



# Código de Conduta

Grupo IIBG Holdings WLL  
Julho 2020

**ÍNDICE**

1. Disposições gerais .....	3
1.2. Objetivos .....	3
1.3. Âmbito.....	3
1.4. Acompanhamento da aplicação do Código de Conduta .....	4
2. Princípios de conduta do iibCV .....	4
2.1. Relacionamento com os clientes.....	4
2.2. Acionistas e Mercado .....	5
2.3. Concorrência .....	5
2.4. Compromissos quanto à estrutura do iibCV.....	5
2.5. Colaboradores .....	5
2.6. Fornecedores .....	6
2.7. Autoridades Públicas e Entidades de Supervisão .....	6
2.8. Meio Ambiente e Comunidade .....	6
2.9. Publicidade e Marketing.....	6
3. Deontologia dos Colaboradores do iibCV .....	7
3.1. Princípios gerais de conduta .....	7
3.2. Responsabilidade dos Colaboradores .....	7
3.3. Lealdade para com os clientes .....	8
3.4. Lealdade para com o iibCV .....	9
3.5. Conflitos de interesses .....	10
3.5.1 Noção e dever de comunicação.....	10
3.5.2 Prevalência dos interesses dos clientes.....	11
3.5.3 Conflito de interesses com o iibCV .....	11
3.5.4 Conflitos de interesses com clientes .....	12
3.5.5 Presentes, comissões ou empréstimos.....	12
3.6. Informação e confidencialidade .....	13
3.7. Relações com o exterior .....	13
3.7.1 Relações com meios de comunicação social .....	13
3.7.2 Relações com autoridades públicas e com entidades de supervisão .....	14
3.7.3 Atividades políticas e associativas e outras atividades remuneradas .....	15
4. Lavagem de capitais e financiamento ao terrorismo, abuso de informação e manipulação de mercado 15	
4.1. Lavagem de capitais e financiamento ao terrorismo .....	15
4.2. Informação privilegiada / Abuso de informação .....	16
4.3. Manipulação de Mercado .....	17
5. Gestão de Reclamações do iibCV .....	17
6. Divulgação do Código de Conduta .....	18

## 1. Disposições gerais

### 1.1. Aprovação

O Conselho de Administração do International Investment Bank de Cabo Verde SA (“iibCV”) elaborou o presente Código de Conduta que, uma vez aprovado pelos mesmos, será o Código de Conduta do iibCV.

### 1.2. Objetivos

O Código de Conduta visa:

- a) Divulgar e formalizar os valores, princípios de atuação e normas de conduta pelos quais o iibCV deve pautar nas suas atividades;
- b) Promover uma conduta ética e alinhada com os valores do iibCV por parte dos Colaboradores;
- c) Promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável;
- d) Criar um regime transparente de relações dos Colaboradores com o exterior.
- e) Promover a transparência na informação, nomeadamente no que diz respeito às condições de prestação de serviços e ao desempenho da organização, atuando com verdade e clareza

### 1.3. Âmbito

O Código de Conduta é aplicável a todos os membros dos órgãos sociais do iibCV, aos seus trabalhadores, estagiários e, ainda, a todos os prestadores de serviços e mandatários a título permanente ou ocasional a quem seja comunicado o presente Código e que adiram ao mesmo (em conjunto, os “Colaboradores” do iibCV).

O Código de Conduta estabelece os princípios fundamentais de conduta que devem ser observados no, e pelo, iibCV e pelos seus Colaboradores.

Mantém-se em vigor toda a restante regulamentação interna, sobre matérias deontológicas ou não, que deve de igual modo ser seguida e respeitada por todos.

Espera-se de todos os Colaboradores o cumprimento efetivo do conjunto de princípios e regras constantes do presente Código de Conduta. Apesar de ser aplicável a todos,

independentemente da sua posição na hierarquia e das funções e responsabilidades de cada um, espera-se exemplo e um grau de cumprimento especialmente diligente por parte dos membros dos órgãos de administração e fiscalização das empresas do International Investment Bank de Cabo Verde SA (iibCV), bem como dos seus quadros diretivos.

