



ASSOCIAÇÃO DE INSTITUIÇÕES
DE CRÉDITO ESPECIALIZADO

Código de Conduta dos Associados e Aderentes da ASFAC



ÍNDICE

PREÂMBULO.....	4
CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS	6
1. Âmbito de Aplicação	6
2. Objetivos	6
3. Ética e probidade comercial	7
4. Meios Materiais e Humanos.....	7
5. Cumprimento	7
CAPÍTULO II: ASSOCIADOS E ADERENTES DA ASFAC	8
6. Relações entre a ASFAC e os seus Associados e Aderentes	8
7. Relações entre os Associados e Aderentes da ASFAC	8
8. Estatísticas	9
9. Formação	9
10. Concorrência	9
11. Conflitos de interesse	10
12. Impedimentos e escusas	11
13. Ofertas, benefícios ou outras recompensas	11
14. Confidencialidade	11
15. Utilização de Informação Privilegiada	12
CAPÍTULO III: RELAÇÕES COM OS CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES	12
16. Conduta	12
17. Deveres especiais no âmbito de contratos de financiamento com clientes	13
18. Informação e Assistência	13
19. Prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	14
20. Prevenção da corrupção	14
21. Segredo Profissional	15
22. Publicidade	16
23. Reclamações e resolução alternativa de litígios	16
24. Solvabilidade, prevenção do incumprimento e do sobreendividamento	17
25. Intermediação de crédito	18
26. Dados Pessoais	18
27. Igualdade no tratamento e não discriminação	19
28. Proibição do assédio	19
29. Cibersegurança	20
30. Sustentabilidade, responsabilidade social e ambiental	21

CAPÍTULO IV: RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES	22
31. Relações com os órgãos representativos da soberania	22
32. Relações com as autoridades de supervisão	23
33. Relações com as autoridades judiciárias e com os órgãos de polícia criminal	23
34. Relações com as autoridades administrativas	24
CAPÍTULO V: RELAÇÕES COM OUTRAS INSTITUIÇÕES NACIONAIS E ESTRANGEIRAS	24
35. Relações com a comunicação social e outros operadores da sociedade da informação ..	24
36. Relações com outras associações ou instituições nacionais e estrangeiras	25
CAPÍTULO VI: OUTRAS DISPOSIÇÕES	26
37. Concurso com Outras Normas de Ética e Deontologia Profissionais	26
38. Publicação	26
39. Revogação do Código de Conduta anterior	27
40. Entrada em Vigor	27

PREÂMBULO

O sector financeiro, nomeadamente o mercado dedicado ao crédito ao consumo, exige dos seus profissionais um compromisso inequívoco com princípios orientadores e normas de conduta.

O crédito reveste uma verdadeira função social, na medida em que nas sociedades atuais se revela como uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento económico e social, permitindo a antecipação de poupança futura e, deste modo, o acesso a recursos financeiros que possibilitam a realização de projetos pessoais inadiáveis, como a compra de uma casa, de um veículo, ou de bens essenciais de consumo, a realização de projetos no âmbito da educação ou o incurso em despesas de saúde. O crédito desempenha um papel fulcral na inclusão financeira, oferecendo a indivíduos e empresas a oportunidade de participar ativamente na economia, fomentar o crescimento e melhorar a qualidade de vida. O crédito permite que aqueles que tradicionalmente enfrentam barreiras no acesso ao sistema financeiro possam ter acesso a recursos para se cumprirem como indivíduos ou para desenvolverem os seus negócios. Ao proporcionar estas oportunidades, o crédito contribui para a redução das desigualdades sociais e fortalece a coesão social.

