serviços bancários e financeiros de qualidade aos Clientes, respeitando sempre os princípios da integridade e cumprimento.
3. As Pessoas Sujeitas devem informar os respetivos Superiores Hierárquicos sobre qualquer necessidade de formação, bem como sobre qualquer situação de carência fundada de meios humanos, materiais ou técnicos suscetíveis de afetar a capacidade de prestar serviços de qualidade e de forma eficiente.

#### Artigo 9.º (Proteção dos Bens do Banco)

1. As Pessoas Sujeitas apenas podem utilizar prudentemente os bens do Banco e da Subsidiária ou aqueles que estejam sob o seu controlo no âmbito da sua atividade de negócio, devendo também zelar pela sua boa conservação, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios e contribuindo para uma gestão eficiente dos referidos equipamentos.
2. As Pessoas Sujeitas devem respeitar na íntegra as regras definidas em normativo interno que versem sobre acessos físicos e acessos digitais.

#### Artigo 10.º (Clean Desk)

As Pessoas Sujeitas devem cumprir com as regras de *clean desk* definidas em norma interna a fim de melhor proteger o Grupo, os Clientes e os Colaboradores.

#### Artigo 11.º (Comunicações e Equipamentos Eletrónicos)

1. As Pessoas Sujeitas não podem utilizar as comunicações e equipamentos do Grupo de forma potencialmente prejudicial ou comprometedora, devendo os contatos pessoais, utilizando estas comunicações e equipamentos, ser mantidos ao estritamente necessário.
2. As mensagens de natureza pessoal e a informação de carácter não profissional enviada, recebida ou consultada pelas Pessoas Sujeitas, nomeadamente através da utilização de *e-mail*e/ou de telefones gravados, estão sujeitas a reserva e tratamento confidencial.

---

<sup>4</sup> O princípio vertido neste número aplicar-se-á de igual forma a quaisquer artigos de opinião e quaisquer publicações nas redes sociais.

### Artigo 12.º (Reserva da Vida Privada)

O reconhecimento, o respeito e a promoção da dignidade das Pessoas Sujeitas são incompatíveis com quaisquer violações da reserva da intimidade da sua vida privada, não sendo permitidas quaisquer ingerências arbitrárias, nomeadamente, aquelas relacionadas com a sua família, com as suas orientações afetivas e sexuais, com o seu estado de saúde e com as suas opções políticas e religiosas.

### Artigo 13.º (Nome, Instalações e Relações do Grupo Bison Bank)

O nome, o logótipo e/ou as marcas registadas do Grupo, as suas instalações e as relações profissionais ou a menção da sua afiliação ao Grupo não podem ser utilizadas pelas Pessoas Sujeitas para benefício pessoal ou para o desenvolvimento de trabalho não relacionado com o exercício das suas funções e/ou serviços.

### Artigo 14.º (Criação e Gestão de Registos)

1. As Pessoas Sujeitas são responsáveis por manterem os dados, informações e documentos recolhidos, utilizados, detidos e geridos pelo Grupo (“Registos”) de forma completa e precisa. O conteúdo e a linguagem utilizada pelas Pessoas Sujeitas na elaboração dos Registos devem obedecer a níveis elevados de conhecimento, de honestidade intelectual e a padrões profissionais inquestionáveis, refletindo, de forma correta, pormenorizada e ordenada, todos os aspetos em que estão envolvidas no âmbito da sua atividade profissional.
2. Os Registos criados e mantidos pelas Pessoas Sujeitas, independentemente do suporte em causa, poderão vir a ser visualizados, utilizados ou conservados pelo Grupo ou por terceiros autorizados.
3. Na elaboração, manutenção, gestão e eliminação dos Registos, são observados os requisitos legais aplicáveis e as orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados e do Encarregado de Proteção de Dados.
4. É proibida a ocultação, destruição e a alteração de quaisquer Registos potencialmente relevantes numa situação de litígio ou no contexto de qualquer processo, interno ou externo, potencial ou efetivo.

### Artigo 15.º (Propriedade Intelectual)

1. As Pessoas Sujeitas devem respeitar os direitos de propriedade intelectual e os inerentes direitos do Banco em relação a projetos, programas, sistemas informáticos, equipamentos, normativos internos e, em geral, em relação a todas as obras e trabalhos concebidos ou desenvolvidos pelo Banco, seja pela atividade de qualquer uma das Pessoas Sujeitas, seja pela atividade desenvolvida por terceiros.
2. A reprodução ou a divulgação a terceiros, total ou parcial, independentemente do meio utilizado, é expressamente proibida salvo autorização expressa do respetivo Superior Hierárquico e do Administrador de pelouro.

### Artigo 16.º (Proteção de Dados Pessoais)

1. As Pessoas Sujeitas que tenham acesso ou lidem com dados pessoais relativos a Pessoas Singulares e Coletivas respeitam o sigilo profissional relativamente aos dados pessoais tratados, abstendo-se de os utilizar para uma finalidade diferente daquela que motivou a respetiva recolha e protegendo-os de qualquer difusão ou acesso não autorizados.
2. Nos termos da legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, as Pessoas Sujeitas e restantes titulares de dados têm o direito de informação, de acesso e de oposição ao tratamento de dados podendo, nomeadamente, aceder, consultar e exercer o direito de retificação dos seus dados pessoais mantidos pelo Grupo.

### Artigo 17.º (Defesa dos Interesses dos Clientes)

1. As Pessoas Sujeitas respeitam de forma conscienciosa os interesses que lhes são confiados pelos Clientes, prestam toda a informação<sup>5</sup> e disponibilizam produtos e serviços de qualidade, agindo sempre de acordo com os mais elevados níveis de integridade.
2. Esta exigência implica que todas as Pessoas Sujeitas procedam com a máxima diligência nas suas relações com os Clientes, ou seja, que atuem de acordo com os princípios da repartição de riscos e da segurança das aplicações, proporcionando-lhes os produtos e serviços que melhor se ajustam às suas necessidades financeiras e ao seu perfil de risco.
3. As Pessoas Sujeitas atuam de acordo com as instruções escritas recebidas dos Clientes aplicando sempre o Preçário em vigor ou aquele para o qual estejam autorizados.
4. As Pessoas Sujeitas informarão prontamente os Clientes, quer da execução e resultados das operações que efetuarem em resultado das suas instruções, quer da ocorrência de dificuldades especiais que possam condicionar ou inviabilizar a concretização daquelas. Consequentemente, as Pessoas Sujeitas devem formular um juízo crítico sobre a instrução em concreto do Cliente, independentemente do fim a que a mesma se destina, com o objetivo de verificar se a mesma se adequa ao respetivo perfil de risco. Em caso dúbio ou negativo, deverão transmitir por escrito ao Cliente essa mesma informação ficando ao critério deste a execução ou não da operação.
5. As Pessoas Sujeitas podem diligentemente transmitir aos Clientes quaisquer factos ou circunstâncias de que tomem conhecimento, não sujeitos a sigilo profissional ou que não se revistam de informação privilegiada, suscetíveis de justificar a revisão, alteração ou revogação das instruções recebidas.
6. Ao dever de diligência que incumbe a todas as Pessoas Sujeitas nas suas relações com os Clientes corresponde necessariamente o dever de estes cumprirem as diversas obrigações legais e contratuais nas suas relações com o Grupo, em particular, o dever de prestarem às Pessoas Sujeitas informações verdadeiras e atuais sobre a sua identidade, morada, situações económica e profissional de forma a permitir, a todo o tempo, uma avaliação correta, fundamentada e documentada do seu perfil de risco.

---

<sup>5</sup> Pré-contratual, contratual e pós-contratual e toda aquela que seja indispensável para o completo esclarecimento do Cliente.

### Artigo 18.º (Tratamento Íntegro)

1. As relações entre as Pessoas Sujeitas e os Clientes devem pautar-se pela lealdade, respeito, discrição, transparência, objetividade e neutralidade.
2. É essencial que as Pessoas Sujeitas respeitem os interesses que lhes são confiados pelos Clientes, disponibilizando informação transparente e clara sobre os produtos e serviços oferecidos e abstendo-se de obter, para si ou para terceiros não autorizados, direta ou indiretamente, vantagens sobre os mesmos através da manipulação de informação confidencial, adulteração ou omissão de factos relevantes ou de outros comportamentos ou práticas desleais.
3. Sem prejuízo dos números anteriores, o Banco e a Subsidiária não estão impedidos de praticar condições diferenciadas, tanto na realização de operações ativas e passivas como na prestação de serviços, tendo em conta designadamente o risco do Cliente e das operações, bem como a rentabilidade destas ou do Fornecedor.