As hierarquias deverão divulgar, promover e velar pelo cumprimento do Código de Conduta nas suas estruturas e pelos Colaboradores que as integrem.

#### **1.4. Acompanhamento da aplicação do Código de Conduta**

O acompanhamento da aplicação do Código de Conduta no iibCV está a cargo da Área de Compliance, que, para o efeito, poderá recorrer a outras estruturas, designadamente a Área de Auditoria Interna e a Área de Recursos Humanos.

A Comissão Executiva do iibCV determinará a estrutura que nas mesmas desempenhará aquela função e que, nesse âmbito, deverá submeter à apreciação da Área de Compliance do iibCV, as questões que lhe sejam colocadas, acompanhadas da respetiva análise e proposta de decisão, prestando ainda àquele as informações e colaboração que lhe sejam solicitadas. Os contactos de tal estrutura e a identificação do seu responsável serão divulgados a todos os Colaboradores da entidade e a Área de Compliance do iibCV.

## **2. Princípios de conduta do iibCV**

### **2.1. Relacionamento com os clientes**

Assegurar igualdade de tratamento a todos os clientes, não fazendo qualquer discriminação injustificada entre eles.

Manter elevados níveis internos de competência técnica, através da prestação de um serviço de qualidade e eficiência.

Atuar com diligência, neutralidade, lealdade e discrição.

Promover o cumprimento das regras aplicáveis à atividade.

Facultar aos clientes as informações necessárias a uma tomada de decisão esclarecida e assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas.

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

## **2.2. Acionistas e Mercado**

Atuar com lealdade relativamente aos acionistas, atendendo aos seus interesses, sem prejuízo de outros interesses relevantes e atendíveis.

Garantir o rigor, a veracidade e a tempestividade da informação disponibilizada aos acionistas e ao mercado.

## **2.3. Concorrência**

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

## **2.4. Compromissos quanto à estrutura do iibCV**

Assegurar que em cada momento os órgãos sociais do International Investment Bank de Cabo Verde SA, a direção de topo e, na medida do necessário, os demais Colaboradores conheçam a estrutura acionista da empresa em que desempenham as suas funções.

## **2.5. Colaboradores**

Colocar à disposição dos Colaboradores os meios adequados para o desempenho da sua função e para o aperfeiçoamento e atualização dos seus conhecimentos, nomeadamente através de acesso a formação profissional adequada.

Avaliar o desempenho e a sua qualidade com base no mérito demonstrado e nos resultados do exercício das suas funções, assegurando critérios bem definidos para uma avaliação justa.

Assegurar o cumprimento de todas as regras laborais aplicáveis.

Promover o espírito de equipa e de partilha de objetivos comuns.

Respeitar e promover o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional.

## **2.6. Fornecedores**

Escolher os fornecedores com base em critérios imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos.

Evitar, sempre que possível, situações de exclusividade.

## **2.7. Autoridades Públicas e Entidades de Supervisão**

Respeitar e promover o cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis.

Prestar às autoridades públicas e às entidades de supervisão e fiscalização toda a colaboração solicitada e exigível.

## **2.8. Meio Ambiente e Comunidade**

Adotar e estimular a adoção das melhores práticas ambientais.

Assumir uma atitude socialmente responsável na Comunidade em geral em que se insere o International Investment Bank de Cabo Verde SA.

Atuar de acordo com rigorosos princípios de legalidade, veracidade, objetividade, oportunidade e clareza em toda a informação prestada ao público e em toda a publicidade efetuada.

## **2.9. Publicidade e Marketing**

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

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

## 3. Deontologia dos Colaboradores do iibCV

### 3.1. Princípios gerais de conduta

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

Devem comportar-se, no exercício da sua atividade, de forma correta, conscienciosa, cortês, acessível e disponível.

