

Índice

1. PREÂMBULO	2
2.PROCESSO DE APROVAÇÃO E REVISÃO	3
TÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
TÍTULO II - PRINCÍPIOS E DEVERES GERAIS	6
Artigo 11º - Não discriminação e proibição de assédio	11
Artigo 17.º - Reputação do Millennium Bim	14
Artigo 33º - Melhores práticas de mercado	22
Artigo 35º - Serviços de medicina e de segurança	22
TÍTULO III - DEVERES ESPECIAIS	23
Artigo 43º - Liberalidades	26
Artigo 53º - Sustentabilidade e preservação do ambiente	29
TÍTULO IV - ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	30
TÍTULO V - ACÇÃO DISCIPLINAR	34
TÍTULO VI - CONCURSO DE NORMAS	34
TÍTULO VII. DISPOSIÇÕES FINAIS	34
ANEXO I: GLOSSÁRIO	37
ANEXO II - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE CLIENTES	39

1. PREÂMBULO

O BIM - Banco Internacional de Moçambique, S.A. e todas as entidades a ele relacionadas, doravante designadas por Millennium bim, tem como missão criar valor para os clientes através da oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade superior, observando rigorosos e elevados padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo com rentabilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atractivo aos accionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e a sua identidade corporativa.

O Millennium bim, os seus membros de órgãos de administração e fiscalização, bem como os seus colaboradores, pautam a sua actuação por princípios de respeito pelos direitos das pessoas, pela preservação da sustentabilidade social e ambiental, e pela cultura e valores institucionais, comprometendo-se a assumir comportamentos íntegros e honestos em todas as relações que estabelecem entre si, com os seus clientes, ou qualquer outra pessoa ou entidade com a qual se relacionem.

A dedicação ao cliente, a vocação de excelência, de confiança, de ética e responsabilidade, o respeito pelas pessoas e as instituições norteiam o Millennium bim em todas as vertentes da sua actuação.

São estes valores que todos os colaboradores (entendidos estes na sua maior amplitude, conforme explicitamente referido a propósito do âmbito deste documento), devem pôr em prática no exercício das suas funções específicas e nas relações diárias estabelecidas com clientes, outros colaboradores, parceiros de negócio, investidores ou, em geral, com a comunidade em que se inserem.

O Millennium bim participa activamente num conjunto de organismos e iniciativas de referência em matéria de sustentabilidade e responsabilidade social.

É no âmbito desta cultura de responsabilidade e excelência que se insere o Código Conduta do Millennium bim, com o objectivo principal de permitir a cada destinatário conhecer os princípios e as regras que devem enquadrar toda a sua actuação. Estes princípios e regras deverão ser por todos conhecidos, compreendidos, assimilados e escrupulosamente cumpridos, constituindo padrão de conduta dos membros dos órgãos sociais e de todos os colaboradores do Millennium bim.

O Millennium bim tem consciência de que o desempenho da instituição e o cumprimento da sua missão dependem de cada profissional, prezando uma cultura de liberdade e responsabilidade.

O presente Código de Conduta consagra as principais regras de valores e padrões de comportamento e de responsabilidade corporativa a observar por todas as sociedades que integram o Millennium bim e elenca as medidas preventivas que visam impedir comportamentos de discriminação e de assédio em contexto laboral.

A fim de assegurar a plena conformidade e actualidade do Código de Conduta com o quadro normativo aplicável, o Millennium bim providencia, anualmente, a respectiva revisão, sem prejuízo da mesma poder verificar-se sempre que necessário.

2.PROCESSO DE APROVAÇÃO E REVISÃO

O Conselho de Administração é o órgão de administração competente para aprovar este documento, por recomendação da Comissão Executiva, após parecer prévio **da Comissão de Auditoria do BIM**. A Comissão Executiva é também responsável por assegurar que o presente Código de Conduta é objecto de revisões periódicas, a realizar sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação que o justifiquem.

TÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Âmbito de aplicação

- a) O presente Código de Conduta é directamente aplicável às seguintes “entidades abrangidas”:
- I. Aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização;
 - II. A todos os colaboradores do Banco Internacional de Moçambique, S.A., com ou sem vínculo permanente;
 - III. Aos estagiários;
 - IV. Colaboradores dos prestadores de serviço.**
- b) O presente Código é directamente aplicável ao Banco Internacional de Moçambique, S.A., aplicando-se a todas as relações no âmbito da actividade profissional quer estas se desenvolvam no horário de trabalho ou fora dele, em regime presencial ou através de tecnologias de informação e comunicação e em viagens de trabalho;
- c) Qualquer destinatário identificado na al. a) obriga-se a assumir e reconhecer como próprios, mediante a sua aceitação livremente consentida, os valores e princípios reconhecidos no presente Código;
- d) Nenhum destinatário, melhor identificado na al. a), poderá colaborar, de forma consciente, com terceiros, na violação de qualquer disposição legal, nacional ou internacional, nem cooperar com estes em acções ou omissões que comprometam o princípio da legalidade ou que possam, se forem conhecidas, causar danos à reputação do Banco e/ou à dos seus colaboradores.

Artigo 2º - Definições

- a) No Código, os termos abaixo referidos terão o seguinte significado:
- I. “Banco” ou “Millennium bim” referem-se ao Banco Internacional de Moçambique S.A., bem como às sociedades do Grupo, quando aplicável;
 - II. “Membros da Comissão Executiva” são os Membros do Órgão de Administração do Banco com funções executivas;

- III. “Colaboradores” abrange os trabalhadores e outras pessoas com vínculo de subordinação ao Banco ou às Sociedades que estejam em relação de domínio ou de grupo, independentemente da sua função hierárquica e/ou da natureza ou duração do vínculo, **mandatários, comissários e demais prestadores de serviços, em regime de outsourcing, a título permanente ou ocasional;**
- IV. “Responsáveis” significa os colaboradores que desempenham funções de enquadramento de outros colaboradores, conforme mencionado na aplicação interna em vigor (XLT1);
- V. “LICSF”, Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras - lei nº 20/2020, de 31.12;
- VI. “Dados pessoais”, qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, independentemente da relação estabelecida entre a pessoa singular e o Millennium bim (e.g. cliente, colaborador, prestador de serviços). É considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada directa ou indirectamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via electrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular;
- VII. “Tratamento de dados”, operação ou conjunto de operações efectuadas sobre dados pessoais por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, registo, conservação, alteração, consulta, utilização, transmissão, limitação ou destruição;
- VIII. “Liberalidades”, as ofertas, presentes, convites, favores, benefícios ou vantagens equivalentes que são entregues ou prestadas às entidades abrangidas pelo presente Código, ou por estes atribuídas a terceiros;
- IX. “Partes Relacionadas”, são as pessoas ou entidades que estão relacionadas entre si ou com qualquer entidade do Millennium bim, incluindo:
 - a. Participantes qualificados da instituição e outras pessoas ou entidades abrangidas por outros regimes aplicáveis;
 - b. Membros dos órgãos de administração e de fiscalização, bem como os seus cônjuges, unidos de facto, parentes ou afins em 1.º grau, ou sociedades nas quais estes detenham uma participação qualificada igual ou superior a 10 % do capital ou dos direitos de voto, ou na qual exerçam influência significativa ou exerçam cargos de direcção de topo ou funções de administração ou fiscalização;
 - c. Entidades relativamente às quais existe uma relação de interdependência económica;
 - d. As pessoas ou entidades, incluindo, nomeadamente, depositantes, credores, devedores, entidades participadas pela instituição, colaboradores da instituição ou colaboradores de outras entidades pertencentes ao mesmo grupo, cuja relação com a instituição lhes permita,

potencialmente, influenciar a sua gestão, no sentido de conseguir um relacionamento comercial fora das condições normais de mercado.

- X. “Discriminação”, qualquer distinção, exclusão, restrição ou preferência em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem, que tenha por objectivo ou efeito a anulação ou restrição do reconhecimento, gozo ou exercício, em condições de igualdade, de direitos, liberdades e garantias ou de direitos económicos sociais e culturais;
- XI. «Assédio», o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, ou formação profissional, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil ou desestabilizador;
- XII. «Assédio sexual», um comportamento indesejado praticado por quem, abusando da sua autoridade que lhe conferem as suas funções ou prevalecendo-se da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerente ao exercício de emprego, cargo ou função, constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual;
- XIII. “Prevenção para não discriminação e proibição de assédio”, o conjunto de medidas existentes no Millennium bim (OS0012), com vista a:
- a. Garantir a implementação e exequibilidade do princípio de igualdade em todas as políticas e práticas prosseguidas pelo Grupo de forma transversal;
 - b. Impedir a ocorrência de práticas ou comportamentos que por acção ou omissão possam configurar situações de assédio e/ou discriminação e, caso ocorram, garantir a aplicação de medidas adequadas para responsabilizar o(s) autor(es), e intensificar medidas que previnam a ocorrência de comportamentos análogos.
- XIV. “Dirigente” uma pessoa singular que seja:
- a. Membro dos órgãos de administração, de gestão ou supervisão do Millennium bim; ou
 - b. Um responsável de alto nível que, não sendo membro dos órgãos mencionados na alínea a), possui um acesso regular à informação privilegiada relativa, directa ou indirectamente, a essa entidade e o poder de tomar decisões de gestão que afectem a evolução futura e as perspectivas empresariais do Millennium bim.
- b) Qualquer referência no Código a “colaboradores”, salvo quando outra interpretação resulte inequivocamente do preceito que estiver em causa, integra também os “Responsáveis”;
- c) Quaisquer deveres que no Código não estejam expressamente atribuídos ou estejam atribuídos ao Millennium bim deverão considerar-se como respeitantes aos membros da Comissão Executiva, aos

Responsáveis e aos restantes colaboradores, cada qual de acordo com o nível de responsabilidade e funções que lhes estejam cometidas.