### Artigo 19.º (Conflitos de Interesses)

1. Os Colaboradores que pretendam exercer qualquer atividade profissional exterior ao Grupo fora do seu horário de trabalho, devem comunicar, com antecipação, a situação em causa à sua Hierarquia e à ADP, estando excluída, desde logo, a possibilidade de, direta ou indiretamente, essa atividade ser conflituante com os Interesses do Grupo.
2. As Pessoas Sujeitas devem estar atentas a quaisquer atividades ou relações que possam interferir, potencialmente ou de facto, com a sua capacidade e dever de agir no melhor interesse legítimo do Grupo e dos Clientes, dando-se prevalência, em caso de conflito, aos últimos.
3. As Pessoas Sujeitas são responsáveis por fazerem uma avaliação ponderada, procurarem auxílio especializado, identificarem e reportarem à respetiva Hierarquia e, simultaneamente, à DCO, quando tal se afigure necessário para a salvaguarda dos interesses do Grupo, quaisquer situações suscetíveis de consubstanciar conflitos de interesses, ainda que potenciais<sup>6</sup>.
4. Em caso de ocorrência de conflitos de interesses entre, por um lado, o Banco / Subsidiária e Pessoas Sujeitas e, por outro lado, os interesses legítimos de Clientes, o Banco / Subsidiária deve pautar a sua atuação na resolução desses conflitos pela

---

<sup>6</sup> A título de exemplo: a) Atividades empresariais e políticas exercidas pelas Pessoas Sujeitas suscetíveis de originarem um conflito de interesses com o Grupo Bison Bank; b) Oportunidades de negócio identificadas pelas Pessoas Sujeitas no exercício das suas funções, ou fazendo uso de informação obtida naquela qualidade, suscetíveis de originarem um conflito de interesses com o Grupo Bison Bank; c) Transações comerciais entre o Banco ou Subsidiária e qualquer entidade na qual uma Pessoa Sujeita, ou qualquer pessoa com ela relacionada, tenha um interesse direto ou indireto; d) Transações pessoais das Pessoas Sujeitas e seus familiares com o Banco ou Subsidiária na medida em que exista um favorecimento ainda que potencial. Este princípio aplica-se também aos serviços prestados por Fornecedores ou Clientes às Pessoas Sujeitas ou qualquer pessoa com ela relacionada; e) Lobbies; f) Transações efetuadas, direta ou indiretamente, pelos próprios interessados do ponto de vista operacional; g) Obter ganhos ou evitar uma perda financeira em detrimento do Cliente; h) Desenvolvimento da mesma atividade de que a do Cliente; i) Receber ou vir a receber de um Cliente ou de um terceiro, um qualquer benefício financeiro, pecuniário ou de outra natureza, para privilegiar os interesses desse ou de um outro Cliente; j) Utilização indevida de informação relativa a um Cliente ou a operações por este realizadas, sem o seu consentimento prévio; k) Recebimento de qualquer tipo de remuneração ou comissão por operações efetuadas em nome do Banco ou da Subsidiária; l) Intervenção na apreciação, decisão ou execução de operações em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes ou afins até ao 3.º grau, ou ainda Empresas ou outras Entidades Coletivas que aqueles, direta ou indiretamente, controlem (com exceção das transações efetuadas através dos meios colocados à disposição dos próprios Clientes); m) Execução de atos ou serviços relacionados com negócios ou interesses de Clientes que lhes tenham atribuído poderes de representação ou procuração.

transparência e rigor, por forma a garantir aos Clientes em causa um tratamento imparcial, objetivo e equitativo.

5. O Grupo promove uma cultura institucional, uma estrutura organizativa, procedimentos e mecanismos de controlo que previnam ou reduzam ao mínimo a ocorrência de conflitos de interesses com ou entre Clientes.

6. Em qualquer caso, quando o conflito de interesses com o Cliente se verifique ou seja suscetível de se verificar em relação a uma Pessoa Sujeita, esta não deve intervir, por si ou por interposta pessoa, na prestação do serviço ou na realização da operação, salvo se devidamente autorizada.

7. Quando, relativamente à prestação de determinado serviço ou à realização de determinada operação, não for possível evitar a ocorrência de um conflito de interesses e com um grau de certeza razoável seja expectável que os interesses do Cliente serão prejudicados, o Banco /a Subsidiária informará por escrito o Cliente da origem e natureza do conflito, prestando de seguida o serviço ou realizando a operação se essa for a vontade do Cliente.

8. Sempre que o Grupo disponha de políticas ou procedimentos relativos a gestão de conflitos de interesses em áreas de negócio específicas, como é o caso da prestação de serviço de intermediação financeira e da realização de operações sobre instrumentos financeiros, as mesmas prevalecem sobre as normas de conflitos de interesses gerais.<sup>7</sup>

9. Os procedimentos previstos no presente artigo são aplicáveis, com as devidas adaptações, às transações com partes relacionadas.

### Artigo 20.º (Sigilo Profissional)

1. As Pessoas Sujeitas têm a obrigação de proteger a confidencialidade de toda a informação obtida ou criada no contexto do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços, não a devendo divulgar a pessoas que não estejam autorizadas a recebê-la ou que não tenham necessidade de ter conhecimento da mesma.

2. As Pessoas Sujeitas devem certificar-se de que os documentos relativos à sua atividade profissional são tratados com recurso aos meios disponibilizados para minimizar o risco do acesso aos mesmos por pessoas não autorizadas.

3. As Pessoas Sujeitas não devem discutir assuntos confidenciais em locais públicos. Caso exista tal necessidade por motivos estritamente profissionais, devem munir-se dos indispensáveis cuidados para assegurar o tratamento tão sigiloso quanto possível da informação em causa de forma a evitar a perceção da mesma por pessoas não autorizadas.

4. Sendo o dever de segredo profissional um dos pilares fundamentais em que se suporta a relação de confiança entre Clientes e as Pessoas Sujeitas, estas devem respeitá-lo de forma escrupulosa, não podendo revelar quaisquer informações respeitantes às relações com os Clientes, exceto nos casos em que estejam devidamente autorizados pelos mesmos ou nos casos expressamente consagrados na lei<sup>8</sup>. Nessas circunstâncias e antes da divulgação da informação, dar-se-á sempre conhecimento ao respetivo Superior

---

<sup>7</sup> Para detalhe adicional, consultar Política de Prevenção e Gestão Conflitos de Interesses

<sup>8</sup> Em caso de dúvida sobre a necessidade de quebra do sigilo, deverá ser contactada a Direção de Legal e Governance ("DLG").

Hierárquico e à DCO quando tal se afigure necessário para a salvaguarda dos interesses do Grupo.

5. O dever de sigilo não cessa com o termo de funções ou serviços.

6. A violação do dever de segredo profissional resultante da má utilização da informação dos Clientes ou da sua transmissão indevida a pessoas não autorizadas constitui um crime punível nos termos do disposto no Código Penal.

### **Artigo 21.º (Concorrência)**

As Pessoas sujeitas observam de forma rigorosa e exigente a legislação e as boas práticas de mercado e da concorrência inerentes às atividades que exercem.

### **Artigo 22.º (Dignidade das Pessoas Sujeitas)**

1. No Grupo, a dignidade das Pessoas Sujeitas é imperiosamente respeitada e um valor inalienável. As práticas de recursos humanos reconhecem, valorizam e promovem o respeito pelos direitos humanos e baseiam-se, nomeadamente, nos seguintes princípios:

- a) Respeito pela dignidade da Pessoa Humana e, por conseguinte, das Pessoas Sujeitas;
- b) Segurança e higiene das Pessoas Sujeitas no e do local de trabalho, respetivamente;
- c) Não tolerância de quaisquer práticas de discriminação e de assédio.

2. As qualidades intrínsecas e distintivas de cada Pessoa Sujeita são merecedoras de respeito e consideração por parte do Grupo implicando, neste sentido, o rigoroso respeito por um conjunto de direitos e deveres fundamentais.

### **Artigo 23.º (Segurança e Saúde)**

1. O reconhecimento e o respeito pelos princípios da segurança e saúde das Pessoas Sujeitas no local de trabalho traduzem-se no desenvolvimento de um esforço contínuo com o objetivo de proporcionar um ambiente de trabalho seguro, saudável, limpo e produtivo. Aqueles devem ser acompanhados pela preocupação contínua das Pessoas Sujeitas em observarem as regras vigentes sobre segurança e saúde no trabalho.

2. Para garantir a segurança das Pessoas Sujeitas e Clientes, o Grupo reserva-se o direito de utilizar meios de vigilância à distância suportados por equipamento tecnológico nas suas instalações com plena observância das regras vigentes sobre estes temas.