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

### 3.2. Responsabilidade dos Colaboradores

Os Colaboradores utilizarão a sua capacidade técnica e profissional com a prudência e o cuidado adequado ao desempenho da sua atividade no iibCV, respeitando as normas e regulamentos aplicáveis. Nessa medida:

- a) Participarão de modo diligente nas ações de formação profissional que lhes sejam proporcionadas, colaborando na obtenção da maior produtividade;
- b) Adequarão o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável;
- c) Aplicarão e observarão as regras definidas no Regulamento Interno relativo às Atividades de Intermediação Financeira e no âmbito do sistema de controlo interno;
- d) Aplicarão e respeitarão os procedimentos e normativo interno;
- e) Respeitarão as instruções internas acerca da utilização de meios informáticos e da sua segurança;
- f) Não farão um uso contrário ao que for estabelecido em normas internas do correio eletrónico, telefone, acesso à Internet ou tecnologias semelhantes;
- g) Não praticarão quaisquer atividades ilegais e terminarão imediatamente com qualquer conduta ilícita praticada por Colaboradores diretamente sujeitos à sua fiscalização ou direção e no exercício das suas funções;

- h) Abster-se-ão de violar as regras em matéria de conflito de interesses, regime de informação privilegiada e defesa do mercado previstas em normas legais, regulamentares, no Código de Conduta, em regulamentos relativos às Atividades de Intermediação Financeira ou outros normativos;
- i) Cumprirão as regras relativas a informação a obter dos clientes e seus eventuais representantes, por exemplo, no que se refere à sua identificação, caracterização, identificação dos beneficiários efetivos, à respetiva comprovação e atualização;
- j) Sem prejuízo do cumprimento de outros deveres de comunicação, notificarão de imediato a Área de Compliance ou a estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, de qualquer violação atual ou potencial de leis, regulamentos ou do presente Código, em particular de factos que possam vir a ser qualificados como crime contra o mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros, sendo expressamente proibida qualquer retaliação contra os Colaboradores que efetuem a referida notificação.

### **3.3. Lealdade para com os clientes**

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

Os colaboradores diligenciam para prover o adequado esclarecimento sobre as características dos produtos ou serviços que o iibCV oferece e o fornecimento de todos os elementos necessários à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência dos riscos potenciais nas operações.

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

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

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

Os Colaboradores aplicarão sempre as tarifas de comissões em vigor, evitando a celebração de operações que visem apenas gerar comissões sem um interesse efetivo para os clientes.

### **3.4. Lealdade para com o iibCV**

Os Colaboradores serão leais para com o iibCV, utilizando adequadamente os meios que lhes sejam postos à disposição. Em particular:

- a) Protegerão os ativos do Banco a que tenham acesso, evitando uma sua utilização para além do que for necessário para o exercício das suas funções, atuando no sentido de minimizar os riscos da atividade;
- b) Conservarão e manterão em perfeita organização todos os elementos e documentos relacionados com a atividade profissional;
- c) Respeitarão os direitos de propriedade intelectual e os inerentes direitos de uso do Banco com relação a projetos, programas e sistemas informáticos, equipamentos, manuais, vídeos, cd-rom's, dvd's e tecnologias semelhantes, em geral, também, todas as obras e trabalhos criados e desenvolvidos pelo Banco, seja pela atividade do Colaborador ou de seus colegas ou terceiros;
- d) Não utilizarão a imagem, nome ou marca do Banco, nem invocarão a sua qualidade de Colaborador, senão para o adequado desenvolvimento da sua atividade;
- e) Abster-se-ão de utilizar a sua posição na hierarquia ou na estrutura do Banco para obter qualquer vantagem, para si próprio, para a sua família ou para quaisquer terceiros;
- f) Não utilizarão em benefício próprio oportunidades de negócio que lhes sejam apresentadas por clientes ou fornecedores do Banco;
- g) Não concorrerão com iibCV.

## 3.5. Conflitos de interesses

### 3.5.1 Noção e dever de comunicação

Ocorre um conflito de interesses sempre que:

- a) um interesse privado de um Colaborador interfira ou possa interferir com o desempenho da sua atividade;
- b) os incentivos, as regras e os objetivos a que se encontra sujeito um Colaborador no Banco não estejam totalmente alinhados com os incentivos, as regras e os objetivos que regem a sua atividade noutra empresa em que exerça a sua atividade.