TÍTULO II - PRINCÍPIOS E DEVERES GERAIS

Artigo 3º - Princípios Gerais de Conduta

No exercício das suas funções, as pessoas indicadas no art.º 1.º devem agir tendo presentes os seguintes princípios gerais:

- a) Legalidade;
- b) Transparência;
- c) Imparcialidade;
- d) Probidade;
- e) Integridade, honestidade e ética;
- f) Lealdade;
- g) Urbanidade;
- h) Diligência.

Na relação com os seus clientes, as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem observar os seguintes princípios:

- a) **Assistência ao cliente** - que consiste em ajudar os clientes a escolher os serviços e produtos que melhor satisfaçam as suas necessidades e a compreender o funcionamento das suas contas;
- b) **Celeridade** - que consiste no dever de corrigir erros, disponibilizar produtos e serviços financeiros e tratar as reclamações dos clientes com rapidez;
- c) **Clareza** - que consiste em fornecer informações relativas às operações e produtos em linguagem perceptível e na prestação de assistência aos clientes em aspectos que não sejam da sua percepção;
- d) **Competência e credibilidade** - que consiste em dispor de capacidade para prestar serviços e de sistemas de pagamento seguros e credíveis;
- e) **Integridade, Honestidade e Ética** - que consiste na actuação de maneira firme e justa, por forma a incentivar a confiança entre o Millennium bim e os clientes;
- f) **Legalidade** - que impõe que se deva assegurar que a criação e disponibilização de serviços e produtos estejam em concordância com a legislação vigente;

- g) **Não discriminações** - que consiste em garantir que o fornecimento de produtos e prestação de serviços financeiros são baseados em princípios e critérios comerciais que não permitem que haja tratamento diferenciado em razão da cor, raça, religião, estado civil, sexo, lugar de nascimento, origem étnica ou social, deficiência física, cultura, língua, grau de instrução, posição social, profissão ou opção partidária;
- h) **Respeito pelas boas práticas bancárias** - consiste em impor que se proceda de forma leal em todas as transacções que o Millennium bim efectue com os seus clientes e assegurar que todas as operações realizadas e produtos fornecidos estejam em conformidade com os princípios e boas práticas bancárias.

Artigo 4º - Dever de Integridade, Honestidade e Ética

- a) Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores deverão pautar o seu desempenho profissional pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, cumprindo todas as disposições legais, regulamentares e internas em vigor;
- b) Os colaboradores deverão tomar as medidas adequadas que estejam ao seu alcance para prevenir ou frustrar práticas ilícitas de que tenham conhecimento, nomeadamente que integrem utilização abusiva de informação ou consubstanciem infracção às normas vigentes, informando imediatamente desse facto a sua hierarquia.

Artigo 5º - Dever de Cuidado

- a) Os membros dos Órgãos de Administração observam deveres de cuidado para que as unidades orgânicas assegurem elevados níveis de competência técnica, disponibilidade e conhecimento da actividade, dotando-as dos meios materiais e humanos adequados ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b) Cada colaborador deve desempenhar as suas funções de modo competente, eficiente, neutral e discreto, em respeito absoluto pelos legítimos interesses dos clientes e do Millennium bim.

Artigo 6º - Dever de Cooperação e Transparência na Relação entre as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras

- a) O Millennium bim deve colaborar com outras Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (e vice-versa) na investigação e regularização de operações bancárias controvertidas, objecto de reclamação ou pedido de informações dos seus clientes;
- b) A colaboração referida na alínea anterior consiste na prestação gratuita e tempestiva de elementos de prova ou outros documentos relevantes que auxiliem no esclarecimento das questões;

- c) Os colaboradores devem cooperar entre si, com os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e com os Responsáveis, estando vinculados a prestar todas as informações que, no âmbito profissional, lhes sejam solicitadas, em respeito das disposições legais e regulamentares aplicáveis;
- d) Os colaboradores devem manter em perfeita organização todos os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais e desempenhar as funções cometidas com toda a transparência.

Artigo 7º - Dever de Diligência, cooperação e transparência

- a) Os membros dos Órgãos de Administração e os Responsáveis devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações, privilegiando o estrito interesse dos credores e dos clientes em geral;
- b) Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, **os Stakeholders e** os colaboradores que desempenhem cargos de direcção, gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição dos riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos clientes, investidores, credores e demais accionistas;
- c) Os colaboradores devem desempenhar as suas funções de modo competente, eficiente, imparcial, transparente e equilibrado, em respeito pelos legítimos interesses dos clientes e do Millennium bim, devendo manter em perfeita organização os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais;
- d) As entidades abrangidas pelo presente Código devem cooperar com lealdade entre si, estando vinculados a prestar as informações que, no âmbito profissional e observando as normas legais e regulamentares aplicáveis, sejam solicitadas;
- e) Os colaboradores devem respeito, obediência e cooperação à sua hierarquia, no âmbito da respectiva relação profissional;
- f) O respeito e a solicitude profissional do superior hierárquico para com os colaboradores constituem, simultaneamente, deveres daquele e direitos do colaborador.

Artigo 8º - Dever de Segredo e de Protecção de Dados

- a) As entidades abrangidas por este Código estão obrigadas a manter estrita confidencialidade e a não revelar a terceiros, sob qualquer forma, quaisquer assuntos, informações, dados pessoais, documentos, dados ou procedimentos de que tomem conhecimento no desempenho das suas funções, relativos ao Millennium bim, à sua actividade, organização e estrutura, aos seus colaboradores, clientes ou potenciais clientes, fornecedores ou potenciais fornecedores e colaboradores destes;

- b) As entidades abrangidas por este Código obrigam-se a comunicar ao banco, de imediato, qualquer situação ou evento que possa afectar a segurança do tratamento de dados pessoais efectuado no âmbito do exercício das suas funções ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento pelo mesmo das disposições legais em matéria de protecção de dados pessoais;
- c) As entidades abrangidas por este Código obrigam-se a manter estritamente confidenciais, durante e após o termo do respectivo contrato de trabalho, os dados pessoais de terceiros a que tenham acesso no âmbito das suas funções;
- d) O Millennium bim deve:
- I. Tomar medidas para a protecção de dados pessoais dos clientes contra o acesso, riscos, perda, uso, destruição, modificação ou divulgação não autorizadas;
 - II. Actualizar, garantir o acesso imediato e corrigir erros na informação dos clientes constantes da sua base de dados;
 - III. Informar aos clientes sobre as políticas internas de uso e partilha de informações pessoais do cliente.
- e) Nos termos da lei, os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida do Millennium bim ou às relações deste com os seus clientes, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços;
- f) Estão sujeitos a segredo, em especial, os nomes dos clientes e outros elementos de informação pessoal, as contas e seus movimentos, bem como quaisquer outras operações bancárias;
- g) O dever de segredo é extensivo às relações das pessoas referidas na alínea a) antecedente entre si e com terceiros, no âmbito do exercício das suas funções ou nas situações extralaborais, devendo ser observadas as disposições internas em vigor e em particular as seguintes regras:
- I. Durante o período de trabalho, bem como aquando dos períodos de descanso, deve haver o máximo cuidado com a forma de utilização ou de salvaguarda da informação sigilosa e confidencial a que se tem acesso em razão das funções desempenhadas;
 - II. O envio de documentos a clientes, que tenham por eles sido solicitados, deve ser efectuado com grande prudência, revestindo de rigor a respectiva identificação e correspondente endereçamento;
 - III. A divulgação de informação a terceiros, mesmo que familiares, mandatários, empregados do Cliente ou outros terceiros, carece de autorização expressa do Cliente para esse efeito;
 - IV. A disponibilização dos elementos mencionados nos termos da alínea anterior deverá ser sempre endereçada através da direcção competente para o efeito.

- h) O dever de segredo persiste mesmo depois da cessação do mandato, contrato de trabalho ou de qualquer outro vínculo existente entre o membro do Órgão de Administração ou de Fiscalização ou colaborador e o Millennium bim;
- i) Os factos ou elementos cobertos pelo dever de segredo só podem ser revelados, assim cessando o referido dever, mediante autorização escrita da pessoa a que respeitam ou nos casos inequivocamente previstos na lei.

Artigo 9º - Informação Sobre Instrumentos de Pagamento

- a) O Millennium bim deve informar aos seus clientes sobre os cuidados a ter e a conveniência de manterem seguros os instrumentos de pagamento tais como cartões, cheques e outros;
- b) O Millennium bim deve exigir ao cliente uma comunicação tempestiva sobre a perda, extravio, furto, roubo ou uso indevido e ou fraudulento dos seus instrumentos de pagamento;
- c) O Millennium bim deve informar por escrito ao cliente sobre:
 - I. As consequências decorrentes do incumprimento do previsto na alínea b) do presente artigo;
 - II. Os instrumentos pelos quais o cliente deve comunicar o extravio, perda, furto, roubo ou uso indevido e ou fraudulento dos referidos instrumentos de pagamento.
- d) O Millennium bim deve disponibilizar de forma detalhada todos os custos e encargos a suportar pelo cliente relativos a serviços de pagamento

Artigo 10º - Participação de Irregularidades

- a) Os colaboradores devem participar à Direcção de Auditoria, imediatamente, através da caixa de *e-mail* comunicar.irregularidades@millenniumbim.co.mz, toda e qualquer situação irregular de que tenham conhecimento, incluindo, nos termos da lei, as irregularidades graves, relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna do Millennium bim;
- b) Para efeitos do número anterior, considera-se irregular a conduta activa ou passiva, ainda que negligente, que viole os princípios subjacentes a este Código ou a qualquer normativo aplicável e ao desempenho da actividade de intermediação financeira;
- c) A escassez de informação ou documentação não exime o colaborador do dever previsto no presente artigo;
- d) É garantida a confidencialidade das participações, cuja comunicação não pode servir de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal, nem à adopção de práticas discriminatórias que sejam proibidas nos termos da legislação laboral.