### **Artigo 24.º (Igualdade, Não Discriminação e Assédio)**

1. A discriminação com base no sexo, na orientação sexual, na raça, na idade, na incapacidade, no estado civil, na ascendência, no estado socioeconómico, nas convicções políticas ou ideológicas e na filiação sindical ou partidária de uma Pessoa Sujeita, assim como o assédio, são totalmente proibidos.

2. Se, nalguma circunstância, alguma Pessoa Sujeita sentir que está a ser vítima de discriminação ou de assédio, ou se testemunhar ou receber uma queixa relacionada com este tipo de comportamento, deverá comunicar de forma escrita e fundamentada tal facto ao seu Superior Hierárquico e, simultaneamente, à ADP.

3. Não obstante, o Conselho de Administração deverá ser diretamente informado sobre qualquer comportamento aqui enquadrável quando em causa estiver uma Pessoa Sujeita que, pelo seu grau hierárquico ou funcional, não permita a aplicação do número anterior.
4. Todas as denúncias anónimas efetuadas serão igualmente consideradas para apuramento de eventuais responsabilidades disciplinares.
5. Quanto às demais, a confidencialidade será devidamente assegurada com a garantia de que o denunciante não pode ser, em qualquer circunstância, prejudicado.

#### **Artigo 25.º (Apresentação das Pessoas Sujeitas)**

As Pessoas Sujeitas, com especial incidência naquelas que estão em contacto com o público, devem apresentar-se de forma cuidada, discreta, de acordo com o princípio do bom senso e compatível com a dignidade institucional do Grupo.

#### **Artigo 26.º (Relacionamento entre Colaboradores)**

1. As Pessoas Sujeitas devem assumir um comportamento íntegro, respeitoso e honesto que permita manter e cultivar um relacionamento correto e cordial entre si e, desse modo, promover um forte espírito de equipa e contribuir para um bom ambiente de trabalho e a prossecução de objetivos comuns.
2. As Pessoas Sujeitas que tenham entre si relações familiares ou equivalentes devem informar o responsável pela ADP.

#### **Artigo 27.º (Recrutamento, Formação e Avaliação)**

1. O Recrutamento no Grupo tem como objetivo principal a seleção de candidatos que possuam as necessárias competências técnicas e comportamentais para o posto de trabalho a prover, que perspetivem um bom desempenho profissional e que se enquadrem no modelo cultural e organizacional do Grupo.
2. O Grupo considera que a formação é um dos principais mecanismos para a valorização do seu principal ativo: os Colaboradores. A valorização e motivação do capital humano do Grupo são alguns dos imperativos estratégicos fundamentais para o sucesso, pautando-se pelo cumprimento das disposições legais e do Acordo de Empresa.
3. As Pessoas Sujeitas serão avaliadas de acordo com o mérito demonstrado no exercício das suas funções, bem como em consonância com os resultados obtidos, assegurando-se o respeito pelo princípio do contraditório.

#### **Artigo 28.º (Relação com Fornecedores)**

1. O relacionamento do Grupo com Fornecedores de bens e serviços constitui uma oportunidade para otimizar o seu poder negocial, sempre respeitando os critérios objetivos em que deve basear-se a contratação de bens e serviços a terceiros: preço, qualidade, disponibilidade, independência face ao Grupo e o integral cumprimento das obrigações fiscais para com o Estado.
2. O Grupo procura igualmente utilizar o relacionamento com Fornecedores como uma oportunidade para partilhar as melhores práticas e valores empresariais procurando assegurar que a sua cadeia de Fornecedores respeite as regras em vigor para cada Área em causa mas, também, os direitos humanos e o ambiente.

3. O Grupo deverá garantir que os Fornecedores e Prestadores de Serviços observam integralmente as políticas internas e a legislação aplicável, guardando confidencialidade relativamente ao seu relacionamento com o Grupo, exceto se a respetiva divulgação tiver sido superiormente autorizada.

4. As decisões de aquisição de bens ou serviços pelo Grupo devem ser totalmente independentes de qualquer influência indevida, ainda que potencial, por parte de qualquer Fornecedor. Estes comportamentos não devem ser tolerados por nenhuma Pessoa Sujeita responsável pelo relacionamento com determinado Fornecedor e, a sucederem, devem ser de imediato reportados à DCO, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do Grupo.

5. A negociação das condições financeiras e a respetiva formalização de todos os contratos com Fornecedores, bem como a centralização da informação relativa à sua avaliação, é da responsabilidade da Área adquirente do serviço do Fornecedor, coadjuvada pela Direção de Performance e Contabilidade (“DPC”), DLG e pela Comissão Executiva, quando recaia no âmbito de atuação deste Órgão.

### **Artigo 29.º (Aceitação de Presentes e Entretenimento)**

1. Salvo o disposto no n.º 3 do presente artigo, como regra geral, as Pessoas Sujeitas nunca devem aceitar presentes de Clientes ou Fornecedores atuais ou potenciais. Da mesma forma, não devem aceitar nem permitir que um familiar próximo aceite presentes, serviços, empréstimos ou qualquer forma de tratamento preferencial proveniente de Clientes, Fornecedores ou outros terceiros, por qualquer motivo e ou em troca de um relacionamento comercial passado, presente ou futuro com o Grupo.

2. É expressamente proibida a aceitação pelas Pessoas Sujeitas de presentes em dinheiro ou seus equivalentes, tais como vales ou cheques-prenda.

3. Excecionalmente os presentes não monetários podem ser aceites, desde que o valor não seja superior a 150€ e quando a sua aceitação for adequada e culturalmente conveniente. Neste caso, a aceitação deve ser comunicada ao COD, bem como ao superior hierárquico do trabalhador, que deve verificar o valor e a razoabilidade da oferta.

4. Em caso de dúvida quanto à possibilidade de aceitação de presentes não monetários, as Pessoas Sujeitas devem consultar o respetivo o COD e o Superior Hierárquico, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do Grupo.

### **Artigo 30.º (Oferta de Presentes)**

Se a oferta de um presente por uma Pessoa Sujeita for suscetível de ser percecionada por terceiros como um possível ato de suborno ou como o pagamento de um favor, tal oferta não deverá ser feita. Caso ocorra deverá ser igualmente comunicada ao COD.

### **Artigo 31.º (Pagamentos de Facilitação)**

Os pagamentos de facilitação são expressamente proibidos.

### **Artigo 32.º (Seguro de Remuneração)**

Às Pessoas Sujeitas que mantenham uma relação jurídico-laboral com o Grupo é vedada a utilização de seguros de remuneração ou de responsabilidade ou quaisquer outros

mecanismos de cobertura de risco tendentes a atenuar os efeitos de alinhamento pelo risco inerentes às suas modalidades de remuneração.

### **Artigo 33.º (Chinese Walls)**

1. Todas as Pessoas Sujeitas estão obrigadas a cumprir os procedimentos das *Chinese Walls* implementados ou a implementar pelas diferentes Áreas de Negócio do Grupo, com o objetivo de segregar as Pessoas Sujeitas envolvidas em transações com acesso a informação privilegiada sobre Clientes ou operações de outras que não têm, nem têm necessidade de ter, acesso a essa informação.
2. A estrutura orgânica do Grupo procura garantir, tanto quanto possível, a afetação dos Colaboradores em exclusividade a cada atividade, sem interferência em qualquer outra suscetível de conflito.
3. Nas diferentes Áreas do Grupo é observada a completa separação física e funcional entre as atividades de negócio e os respetivos serviços operacionais e de controlo.

### **Artigo 34.º (Continuidade do Negócio)**

1. Entre outros objetivos, os planos de continuidade do negócio visam proteger os ativos e a informação dos Clientes e minimizar perdas financeiras decorrentes da ocorrência de qualquer evento suscetível de afetar a atividade normal do Grupo.
2. As Pessoas Sujeitas devem conhecer os respetivos Coordenadores dos planos de contingência, estar familiarizados com os procedimentos de gestão de crise das suas Áreas de Negócio e participar ativamente na sua revisão e atualização.

### **Artigo 35.º (Dever de Conhecer os Clientes)**

1. As Pessoas Sujeitas que desempenhem funções comerciais devem conhecer de forma aprofundada, permanente e documentada os Clientes com os quais estabelecem e mantêm relações negociais.
2. O cumprimento rigoroso deste dever de conhecimento e de diligência continuada nas relações com os Clientes permite ao Grupo entender com quem está a desenvolver relações de negócio, se os Clientes atuam por sua própria conta ou por conta de terceiros e, ainda, certificar-se que os Clientes, atuais ou potenciais, não estão envolvidos, voluntária ou involuntariamente, em atividades relacionadas com o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo.
3. Pretende-se assim, e entre outros, mitigar os riscos do Grupo se constituir em veículo para, ou objeto de fraude interna, externa ou criminalidade financeira, assegurando que a sua reputação e a sua integridade estão devidamente salvaguardadas.