O conflito de interesses impede que o Colaborador possa prestar o seu serviço com imparcialidade e objetividade.

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

- a) O Colaborador presta a sua atividade no iibCV que concedeu ou planeia conceder crédito e numa empresa terceira que obteve ou pretende obter crédito junto do iibCV, diretamente ou através de estruturas empresariais em que participe;
- b) O Colaborador é sócio, credor ou titular de um interesse económico numa empresa que é credora, parceira de negócios ou devedora de uma empresa do iibCV;
- c) O Colaborador é sócio, credor ou titular de um interesse económico numa empresa que explora ou pretende explorar uma oportunidade de negócio identificada ou desenvolvida pelo iibCV;
- d) O Colaborador presta a sua atividade no iibCV e numa empresa relacionada com qualquer acionista que seja detentor de uma participação qualificada no iibCV.

O interesse privado do Colaborador pode ser um interesse meramente pessoal e a ele respeitante, mas também pode ser um interesse de um seu familiar ou de pessoas que lhe sejam próximas.

No caso de incorrer em situação de conflito de interesses, efetivo ou potencial, o Colaborador em causa deve comunicar de imediato tal facto a Área de Compliance ou à estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta,

conforme aplicável, que, de acordo com o procedimento definido no Ponto 1.4 Acompanhamento da Aplicação do Código de Conduta, tomará as providências adequadas para resolver o conflito, incluindo uma proibição de participação, de voto ou de interferência por qualquer modo no processo de decisão em causa.

A informação referida neste número será tratada como confidencial e apenas poderá ser transmitida e/ou utilizada para a identificação, acompanhamento, fiscalização, resolução das situações de conflito de interesses ou ainda para efeitos de eventual procedimento disciplinar.

A Área de Compliance do iibCV deve elaborar e manter atualizada uma lista de exemplos de possíveis conflitos de interesses.

Para efeito da elaboração da referida lista poderão ser consultadas outras estruturas internas ou entidades do Banco.

Essa lista e cada uma das suas atualizações devem ser submetidas anualmente a Área de Auditoria Interna, a Área de Risco Global e apresentada ao Conselho de Administração.

### **3.5.2 Prevalência dos interesses dos clientes**

Em caso de conflito, os interesses dos clientes têm prevalência sobre os interesses do iibCV e dos Colaboradores dentro dos limites da lei.

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

### **3.5.3 Conflito de interesses com o iibCV**

Os Colaboradores não participarão em qualquer operação que tenha qualquer relação com os seus interesses particulares. Em consequência, e a título meramente exemplificativo, os Colaboradores:

- a) Abster-se-ão de desenvolver relações de negócio com qualquer empresa cliente do iibCV, que não se enquadrem no próprio comércio da empresa ou nas quais sejam concedidas vantagens especiais, salvo se previamente

- aprovadas pelo Conselho de Administração do iibCV e observadas todas as demais regras aplicáveis;
- b) Não darão qualquer tratamento preferencial ou condições de trabalho privilegiadas fundadas apenas na existência de relações pessoais, familiares ou de proximidade;
  - c) Não intervirão na apreciação e decisão de operações em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, seus familiares ou pessoas próximas.

#### **3.5.4 Conflitos de interesses com clientes**

Nenhum Colaborador aceitará mandatos ou procurações outorgados por clientes do iibCV, salvo se expressamente autorizado pelo Compliance Officer ou pelo responsável da estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, que, para o efeito, consultará a hierarquia do Colaborador, a Assessoria Jurídica e a Área de Recursos Humanos.

O iibCV evitará a criação de relações de exclusividade entre Colaboradores e clientes que possam dar azo a uma dependência pessoal ou económica ou limitar o acesso do cliente em causa a outros Colaboradores ou canais de acesso ao iibCV.

Os Colaboradores evitarão incentivar a prática de uma operação por um cliente de modo a beneficiar outro, a não ser que ambos conheçam as suas posições respetivas e aceitem a realização da operação.