Artigo 11º - Não discriminação e proibição de assédio

- a) As entidades abrangidas por este Código abstêm-se de praticar qualquer tipo de assédio, e de discriminação, nomeadamente, com base na raça, género, idade, orientação sexual, religião, filiação sindical ou convicções políticas ou ideológicas;
- b) Sempre que o Millennium bim tiver conhecimento de alegadas situações de assédio no trabalho e/ou de actos discriminatórios e/ou que violem os direitos de igualdade e não discriminação, obriga-se a instaurar procedimento disciplinar, conduzido nos termos legais;
- c) Qualquer colaborador do Millennium bim tem direito a igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere à formação e promoção ou carreira profissionais e às condições de trabalho;
- d) O direito à igualdade não prejudica a aplicação pelo Millennium bim de:
 - I. Disposições legais relativas ao exercício de uma actividade profissional por estrangeiro ou apátrida;
 - II. Disposições relativas à especial protecção de património genético, gravidez, parentalidade, adopção e outras situações respeitantes à conciliação da actividade profissional com a vida familiar.
- e) Qualquer Entidade Abrangida que tenha conhecimento e /ou suspeite que qualquer norma do Código de Conduta relativa a matéria de Igualdade, Assédio e Não Discriminação não está a ser cumprida ou que existe uma impossibilidade no seu cumprimento, é obrigado a informar, sempre que possível e pela seguinte ordem:
 - A1. Verbalmente:
 - I. O superior hierárquico mais directo;
 - II. O responsável pela Direcção de Recursos Humanos;
 - III. A Administração / Direcção do Millennium bim;
- f) O Millennium bim obriga-se a verificar os factos que lhe foram comunicados sobre alegadas situações de assédio e discriminação, comprometendo-se a instaurar um procedimento disciplinar sempre que se verifiquem indícios suficientes. Estão também sujeitos a acção disciplinar aqueles que tenham feito uma denúncia de má-fé.

Artigo 12º - Dever de Informação e Publicidade

O Millennium bim deve informar aos seus clientes sobre a existência de entidades de protecção do consumidor financeiro em Moçambique aos quais podem recorrer, nomeadamente:

- a) À unidade de atendimento de reclamações do Millennium bim;
- b) Banco de Moçambique;

- c) Os centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos, nos termos aplicáveis e meramente;
- d) As associações de consumidores, nos termos da Lei de Defesa de Consumidor;
- e) O Instituto do Consumidor;
- f) Os tribunais judiciais.
- g) A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, ao público, aos clientes ou às entidades competentes deve ser efectuada com observância rigorosa das disposições legais e regulamentares aplicáveis e ser completa, verdadeira, actual, clara, objectiva e lícita.
- h) Quaisquer acções integradas em campanhas de publicidade sobre o Millennium bim ou na comercialização de produtos ou serviços devem ser promovidas respeitando escrupulosamente as disposições legais e regulamentares especificamente aplicáveis.
- i) Nas acções de publicidade ou de marketing devem ser atendidos os interesses do consumidor e respeitados os princípios da licitude, veracidade, objectividade, clareza e oportunidade.

Artigo 13º - Dever de não Prestar Declarações Públicas

- a) Os colaboradores não podem, salvo **prévia** autorização superior, prestar quaisquer declarações públicas, conceder entrevistas, designadamente a órgãos de comunicação social, ou intervir em qualquer outro tipo de manifestações da mesma natureza cujo teor se refira ou possa envolver o Millennium bim;
- b) As declarações públicas efectuadas ao abrigo da liberdade de expressão individual devem explicitar a natureza pessoal das mesmas.

Artigo 14º - Operações por Conta Própria

- a) Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores devem submeter-se, escrupulosamente, nas operações por conta própria, às regras e aos procedimentos aplicáveis aos clientes;
- b) Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores podem efectuar, por conta própria, o depósito e a negociação de quaisquer valores mobiliários, com ou sem a intervenção do Millennium bim, nos termos da lei e do documento interno regulador do exercício da actividade de intermediação financeira;
- c) Em caso algum é permitido a qualquer membro dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou colaborador realizar operações, por conta própria, que possam vir a lesar os interesses ou comprometer expectativas objectivas do Millennium bim ou de quaisquer fundos geridos por entidade do Grupo;
- d) Não é permitida a existência de contas que directa ou indirectamente revistam a característica de grupos de investimento, nas quais os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização ou os colaboradores sejam titulares ou co-titulares ou disponham de poderes para a sua movimentação;

- e) Todas as operações nas quais intervêm membros dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou colaboradores como ordenantes, peticionários ou beneficiários devem ser executadas por outrem que não o próprio interessado, suportadas nas ordens ou documentos escritos normalmente exigíveis, sendo sempre vedada a movimentação pelo próprio interessado das suas próprias contas, qualquer que seja a titularidade das mesmas;
- f) Exceptua-se do previsto na alínea anterior a movimentação de contas feita através dos meios ordinariamente postos à disposição dos próprios clientes;
- g) As contas tituladas por colaboradores ou por qualquer outra pessoa em situação de conflito de interesses ou de deveres, nos termos do Código de Conduta ou da lei, não podem ter como responsável de conta o próprio colaborador;
- h) As contas de depósito tituladas por **todos os Colaboradores e pessoas estreitamente relacionadas com estes**, qualquer que seja a titularidade expressa, não podem estar domiciliadas no Balcão em que o próprio colaborador esteja colocado.

Artigo 15º - Dever de Comunicar Transacções

- a) Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, bem como os Responsáveis que, possuindo um acesso regular a informação privilegiada, participem nas decisões sobre gestão e estratégia negocial do Millennium bim devem comunicar todas as operações por conta própria sobre as acções do Millennium bim ou instrumentos com estes relacionados, nos termos e prazos previstos na Ordem de Serviço relativa à Actividade de Intermediação Financeira;
- b) Qualquer colaborador com acesso ocasional a informação privilegiada deve comunicar todas as operações por conta própria sobre as acções do Millennium bim ou instrumentos com estas relacionadas, nos termos e prazos previstos na Ordem de Serviço relativa à Actividade de Intermediação Financeira.

Artigo 16º - Exclusividade e Lealdade

- a) Dado o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais de cada colaborador, bem como a natureza da actividade do Millennium bim e o rigor e transparência das decisões subjacentes à mesma, a prestação de trabalho deverá, por regra, ser exercida em regime de exclusividade;
- b) Todas as situações de acumulação com funções ou actividades não relacionadas com o Millennium bim ou com sociedades que com este estejam em relação de domínio ou de grupo devem ser comunicadas superiormente, devendo ser reconhecida a não incompatibilidade destas últimas funções ou actividades;
- c) A remuneração acordada com cada colaborador tomará em consideração o exercício de funções em regime de exclusividade;
- d) Com carácter excepcional, é admitida a acumulação com funções ou actividades não relacionadas com o Millennium bim desde que a Direcção de Recursos Humanos, obtido o parecer favorável do Administrador do Pelouro e do Compliance Office, confirme a não incompatibilidade dessas funções ou actividades;

- e) O colaborador que pretenda acumular funções deverá, através do seu superior hierárquico, obter, para o efeito, autorização escrita da Direcção de Recursos Humanos;
- f) As entidades abrangidas neste Código procederão sempre de forma leal para com o banco, abstendo-se de utilizar em benefício próprio oportunidades de negócio que lhe sejam apresentadas por clientes, entidades externas ou que venham ao seu conhecimento no âmbito do exercício das suas funções.

Artigo 17.º - Reputação do Millennium Bim

- a) A conduta dos membros dos órgãos de administração e fiscalização e dos colaboradores deve ter em vista a defesa dos interesses reputacionais e do bom nome do Millennium bim;
- b) A pertença e adesão, designadamente, a partidos políticos ou a associações, bem como o exercício de actividades no âmbito das mesmas, devem ser efectuados em termos em que seja clara e inquestionável a natureza pessoal dessas actividades.

Artigo 18.º - Conflito de Interesses

- a) Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como os colaboradores, devem evitar qualquer situação susceptível de originar conflitos de interesses com as suas funções, de modo a poderem actuar com plena independência de espírito, imparcialidade e isenção;
- b) Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações, situação profissional de colaboradores e procedimentos de aquisição de bens e serviços em que se verifique o risco de ocorrência de conflitos de interesses;
- c) Os membros dos órgãos de administração e fiscalização, bem como os colaboradores, devem informar prontamente ao banco sobre a ocorrência, potencial ou efectiva, de uma situação de conflito de interesses, com vista à adopção das medidas adequadas;
- d) O Millennium bim deve evitar que, nos procedimentos de aquisição de bens e serviços, ocorram, sempre que possível, situações de exclusividade.
- e) O Millennium bim deve assegurar que as transações em que o mesmo participa e que envolvem partes relacionadas são efectuadas em condições normais de mercado;
- f) Os procedimentos previstos no presente artigo são aplicáveis, com as adaptações que se mostrarem necessárias, às transações com partes relacionadas;

Artigo 19.º - Solvência e Integridade Financeira

- a) Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores devem gerir de forma particularmente responsável a sua situação financeira e patrimonial, abstendo-se de praticar os seguintes actos:
- I. A movimentação de contas à ordem com violação dos limites de crédito autorizados;
 - II. Obtenção de crédito junto de outros membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, colaboradores ou clientes, no ou pelo exercício das suas funções;
 - III. Obtenção de crédito junto de qualquer terceiro em montante e condições que possa conduzir à degradação da sua solvência ou comprometer a sua integridade pessoal;
 - IV. Qualquer forma de envolvimento financeiro com clientes, designadamente quando resulte de movimentos entre contas bancárias daqueles e do membro do Órgão de Administração ou de Fiscalização ou colaborador, que possa comprometer a sua probidade pessoal;
 - IV. Solicitação ou aceitação de comissões pelo exercício das suas funções, ou a aceitação de donativos, valores ou outras vantagens de qualquer natureza, em dinheiro ou em espécie, que possam constituir incitamentos para o não cumprimento ou observância defeituosa dos deveres e princípios de conduta profissional a que está obrigado.
- b) Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e os colaboradores devem abster-se da prática de jogos de fortuna ou azar, directamente ou por interposta pessoa, com excepção de lotarias, apostas mútuas e outros jogos de ordem social explorados pela SOJOGO ou por outra entidade autorizada.