### **Artigo 36.º (Dever de Conhecer as Políticas, os Processos e os Procedimentos)**

1. Todas as Pessoas Sujeitas devem conhecer de forma aprofundada, permanente e documentada as políticas, os processos e os procedimentos instituídos no Grupo.
2. As Pessoas Sujeitas têm a obrigatoriedade de adotar comportamentos consonantes com os níveis de tolerância ao risco definidos pelo Grupo;

3. Pretende-se, assim e entre outros, mitigar os riscos do Grupo se constituir em veículo para, ou objeto de fraude interna, externa ou criminalidade financeira, assegurando que a sua reputação e a sua integridade estão devidamente salvaguardadas.

### Artigo 37.º (Dever de Conhecer as Transações)

1. As Pessoas Sujeitas, sobretudo aquelas que desempenham funções comerciais, devem conhecer de forma aprofundada, permanente e documentada as transações, atuais ou futuras, de forma a auxiliar as áreas de controlo interno do Grupo a estabelecer padrões comportamentais sempre e quando se justificar.

2. Pretende-se assim, e entre outros, mitigar os riscos do Grupo se constituir em veículo para, ou objeto de fraude interna, externa ou criminalidade financeira, assegurando que a sua reputação e a sua integridade estão devidamente salvaguardadas.

### Artigo 38.º (Crime Financeiro)

1. O Grupo está consciente da necessidade de reprimir a criminalidade organizada, de prevenir e combater o suborno e a corrupção, de prevenir e combater o branqueamento do produto de atividades criminosas, de prevenir e combater o financiamento do terrorismo e a proliferação de atividades relacionadas com negócios que, ainda que legais ou legalizadas, sejam eticamente dúbias<sup>9</sup>, de assegurar o cumprimento das denominadas medidas restritivas, bem como das regras relacionadas com a troca automática de informação fiscal, nomeadamente, no âmbito do *Foreign Account Tax Compliance Act* e *Common Reporting Standard*.

2. Para efeitos do número anterior, o Grupo adota elevados níveis de proteção no sector financeiro para que a solidez, a integridade, o cumprimento e a estabilidade das instituições financeiras, bem como a confiança no sistema financeiro no seu conjunto não sejam comprometidas.

3. Consequentemente, o Grupo estabeleceu diretrizes internas exigindo que as diferentes áreas de negócio desenvolvam e implementem programas efetivos de prevenção e repressão aos temas referidos no n.º 1 deste artigo, por forma a observar a legislação nacional e internacional em vigor, bem como as melhores práticas nacionais e internacionais, salvaguardando-se, desta forma, o Grupo e os Clientes contra a sua utilização e instrumentalização em esquemas (potencialmente) ilícitos.

4. Para uma eficaz prevenção daquelas atividades criminosas é essencial que todas as Pessoas Sujeitas detenham um permanente e aprofundado grau de conhecimento dos Clientes e das suas transações ao longo das relações negociais estabelecidas, observando os princípios gerais de atuação e os demais deveres estabelecidos na legislação aplicável e nos termos estabelecidos nos normativos internos, com vista a reportarem situações relevantes à DCO, para que este, por sua vez, assegure o exercício dos deveres que legalmente impendem sobre o Banco e a Subsidiária.

5. Sempre que alguma Pessoa Sujeita tiver conhecimento de algum facto que possa vir a ser qualificado como branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, deverá de imediato proceder à respetiva comunicação à DCO.

---

<sup>9</sup> A título de exemplo: a) Armamento; b) Prestação de atividades de índole sexual e c) Concorrência desleal.

### Artigo 39.º (Abuso de Mercado)

1. O exercício das atividades de gestão de ativos, de intermediação financeira, de consultoria para investimento, de Banco Depositário, e outras deve pautar-se, nomeadamente, pela observância dos princípios já enunciados no artigo 5.º.
2. Sem prejuízo do que estiver especificamente previsto em normativo interno, às Pessoas Sujeitas que disponham de informação privilegiada é expressamente proibido que a transmitam a alguém fora do âmbito das suas funções ou que a utilizem, designadamente que com base nessa informação, negociem 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 da mesma ser tornada pública.
3. 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 de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros.
4. Sempre que alguma Pessoa Sujeita tiver conhecimento de algum facto que possa vir a ser qualificado como abuso de mercado, deverá de imediato proceder à comunicação à DCO.

### Artigo 40.º

#### (Entidades de Supervisão, Fiscalização, Tribunais e Áreas de Controlo Interno)

1. Constitui um dever das Pessoas Sujeitas cooperarem com quaisquer Entidades de Supervisão, ou de Fiscalização, com os Tribunais e com as Áreas de Controlo Interno do Grupo, sempre e quando se trate de matérias no âmbito dos poderes e das competências que lhes estão atribuídas legal, contratualmente ou por normativo interno.
2. É proibida a retenção, adulteração ou omissão de informações relevantes, assim como a prestação de declarações falsas ou enganosas, em especial, às Áreas de Controlo Interno, às Autoridades e aos Supervisores que conduzam ações de auditoria, de *compliance* ou de investigação junto do Banco e da Subsidiária, à Comissão de Auditoria e a Auditores Externos.
3. As Pessoas Sujeitas devem comunicar à DCO no caso de serem, por força do exercício da sua atividade no Banco ou na Subsidiária:
  - a) Sujeitos a investigação por qualquer Autoridade ou Entidade Reguladora;
  - b) Chamados a testemunhar ou a fornecer documentos, fora do desempenho normal das suas funções, a qualquer Autoridade ou Entidade Reguladora;
  - c) Objeto de qualquer queixa-crime ou de um pedido de indemnização judicial feito por qualquer *Stakeholder*.

### Capítulo IV (Reclamações)

#### Artigo 41.º (Direito a Reclamar)

1. O Grupo reconhece o direito que assiste a todos os Clientes de reclamar, encarando-o como um meio para melhorar os serviços e produtos por si prestados e disponibilizados.

2. Os Clientes podem exercer o direito previsto no número anterior sempre que entenderem que o Banco ou a Subsidiária não terá agido de forma adequada, devendo o motivo subjacente à reclamação, ou seja, o conteúdo da mesma, estar diretamente relacionado com as atividades desenvolvidas.

#### **Artigo 42.º (Receção, Apreciação e Tratamento)**

1. O Grupo atua de acordo com os princípios da gratuidade, imparcialidade, objetividade e celeridade, tendo, para o efeito, elaborado e implementado os procedimentos internos para a receção, a apreciação e o tratamento das reclamações, os quais deverão ser respeitados e cumpridos por todas as Pessoas Sujeitas.

2. Quando, da análise efetuada, se conclui pela razão na apresentação da reclamação, o Banco / Subsidiária promove as ações necessárias à satisfação da pretensão do Reclamante e, sendo caso disso, à reparação de prejuízos que, comprovadamente, lhe tenham sido causados.

3. Uma vez concluída a análise da reclamação, e consoante o canal e o meio utilizado pelo Cliente para a apresentação da mesma, a posição assumida ser-lhe-á transmitida por carta.

4. O Grupo possui normativo interno que regula os procedimentos relativos à receção e tratamento de reclamações recebidas de Clientes.

#### **Artigo 43.º (Como Reclamar)**

O Grupo no site do Banco, através da opção “Provedoria do Cliente”, presta informação sobre os canais que podem ser utilizados, assim como disponibiliza os meios necessários à formalização de reclamações.

#### **Capítulo V (Poder Disciplinar)**

##### **Artigo 44.º (Âmbito)**

1. A violação, negligente ou dolosa, por ação ou omissão, e ainda que na forma tentada, das normas previstas no presente Código de Conduta, constitui infração disciplinar punível nos termos do Código do Trabalho, sem prejuízo da responsabilidade contraordenacional, criminal ou civil a que os factos integrantes dessa violação possam concomitantemente dar lugar.

2. Sempre que a infração resulte da omissão de um dever, a aplicação da sanção não dispensa o infrator do seu cumprimento se for ainda possível.

##### **Artigo 45.º (Competência)**

Compete à Administração do Banco o exercício do poder disciplinar sobre as Pessoas Sujeitas, bem como a determinação da aplicação das sanções legalmente previstas.

#### **Capítulo VI (Disposições Finais)**

##### **Artigo 46.º (Entrada em Vigor)**

O presente Código de Conduta entra em vigor no primeiro dia útil seguinte ao dia da sua publicação.

**Artigo 47.º (Conhecimento e Aceitação pelas Pessoas Sujeitas)**

O Código de Conduta, bem como as suas alterações, presumem-se do conhecimento de todas as Pessoas Sujeitas assim que forem divulgados via intranet e internet.