No entanto, o crédito deve ser concedido de forma responsável para evitar situações de sobreendividamento e garantir que os clientes possam cumprir com as suas obrigações financeiras sem comprometer a sua estabilidade económica. O crédito responsável implica que as entidades mutuantes adotem práticas rigorosas de avaliação da capacidade financeira dos clientes, assegurando que os créditos concedidos são compatíveis com as suas necessidades e a sua situação económica. Isso inclui a transparência na comunicação das condições contratuais e pré-contratuais, a prestação de informações claras e a oferta de produtos de crédito que atendam às reais necessidades dos clientes sem a exposição a riscos desnecessários velando, em permanência, que os princípios e boas práticas são igualmente cumpridos pelos intermediários de crédito, sempre que haja recurso aos mesmos. Ao promover a concessão de um crédito responsável, as instituições financeiras não estão somente a proteger os seus clientes e os seus colaboradores, mas também a contribuir para a estabilidade do sistema financeiro e para o bem-estar da sociedade como um todo.

Este Código de Conduta foi concebido para definir e estabelecer os princípios e orientações fundamentais, tanto éticas quanto deontológicas, aplicáveis às entidades vocacionadas para a concessão de crédito especializado. O objetivo é compendiar um conjunto de princípios e orientações destinados a orientar a atuação dos Associados e Aderentes, se aplicável, da Associação de Instituições de Crédito Especializado (doravante “ASFAC”), promovendo boas práticas que assegurem tanto a defesa dos melhores interesses dos clientes, quanto o cumprimento das exigências legais e regulamentares e a observância das orientações das autoridades de supervisão.

Este esforço insere-se no contexto da supervisão comportamental, cumprindo o disposto no artigo 77.º-B do Regime Geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, o qual estabelece que as instituições ou as suas associações representativas devem adotar códigos de conduta que regulem os vários aspetos das suas interações com os clientes, incluindo os mecanismos e procedimentos internos para a apreciação de reclamações.

Considerando as recentes mudanças no cenário económico e as novas exigências regulatórias, a ASFAC reconheceu ser o momento de aprovar o presente Código de Conduta, em substituição do Código anterior, que data de 2008, de forma a refletir as atuais expectativas de transparência, responsabilidade e proteção dos clientes.

CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1.1 O presente Código de Conduta (doravante, o “Código”) estabelece um conjunto de orientações, princípios e valores deontológicos, que visam promover a ética, transparência e responsabilidade a serem observadas nas relações comerciais entre os Associados da ASFAC (doravante, os “Associados”), os Aderentes da ASFAC (doravante, os “Aderentes”) e, bem assim, entre aqueles e os seus clientes e entre aqueles e a ASFAC.

1.2 São considerados Associados e Aderentes todos aqueles a quem, de acordo com os Estatutos da ASFAC, lhes sejam atribuídas essas qualidades.

1.3 A ASFAC, os Associados e os Aderentes, em razão da sua natureza, obrigam-se a respeitar e observar as disposições e princípios vertidos no presente Código, no exercício das suas atividades.

1.4 A observância das normas e dos princípios constantes do presente Código não impede, nem dispensa, a consideração e respeito pelas normas e orientações emitidas pelas autoridades de supervisão, no âmbito dos seus poderes de supervisão.

1.5 O presente Código aplica-se igualmente a todas as atividades, projetos e iniciativas desenvolvidas sob a égide da ASFAC, incluindo aquelas realizadas em parceria com outras entidades, sendo os Associados e Aderentes responsáveis por garantir que tais parcerias estejam em conformidade com os princípios e orientações aqui estabelecidos.

2. OBJETIVOS

2.1 O presente Código tem como objetivo estabelecer um conjunto de princípios e orientações que regulem as práticas comerciais e profissionais dos Associados e Aderentes da ASFAC, promovendo a integridade, a transparência, a responsabilidade e a proteção dos direitos dos consumidores, bem como a adoção e promoção das melhores práticas do sector, as quais os Associados e Aderentes deverão assegurar serem igualmente seguidas pelos seus intermediários, quando a eles haja recurso.