Artigo 20º - Credito Responsável

- a) O Millennium bim deve, antes da comissão de crédito, ter em conta o conjunto de factores que considerem relevantes para o cumprimento do serviço da dívida, na concessão de crédito, nomeadamente:
- I. A idoneidade do cliente;
 - II. **Consulta às centrais de registo de crédito;**
 - III. A fonte de rendimentos;
 - IV. Capacidade de endividamento;
 - V. A garantia e sua adequabilidade.

Artigo 21º - Dever de Informação e assistência

1. No âmbito do dever de informação e assistência, o Millennium bim deve, entre outros:

- a) **Esclarecer ao cliente sobre o conteúdo dos contratos de produtos e serviços financeiros;**

- b) Esclarecer as dúvidas apresentadas pelo cliente;
 - c) Informar sobre as características, os riscos e todas as comissões e encargos dos produtos ou serviços principais, associados, facultativos, bem como, quando aplicável, o período de validade, garantias e prazos de disponibilização;
 - d) Fornecer um extracto anual da conta empréstimo;
 - e) Disponibilizar um extracto mensal para os contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto, cartão de crédito, linha de crédito ou conta-corrente caucionada ou similares;
 - f) Informar sobre as consequências do atraso ou da falta de pagamento das prestações;
 - g) Informar sobre a taxa de juros de mora aplicável em caso de incumprimento, a respectiva base de incidência e do montante de juros de mora calculado à data da emissão do extracto;
 - h) Disponibilizar, permanentemente, em local visível e de fácil acesso, designadamente na respectiva página na internet, uma lista de perguntas e respostas frequentes relativas aos produtos e serviços financeiros;
 - i) Informar ao cliente sobre os canais de comunicação disponibilizados para atendimento de reclamações, denúncias, esclarecimento de dúvidas e prestação de informações;
 - j) Informar ao cliente as condições e os meios para o exercício do direito de desistência do contrato;
 - k) Disponibilizar qualquer outra informação que se mostrar relevante para o cliente.
2. O Millennium bim deve prestar informação e assistência na língua portuguesa ou noutra, de forma facultativa, desde que haja consentimento do cliente;
 3. Cabe ao Millennium bim a prova do efectivo cumprimento dos deveres de informação e assistência estabelecidos no presente Código;
 4. Antes do desembolso, o Millennium bim deve disponibilizar ao cliente, um exemplar do contrato de crédito e do plano financeiro, devidamente assinados, e demais documentos contratuais;
 5. O Millennium bim não deve cobrar ao cliente comissões ou encargos pela prestação de informação e assistência, salvo nas situações e condições previstas nos normativos aplicáveis.

Artigo 22 ° - Termos e Condições Contratuais

- a) Os termos e condições e condições de todos os contratos de produtos e serviços financeiros devem ser previamente submetidos à apreciação do Banco de Moçambique;

- b) O Millennium bim deve fornecer aos clientes um exemplar dos termos e condições contratuais, na forma impressa ou electrónica, dos contratos subscritos e demais documentos usados para prestação de serviços financeiros, que devem ser:
- I. Escritos em língua portuguesa;
 - II. Redigidos com tamanho não inferior a 12 pontos e fonte Times New Roman, de forma a permitir uma leitura fácil por um leitor de capacidade visual média;
 - III. Consentâneos com o presente código e demais legislação aplicáveis
 - IV. Fornecidos na fase pré-contratual, excepto onde seja impraticável fazê-lo, devendo ser fornecido, logo que possível.
- c) O Millennium bim deve, na fase pré-contratual, incluir nos termos e condições aplicáveis aos serviços bancários:
- I. As taxa de juros e outros encargos aplicáveis;
 - II. Os meios de notificação ao cliente no que respeita às alterações aos termos e condições sobre as taxas de juro, comissões, encargos e outros;
 - III. Relativamente aos depósitos a prazo:
 - Modalidades de pagamento de juros bem como do capital;
 - A indicação da conta onde será creditado o capital;
 - Natureza dos encargos ou variação das taxas de juros resultantes das mobilizações;
 - Uma declaração da disponibilidade da informação sobre o capital, as taxas de juro, a pedido do cliente;
 - O valor dos juros a creditar.
 - Fornecimento de extracto da conta de depósito a prazo
 - Demais termos e condições aplicáveis.
 - IV. Relativamente aos créditos concedidos:
 - As modalidades de liquidação antecipada;
 - A frequência e vias de envio dos extractos de conta;
 - Uma declaração da disponibilidade da informação sobre as taxas de juro, comissões e encargos, a pedido do cliente;
 - As causas admissíveis de interrupção de pagamento das prestações pelo mutuário.
 - Demais termos e condições aplicáveis.

- d) O Millennium bim deve notificar previamente os clientes afectados pela introdução ou variação de uma taxa de juros ou qualquer outra taxa, comissão ou encargo pagos directa ou indirectamente pelos seus clientes;
- e) As alterações dos termos e condições devem ser comunicadas previamente aos clientes, por escrito ou outro meio adequado, desde que seja passível de demonstração probatória, de forma completa e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, relativamente à data de produção dos seus efeitos, de modo a permitir que os clientes possam aceita-las ou desistirem do contrato.

Artigo 23º - Tempestividade de Concessão de Resposta

O Millennium bim deve responder prontamente às solicitações dos clientes, sobre os termos e condições de quaisquer produtos e serviços financeiros oferecidos, de acordo com a natureza dos pedidos envolvidos.

Artigo 24º - Cláusulas Abusivas

Na elaboração dos contratos de adesão, o Millennium bim não deve incluir cláusulas contratuais que, nomeadamente:

- a) Atribuem ao banco o direito de alteração do contrato sem comunicação prévia, por escrito, ao cliente;
- b) Excluam, limitem ou atribuam responsabilidades ao cliente por vícios de produtos e serviços financeiros, fraudes, falhas, perdas ou defeitos de sistemas ou canais de pagamento do banco, incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato, violação de normas, erros, omissões, deturpação ou negligência, não imputáveis a este;
- c) Excluam ou limitem a responsabilidade do banco por danos causados aos clientes, utilizadores ou terceiros, resultante da revelação de informação que lhes diga respeito, incluindo actos imputáveis aos representantes ou outras pessoas que lhes prestem serviços de forma permanente ou ocasional, excepto nas situações de dispensa de segredo bancário, previstas na lei;
- d) Autorizam o banco a modificar ou alterar unilateralmente as comissões ou preços, o conteúdo ou a qualidade do contrato após sua celebração;
- e) Excluam ou limitem o reembolso de valores ao cliente;
- f) Permitam ao banco suspender ou extinguir o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja concedido ao cliente;
- g) Deixem de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações, ou que a fixação do termo inicial esteja a seu critério exclusivo;

- h) Concedam ao banco o direito exclusivo de interpretar quaisquer termos e condições contratuais e, sobretudo, em prejuízo do cliente;
- i) Estabeleçam a inversão do ónus da prova em prejuízo do cliente;
- j) Determinem a utilização compulsória de arbitragem.

Artigo 25º - Práticas abusivas

1. Nos termos do presente código constituem práticas abusivas, entre outras, as seguintes:
 - a) Fornecer, prestar e/ou enviar produtos e serviços financeiros sem a solicitação ou acordo prévio e expresso do cliente;
 - b) Condicionar a celebração de contratos de produtos e serviços financeiros, a execução, a realização de operação ou prestação de serviços financeiros; bem como a respectiva renogociação à aquisição de outros produtos ou serviços financeiros, realização de qualquer tipo de operação financeira, prestação de serviço ou realização de algum procedimento administrativo;
 - c) Elevar, sem justa causa ou desproporcionalmente, taxas de juro, comissões e encargos de produtos e serviços financeiros ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços;
 - d) Restringir o cliente da liberdade de escolha da companhia seguradora de sua preferência para a constituição do seguro de crédito;
 - e) Tomar a posse e/ou reter o instrumento de pagamento do cliente e/ou respectivos códigos de acesso, nomeadamente cartão bancário, cheque, como condição ou garantia para o reembolso ou pagamento de dívidas ou quaisquer despesas;
 - f) Aproveitar-se da fraqueza, idade, saúde, desconhecimento, condição social ou económica do cliente, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, produto ou serviço financeiro;
 - g) Efectuar cobranças ou débitos indevidos em prejuízo do cliente;
 - h) Promover actos ou práticas injustas, enganosas, opressivas, agressivas, ameaças, intimidação, violência, abusos, humilhação ou qualquer tipo de constrangimento na cobrança de dívidas;
 - i) Alterar, unilateralmente, um contrato sem qualquer motivo válido ou com motivos ambíguos;
 - j) Cancelar, bloquear, cativar ou por qualquer forma restringir movimentações, transacções ou saldo em conta bancária ou conta de moeda electrónica sem a previa notificação ao respectivo titular, salvo nos termos estabelecidos na legislação aplicável;
 - k) Impor ao cliente a assumpção de obrigações pecuniárias adicionais mais gravosas comparativamente às existentes, gerando incumprimento das obrigações primárias e adicionais;

- l) Impedir o cliente de escolher ou mudar para produtos e serviços financeiros diversos, ou mudar para outro banco.
2. O cliente não fica obrigado ao pagamento de produtos ou serviços financeiros que não tenha prévia e expressamente solicitado ou acordado, ou que não constituam cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo o encargo da sua devolução ou compensação.