**Artigo 48.º (Revisão e atualização)**

O código de conduta é objeto de revisão a cada dois anos ou sempre que ocorram alterações que o justifiquem.



# **CODE OF CONDUCT**

**BISON BANK, S.A.**

## Table of Contents



Introduction .....	24
Chapter I (Scope, Applicability and Goals) .....	24
Article 1 (Scope) .....	24
Article 2 (Applicability) .....	24
Article 3 (Goals) .....	24
Article 4 (Supervising Application) .....	25
Chapter II (Deontology and Ethics in its Activities) .....	25
Article 5 (General Principles) .....	25
Article 6 (Responsibility of Encompassed Persons) .....	25
Article 7 (Providing Information, Advertising and Marketing) .....	26
Chapter III (Internal Organisation) .....	26
Article 8 (Technical Skill, Quality and Efficiency) .....	26
Article 9 (Protecting Bank Assets) .....	27
Article 10 (Clean Desk) .....	27
Article 11 (Means of Communication and Electronic Equipment) .....	27
Article 12 (Privacy) .....	27
Article 13 (Bank Name, Premises and Relationships) .....	27
Article 14 (Preparing and Managing Records) .....	27
Article 15 (Intellectual Property) .....	28
Article 16 (Personal Data Protection) .....	28
Article 17 (Defending Client Interests) .....	28
Article 18 (Full Processing) .....	29
Article 19 (Conflicts of Interest) .....	29
Article 20 (Professional Secrecy) .....	30
Article 21 (Competition) .....	31
Article 22 (Dignity of Encompassed Persons) .....	31
Article 23 (Health and Safety) .....	31
Article 24 (Equality, Non-Discrimination and Harassment) .....	31
Article 25 (Presentation of Encompassed Persons) .....	32
Article 26 (Relationships between Employees) .....	32
Article 27 (Recruitment, Training and Assessment) .....	32

Article 28 (Relationship with Suppliers) .....	32
Article 29 (Accepting Gifts and Entertainment) .....	33
Article 30 (Offering Gifts) .....	33
Article 31 (Facilitation Payments) .....	33
Article 32 (Remuneration Insurance) .....	33
Article 33 (Chinese Walls) .....	33
Article 34 (Business Continuity).....	34
Article 35 (Duty to Know Your Clients) .....	34
Article 36 (Duty to Know Policies, Processes and Procedures) .....	34
Article 37 (Duty to Know Transactions) .....	34
Article 38 (Financial Crime).....	34
Article 39 (Market Abuse).....	35
Article 40 (Regulatory and Supervisory Entities, Courts and Internal Control Areas) .....	36
Chapter IV (Complaints).....	36
Article 41 (Right to File a Complaint) .....	36
Article 42 (Reception, Assessment and Processing) .....	36
Article 43 (How to File a Complaint) .....	36
Chapter V (Disciplinary Power).....	37
Article 44 (Scope) .....	37
Article 45 (Powers).....	37
Chapter VI (Final Provisions) .....	37
Article 46 (Effective Date) .....	37
Article 47 (Knowledge and Acceptance by Encompassed Persons) .....	37
Article 48 (Review and update) .....	37

## Introduction

Pursuant to article 77° B n°1 (Codes of Conduct) of the General Regime for Credit Institutions and Financial Companies, Bison Bank, S.A. (the “**Bank**”) shall, as the Credit Institution that it is, adopts a Code of Conduct, which it shall disclose to Clients, namely through its website. That Code will set out the principles and rules of conduct that govern the various aspects of its relationships with Clients, including the internal mechanisms and procedures it has adopted to handle complaints.

In parallel, the Portuguese Securities Code enacts rules of conduct that the market in general and the Bank’s Employees in particular must adhere to.

The Best Corporate Governance Practices, approved by the Portuguese Securities Commission (“**PSCom**”), also provide for and encourage adopting a Code of Conduct that encompasses financial intermediation and is similar to the provisions of the aforementioned.

The goal behind these realities is, therefore, to promote a culture of integrity and compliance between the Bank and its Stakeholders<sup>10</sup>.

## Chapter I (Scope, Applicability and Goals)

### Article 1 (Scope)

The Code of Conduct (“Code”) establishes and systematizes the principles and rules of a behavioural nature that must be required in the exercise of all banking activity, including the ones which deal with securities or derivative products traded on regulated markets, to which the Bank is legally authorized to exercise, as well as to all the activity of its Subsidiary in the course of the virtual asset activity.

### Article 2 (Applicability)

1. The Code of Conduct applies to:
  - a) The Bank;
  - b) The Subsidiary of the Bank (“Subsidiary”);
  - c) Members of Governing Bodies; and
  - d) Permanent or temporary employees, attorneys and other Persons or Legal Entities that provide services thereto, whether occasional or permanent, directly or indirectly, regardless of the nature of the underlying relationship.
  
2. The group of Persons referenced in (c) and (d) shall hereinafter be called “Encompassed Persons”.

### Article 3 (Goals)

The rules set out in the present Code of Conduct aim to:

---

<sup>10</sup> Any persons or legal entities that affect or are affected, whether directly or indirectly, by the Bank’s direct or indirect activities, including Clients, Employees, Shareholders, Investors, Regulators, Suppliers, Communities and Civil Society.

- a) Define, implement and encourage a culture of integrity between the Bison Bank Group (Bank and Subsidiary, hereinafter the “Group”) and its Stakeholders, by adhering to the best corporate governance practices and stating full compliance with ethical and deontological principles, contributing thereby to the Group’s economic and financial sustainability;
- b) Promote an organisational culture of uniform legal and regulatory compliance that ensures the existence of effective and efficient structures and procedures;
- c) Contribute toward an on-going institutional image of rigour and competence, credible and respected, ensuring not only the Group’s good reputation, but also that of its Employees in the markets where it operates.

### Article 4 (Supervising Application)

1. Notwithstanding the responsibility of each Encompassed Person, the Compliance Department (“COD”) is, by way of delegated powers, the internal Body entrusted with supervising the disclosure, application and update of the present Code. All queries of interpretation that may hinder compliance therewith shall be put to the COD<sup>11</sup>.
2. Management endows the COD with all essential resources and tools to ensure compliance with the foregoing number.
3. All areas of the Bank and of the Subsidiary shall assist the COD in carrying out the duty entrusted thereto, in particular, all other Areas of internal control<sup>12</sup>, as well as all Senior Staff.

## Chapter II (Deontology and Ethics in its Activities)

### Article 5 (General Principles)

1. Encompassed Persons shall model their personal and professional behaviour on unwavering standards of Integrity and Compliance. Carrying out and upholding these values shall in no case be set aside or compromised, regardless of the nature of the motives and persons involved.
2. Notwithstanding the foregoing number, the present Code of Conduct shall apply to Encompassed Persons whenever they adopt behaviour, albeit in their personal lives, that directly or indirectly affects the Group.

### Article 6 (Responsibility of Encompassed Persons)

1. In carrying out their activities, Encompassed Persons shall uphold the legal and regulatory rules, as well as the applicable internal statutes.
2. Similarly and cumulatively, they shall remain up to date about and implement the best national and international practices applicable to their responsible activities.
3. Encompassed Persons shall base their actions on careful consideration of the specific facts involved, their theoretical and technical framework and their current and potential impact by using not only their knowledge, but also common sense and prudence.

---

<sup>11</sup> The specific communication channel therefor is the following email address: [compliance@bisonbank.pt](mailto:compliance@bisonbank.pt).

<sup>12</sup> In addition to the COD, the Bank’s internal control system is made up of the Internal Audit Department and the Global Risk and Reporting Department.

4. All Encompassed Persons are responsible for reporting to their Superiors any specific situation giving rise to issues that may affect the Group's reputation, efficient performance and profitability, when deemed indispensable to safeguarding the Group interests.
5. In turn, the Superiors shall critically assess the need to make the COD aware thereof, whenever the situation's effects are of a reputational nature.

