

Barclays Bank

Código de Conduta



CÓDIGO DE CONDUTA

O **Código de Conduta do Barclays** estabelece directrizes e princípios, os quais deverão ser observados por todos os Colaboradores, pautando a condução do negócio e relacionamento com parceiros de negócio tão diversos como Clientes, Fornecedores, Reguladores, Concorrentes e Comunidade em Geral.

1- PRINCÍPIOS GERAIS

Sigilo Profissional/Bancário

Os Colaboradores, no âmbito do sigilo bancário, devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar, seja a que título for, informação considerada confidencial, cujo conhecimento advenha do exercício das suas funções.

O perímetro mostra-se aplicável a toda e qualquer informação que resulte do estabelecimento do relacionamento bancário, designadamente dos nomes dos Clientes, as contas e seus movimentos, bem como outras operações bancárias.

Qualquer informação a coberto do sigilo bancário apenas pode ser divulgada mediante autorização escrita da pessoa a quem respeitam ou nos casos previstos na lei.

Livre Concorrência

A Lei da Concorrência proíbe quaisquer agentes económicos de se envolverem em acordos ou condutas anti-concorrenciais.

O Barclays assumiu, neste domínio, o compromisso expresso, de adoptar políticas e comportamentos consentâneos com o expresso e rigoroso cumprimento da regulamentação comunitária e nacional.

Conflitos de Interesses

Sempre que se verifiquem circunstâncias pessoais ou de negócio que impeçam o nosso juízo profissional ou possam comprometer a observância integral das normas de conduta aplicáveis, estamos na presença de um *conflito de interesses*.

Assim, devem ser empreendidos os esforços necessários para evitar a ocorrência de *conflitos de interesses*, sobretudo com Clientes e, na sua emergência, velar pelo tratamento justo desses mesmos Clientes.

Gestão e Uso da Informação

A informação de Clientes e a interna devem ser mantidas na maior confidencialidade e em conformidade com a legislação e regulamentação nacionais.

Todas as normas e regulamentos internos são do conhecimento e uso exclusivo dos Colaboradores do Barclays, sendo interdita a sua transmissão, por qualquer meio, para o exterior.

Os colaboradores não estão autorizados a copiar ou distribuir material que possa infringir acordos de licença ou direitos de autor.

2- RELAÇÕES INTERNAS

Os nossos Colaboradores

O Grupo Barclays observa e aplica Princípios no Negócio e espera que todos os seus Colaboradores actuem de um modo consistente com os mesmos. Estes Princípios são:

- Conduzir os seus negócios com integridade;
- Conduzir os seus negócios com toda a competência, solicitude e diligência;
- Organizar e controlar os seus assuntos com responsabilidade e eficácia, através de sistemas de controlo de risco adequados;
- Manter recursos financeiros adequados;
- Observar os padrões de conduta de mercado apropriados;
- Zelar pelos interesses dos Clientes e tratá-los com equidade;
- Atender às necessidades de informação dos Clientes, respeitando os princípios de veracidade, objectividade, clareza e oportunidade;
- Gerir conflitos de interesses de maneira equitativa, quer entre a empresa e os seus clientes, quer entre estes;
- Assegurar o esclarecimento e as informações conducentes à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida pelos Clientes;
- Assegurar a adequada protecção dos activos dos Clientes sob a sua responsabilidade;
- Lidar com os seus reguladores de uma forma aberta e cooperante e responder atempadamente às questões por eles colocadas.

O Barclays esforça-se por proporcionar um ambiente de trabalho seguro, no qual os seus Colaboradores sejam tratados com justiça e respeito, se sintam encorajados a desenvolver as suas capacidades e sejam recompensados com base no seu desempenho individual.

Assumimos o compromisso de garantir igualdade de oportunidades a todos os Colaboradores com base no mérito de cada um.

Discriminações, ameaças ou pressões de qualquer natureza não serão toleradas.

Igualdade e Diversidade

Sendo a Diversidade entre as pessoas, Colaboradores e Clientes, uma realidade com que nos confrontamos diariamente, é intenção do Barclays criar condições com vista a assegurar que essa Diversidade seja utilizada em prol do bem comum, eliminando para o efeito quaisquer entraves.

Nesse sentido, o Barclays assumiu os seguintes princípios que devem ser respeitados por todos os seus Colaboradores:

Princípio da Igualdade: Garantir que todos tenham acesso a iguais oportunidades de carreira e sucesso e que todas as barreiras que o possam impedir sejam removidas no pleno cumprimento da legalidade e dos valores do Grupo.

Princípio da Diversidade: Respeitar a diversidade, tendo consciência da importância da mesma como via de criação de valor e reconhecendo os seus benefícios para o negócio.

Saúde e Segurança

O Barclays compromete-se em garantir a segurança e bem-estar dos seus Colaboradores e, tanto quanto possível, proporcionar e manter condições seguras nos locais de trabalho, bem como o acesso a sistemas de saúde.

Além dos seus Colaboradores, o Barclays tem também responsabilidades relativamente a todas as pessoas que se encontrem nas suas instalações, tais como clientes, fornecedores, visitantes e garantirá, tanto quanto praticável, que não estejam expostos a riscos para a sua saúde e segurança.