2.2 Este Código visa reforçar a confiança entre os Associados, Aderentes, os seus clientes, e a sociedade em geral, garantindo que as atividades realizadas pelos Associados e Aderentes sejam conduzidas de acordo com elevados padrões de ética e respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

2.3 O Código de Conduta pretende, ainda, fomentar um ambiente de cooperação e boas práticas entre os Associados e Aderentes, incentivando a partilha de conhecimentos e a adoção de medidas que contribuam para o desenvolvimento sustentável do sector, respeitando sempre os limites impostos pela legislação do Direito da Concorrência, tal como previsto no número 10 do presente Código de Conduta.

3. ÉTICA E PROIBIDADE COMERCIAL

3.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes comprometem-se a conduzir as suas atividades comerciais e profissionais de forma ética, transparente e responsável, respeitando os direitos dos clientes, parceiros e terceiros com os quais se relacionem.

3.2 Os Associados e Aderentes devem abster-se de práticas comerciais desleais, fraudulentas ou que possam induzir os clientes em erro, garantindo que todas as informações prestadas sejam claras, verdadeiras e completas.

3.3 A integridade comercial deve guiar todas as interações dos Associados, respetivos intermediários de crédito e Aderentes com os seus clientes e demais operadores de mercado, assegurando que a sua conduta é pautada pelos mais elevados padrões de integridade e respeito pelas normas legais e deontológicas.

4. MEIOS MATERIAIS E HUMANOS

4.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem dispor de meios materiais e humanos adequados e suficientes para o exercício das suas atividades de forma idónea, competente e em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

4.2 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem assegurar que todos os seus colaboradores possuem as competências técnicas e profissionais necessárias para desempenhar as suas funções, promovendo a formação adequada às exigências do sector.

4.3 Os meios materiais utilizados pela ASFAC, pelos Associados e pelos Aderentes devem estar devidamente atualizados, possuindo as condições que permitam a prestação de um serviço de qualidade, assegurando, designadamente, a proteção dos dados dos clientes, dos colaboradores e o cumprimento das normas de segurança aplicáveis.

4.4 A ASFAC, os Associados e Aderentes são responsáveis por promover um ambiente de trabalho seguro e saudável, garantindo o bem-estar dos seus colaboradores e cumprindo todas as obrigações legais em matéria de segurança e saúde no trabalho.

5. CUMPRIMENTO

5.1 O cumprimento do presente Código de Conduta é obrigatório para todos os Associados e Aderentes, assim como para a ASFAC, que se comprometem a cumprir e fazer cumprir as normas e princípios nele estabelecidos.

5.2 Os Associados e Aderentes devem assegurar o cumprimento das disposições deste Código por parte dos membros dos seus órgãos sociais e dos seus colaboradores.

CAPÍTULO II: ASSOCIADOS E ADERENTES DA ASFAC

6. RELAÇÕES ENTRE A ASFAC E OS SEUS ASSOCIADOS E ADERENTES

6.1 A ASFAC compromete-se a manter uma relação transparente, solidária e equitativa com todos os seus Associados e Aderentes, garantindo que os seus direitos e deveres sejam clara e corretamente comunicados e respeitados.

6.2 A ASFAC deverá proporcionar aos seus Associados e Aderentes um ambiente de apoio contínuo, disponibilizando os recursos, informações e orientações necessárias para o cumprimento das suas obrigações e para o desenvolvimento das suas atividades.

6.3 A ASFAC assegurará que as suas decisões sejam tomadas de forma imparcial e comunicadas de forma clara e em tempo útil aos seus Associados e Aderentes.

6.4 A ASFAC fomentará o diálogo e a cooperação entre os seus Associados e Aderentes, promovendo a participação ativa destes nos termos estatutários, nas decisões que afetam a ASFAC e incentivando a criação de espaços para a troca de experiências e conhecimentos.

6.5 A ASFAC deverá atuar com integridade e transparência, mantendo os seus Associados e Aderentes informados sobre as suas atividades e estratégia, bem como sobre quaisquer alterações nas mesmas que os possam afetar ou à ASFAC.

6.6 A ASFAC compromete-se a informar os Associados e os Aderentes, de imediato, de todas as alterações ou projetos de alteração de regulamentação, legislação, processos ou procedimentos com impacto na atividade dos Associados ou dos Aderentes.