### **Article 7 (Providing Information, Advertising and Marketing)**

1. Providing information, whether mandatory or optional, to authorities and the general public shall be carried out in strict adherence to the principal of legality, specifically the applicable legal provisions, regulatory rules and guidelines provided by Regulators.
2. The Bank will make its updated price list available at its registered office and on its website. The price list shall set out the interest rates in force, indexes, commissions, and costs of any products and services provided and/or method of calculation. In terms of pricing, compliance with provisions of the Bank of Portugal Notice No. 8/2029 must always be kept in mind and fully disclosed.
3. Advertising or marketing for the Bank and/or Subsidiary, its activities or respective products and services shall always take into consideration the interests of the Client/Consumer and uphold the principles of truthfulness, objectivity, clarity and opportunity.
4. Encompassed Persons shall refrain from transmitting, of their own initiative or at the request of a third party, any news or information on the Bank and/or Subsidiary to the media, including social media, regardless of the form, format and content, unless the Executive Committee has given its express approval with the knowledge of the People and Development Area (PDA) and COD.<sup>13</sup>

## **Chapter III (Internal Organisation)**

### **Article 8 (Technical Skill, Quality and Efficiency)**

1. As a Credit Institution supervised by the Portuguese Central Bank and a financial intermediary supervised by the Portuguese Securities Commission ("CMVM"), the Bank and its Subsidiary duly registered with Bank of Portugal, strive to ensure high levels of technical skill within its activities and guarantee availability of the human, material and technical resources necessary to ensure the quality and efficiency of their services.
2. The Group's ongoing concern herewith essentially aims to ensure that Encompassed Persons possess the adequate technical qualifications, knowledge and skills necessary to carry out their duties correctly, provide required information and make suitable products and services, and quality banking and financial services available to Clients, always according to principles of integrity and compliance.
3. Encompassed Persons shall make their hierarchies aware of any training needs, as well as any substantiated shortfall in human, material or technical resources that may affect the ability to efficiently provide quality services.

---

<sup>13</sup> The principle set out herein shall further apply to any opinion articles and other publications on social media.

### Article 9 (Protecting Bank Assets)

1. Encompassed Persons may only make prudent use of the Group assets or those under its control within its business activities. They shall safeguard their proper upkeep and avoid inconvenient use or waste, thereby contributing to the efficient management of that equipment.
2. Encompassed Persons shall uphold all rules stipulated in internal statutes regarding physical and digital access.

### Article 10 (Clean Desk)

Encompassed Persons must comply with the “clean desk” internal procedures in order to better protect the Group, Clients and Employees.

### Article 11 (Means of Communication and Electronic Equipment)

1. Encompassed Persons may not use the Group’s means of communication and equipment in a potentially harmful or compromising manner. Personal contacts that make use of these means of communication and equipment shall be as strictly necessary.
2. Personal messages and non-professional information sent, received or accessed by Encompassed Persons, namely through email and/or recorded telephone calls, are private and confidential.

### Article 12 (Privacy)

Acknowledging, respecting and promoting the dignity of Encompassed Persons is incompatible with any breaches of privacy, whereby any arbitrary interference, namely, related to their family, sentimental and sexual orientation, health and political or religious beliefs, is forbidden.

### Article 13 (Bank Name, Premises and Relationships of the Group)

The Group’s name, logo and/or registered trademarks, its premises and professional relationships or the mention of one’s affiliation to the Group may never be used by Encompassed Persons for personal benefit or to carry out work unrelated to their duties and/or services.

### Article 14 (Preparing and Managing Records)

1. Encompassed Persons are responsible for integrally and accurately keeping data, information and documents that have been collected, used, deposited and managed by the Group (“**Records**”). The content and language used by Encompassed Persons in preparing the Records shall evidence high levels of knowledge, intellectual honesty and unwavering professional standards that reflect all aspects of their involvement within their professional activity, in an accurate, detailed and organised fashion.
2. Regardless of the underlying medium, the Records prepared and managed by Encompassed Persons may come to be seen, used or maintained by the Group or authorised third parties.

3. The applicable legal requisites and guidelines issued by the Portuguese Data Protection Commission and the Data Protection Officer shall be adhered to when preparing, maintaining, managing and deleting Records.
4. No potentially relevant Records shall be hidden, destroyed, and altered in a dispute or within any proceedings, whether internal or external, existing or potential.

### Article 15 (Intellectual Property)

1. Encompassed Persons shall respect intellectual property rights and the Group's inherent rights regarding projects, programmes, IT systems, equipment, internal statutes and, generally, regarding all works created or developed by the Group, whether by any Encompassed Person or third-party activity.
2. Total or partial reproduction or disclosure to third parties, regardless of the medium used, is expressly prohibited, unless expressly authorised by the respective Superior and Director with that purview.

### Article 16 (Personal Data Protection)

1. Encompassed Persons with access to or that handle personal data of Persons or Legal Entities shall keep it confidential and shall refrain from using it for any purpose other than the one underlying the collection thereof. They shall furthermore protect such personal data from unauthorised disclosure or access.
2. Pursuant to the personal data protection laws in force, Encompassed Persons and other data subjects have a right of information, access and objection to the processing of their personal data and may, namely, access, consult and exercise the right of rectification of their personal data held by the Group.

### Article 17 (Defending Client Interests)

1. Encompassed Persons shall conscientiously uphold the interests entrusted to them by Clients, provide all information<sup>14</sup> and make available quality products and services, always according to the highest standards of integrity.
2. This requirement entails all Encompassed Persons proceed with utmost diligence in their relationships with Clients, meaning they must act pursuant to the principles of risk sharing and safety of applications, while providing products and services that best suit the Client's financial needs and risk profile.
3. Encompassed Persons act according to the written instructions of Clients and shall always apply the Price List in force or the Price List which they are authorised to apply.
4. Encompassed Persons shall promptly inform Clients both the execution and outcome of the operations carried out pursuant to their instructions, and the occurrence of any special hurdles that may affect or hinder the execution of those instructions. Consequently, Encompassed Persons shall make a critical assessment of the Client's specific instruction, regardless of the intended aim thereof, in order to ascertain whether it matches the respective risk profile. When in doubt or when this is not the case, they shall inform the Client in writing and the latter shall decide whether or not to execute the operation.

---

<sup>14</sup> Pre-contractual, contractual and post-contractual and all other deemed indispensable to the Client's full clarification.

5. Encompassed Persons may diligently share with their Clients any facts or circumstances they become aware which are not confidential or privileged information and may suggest the received instructions be reviewed, changed or revoked.

6. In order for Encompassed Persons to comply with the duty of diligence that binds them to Clients, Clients are bound to uphold their various legal and contractual duties in their relationship with the Group. Specifically, they must provide Encompassed Persons with truthful and up-to-date information on their identity, address, economic and professional situation in order to enable an accurate, substantiated and documented risk profile assessment at all times.

### Article 18 (Full Processing)

1. Relationships between Encompassed Persons and Clients shall be modelled on loyalty, respect, discretion, transparency, objectivity and neutrality.

2. It is essential that Encompassed Persons respect the interests entrusted to them by Clients, by providing transparent and clear information on the offered products and services, while refraining from obtaining direct or indirect advantage therefrom for themselves or unauthorised third parties by manipulating confidential information, adulterating or omitting relevant facts or other unfair behaviour or practices.

3. Notwithstanding the foregoing numbers, the Bank and Subsidiary, are not precluded from applying differentiated conditions, both when carrying out active and passive operations and when providing services, given namely the Client's and the operation's risk, as well as the profitability thereof or of the Supplier.

### Article 19 (Conflicts of Interest)

1. Employees that intend to carry out a professional activity outside the Group or outside of their work schedule, shall give prior notice thereof to their Superior and to the PDA. Such activity cannot directly or indirectly conflict with the Group's Interests, and for that reason needs no opposition of COD and Audit Committee to proceed.

2. Encompassed Persons shall monitor any activities or relationships that may potentially or effectively interfere with their ability and duty to act in the Group's and Client's best legitimate interests. In the event of conflict, the latter shall prevail.