3- RELAÇÕES EXTERNAS

Os nossos Clientes

Esforçamo-nos por criar e manter relações benéficas mútuas a longo prazo com os nossos Clientes e por desenvolver e promover um clima de confiança, franqueza, transparência e inovação.

Tratar os Clientes com Equidade (TCF – Treating Customers Fairly)

Tratar os Clientes com equidade constitui a pedra basilar da Estratégia do Barclays. Nesse sentido adoptámos dez princípios – os **Princípios TCF** – que estabelecem esse nosso compromisso para com os Clientes e que todos devemos ter sempre presente:

Mudanças Estratégicas

Ocorrendo uma mudança estratégica no negócio - provocada por factores internos ou externos - é vital avaliar e tomarmos em consideração o seu impacto nos Clientes.

Identificação do Mercado Alvo

Temos a preocupação de identificar os produtos e serviços que prestamos, tendo presente os canais como são distribuídos, assegurando que as características chave daqueles são de uma forma geral adequados e compreendidos pelos clientes.

Concepção de Produtos e Governance

Concebemos e disponibilizamos produtos e serviços que procuram ir ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos clientes. Estamos confiantes que estes atingem o seu objectivo e que os custos inerentes são divulgados de forma transparente e rigorosa.

Marketing & Promoção

As nossas campanhas e literatura de Marketing são concebidas de forma a que as mensagens nelas contidas sejam claras, equilibradas e úteis para os segmentos de clientes, permitindo-lhes tomar decisões informadas baseadas numa compreensão das características do produto, tendo em consideração o impacto dos custos e comissões. O nosso processo inclui um nível adequado de monitorização com vista a garantir o cumprimento destes princípios.

Dicotomia Fornecedor / Distribuidor

Estamos certos que as nossas áreas de negócio reconhecem os diferentes papéis e responsabilidades que desempenham quando actuam na qualidade de fornecedor ou distribuidor, interno ou externo, ao Grupo Barclays, assegurando que quaisquer conflitos de interesses potencialmente prejudiciais sejam tratados de forma apropriada.

Vendas e Processo de Aconselhamento

No que diz respeito a aconselhamento aos nossos clientes, detemos um processo sólido de recolha e análise da informação considerada relevante sobre o segmento alvo, assegurando que são apresentados aos nossos clientes os produtos e serviços adequados ao seu perfil. Garantimos ainda a monitorização eficaz com vista a aferir a qualidade das vendas. Caso a nossa proposta não inclua aconselhamento, asseguramo-nos de que tal facto é claramente transmitido aos clientes.

Remuneração/Incentivos Comerciais

O sistema de incentivos/remuneração variável não deverá suportar-se apenas na concretização de objectivos comerciais, assegurando-se desse modo aos clientes uma oferta adequada ao seu perfil, acompanhados de um apoio contínuo e permanente.

Informação Pós-venda

Monitorizamos a evolução dos produtos que oferecemos aos nossos clientes, procurando tomar, sempre que adequado, as devidas medidas por forma a assegurar que estejam devidamente informados.

Gestão de Reclamações

Tratamos com sensatez e prontidão as reclamações dos nossos clientes, tendo em consideração as suas necessidades e legítimas expectativas de resolução. Analisamos as causas das reclamações apresentadas, garantindo que qualquer ensinamento que daí advenha seja reportado às áreas de negócio envolvidas para eventuais acções correctivas.

Informação de Gestão

Recolhemos, analisamos e utilizamos de forma contínua a informação de gestão proveniente dos clientes e da venda de produtos, identificando formas de melhorar o nosso serviço. A informação será escalada sempre que considerada pertinente, tendo em consideração a respectiva importância.

Tratamento de Reclamações

No Barclays a satisfação dos Clientes é a nossa prioridade. Queremos oferecer o melhor Serviço e um atendimento personalizado e adequado às necessidades dos nossos Clientes, em cada momento.

Apesar do nosso compromisso e dos padrões de qualidade instituídos, ocasionalmente, poderá ocorrer uma situação em que sintamos que poderíamos ter agido melhor ou mesmo que necessita de ser corrigida. Por forma a permitir-nos rectificar/esclarecer estas situações e melhorar continuamente o nosso serviço, agradecemos que as traga ao nosso conhecimento.

As reclamações no Barclays são analisadas pela Provedoria do Cliente com base numa Política instituída especificamente para o efeito, por forma a garantir total uniformidade e justeza no tratamento de situações desta natureza.

Os nossos Fornecedores

Procuramos relações reciprocamente benéficas com os nossos fornecedores, baseadas no mérito. Trabalhamos com a nossa cadeia de fornecedores de forma a promover padrões de integridade e de condução do negócio comparáveis aos nossos próprios padrões, de forma a garantir uma prática correcta na identificação e gestão dos respectivos impactos ambiental, social e ético.

Os fornecedores devem ser seleccionados exclusivamente na base do mérito, dando conformidade à Política de "Sourcing" e à metodologia de Qualificação de Fornecedores, as quais incluem critérios de selecção ambientais, sociais e éticos.