7. RELAÇÕES ENTRE OS ASSOCIADOS E ADERENTES DA ASFAC

Nas relações entre os Associados e Aderentes deverão ser observados os seguintes princípios:

- a)** Cumprimento permanente dos deveres de respeito mútuo, solidariedade, urbanidade, lealdade, discrição, cortesia e observância das normas que regulam as suas atividades;
- b)** Plena afirmação dos princípios do rigor, da discrição, da responsabilidade, da cooperação e da confiança mútua em todas as suas relações;
- c)** Promoção de um ambiente de diálogo aberto e construtivo, incentivando a troca de ideias e experiências com o objetivo de fortalecer as boas práticas no sector;
- d)** Empenho em evitar comportamentos que possam prejudicar a imagem ou os interesses de outros Associados e Aderentes, assegurando que a concorrência se desenvolva de forma ética e justa;
- e)** Promover a resolução de conflitos e divergências de forma pacífica e amigável privilegiando, sempre que possível, o recurso a mecanismos de mediação, resolução alternativa de litígios ou arbitragem, sempre que necessário, antes de recorrer a instâncias judiciais.

8. ESTATÍSTICAS

Os Associados que participem nas Estatísticas da ASFAC ou que a elas tenham acesso, deverão cumprir escrupulosamente o Manual de Estatísticas da ASFAC publicado em www.asfac.pt, mantendo total sigilo sobre o conteúdo da informação, não a usando para qualquer fim que não seja o de análise de mercado.

9. FORMAÇÃO

9.1 A ASFAC compromete-se a promover, de forma contínua, a formação dos seus Associados e Aderentes, com o objetivo de estimular a crescente aquisição de competências técnicas, deontológicas e profissionais necessárias ao exercício das suas atividades, bem como de fomentar uma cultura de excelência e ética no seu sector de atividade.

9.2 A ASFAC promoverá, periodicamente, sessões de formação, workshops, seminários e outros eventos formativos, abordando temas relevantes e atuais, que contribuam para o desenvolvimento de boas práticas no sector e para o cumprimento das normas e princípios estabelecidos neste Código de Conduta.

9.3 A ASFAC incentivará os seus Associados e Aderentes a participar ativamente nas iniciativas de formação disponibilizadas e poderá estabelecer parcerias com entidades externas, nacionais ou internacionais, para proporcionar aos seus Associados e Aderentes acesso a programas de formação de elevada qualidade, garantindo que os conteúdos formativos estejam alinhados com as exigências do mercado e com as melhores práticas do sector.

9.4 A ASFAC compromete-se a disponibilizar recursos formativos, que permitam aos Associados e Aderentes o acesso a formação contínua de forma flexível e adaptada às suas necessidades específicas.

9.5 A ASFAC monitorizará a qualidade das suas ações formativas, ajustando, sempre que necessário, os programas de formação para garantir a sua relevância e impacto positivo no aperfeiçoamento das competências dos Associados e Aderentes.

10. CONCORRÊNCIA

10.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes comprometem-se a atuar em estrita conformidade com as regras da concorrência, garantindo que a sua atividade e práticas comerciais respeitam os princípios de concorrência leal e transparente, assegurando que não distorcem, restringem ou falseiam a concorrência no mercado.

10.2 São proibidos todos os acordos, concertações ou práticas concertadas entre Associados, entre Associados e Aderentes, ou entre Associados, Aderentes e terceiros, que tenham como objetivo ou efeito a restrição ou limitação da concorrência, nomeadamente através de acordos de fixação de preços, limitação ou controlo de produção ou das quotas de mercado, repartição de mercados ou manipulação de processos de contratação pública.

10.3 Os Associados e Aderentes não devem utilizar a posição dominante no mercado para restringir a concorrência de forma injusta, nomeadamente através de práticas de preços predatórios, imposição de preços ou condições comerciais desleais.