Artigo 26º - Comissões e Encargos

1. O Millennium bim deve disponibilizar aos clientes informação sobre as taxas de juro, comissões e encargos aplicáveis aos empréstimos e depósitos oferecidos pelos bancos, nos termos da legislação aplicável;
2. O Millennium bim deve, antes da prestação de um determinado produto ou serviço financeiro, e a qualquer momento a pedido do cliente, disponibilizar, onde for aplicável, uma informação contendo, nomeadamente as taxas de juro activas e passivas e todos encargos inerentes e aplicáveis ao serviço solicitado.

Artigo 27º - Publicação de Preçário

1. O Millennium bim deve publicar nas suas páginas electrónicas e disponibilizar em todas as áreas principais de negócio o preçário completo, contendo as taxas, comissões e outros encargos, nos termos da legislação aplicável;
2. Não devem ser cobrados aos clientes quaisquer taxas, comissões ou encargos que não tenham sido previamente contratadas e divulgadas.

Artigo 28º - Formação e Qualificação Profissional

O Millennium bim deve garantir que os colaboradores responsáveis pelo aconselhamento e venda de produtos e serviços financeiros estejam devidamente capacitados para o efeito.

Artigo 29º - Atendimento Prioritário

- a) O Millennium bim deve criar condições especiais de atendimento prioritário a clientes idosos, doentes, em estado de gravidez, com crianças de colo e pessoas portadoras de necessidades especiais;
- b) O Millennium bim deve providenciar, nas respectivas sedes em todas as suas agências a criação de serviços especiais para clientes portadores de necessidades especiais, nomeadamente:
 - I. Estabelecimento de um canal de atendimento;
 - II. Infra-estruturas que garantam a acessibilidade para cadeiras de rodas e acesso para serviços especiais a clientes com mobilidade reduzida.

Artigo 30º - Comunicação de Alterações Contratuais

- a) As alterações contratuais devem ser sempre formais e previamente comunicadas aos clientes, pelos meios legalmente estabelecidos sobre as seguintes situações:
- I. Comissões e encargos;
 - II. Taxas de Juros;
 - III. Aplicação de mais de uma taxa de juro;
 - IV. Data de Vencimento dos reembolsos;
 - V. Restrições de depósito ou levantamento de numerário;
 - VI. Quaisquer outras obrigações contratuais das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e do cliente;
 - VII. Demais termos e condições aplicáveis.

Para a efectivação de qualquer alteração contratual existente, o Millennium bim deve comunicar previamente aos clientes antes da produção dos efeitos pretendidos, salvo nas situações de força maior ou de alterações das circunstâncias, em que a comunicação pode ser feita imediatamente pelos meios de comunicação social ou outros meios adequados, pelo menos duas vezes.

Artigo 31º - Educação Financeira

- a) Millennium bim deve aprovar e implementar políticas e procedimentos claros de promoção de informação e educação financeira dos clientes, relativamente aos produtos e serviços financeiros disponibilizados ao mercado;
- b) A informação transmitida no âmbito das acções de educação financeira, incluindo os materiais produzidos para esse efeito, deve ser imparcial e objectiva, evitando juízos de valor e apresentando diferentes pontos de vista sempre que relevante;
- c) A informação transmitida no âmbito de acções de educação financeira, incluindo os materiais produzidos para esse efeito, não deve configurar marketing ou publicidade dos produtos e serviços disponibilizados ao mercado, evitando fazer referências explícitas ao banco ou a produtos ou serviços financeiros específicos;
- d) A utilização do logótipo e as referências a marcas nas acções e nos materiais de educação financeira devem ser adequadas e exclusivamente destinadas a identificar as entidades envolvidas na iniciativa.

Artigo 32º - Informação Sobre Garantia de Depósitos

O Millennium bim deve informar aos seus clientes que, em caso de indisponibilidade de depósitos ou revogação de autorização para o exercício de actividade da instituição, os depósitos estão protegidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos, que garante o reembolso dos depósitos constituídos nas instituições que nele participem, nos termos e condições estabelecidas na legislação aplicável.

Artigo 33º - Melhores práticas de mercado

- a) O Millennium bim observa de forma rigorosa e exigente as práticas de mercado e da concorrência inerentes às actividades que exerce, comprometendo-se a respeitar a legislação da concorrência e proibindo quaisquer práticas que possam constituir ou indiciar violação da mesma.
- b) Sem prejuízo das normas legais e regulamentares aplicáveis, o Millennium bim mantém actualizada a documentação interna sobre o exercício da actividade de intermediação financeira, no qual acolhe as melhores práticas do mercado.
- c) É interdita a divulgação de informações falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em outras actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento, designadamente, do mercado cambial e monetário, ou que sejam susceptíveis de perturbar a regularidade de funcionamento, a transparência e credibilidade do mercado.
- d) O Millennium bim não aprova qualquer prática que incite os clientes a efectuar operações repetidas sobre instrumentos financeiros, ou realizá-las por conta deles, quando tais operações tenham como fim principal um objectivo estranho **aos interesses do Cliente (Churning)**.

Artigo 34º - Prevenção do crime financeiro

- a) O Millennium bim observa as disposições legais, regulamentares e internas relativas à prevenção de crime financeiro, designadamente no combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, na prevenção e detecção da fraude, na prevenção de práticas que configurem abuso de mercado, e no combate a quaisquer actos de corrupção, na forma activa ou passiva;
- b) O Millennium bim está obrigado a considerar as sanções impostas por resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas ou regulamento regionais, que determinem restrições ao estabelecimento ou à manutenção de relações financeiras ou comerciais com os Estados, outras entidades ou indivíduos expressamente previstos no respectivo âmbito subjectivo de incidência. O Millennium bim observa ainda as recomendações e sanções emitidas por outras instituições e estruturas internacionais consideradas fidedignas em matéria de prevenção de BCFT.
- c) Os procedimentos descritos no presente artigo são, em especial, densificados na política do Millennium bim de gestão de risco de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo e política de identificação de clientes e reflectidos na política de aceitação de clientes do BIM.

Artigo 35º - Serviços de medicina e de segurança

O Millennium Bim observa a legislação e as normas em vigor relativas à prestação de serviços internos de medicina e de segurança, ficando os colaboradores vinculados à observação das normas internas sobre esta matéria.

Artigo 36º - Cooperação com as autoridades de supervisão e controlo, judiciárias e policiais

Quando impresso, este documento constitui cópia não controlada.

O Millennium bim coopera com as autoridades de supervisão e controlo, judiciárias e policiais, em rigoroso cumprimento das normas legais, ponderado o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções e prestando as informações solicitadas de forma rigorosa, clara e atempada.

TÍTULO III - DEVERES ESPECIAIS

Capítulo I - Deveres Para Com os Clientes

Artigo 37º - Dever de Relacionamento

a) O Millennium bim deve agir com diligência, neutralidade, legalidade, discrição e respeito pelos interesses que lhes são confiados, não devendo:

- I. Revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da instituição ou às relações desta com os seus clientes cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente da prestação dos seus serviços, excepto nas circunstâncias previstas na Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras;
- II. Obter informações relativas a clientes por meios ilícitos, bem como recolher, usar ou divulgar informações de um cliente sobre crenças sociais, religiosas, filiações partidárias, raça ou origem étnica.

b) Nas relações com os seus clientes, o Millennium bim deve ainda:

- I. Disponibilizar os termos e condições actualizados para cada serviço ou produto bancários que pretendam oferecer aos seus clientes ou potenciais clientes, nos termos da legislação aplicável;
- II. Obter dos seus clientes todas as informações relevantes e necessárias para aferir a sua capacidade para o cumprimento das suas obrigações relativas aos produtos e serviços financeiros solicitados;
- III. Divulgar a existência de quaisquer taxas, comissão e outros encargos aplicáveis à fase pré contratual, e se os mesmos são reembolsáveis em caso de indeferimento de pedido ou de anulação da operação;
- IV. Divulgar ou informar detalhadamente aos clientes sobre as taxas de prestação de serviços, nomeadamente as relativas a cobranças de cheques, a transferências e a transacção em geral;
- V. O tempo de compensação da transacção, quando a mesma envolva documentos compensáveis, nos termos da legislação aplicável.

c) O Millennium bim deve garantir que todos os colaboradores com acesso a informações pessoais sobre os clientes, incluindo os que se tenham beneficiado dos serviços, mantenham o sigilo absoluto sobre as mesmas, nos termos da legislação aplicável.

O Millennium bim deve prosseguir um tratamento irrepreensível de todos os clientes, baseando o seu relacionamento numa atitude profissional, assente no diálogo e na urbanidade, fomentando a inovação e

a criatividade e preservando sempre os valores da confiança, do respeito, da lealdade e da segurança.