3. Encompassed Persons are responsible for carefully assessing, seeking specialised assistance, identifying and reporting to their respective Superiors, and simultaneously to the COD, when necessary to safeguard the Group's interests, any situations that may constitute a conflict of interests, albeit merely potential<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> By way of example: a) Corporate and political activities carried out by Encompassed Persons that may give rise to a conflict of interests with the Group; b) Business opportunities identified by Encompassed Persons under their duties or by using information obtained in that capacity, that may give rise to a conflict of interests with the Group; c) Commercial transactions between the Bank/Subsidiary and any entity in which an Encompassed Person, or any person related thereto, has a direct or indirect interest; d) Personal transactions of Encompassed Persons and their relatives with the Bank /Subsidiary to the extent there has been privileged treatment, albeit merely potential. This principle further encompasses services provided by Suppliers or Clients to Encompassed Persons or any person related thereto; e) Lobbies; f) Transactions directly or indirectly carried out by the interested parties themselves from an operational standpoint; g) Obtaining gains or avoiding a financial loss to the detriment of a Client; h) Carrying out the same activity as the Client; i) Receiving, in the present or future, any financial, monetary or other advantage from a Client or third party in order to favour their or another Client's interests; j) Unlawful use of information on a Client or on operations carried out thereby, without their prior consent; k) Receiving any type of remuneration or commission for operations carried out on the Group's behalf; l) Intervention in the assessment, decision or execution of operations in which they, their spouses, relatives or kin up to three times removed have direct or indirect interests, or Companies or other Collective Entities that they directly or indirectly control (save for transactions carried out through the

4. In the event of a conflict of interests between the Bank and or the Subsidiary and Encompassed Persons, on the one hand, and the Client's legitimate interests, on the other, the Bank and or the Subsidiary shall remedy such conflicts with transparency and rigour, in order to provide those Clients with impartial, objective and fair treatment.
5. The Group promotes an institutional culture, organisational structure, control procedures and mechanisms that prevent or minimize the occurrence of conflicts of interest with or between Clients.
6. In any case, when a conflict of interest with a Client arises or may arise *vis-à-vis* an Encompassed Person, the latter shall not intervene, either directly or through an intermediary, in providing the service or carrying out the operation, unless duly authorised.
7. When a conflict of interests cannot be avoided in providing a certain service or carrying out a certain operation and it is reasonably foreseeable that the Client's interests will suffer, the Bank/Subsidiary shall inform the Client in writing of the origin and nature of the conflict. The Bank/Subsidiary shall then provide the service or carry out the operation, if the Client so desires.
8. Policies or procedures put in place by the Group to manage conflicts of interest in specific business areas, as is the case for financial intermediation services and operations with financial instruments, shall prevail over general conflict of interest rules.<sup>16</sup>
9. The procedures referred in the present Article shall apply, with appropriate adaptations, to transactions with related parties.

### Article 20 (Professional Secrecy)

1. Encompassed Persons have a duty to keep confidential all information obtained or created within the exercise of their duties or when providing services. They shall refrain from disclosing such information to persons unauthorised to receive it or with no need for it.
2. Encompassed Persons shall ascertain the documents concerning their professional activity are processed by using the means made available to minimise the risk of access thereto by unauthorised persons.
3. Encompassed Persons shall not discuss confidential matters in public places. If such proves necessary for strictly professional reasons, they shall take all indispensable precautions to ensure the most confidential treatment possible of that information, in order to avoid unauthorised persons, become aware thereof.
4. Because professional secrecy is a fundamental pillar in the trust that binds Clients and Encompassed Persons, the latter shall scrupulously uphold confidentiality and shall not disclose any information concerning the relationship with the Client, unless duly authorised by the Client therefor or as expressly provided by law.<sup>17</sup> In any case and when deemed necessary to safeguard the Group interests, the respective Superior and COD shall be given notice in those circumstances prior to disclosing the information.
5. Confidentiality duties remain in force notwithstanding termination of duties or services.
6. A breach of professional secrecy resulting from improper use of Client information or its undue disclosure to unauthorised persons is a crime punishable under the Portuguese Penal Code.

---

means put at the disposal of the Clients themselves); m) Execution of actions or services related to Client businesses or interests, when the Client has granted them powers of representation or powers of attorney.

<sup>16</sup> For more details, please see Policy on Prevention and Management of Conflicts of Interest.

<sup>17</sup> The Legal and Governance Department ("LGD") shall be contacted, when in doubt on the need to breach confidentiality.

### Article 21 (Competition)

Encompassed Persons shall rigorously and strictly uphold the legislation and best market and competition practices that underlie the activities they carry out.

### Article 22 (Dignity of Encompassed Persons)

1. In the Group, the dignity of Encompassed Persons is imperatively upheld and is an unalienable value. Human resource practices acknowledge, value and promote the respect for human rights and are based on, namely, the following principles:

- d) Dignity of the Human Person and consequently of Encompassed Persons;
- e) Safety and hygiene of Encompassed Persons at and from the workplace, respectively;
- f) Zero tolerance for discrimination, intolerance or harassment of any sort.

2. The intrinsic and distinctive qualities of each Encompassed Person deserve respect and consideration on the part of the Group and require rigorous respect for a number of fundamental rights and obligations.

### Article 23 (Health and Safety)

1. Acknowledging and upholding the principles of health and safety of Encompassed Persons in the workplace result in an on-going effort to promote a safe, healthy, clean and productive work environment. In parallel, Encompassed Persons shall continuously observe the rules in force on work health and safety.

2. In order to ensure the safety of Encompassed Persons and Clients, the Group reserves the right to use remote surveillance systems using technological equipment within its premises, subject to the rules in force on such matters.

### Article 24 (Equality, Non-Discrimination and Harassment)

1. Discrimination based on gender, sexual orientation, race, age, incapacity, civil status, parentage, socio-economic status, political or ideological beliefs and union or party membership of an Encompassed Person, as well as harassment, are absolutely prohibited.

2. If, in any circumstance, an Encompassed Person feels he/she is being discriminated against or harassed, or if he/she witnesses or receives a complaint related thereto, he/she shall give his/her Superior and, simultaneously, the PDA written and substantiated notice thereof.

3. Notwithstanding, the Board of Directors of the Bank/Subsidiary shall be directly informed of any behaviour that falls hereunder, when an Encompassed Person's seniority or position precludes the foregoing number from applying.

4. All anonymous complaints shall be also considered to assess any possible disciplinary sanctions.

5. For all others, confidentiality shall be duly upheld, with the assurance that the whistleblower cannot be harmed in any way.

### **Article 25 (Presentation of Encompassed Persons)**

Encompassed Persons, especially those in contact with the public, shall present themselves with care, discretion, with common sense and upholding the Group's institutional dignity.

### **Article 26 (Relationships between Employees)**

1. Encompassed Persons shall behave with the integrity, respect and honesty that fosters appropriate and cordial relationships amongst them. In this way, they shall promote team spirit, a good work environment and the pursuit of common goals.
2. Encompassed Persons that are bound by family or equivalent ties shall inform the manager of the PDA.

### **Article 27 (Recruitment, Training and Assessment)**

1. The Group's main recruitment goal is to select adequate candidates with the necessary technical and behavioural skills for the given role, with foreseeably good professional performance and fit-in with the Group's cultural and organisational model.
2. The Group considers training as one of the main mechanisms for valuing its main asset: its Employees. Valuing and motivating the Group's human capital is a fundamental strategic imperative of success, governed by both compliance with legal stipulations and the Company Agreement.
3. Encompassed Persons shall be assessed according to merit shown in carrying out their duties, as well as attained results and shall have a right of response.

### **Article 28 (Relationship with Suppliers)**

1. The Group's relationship with Suppliers of goods and services is an opportunity to optimise its negotiating power, while adhering to the objective criteria that the procurement of goods and services from third parties should be based on: price, quality, availability, independence *vis-à-vis* the Group and full compliance with tax obligations towards the State.
2. The Group also seeks to use its relationship with Suppliers as an opportunity to share best practices and corporate values. It seeks to ensure its chain of Suppliers respects not only the rules in force for each relevant Area, but also human and environmental rights.
3. The Group shall ensure that Suppliers and Service Providers fully adhere to internal policies and applicable legislation and keep their relationship with the Group confidential, unless the respective disclosure has been authorised by a Superior.
4. The Group's decision to acquire goods or services shall be completely free from undue influence, albeit merely potential, by any Supplier. These behaviours shall not be tolerated by any Encompassed Person responsible for the relationship with a given Supplier and, if they occur, they shall be immediately reported to the COD, when deemed necessary to defend the Group's interests.
5. Negotiating financial conditions and respective execution of all contracts with Suppliers, as well as channelling all information on their assessment, is entrusted to the Area acquiring the service from the Supplier, together with the Performance and Accounting Department "PAD"), LGD and Executive Committee, when falling within this Body's purview.

### Article 29 (Accepting Gifts and Entertainment)

1. Save for no. 3 of the present article, as a general rule Encompassed Persons shall never accept cash gifts from existing or potential Clients or Suppliers. Similarly, they shall not accept nor allow a close relative to accept gifts, products, services, loans or any other preferential treatment from Clients, Suppliers or other third parties for any reason and or in exchange for a past, present, or future commercial relationship with the Group.
2. Encompassed Persons are expressly prohibited from accepting cash gifts or their equivalent, such as vouchers or gift certificates.
3. Exceptionally, non-monetary gifts can be accepted if its value is not higher than € 150,00, when such is appropriate and culturally convenient. In this event, such acceptance should be communicated to COD as well as to the employee's superior, who should check its value and the reasonability of the gift.
4. When in doubt as to whether a non-monetary gift can be accepted, the Encompassed Persons shall consult COD and/or their respective Superior, whenever deemed necessary in order to defend the Group's interests.

### Article 30 (Offering Gifts)

If a gift offered by an Encompassed Person can be perceived by third parties as a possible bribe or payment of a favour, such acceptance shall never take place. Such instance should also be reported to COD

### Article 31 (Facilitation Payments)

Facilitation payments are expressly prohibited.