10.4 Em todas as reuniões, eventos e discussões organizados pela ASFAC ou em que os Associados e Aderentes participem, é estritamente proibida a troca de informações sensíveis que possam ser utilizadas para coordenar práticas anticoncorrenciais.

10.5 Para efeitos do número anterior, considera-se coordenação de práticas anticoncorrenciais, entre outras, a troca de informações sobre preços futuros, condições comerciais, estratégias de mercado ou qualquer outra informação que possa restringir ou influenciar a autonomia comercial dos Associados e dos Aderentes.

10.6 Todos os participantes nas reuniões, independente da forma, objetivo ou formalismo, têm o direito e a obrigação de alertar sempre e quando considerem que esteja iminente, ou quando ocorra alguma situação que possa violar os princípios concorrenciais, nos termos dos números anteriores e da regulamentação aplicável.

11. CONFLITOS DE INTERESSE

11.1 Os Associados e Aderentes devem identificar e evitar conflitos de interesse, garantindo que as decisões e ações realizadas no âmbito das suas atividades são sempre tomadas no melhor interesse dos clientes.

11.2 Verifica-se a existência de um conflito de interesses quando os interesses particulares dos Associados e Aderentes interferem, ou podem potencialmente interferir, com a imparcialidade e objetividade no desempenho das suas funções e na prossecução da sua atividade, assim como na sua participação nas atividades e deliberações da ASFAC e no cumprimento do objetivos desta última.

11.3 Os Associados e Aderentes devem implementar procedimentos com vista a identificar e comunicar de forma imediata qualquer situação que possa originar um conflito de interesses, quer real, aparente ou potencial.

11.4 Sempre que for identificado um conflito de interesse, o(s) Associado(s) ou o(s) Aderente(s) em causa deve(m) abster-se de participar na discussão, deliberação ou decisão relacionada com o assunto em questão.

11.5 Os Associados e Aderentes devem adotar medidas adequadas para gerir e mitigar os conflitos de interesse, assegurando que as decisões são tomadas de forma justa e transparente.

11.6 Os Associados e Aderentes devem manter uma política de transparência em todas as suas relações comerciais, financeiras e pessoais que possam influenciar as suas decisões ou ações, evitando situações que possam comprometer a confiança dos clientes.

11.7 A ASFAC poderá implementar mecanismos para a identificação e gestão de impedimentos e escusas, assegurando que todos os casos sejam à luz dos princípios da transparência, imparcialidade e integridade.

12. IMPEDIMENTOS E ESCUSAS

12.1 Os Associados e Aderentes devem abster-se de participar em qualquer decisão ou atividade que possa provocar um conflito de interesses, real ou aparente, entre os seus deveres enquanto Associados ou Aderentes e os seus interesses pessoais, profissionais ou financeiros.

12.2 Quando um Associado ou um Aderente identificar a existência de um possível conflito de interesses, deverá prontamente comunicar essa situação aos órgãos competentes da ASFAC e, se necessário, apresentar a sua escusa, abstendo-se de participar em deliberações ou ações que possam ser comprometidas por esse conflito.

13. OFERTAS, BENEFÍCIOS OU OUTRAS RECOMPENSAS

13.1 Os Associados e Aderentes comprometem-se a manter os mais altos padrões de ética e integridade na aceitação e oferta de presentes, benefícios ou outras recompensas, garantindo que tais práticas não influenciem, nem se afigurem como suscetíveis de influenciar, as decisões profissionais e comerciais.

13.2 Os Associados e Aderentes devem implementar procedimentos internos destinados a regular as políticas de ofertas, benefícios ou recompensas recebidos ou oferecidos, devendo estabelecer um critério adequado para as ofertas que podem ser aceites ou oferecidas sem necessidade de aprovação prévia por parte das funções de controlo dos Associados ou Aderentes.

14. CONFIDENCIALIDADE

14.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem manter sigilo sobre todas as informações confidenciais a que tenham acesso no exercício das suas funções, nomeadamente aquelas relativas à ASFAC, aos seus Associados ou Aderentes e respetivos clientes.