Artigo 38º - Igualdade de Tratamento

- a) Millennium bim deve agir para que seja assegurada a todos os clientes igualdade de tratamento, não fazendo qualquer discriminação que não resulte de direitos que lhes assistam, quer por virtude da natureza ou prioridade das suas ordens, quer em consequência da aplicação de qualquer outro dispositivo legal ou regulamentar vigente;
- b) As pessoas singulares e colectivas indicadas na **alínea a)** devem garantir o tratamento irrepreensível de todos os clientes, baseando o seu relacionamento numa atitude profissional, assente no diálogo e urbanidade, fomentando a inovação e cooperação e preservando sempre os valores de confiança, segurança, lealdade e respeito;
- c) Os colaboradores só poderão aceitar mandato de cliente para a realização de quaisquer actos ou negócios, a título excepcional e obtida autorização superior;
- d) O Millennium Bim abstém-se de incentivar a criação de relações de exclusividade entre clientes e colaboradores que possam dar azo a uma dependência pessoal ou económica, ou limitar o acesso do cliente a outros colaboradores ou canais disponibilizados pelo Millennium bim.

Artigo 39º - Prestação de Informações

- a) Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores devem prestar aos clientes as informações que lhe sejam solicitadas, observados os procedimentos internos aplicáveis e ponderado o dever de segredo consagrado neste Código e noutros instrumentos que regulam a actividade exercida;
- b) O Millennium bim procura oferecer aos clientes produtos e serviços adequados ao respectivo perfil, esclarecendo-os antecipadamente sobre os custos e riscos em que incorrem, tendo em vista a tomada de decisões esclarecidas e fundamentadas;
- c) Os colaboradores não podem emitir quaisquer juízos ou considerações sobre questões de natureza jurídica, fiscal ou financeira que transcendam as informações que, em consonância com as disposições legais, regulamentares e internas aplicáveis, estejam adstritos a prestar;
- d) O Millennium bim deve prestar aos clientes as informações que lhe sejam solicitadas, em harmonia com os procedimentos internos vigentes e integral observância do dever de segredo profissional;
- e) O Millennium bim deve assegurar aos clientes:
 - I. O esclarecimento e as informações conducentes à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência de riscos potenciais e respectivas consequências financeiras;
 - II. O conhecimento, antes da execução das operações ou da prestação de serviços, de qualquer interesse que o Millennium bim possa ter nos mesmos;

- III. A informação pronta e atempada, tanto da execução e dos resultados das operações que efectuem por sua conta como da ocorrência de dificuldades especiais ou da inviabilidade da sua realização, para além de qualquer outro facto ou circunstância não sujeito a segredo profissional e que, por si só, possa justificar a alteração ou revogação das ordens ou instruções que hajam formulado.
- f) Para efeito do estabelecido na alínea anterior, deverá ser considerado, por um lado, o nível de conhecimento e a experiência do cliente e, por outro, a sua situação financeira e os reflexos que nela possam provocar a execução das operações ordenadas ou a prestação dos serviços solicitados, de acordo com o seu perfil de risco;
- g) O Millennium bim deve, ainda, garantir o cumprimento das regras especiais de informação aplicáveis à contratação de serviços prestados através de meios de comunicação à distância.

Artigo 40º - Protecção Patrimonial

- a) Millennium bim deve assegurar, por todos os meios legais ao seu dispor, a protecção dos activos cuja gestão ou custódia lhe tenha sido cometida, quer sejam da propriedade de clientes, quer do próprio Millennium bim;
- b) As instruções recebidas de clientes e por estes solicitados deverão ser executadas com respeito pela sua salvaguarda patrimonial, dentro dos condicionamentos impostos ao exercício da actividade de intermediação financeira e executadas com diligência, rigor e transparência.

Artigo 41º - Primado dos Interesses dos Clientes

Deve ser dada prioridade absoluta aos interesses dos clientes, tanto em relação aos interesses do Millennium bim, seja qual for a sua natureza, como aos dos seus colaboradores ou dos membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização.

Artigo 42º - Conflito de Interesses com clientes

- a) Millennium bim organiza-se por forma a identificar potenciais conflitos de interesses e actuar de modo a evitar ou reduzir, ao mínimo, o risco da sua ocorrência;
- b) Havendo conflitos de interesses, o Millennium bim deve agir de modo a assegurar aos clientes um tratamento transparente e equitativo, atribuindo prevalência, nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis, aos interesses dos seus clientes nos termos da política de conflitos de interesses aprovada;
- c) Sem prejuízo das normas legais ou regulamentares aplicáveis, o Banco aprova um documento interno de “Política de Conflitos de Interesses” adequado, nomeadamente, à prevenção e /ou gestão de conflitos entre o Millennium bim e clientes, ou entre clientes;

- d) Quando não for possível deduzir directamente das normas vigentes a solução para a ocorrência de determinado conflito de interesses, este será apreciado e resolvido pela hierarquia de maneira equitativa;
- e) Só a título excepcional, mediante prévia autorização superior, precedida de parecer favorável e fundamentado da hierarquia, poderão os colaboradores aceitar mandato, que lhes seja atribuído por clientes, para a realização, pelo colaborador, de quaisquer actos ou negócios, em representação e/ou no interesse dos mandantes.

Artigo 43º - Liberalidades

- a) As entidades abrangidas pelo presente Código, no âmbito das suas funções, encontram-se, por princípio, proibidos de aceitar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer ofertas ou outros benefícios e recompensas de qualquer modo relacionadas com as referidas funções;
- b) Quando, por razões de cortesia, as pessoas indicadas na alínea a), entendam que é deselegante declinar a liberalidade, devem aceitá-la e, para todos os casos de valor estimado igual ou superior a 5.000,00 MZN (cinco mil meticais), devem comunicar a liberalidade ao *Compliance Office*, num prazo máximo de 30 dias, para o endereço de correio electrónico: complianceoffice@millenniumbim.co.mz;
- c) O *Compliance Office* analisará a comunicação e emitirá um parecer dirigido à Comissão de Auditoria que deliberará o destino final a dar à liberalidade, em função do valor de mercado atribuído à mesma;
- d) Para o cálculo do valor indicado na alínea b), são contabilizadas todas e quaisquer liberalidades, proporcionadas ou provindas de uma mesma pessoa, singular ou colectiva, no decurso do ano civil;
- e) A recusa de uma oferta deve, nos casos em que o valor estimado seja igual ou superior a 5.000,00 MZN (cinco mil meticais) ser reportada ao *Compliance Office*, no prazo e forma definidos na alínea b);
- f) Trimestralmente o *Compliance Office* apresentará à Comissão de Auditoria um relatório sobre o controlo de liberalidades;
- g) O disposto neste artigo abrange quaisquer ofertas a partes relacionadas com as indicadas **na alínea a)** e quando estejam, ainda que indirectamente, relacionadas com as funções desempenhadas no Millennium bim ou sejam susceptíveis de configurar uma tentativa indevida de influência;
- h) As entidades abrangidas pelo presente Código apenas podem atribuir ofertas de natureza institucional.

Artigo 44º - Reclamações e Sugestões de Clientes

- a) Millennium bim reconhece a importância do contributo dos clientes na contínua melhoria da actividade que exerce, disponibilizando, conforme referido no Anexo do presente documento, diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente recepção e apreciação de reclamações e sugestões por parte daqueles;

- b) Os colaboradores devem reportar imediatamente à hierarquia as reclamações e sugestões dos clientes, assegurando aquela o encaminhamento das mesmas nos termos das normas aplicáveis, de modo a garantir o seu atendimento justo e atempado;
- c) As reclamações e sugestões não excluem a faculdade dos clientes efectuarem quaisquer diligências legalmente admissíveis, nomeadamente, junto das autoridades de supervisão ou judiciais ou a estas equiparadas;
- d) Os colaboradores visados nas reclamações não podem intervir no respectivo processo de apreciação;
- e) Os colaboradores que intervenham na apreciação ou tratamento de reclamações devem demonstrar cortesia para com o reclamante, transmitindo-lhes o empenho do Millennium bim em que a situação respectiva seja apreciada e tratada de modo apropriado;
- f) O disposto no presente artigo não prejudica a aplicação de quaisquer outros normativos legais, regulamentares ou internos relevantes.

Capítulo II - Deveres Para Com o Mercado

Artigo 45º - Práticas de Mercado

O Millennium bim observa de forma rigorosa e exigente as práticas de mercado e da concorrência inerentes às actividades que exerce.

Artigo 46º - Defesa do Mercado

- a) Sem prejuízo das normas legais ou regulamentares aplicáveis, o Millennium bim dispõe de documentos internos reguladores de aspectos específicos do exercício da actividade de intermediação financeira, onde acolhe as melhores práticas do mercado;
- b) É interdita a divulgação de informações falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em outras actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados cambial, monetário, de títulos ou de produtos derivados, ou à perturbação da sua transparência e credibilidade.

Artigo 47º - Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo

O Millennium bim cumpre com todos os procedimentos instituídos pela lei e pelos normativos internos do Millennium bim no sentido de evitar a utilização do sistema financeiro e entidades não financeiras para efeitos de branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e de crimes conexos.