### Article 32 (Remuneration Insurance)

Encompassed Persons with a legal labour relationship with the Group are precluded from using remuneration or liability insurance or any other risk hedging mechanism intended to alleviate the risk alinement effects inherent to their remuneration models.

### Article 33 (Chinese Walls)

1. All Encompassed Persons are obliged to uphold the Chinese Walls implemented, in the present or future, by the Group's various Business Areas, in order to segregate Encompassed Persons involved in transactions with access to privileged information on Clients or operations from those that do not, nor need to, have access to such information.
2. As much as possible, the Group's organic structure strives to ensure the exclusive allocation of Employees to each activity, without interference in any other that may give rise to conflict.
3. Complete physical and functional separation between business activities and respective operational and control services is upheld in the Group's different Areas.

### Article 34 (Business Continuity)

1. Amongst other goals, the business continuity plans seek to protect Client assets and information and minimise financial losses arising from the occurrence of any event capable of affecting the Group's normal activity.
2. Encompassed Persons shall be made aware of the respective contingency plan Coordinators and shall be familiar with the crisis management procedures for their Business Areas, while actively participating in their review and update.

### Article 35 (Duty to Know Your Clients - KYC)

1. Encompassed Persons that carry out commercial duties shall have an in-depth, permanent, updated and documented knowledge of the Clients with which they establish and maintain business relationships.
2. Rigorous compliance with this on-going duty of knowledge and diligence in Client relationships allows the Group to understand with whom it is developing business ties, if Clients act on their own behalf or for third parties and to also verify if Clients, whether existing or potential, are voluntarily or involuntarily involved in money laundering or the financing of terrorism.
3. Among others, the Group thereby intends to mitigate the risks of becoming a vehicle for, or target of, internal or external fraud or financial crime, in order to duly safeguard its reputation and integrity.

### Article 36 (Duty to Know Policies, Processes and Procedures)

1. All Encompassed Persons shall have an in-depth, permanent and documented knowledge of the policies, processes and procedures implemented in the Group.
2. All Encompassed Persons are obliged to engage their behaviour in line with the levels of risk tolerance defined by the Group;
3. Among others, the Group thereby intends to mitigate the risks of becoming a vehicle for, or target of, internal or external fraud or financial crime, in order to duly safeguard its reputation and integrity.

### Article 37 (Duty to Know Transactions)

1. Encompassed Persons, especially those carrying out commercial duties, shall have an in-depth, permanent and documented knowledge of existing or future transactions, in order to assist the Group's internal control areas in establishing behavioural patterns, when so justified.
2. Among others, the Group thereby intends to mitigate the risks of becoming a vehicle for, or target of, internal or external fraud or financial crime, in order to duly safeguard its reputation and integrity.

### Article 38 (Financial Crime)

1. The Group is aware of the need to suppress organised crime, prevent and combat bribery and corruption, prevent and combat laundering of criminal proceeds, prevent and combat the financing of terrorism and the proliferation of activities related to businesses that,

although legal or legalised, are ethically dubious<sup>18</sup>, ensure compliance with the so-called restrictive measures, as well as rules regarding the automatic exchange of tax information, namely under the Foreign Account Tax Compliance Act and Common Reporting Standard.

2. For the purposes of the foregoing number, the Group adopts high standards of protection in the financial sector, so that the solidity, integrity, compliance and stability of financial institutions, as well as trust in the financial system as a whole, are not compromised.

3. Consequently, the Group has stipulated internal guidelines requiring that the various business areas develop and implement effective prevention and crackdown programmes regarding the matters referenced in no. 1 of this article, in order to comply with the national and international legislation in force, as well as the best national and international practices. This safeguards the Group and Clients against being used and exploited in (potentially) unlawful schemes.

4. To effectively prevent those criminal activities, it is essential that all Encompassed Persons maintain an on-going in-depth knowledge of the Clients and their transactions throughout the established business relationship. Encompassed Persons shall adhere to the general principles of action and other duties set out in the applicable legislation and internal statutes, so that relevant situations are reported to the COD, who in turn, ensures the Bank and subsidiary exercise their legal duties.

5. Whenever an Encompassed Person becomes aware of a fact that may constitute money laundering and financing of terrorism, he/she shall immediately give notice thereof to the COD.

### Article 39 (Market Abuse)

1. The exercise of asset management activities, financial intermediation, investment banking or consulting, Bank Depository and others shall be governed, namely, by the principles set out in article 5.

2. Notwithstanding specific provisions set out in internal statutes, Encompassed Persons with access to privileged information are expressly barred from transmitting such information to persons outside the sphere of their duties or from using it. They are barred, namely, from trading or advising someone to trade in securities or other financial instruments or ordering the subscription, acquisition, sale or swap thereof, based on that information, whether directly or indirectly, for themselves or on behalf of another, before such information is made public.

3. Disclosing false, incomplete, exaggerated or misleading information is absolutely prohibited, as is carrying out fictitious operations or engaging in other fraudulent practices that may artificially alter the regular operation of the market for securities or other financial instruments.

4. Whenever an Encompassed Person becomes aware of a fact that may constitute market abuse, he/she shall immediately give notice thereof to the COD.

---

<sup>18</sup> By way of example: a) Weaponry; b) Provision of sexual activities and c) Unfair competition.

#### **Article 40 (Regulatory and Supervisory Entities, Courts and Internal Control Areas)**

1. Encompassed Persons have the duty to cooperate with any Regulatory or Supervisory Authorities, Courts and Internal Control Areas of the Group, whenever matters falling under their purview are involved, regardless of whether such powers are set out by law, contract or internal statutes.
2. No relevant information shall be withheld, adulterated or omitted, nor false or misleading statements issued, specially to the Areas of Internal Control, the Authorities and Regulators that carry out audits, compliance initiatives or investigations with the Bank and Subsidiary, the Audit Committee and External Auditors.
3. Encompassed Persons shall give the COD notice in the event, as a result of carrying out their activity at the Bank or Subsidiary, that:
  - a) They are put under investigation by any Authority or Regulator;
  - b) They are called to testify or provide documents, beyond the normal exercise of their duties, to any Authority or Regulator;
  - c) A criminal complaint is made against them or a compensation claim submitted to the courts by any Stakeholder.

### **Chapter IV (Complaints)**

#### **Article 41 (Right to File a Complaint)**

1. The Group acknowledges all Clients have the right to file a complaint and regard it as an opportunity to improve the services and products it provides.
2. Clients may exercise the right set out in the foregoing number whenever they consider the Bank/Subsidiary has not acted appropriately and the grounds for the complaint, i.e., its content, shall be directly related to the activities carried out.

#### **Article 42 (Reception, Assessment and Processing)**

1. The Group upholds the principles of gratuitousness, impartiality, objectivity and promptness. For this purpose, it has created and implemented internal procedures to receive, assess and process complaints, which shall be adhered to and complied with by all Encompassed Persons.
2. When the analysis thereof concurs with the filed complaint, the Bank/Subsidiary shall take the actions necessary to satisfy the Complainant's claim and, if applicable, compensate demonstrable damages.
3. Once the analysis of the complaint has been concluded and depending on the channel and medium used by the Client to file the complaint, he/she shall be given notice of the outcome thereof by letter.
4. The Group has internal statutes that govern the procedures for receiving and processing Client complaints.

#### **Article 43 (How to File a Complaint)**

Through the "Ombudsman Customer Service" option, the Bank's website provides information on the channels available and provides the means necessary to file complaints.

## Chapter V (Disciplinary Power)

### Article 44 (Scope)

1. A breach of the rules set out in the present Code of Conduct, whether negligent or wilful, by action or omission, and if merely attempted, constitutes a disciplinary offence punishable pursuant to the Labour Code, notwithstanding any administrative infraction, criminal or civil liability that the underlying facts may also give rise to.
2. Whenever the infraction arises from an omission of a duty, the imposition of a penalty does not preclude the need for the defaulter to carry out the duty, if still possible.

### Article 45 (Powers)

The Management of the Bank/Subsidiary shall exercise disciplinary powers over Encompassed Persons and shall decide on the imposition of the legally stipulated penalties.

## Chapter VI (Final Provisions)

### Article 46 (Effective Date)

The present Code of Conduct shall come into force on the first business day following its publication.

### Article 47 (Knowledge and Acceptance by Encompassed Persons)

All Encompassed Persons are assumed to be aware of the Code of Conduct and amendments thereto, as soon as disclosed on the intranet and internet.

### Article 48 (Review and update)

The Code of Conduct is to be reviewed every two years or whenever changes occur that justify it.