14.2 A obrigação de confidencialidade mantém-se mesmo após o término da relação do Associado ou do Aderente com a ASFAC, sendo vedada a divulgação ou utilização dessas informações para qualquer finalidade não autorizada e que possa prejudicar a ASFAC ou os seus Associados e Aderentes.

14.3 A ASFAC implementa medidas de segurança adequadas para proteger as informações confidenciais, garantindo que o acesso a essas informações seja restrito apenas às pessoas que necessitem delas para o desempenho das suas funções.

15. UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

15.1 Os Associados e Aderentes, no exercício das suas atividades, deverão abster-se de utilizar ou divulgar qualquer informação privilegiada obtida em virtude da sua posição, em benefício próprio ou de terceiros, e em detrimento da ASFAC, dos seus Associados, Aderentes ou terceiros.

15.2 Considera-se informação privilegiada qualquer informação não pública que, se divulgada, poderia influenciar decisões de investimento, estratégias comerciais, ou causar impacto significativo no mercado ou na posição de qualquer Associado ou Aderente, assim como aquela que seja assinalada como tal, nomeadamente projetos legislativos colocados à apreciação dos Associados e Aderentes.

15.3 A ASFAC estabelecerá procedimentos claros para assegurar que os Associados e os Aderentes compreendem e cumprem as regras relativas ao tratamento e à utilização de informação privilegiada, prevenindo a ocorrência de práticas ilícitas ou antiéticas.

CAPÍTULO III: RELAÇÕES COM OS CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

16. CONDUTA

16.1 Os Associados e Aderentes devem adotar códigos de conduta com os princípios e normas que regem a sua atuação junto de clientes e terceiros.

16.2 Os princípios e normas de conduta constantes dos códigos de conduta aprovados pelos Associados e pelos Aderentes devem promover a qualidade dos serviços prestados, assim como a transparência, seriedade, zelo e diligência no tratamento de todas as questões relacionadas com os clientes, assim como o integral cumprimento das normas de natureza legal ou regulamentar aplicáveis à sua atividade e, em específico, às relações com os clientes.

16.3 Os códigos de conduta dos Associados e dos Aderentes devem definir regras estritas com vista à prevenção de existência de conflitos de interesses, tanto de forma direta com através de qualquer tipo de intermediário na relação com os clientes.

16.4 Os códigos de conduta adotados pelos Associados e pelos Aderentes devem fazer especial menção ao tratamento de reclamações; devendo ainda os Associados disponibilizar aos seus clientes informação relacionada com os mecanismos de resolução alternativa de litígios.

16.5 Os códigos de conduta adotados pelos Associados e pelos Aderentes devem ser divulgados internamente nas instituições, assim como junto de clientes e terceiros e publicados nos respetivos sítios eletrónicos.

17. DEVERES ESPECIAIS NO ÂMBITO DE CONTRATOS DE FINANCIAMENTO COM CLIENTES

17.1 No âmbito da sua atividade de concessão de crédito, os Associados comprometem-se a cumprir rigorosamente os deveres especiais que lhes são atribuídos pela legislação e regulamentação aplicáveis, assegurando uma conduta ética, transparente e responsável em todas as fases da relação com os clientes.

17.2 Os Associados devem fornecer aos consumidores todas as informações relevantes e necessárias para a compreensão completa das características do contrato de crédito, incluindo a taxa de juro aplicável, comissões, encargos, prazos de pagamento, condições de reembolso e direito de livre resolução.

17.3 A informação prevista no número anterior deve ser clara, precisa e fornecida de forma transparente e os principais termos contratuais devem ser explicados aos clientes pelos Associados ou pelos seus intermediários, se aplicável.

17.4 A concessão de crédito deve ser realizada de forma responsável e em condições ajustadas à sua situação financeira e necessidades e capacidade de cumprir com as obrigações resultantes do contrato.

17.5 Os Associados devem abster-se de impor condições contratuais que sejam desproporcionadamente onerosas ou desfavoráveis aos clientes.