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

#### **3.5.5 Presentes, comissões ou empréstimos**

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

Nenhum Colaborador pode aceitar presentes, convites, favores ou benefícios semelhantes (as “ofertas”), desde que tais ofertas se relacionem com a sua atividade profissional no iibCV, com as seguintes exceções:

- a) Objetos de propaganda de escasso valor;
- b) Ofertas ou convites que não excedam os limites considerados razoáveis pelos usos sociais;
- c) Ofertas ocasionais e devidas a situações festivas (como ofertas de Natal ou por ocasião de casamento), desde que tais ofertas não sejam prestadas em numerário e o seu valor seja razoável.

Em qualquer caso, nas situações acima referidas nas alíneas a), b) e c), os Colaboradores deverão reportar a área de Compliance ou à estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável:

- a) A obtenção de ofertas que suspeitem possam ter sido devidas a uma vontade de afetar a sua imparcialidade;
- b) A obtenção de ofertas de valor superior ao equivalente de 50 Dólares.

Nenhum Colaborador poderá, por si ou por interposta pessoa, solicitar a concessão de crédito, sob qualquer forma, a clientes, fornecedores, acionistas do iibCV que não sejam instituições de crédito ou a outros Colaboradores do iibCV.

### **3.6. Informação e confidencialidade**

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

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

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

### **3.7. Relações com o exterior**

#### **3.7.1 Relações com meios de comunicação social**

Os Colaboradores abster-se-ão de transmitir por sua iniciativa ou a pedido de terceiros qualquer notícia ou informação sobre o iibCV ou empresa que integre o Grupo IIB aos meios de comunicação social.

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

Os Colaboradores procurarão evitar a difusão de comentários ou de rumores acerca do iibCV ou de empresa que integre o Grupo IIB.

### **3.7.2 Relações com autoridades públicas e com entidades de supervisão**

Os Colaboradores deverão prestar às autoridades públicas e entidades de supervisão e fiscalização toda a colaboração necessária que for solicitada e exigível, nos termos da lei.

Exceto nos casos em que seja legalmente vedado, designadamente por imposição de um dever de sigilo, os Colaboradores devem notificar imediatamente a Área de Compliance ou a estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, no caso de serem, por força do exercício da sua atividade no iibCV:

- a) Constituídos arguidos ou requeridos ou demandados em ação civil, administrativa, arbitral ou qualquer outra;
- b) Sujeitos a qualquer censura, sentença judicial, suspensão, multa, ordem para cessar e desistir ou qualquer outra sanção imposta por qualquer autoridade;
- c) Objeto de qualquer queixa escrita de cliente ou de um pedido de indemnização judicial feito por um cliente.

Todos os Colaboradores devem ainda notificar imediatamente a Área de Compliance ou a estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, no caso de serem:

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

### **3.7.3 Atividades políticas e associativas e outras atividades remuneradas**

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

Antes de aceitar cargos públicos, os Colaboradores devem previamente informar a Área de Compliance, ou a estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, de modo a determinar a eventual existência de incompatibilidades ou restrições. Para efeitos deste Código, consideram-se "cargos públicos" os cargos em órgãos de soberania e os cargos em órgãos de natureza executiva da administração central, regional e local e das empresas públicas.

Os Colaboradores deverão comunicar previamente à respetiva hierarquia o exercício de quaisquer atividades remuneradas fora do iibCV, designadamente com o objetivo de prevenção de eventuais conflitos de interesses. Por seu turno, a hierarquia de cada Colaborador deverá prestar esta informação e facultar o seu parecer à Área de Compliance ou à estrutura à qual tenha sido cometido o acompanhamento do Código de Conduta, conforme aplicável, e a Área de Recursos Humanos ou estrutura responsável pelos recursos humanos.

## **4. Lavagem de capitais e financiamento ao terrorismo, abuso de informação e manipulação de mercado**

### **4.1. Lavagem de capitais e financiamento ao terrorismo**

O iibCV e os Colaboradores atuam no sentido de garantir o respeito das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à prevenção de práticas de lavagem de capitais e financiamento ao terrorismo.