Artigo 48º - Informação Privilegiada

- a) Qualquer membro dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou colaborador que tenha acesso a informação privilegiada, por qualquer meio, está impedido de a transmitir para além do âmbito normal das suas funções ou de a utilizar enquanto a mesma não for tornada pública, sendo-lhe nomeadamente vedado negociar um valor mobiliário, ou qualquer derivado que tenha como activo subjacente um valor mobiliário, em virtude do conhecimento que possa ter, pelo exercício das suas funções, de ordens de compra ou de venda dos mesmos;
- b) Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores não podem utilizar, mesmo após a cessação das suas funções, informação privilegiada a que tenham acesso no desempenho das suas funções ou por causa delas;
- c) O disposto no número anterior vigora até que a informação seja tornada pública;
- d) Os membros dos órgãos de administração e fiscalização e os colaboradores tomarão as providências necessárias para assegurar, da parte daqueles a quem tenham dado acesso à informação de que disponham, igual respeito pela proibição de utilização de informação privilegiada, cabendo-lhes ainda garantir que o acesso a essa informação fica limitado a quem dela tenha necessidade para o desempenho das respetivas funções;
- e) Entende-se por informação privilegiada, para efeitos do presente artigo, a informação relativa ao Millennium bim ou a qualquer dos seus clientes, ou aos valores mobiliários por estes emitidos, que tenha carácter preciso, que não tenha sido tornada pública e que, se lhe fosse divulgada, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço desses valores mobiliários ou dos instrumentos subjacentes ou derivados com estes relacionados.

Artigo 49º - Cooperação com as Autoridades de Supervisão

O Millennium bim deverá cooperar prontamente com as autoridades de supervisão, em estrito enquadramento das normas legais, atento o âmbito das atribuições específicas daquelas entidades, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções e prestando as informações solicitadas de forma rigorosa, clara e atempada.

Capítulo III - Deveres para com o Meio Envolvente

Artigo 50º - Sustentabilidade

Os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização devem procurar sempre assegurar a continuidade do Millennium bim a longo prazo, permitindo o seu desenvolvimento sustentado, o que implica, designadamente, a identificação e gestão de riscos numa perspectiva de longo prazo, com enfoque na rendibilidade e perpetuidade da empresa, bem como a adopção de critérios de sustentabilidade na concepção dos produtos financeiros que promove junto dos seus clientes.

Artigo 51º - Ambiente

O Millennium bim minimiza os impactos ambientais resultantes da sua actividade, procurando sempre a optimização dos recursos disponíveis e a prevenção do desperdício.

Artigo 52º - Utilização de Equipamentos

- a) Os colaboradores devem velar pela conservação de equipamentos e outros meios de trabalho colocados à sua disposição, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios, concorrendo para a sua gestão eficiente;
- b) Não é permitido importar *software* não licenciado e exportar *software* de equipamentos do Millennium bim, salvo autorização escrita e fundamentada da respectiva hierarquia e se relacionado com as funções desempenhadas;
- c) O Millennium bim permite a utilização do telefone (fixo ou móvel), internet e correio electrónico, para fins não relacionados com as funções que lhe estão cometidas, sempre que acautelada a produtividade, o bom funcionamento e manutenção dos equipamentos e os demais princípios subjacentes a este Código;

Artigo 53º - Sustentabilidade e preservação do ambiente

O Millennium bim promove a sustentabilidade e procura minimizar os impactos ambientais resultantes da actividade que exerce, visando a optimização e o uso responsável dos recursos disponíveis e a prevenção do desperdício.

Artigo 54º - Internet e Correio Electrónico

- a) A utilização da Internet e do correio electrónico para fins privados não relacionados com actividades de serviço deve ser excepcional, breve e não interferir com:
 - I. O rendimento do respectivo servidor;
 - II. A produtividade do colaborador;
 - III. A actividade do Millennium bim.
- b) O dever de cooperação com as autoridades de supervisão, manifesta-se, em especial, no dever do colaborador manter a caixa de correio electrónico que lhe está destinada por razões de serviço e o conteúdo das mensagens nela armazenadas permanentemente disponíveis para controlo e auditoria por parte do Millennium bim, cabendo ao colaborador o ónus de proceder à eliminação imediata dos *e-mail* privados, recebidos ou enviados, que considere não deverem ser lidos por outras pessoas;
- c) Não é permitido importar *software* não licenciado e exportar *software* das instituições do Millennium bim, exceptuando-se daquela proibição a realização de download por parte de colaboradores devidamente autorizados por escrito pela respectiva hierarquia, no que respeita a *software* constante de lista de

fornecedores com quem o Banco tem contratos e que o disponibilizam via internet ou de outro software que não sendo de fornecedores seja considerado relevante para a actividade da Direcção por cada hierarquia;

d) É expressamente proibida a utilização de quaisquer redes sociais a partir de instalações do Banco, exceptuando os colaboradores que, pela natureza das suas atribuições, sejam devidamente autorizados pelo seu superior hierárquico.

e) Para todos os efeitos a utilização da internet e do correio electrónico obedece aos princípios e regras estabelecidos nos termos da OS0115 -Uso Aceitável de Sistemas de Informação.

Capítulo IV - Deveres da e para com a Hierarquia

Artigo 55º - Deveres

- a) Os colaboradores devem especial respeito, obediência e cooperação à respectiva hierarquia, no âmbito da respectiva relação profissional;
- b) O respeito e a solicitude profissional da hierarquia para com os colaboradores que enquadram constituem simultaneamente um dever daquela, um activo do Millennium bim e um direito do próprio colaborador.

TÍTULO IV - ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO

Capítulo I - Organização Interna

Artigo 56º - Estrutura Organizacional

- a) Millennium bim adopta uma estrutura organizacional eficiente, transparente e perceptível, que sirva de suporte ao desenvolvimento da actividade e à implementação de um sistema de controlo adequado e eficaz, no sentido de assegurar que as operações são efectuadas de forma adequada, prudente e sustentável;
- b) A estrutura organizacional assenta numa definição coerente, clara, e objectiva das competências e responsabilidades de cada unidade de estrutura e função, das linhas de reporte e de autoridade, bem como do grau e âmbito de cooperação entre as diversas unidades de estrutura ou funções e contemplar uma adequada segregação de funções potencialmente conflitantes;
- c) A estrutura organizacional, incluindo as competências e responsabilidades de cada unidade de estrutura e/ ou função, as linhas de reporte e de autoridade e o grau e âmbito de cooperação entre as diversas unidades de estrutura ou funções, devem ser documentadas, analisadas e revistas periodicamente, a fim de garantir a sua permanente adequação às necessidades do Millennium bim em cada momento existentes.

Artigo 57º - Conflitos de Interesses entre Clientes e o Millennium BIM

- a) Millennium bim adopta, no funcionamento interno e no relacionamento com as outras entidades do Grupo, as medidas necessárias para obviar à ocorrência de situações conflituantes ou de utilização indevida de informação, em condições que contendam com as disposições legais;
- b) No sentido de evitar a ocorrência de conflitos de interesses entre o Millennium bim e os seus clientes, ou entre estes, e excepto quando tal for expressamente consentido por lei e o Órgão de Administração assim o deliberar, devem as diferentes actividades do Banco ser organizadas e geridas de modo autónomo;
- c) Para efeito do disposto na alínea anterior, sempre que possível, deve ser observada a separação física e funcional entre as actividades de negócio e os respectivos serviços operacionais e de controlo, garantindo-se, ainda, uma clara e rigorosa separação entre a actividade de carteira própria do Banco e a realizada por conta de clientes;
- d) As medidas de organização interna implementadas devem permitir, tanto quanto possível, a afectação exclusiva dos colaboradores a cada actividade, sem interferência em qualquer outra susceptível de conflito.

Artigo 58º - Organização da Informação

O Millennium bim deve diligenciar a organização dos arquivos de documentação e de todos os suportes de informação, por forma a garantir o seu fácil manuseamento e identificação, de acordo com as necessidades do exercício das funções de auditoria, interna ou externa, e a observância das disposições legais e regulamentares em vigor.

Artigo 59º - Código de Operador (Password)

- a) O conjunto de elementos definido como código de operador/*password* é a chave de acesso única, atribuída exclusivamente a cada membro dos Órgãos de Administração ou de Fiscalização ou colaborador (titular), de acordo com as funções desempenhadas, para aceder ao sistema informático, realizar e autorizar operações.
- b) O código de operador/*password* é pessoal e intransmissível, pelo que:
 - I. É interdita a sua divulgação a outros titulares ou a terceiros;
 - II. A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do titular, sendo passível de procedimento disciplinar, se aplicável;
 - III. Constitui obrigação do titular proceder à mudança da sua *password* sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros;
 - IV. A sua obtenção fraudulenta ou a sua utilização abusiva por outro titular, para além da instauração de competente procedimento disciplinar, se aplicável, implica a respectiva responsabilização civil e criminal.

Capítulo II - Organização e Controlo Interno

Artigo 60º - Meios e estruturas de controlo interno

- a) Millennium bim adequa a sua organização dos meios humanos, materiais e técnicos necessários para possibilitar a prestação dos serviços em condições de elevada qualidade, profissionalismo e eficiência;
- b) O órgão de administração zela pela adopção e cumprimento das normas, internas e externas, que enquadram a actividade do Millennium bim, promovendo uma cultura de conformidade e conduta adequada, monitorizando a actividade das unidades de controlo interno: unidade de conformidade, unidade de gestão de riscos e unidade de auditoria;
- c) O Millennium bim dispõe de uma direcção que zela pelo risco de conformidade (*Compliance Office*) que visa detectar os riscos de inobservância das normas e deveres a que se encontra sujeito, aplicando medidas para os minimizar ou corrigir, evitando ocorrências futuras;
- d) O Millennium bim dispõe de uma direcção que zela pela gestão de riscos (*Risk Office*) destinada a identificar e gerir os riscos referentes às suas actividades, procedimentos e sistemas, considerando o nível de risco tolerado;
- e) O Millennium bim dispõe de uma direcção de auditoria interna (Direcção de Auditoria) que zela pela supervisão e coordenação geral das actividades de auditoria interna no Grupo.