17.6 Os Associados devem abster-se de explorar a posição de dependência, necessidade ou vulnerabilidade dos clientes para obter vantagens comerciais injustas.

18. INFORMAÇÃO E ASSISTÊNCIA

18.1 Os Associados e Aderentes têm o dever de prestar aos consumidores informações claras, transparentes, completas e precisas sobre os produtos e serviços oferecidos, assegurando que todos os detalhes relevantes, incluindo termos, condições, custos e riscos associados, sejam devidamente comunicados antes da celebração de qualquer contrato.

18.2 A informação fornecida aos consumidores evitar, quando possível, o uso de termos técnicos ou jurídicos manifestamente complexos que possam dificultar a compreensão, e garantindo que os consumidores possam tomar decisões informadas e conscientes.

18.3 Os Associados e Aderentes comprometem-se a prestar assistência contínua aos seus clientes ao longo de toda a relação contratual, incluindo o apoio na resolução de dúvidas, esclarecimento de condições contratuais e orientação em caso de dificuldades relacionadas com a utilização dos produtos ou serviços.

18.4 Os Associados e Aderentes devem disponibilizar canais de comunicação acessíveis e eficazes, de forma a garantir que os clientes possam obter rapidamente a assistência de que necessitam, promovendo uma relação transparente e de confiança.

18.5 Qualquer alteração relevante nas condições dos produtos ou serviços deve ser comunicada aos clientes nos termos da lei, garantindo que estes estejam sempre plenamente informados e que possam ajustar as suas decisões ou comportamentos em conformidade.

18.6 A ASFAC e os seus Associados e Aderentes comprometem-se a promover práticas de informação e assistência que respeitem os direitos dos clientes, assegurando a proteção dos seus interesses e a conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

19. PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITALS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

19.1 Os Associados e Aderentes comprometem-se a cumprir com a legislação, regulamentação e orientações sectoriais em sede de prevenção de branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, e a adotar todas as medidas necessárias para esse efeito.

19.2 Os Associados e Aderentes devem implementar sistemas eficazes de controlo interno e de gestão do risco de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, no âmbito do qual possam eficazmente proceder à monitorização das operações efetuadas pelos clientes, designadamente através da deteção de situações de risco acrescido ou operações suspeitas e do estrito cumprimento de medidas restritivas.

19.3 Os Associados e Aderentes devem adotar procedimentos rigorosos de identificação e diligência, ao abrigo dos quais procedem à identificação e verificação da identidade dos seus clientes, beneficiários efetivos e outras partes envolvidas em transações ocasionais e relações de negócios e ao acompanhamento permanente das operações, recusando-as quando não seja possível proceder à referida identificação, abstendo-se de realizar as operações quando considerem ou suspeitem que as mesmas possam estar relacionadas com práticas de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo.

19.4 Qualquer operação ou tentativa de operação que suscite suspeitas de estar relacionada com o branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo deve ser comunicada às autoridades competentes.

19.5 Os Associados e Aderentes devem garantir que é ministrada formação aos seus colaboradores sobre as práticas de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

20. PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO

20.1 Os Associados e Aderentes comprometem-se a adotar medidas rigorosas de prevenção e combate à corrupção em todas as suas atividades, promovendo uma cultura de integridade, transparência e responsabilidade, de acordo com as melhores práticas e princípios éticos e em cumprimento do regime legal aplicável.

20.2 Para efeitos do número anterior, os Associados e Aderentes devem implementar sistemas de gestão de riscos de corrupção, adaptado à sua realidade e dimensão, que permita identificar, avaliar e mitigar os riscos de corrupção e infrações conexas.

20.3 Os Associados e Aderentes devem assegurar que todos os colaboradores recebem formação adequada e contínua em matéria de prevenção da corrupção, de modo que estejam plenamente conscientes dos riscos e das suas responsabilidades no combate a práticas ilícitas.

20.4 Os Associados e Aderentes devem realizar avaliações regulares de riscos de corrupção, adotando as medidas de controlo interno adequadas para mitigar esses riscos, nomeadamente através da monitorização de transações, da verificação de fornecedores e parceiros e da supervisão das atividades que envolvem maior exposição ao risco de corrupção.