Será proporcionada aos Colaboradores a formação adequada ao reconhecimento de operações que possam estar relacionadas com estas práticas e a sua prevenção ou deteção.

Os Colaboradores com funções comerciais devem cumprir os procedimentos instituídos de identificação de clientes e manter um acompanhamento continuado da relação do negócio, analisando as operações realizadas no decurso dessa relação e verificando a respetiva conformidade com a informação previamente obtida e com o conhecimento que têm do cliente, atendendo, entre outros fatores, a alterações

significativas dos padrões de movimentação da conta e à consistência entre as transações efetuadas e o perfil do cliente;

#### **4.2. Informação privilegiada / Abuso de informação**

Sem prejuízo do que estiver especificamente previsto em Regulamentos relativos às Atividades de Intermediação Financeira, aos Colaboradores que disponham, por qualquer causa, de informação privilegiada, é expressamente proibido que a transmitam a alguém fora do âmbito das suas funções ou que a utilizem, 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 de a mesma ser tornada pública.

A informação privilegiada abrange:

- a) Toda a informação não tornada pública que, sendo precisa e dizendo respeito, direta ou indiretamente, a qualquer emitente ou a valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros, seria idónea, se lhe fosse dada publicidade, para influenciar de maneira sensível o seu preço no mercado;
- b) Os factos ocorridos, existentes ou razoavelmente previsíveis, independentemente do seu grau de formalização, que por serem suscetíveis de influir na formação dos preços dos valores mobiliários ou dos instrumentos financeiros, qualquer investidor razoável poderia normalmente utilizar, se os conhecesse, para basear, no todo ou em parte, as suas decisões de investimento;
- c) Em relação aos instrumentos derivados sobre mercadorias, toda a informação com carácter preciso que não tenha sido tornada pública e respeite, direta ou indiretamente, a um ou mais desses instrumentos derivados e que os utilizadores dos mercados em que aqueles são negociados esperariam receber ou teriam direito a receber em conformidade, respetivamente, com as práticas de mercado aceites ou com o regime de divulgação de informação nesses mercados.

### 4.3. Manipulação de Mercado

É absolutamente proibida a divulgação de informações falsas, incompletas, exageradas ou tendenciosas, a realização de operações de natureza fictícia ou a execução de outras práticas fraudulentas que sejam idóneas para alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros.

## 5. Gestão de Reclamações do iibCV

1. Sem prejuízo do regime legal aplicável às reclamações apresentadas às Instituições de Crédito, as reclamações dos Clientes do International Investment Bank de Cabo Verde SA («iibCV») podem ser apresentadas através de qualquer dos seguintes canais de comunicação:
  - Através do site [www.iibanks.com](http://www.iibanks.com) utilizando o email [infocv@iibanks.com](mailto:infocv@iibanks.com) ;
  - E-mail: [qualidade@iibanks.com](mailto:qualidade@iibanks.com)
  - De mensagem através da banca remota iibCVnet;
  - Fax (00238) 260 26 30 /260 26 32;
  - Carta dirigida ao International Investment Bank de Cabo Verde SA, Avenida Cidade de Lisboa CP 35, Cidade da Praia, Ilha Santiago, Cabo Verde;
  - Através de qualquer Balcão do iibCV, mediante a utilização do Livro de reclamações.
2. As reclamações devem ser devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o reclamante disponha e que sejam comprovativos do facto objeto de reclamação.
3. As reclamações serão encaminhadas para a Área de Compliance, estrutura dotada dos devidos recursos técnicos, que é responsável por instruir o processo e acompanhá-lo até à sua conclusão, incluindo resposta aos Clientes, sempre que necessário.
4. A área de Auditoria Interna, mediante independência organizacional, representará o papel de provedor do cliente fazendo um acompanhamento das reclamações e aferição das condições resultantes de reclamações com resolução percebida como desfavorável.
5. A instrução do processo compreenderá todas as diligências necessárias para a averiguação dos factos.

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

## **6. Divulgação do Código de Conduta**

Será dada adequada publicidade ao Código de Conduta.

O Conselho de Administração