Artigo 61º - Sistema de Controlo Interno

O sistema de controlo interno, adoptado pelo Millennium bim, abrangerá o conjunto das estratégias, sistemas, processos, políticas e procedimentos definidos pelo Órgão de Administração, bem como das acções empreendidas por este órgão e pelos restantes colaboradores da instituição, com o objectivo de garantir:

- a) Um desempenho eficiente e rentável da actividade, no médio e longos prazos, que assegure a utilização eficaz dos activos e recursos, a continuidade do negócio e a própria sobrevivência da Instituição, através, nomeadamente, de uma adequada gestão e controlo dos riscos da actividade, de uma prudente e adequada avaliação dos activos e responsabilidades, bem como da implementação de mecanismos de protecção contra utilizações não autorizadas, intencionais ou negligentes;
- b) A existência de informação financeira e de gestão completa, pertinente, fiável e tempestiva, que suporte as tomadas de decisão e processos de controlo, tanto a nível interno como externo;
- c) O respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, incluindo as relativas à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, bem como das normas e usos profissionais e deontológicos, das regras internas e estatutárias, das regras de conduta e de relacionamento com os clientes, das orientações dos órgãos sociais e das recomendações do Compliance Office, de modo a proteger a reputação da Instituição e a evitar que esta seja alvo de sanções.

Artigo 62º - Cultura Organizacional

- a) A cultura organizacional adoptada pelo Millennium bim deve garantir que todos os colaboradores reconhecem a importância do controlo interno, de modo a assegurar uma gestão sã e prudente da actividade, bem como o respeito pelas regras de conduta enunciadas na **Lei 20/2020 de 31 de Dezembro**;
- b) Todos os colaboradores do Millennium bim deverão contribuir para o controlo interno, devendo, para o efeito, compreender o seu papel no sistema implementado;
- c) O sistema de controlo interno será aplicado de forma consistente em todos os estabelecimentos do Millennium bim, incluindo as operações internacionais, sem prejuízo, neste caso, dos requisitos adicionais exigidos localmente.

Artigo 63.º - Mecanismos de Controlo Interno

- a) Para atingir, de forma eficaz, os objectivos do sistema de controlo interno, o Millennium bim deve assegurar que as áreas de Auditoria Interna, *Compliance* e Gestão do Risco serão dotadas da autonomia, liberdade e poderes necessários ao correcto desempenho das suas funções;
- b) Assim, e nos termos dos respectivos estatutos orgânicos, competirá:
 - I. À Direcção de Auditoria exercer a função de auditoria interna, desenvolvendo acções de verificação e avaliação permanentes do sistema de controlo interno do Millennium bim;
 - II. Ao *Compliance Office*, de forma independente, permanente e efectiva, controlar o cumprimento das obrigações legais e dos deveres a que o Millennium bim se encontra sujeito, de modo a proteger a reputação da Instituição e a evitar que esta seja alvo de sanções;
 - III. Ao *Risk Office* assegurar a aplicação efectiva do sistema de gestão de riscos, através do acompanhamento contínuo da sua adequação e eficácia, bem como da adequação e eficácia das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências desse sistema.

Artigo 64.º - Responsabilidades gerais do Órgão de Administração

- a) O Órgão de Administração é responsável pela implementação e manutenção de um sistema de controlo interno adequado e eficaz;
- b) Para efeitos da alínea anterior, o Órgão de Administração deverá:
 - I. Detalhar os objectivos e princípios subjacentes ao sistema de controlo interno, incorporando-os na estratégia e políticas do Millennium bim, e assegurando o seu cumprimento por todos os colaboradores;
 - II. Garantir a existência de recursos materiais e humanos suficientes e adequados para a execução das funções e tarefas inerentes ao sistema de controlo interno, promovendo as necessárias acções de formação no âmbito desta matéria.

TÍTULO V - ACÇÃO DISCIPLINAR

Artigo 65.º - Infracção Disciplinar

A violação por parte dos colaboradores das normas previstas no presente Código de Conduta constitui infracção disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contra-ordenacional ou criminal que possa ocorrer.

TÍTULO VI - CONCURSO DE NORMAS

Artigo 66º - Concurso de Normas

- a) O Código de Conduta tem por destinatárias as pessoas referidas no Artigo 1º, sem prejuízo da aplicação aos referidos destinatários de quaisquer outras fontes normativas, incluindo de natureza legal, regulamentar ou interna;
- b) Nos casos em que ocorra violação simultânea de normas previstas neste Código e noutras fontes normativas, o presente instrumento só será aplicável quando as regras em concurso com o Código de Conduta, nos termos da alínea anterior, forem menos exigentes do que as aqui previstas.

TÍTULO VII. DISPOSIÇÕES FINAIS

As dúvidas e/ou esclarecimentos que a presente Ordem de Serviços suscitar, deverão ser dirigidas à Direcção de Recursos Humanos (DRH), através dos meios de comunicação em uso no Millennium bim, devendo dar-se preferência à utilização da Voz Corporativa.

	DRH - DIRECÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS
TELEFONE FIXO	+258 853077325
VOZ CORPORATIVA	7011175 / 7011644 / 7011687
E-MAIL	BIM DRH - Dir Recursos Humanos

***BANCO INTERNACIONAL DE MOÇAMBIQUE
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO***

Rui Cirne Plácido de Carvalho Fonseca

Nuno Manuel da Silva Amado

José Reino da Costa

Miguel Maya Dias Pinheiro

Manuel Alfredo de Brito Gamito

Jacinto Zacarias Uqueio

João Manuel R. T. da Cunha Martins

Jorge Octávio Neto dos Santos

Moisés Jorge

Liliana Marisa Catoja da Costa Lemos

José Artur Gouveia Coelho Caetano

Albino António Carneiro de Andrade

João Nuno Oliveira Jorge Palma

José Miguel Bensliman S. da Silva Pessanha

Anabela Júlia Chambuca Pinho

ANEXO I: GLOSSÁRIO

Para efeitos de Código, entende-se por:

- a) **Alteração das circunstâncias** - a alteração anormal e imprevisível dos pressupostos que fundaram a decisão de contratar, que ocorre em momento posterior à celebração do contrato, legitimando a extinção deste ou a sua modificação;
- b) **Cláusulas abusivas** - as cláusulas que colocam o consumidor de produtos e serviços financeiros em desvantagem, nomeadamente as que se encontram plasmadas no nº 1 do Artigo 22 da Lei nº22/2009, de 28 de Setembro (Lei da Defesa do Consumidor), no presente Código e demais legislação relativa às cláusulas abusivas aplicável às Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras;
- c) **Cliente** - a pessoas que contacta ou que já mantenha relação com uma instituição financeira para contratar a adesão aos seus produtos e serviços;
- d) **Código de Conduta voluntário** - o código emitido pelas associações das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, cuja adesão é voluntária, por oposição ao presente Código;
- e) **Colaboradores** - os membros de órgão de administração ou de fiscalização das instituições de crédito e sociedade financeira, os seus trabalhadores, mandatários, comissários e outras pessoas que lhes prestem serviços a título permanente ou ocasional;
- f) **Força maior** - o acontecimento natural ou acção humana cuja verificação não seria razoavelmente previsível e cujos efeitos não podiam ser evitáveis, relacionado a factos externos, independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações;
- g) **Pessoas portadores de necessidades especiais** - qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em virtude de uma deficiência, congénita ou não, nas suas capacidades físicas ou mentais;
- h) **Práticas abusivas** - as práticas que conferem vantagens manifestamente excessiva ao fornecedor de produtos e serviços financeiros, em detrimento do consumidor, nomeadamente as que constam do artigo 29 da Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor) e no presente Código;
- i) **Serviços de pagamento electrónico** - todos aqueles que sejam prestados ao público pelas Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras ou pelos prestadores de serviços de pagamento, através de terminais de pagamento electrónico, nomeadamente Caixas Automáticas (ATM), Terminais de Pagamento Automático (POS) ou outros canais, nos termos previstos no Aviso nº 2/GBM/2014, de 31 de Dezembro, que aprova o Regulamento sobre Procedimentos de Disponibilização de Produtos e Serviços de Pagamento Electrónico;

- j) **Termos e condições** - o documento, com valor de contrato após assinatura pela partes, conde contam as cláusulas gerais e específicas de cada serviço ou produto fornecido pela instituição de crédito ou sociedade financeira.

ANEXO II - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE CLIENTES

Em cumprimento do **Artigo 68 da Lei n.º 20/2020 de 31.12.2020**, conjugado com o **Aviso nº.9/GBM/2020, de 17.12.20**, o Banco identifica o que segue em matéria de reclamações e sugestões de clientes:

1. As reclamações e sugestões são gratuitas.
2. As reclamações e sugestões não retiram a possibilidade dos clientes efectuarem quaisquer outras diligências legalmente admitidas, mormente junto das autoridades de supervisão ou judiciais.
3. As reclamações e sugestões podem ser efectuadas, no Banco, através dos seguintes canais:
 - I. Linha Millennium bim (telephone: 21 350035, 82 3500350, 84 3500350, 86 3500350);
 - II. BIM -Banco Internacional de Moçambique, S.A., para a seguinte morada:
 - Rua dos desportistas N° 873/879;
 - Cidade de Maputo;
 - Moçambique.
 - III. Qualquer balcão do Banco.
4. As reclamações e sugestões de clientes devem ser efectuadas mediante a respectiva identificação (nome, morada e número de identificação tributária, número de conta) e fundamentação, podendo ser instruídas com a documentação pertinente.
5. O Banco responde a todas as reclamações e sugestões efectuadas que lhe sejam dirigidas através de canal adequado e mediante a correta identificação do cliente, salvo quando aquelas sejam manifestamente improcedentes, reveladoras de má-fé ou utilizem vocabulário impróprio.
6. O disposto neste documento não prejudica a aplicação de quaisquer outros normativos legais, regulamentares ou internos pertinentes.