20.5 Os Associados e Aderentes devem promover canais seguros e confidenciais para a denúncia de práticas de corrupção ou de outras infrações conexas, assegurando a proteção dos denunciantes contra qualquer tipo de represálias.

20.6 Em todas as suas interações com entidades públicas e privadas, os Associados e Aderentes devem assegurar que pautam a sua atuação por vetores de integridade e transparência, abstendo-se de práticas que possam ser interpretadas como tentativas de suborno ou corrupção.

20.7 Os Associados e Aderentes comprometem-se a cooperar plenamente com as autoridades competentes em qualquer investigação relacionada com atos de corrupção, disponibilizando todas as informações e documentos necessários para o apuramento cabal dos factos.

21. SEGREDO PROFISSIONAL

21.1 Os Associados e Aderentes devem manter segredo profissional sobre todas as informações relativas aos seus clientes, incluindo dados pessoais, informações financeiras, estratégias empresariais e quaisquer outros dados obtidos no âmbito das suas funções.

21.2 O dever de segredo profissional aplica-se em todas as fases da relação com os clientes, desde o primeiro contacto e negociação numa fase pré-contratual até ao término da relação contratual, e perdura indefinidamente, mesmo após a cessação do vínculo contratual ou profissional.

21.3 Os Associados e Aderentes devem garantir que as informações confidenciais dos clientes sejam utilizadas exclusivamente para os fins acordados, abstendo-se de partilhar tais informações com terceiros, salvo nos casos em que a tal estejam legalmente obrigados ou quando exista autorização expressa do cliente.

21.4 Para assegurar a proteção das informações dos clientes, os Associados e Aderentes devem implementar medidas de segurança adequadas, prevenindo o acesso não autorizado, perdas ou quaisquer outras formas de violação da confidencialidade dos dados.

21.5 Os Associados e Aderentes comprometem-se a informar os seus colaboradores e parceiros sobre a importância do cumprimento das obrigações de sigilo profissional, assegurando que todos os envolvidos no tratamento de informações dos clientes cumprem rigorosamente estas normas.

22. PUBLICIDADE

22.1 Os Associados e Aderentes comprometem-se a elaborar e/ou aprovar campanhas publicitárias, comunicações comerciais e materiais de marketing em conformidade com a legislação e regulamentação em vigor e as normas estabelecidas pelas autoridades competentes.

22.2 A publicidade dos produtos e serviços financeiros deve ser clara, verdadeira, e não induzir os consumidores em erro, devendo toda a informação prestada ser precisa, completa e facilmente compreensível, evitando qualquer ambiguidade ou omissão que possa levar a interpretações erróneas por parte dos consumidores.

22.3 Os Associados devem assegurar que os anúncios publicitários e outras formas de comunicação que promovam produtos de crédito, nomeadamente crédito aos consumidores, incluem, de forma visível e legível, todas as informações obrigatórias, tais como a Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG), o montante total imputado ao consumidor, a taxa de juro nominal e outros custos associados em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

22.4 Os Associados e os Aderentes devem salvaguardar que a publicidade a produtos e serviços por si comercializados que seja difundida por terceiros cumprirá todos os requisitos legais e que não induzirá os consumidores em erro ou que de qualquer forma possa desvirtuar as reais características dos produtos ou serviços.

22.5 Qualquer material publicitário ou comunicação dirigida ao público deve ser submetido a um controlo interno rigoroso antes da sua divulgação, por forma a garantir que está em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

23. RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

23.1 Os Associados e Aderentes comprometem-se a adotar procedimentos céleres e eficazes no tratamento das reclamações apresentadas pelos seus clientes, assegurando que todas as reclamações sejam devidamente analisadas e respondidas nos prazos previstos na lei, em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

23.2 Para efeitos do número anterior, devem garantir que os seus clientes tenham acesso fácil e imediato ao Livro de Reclamações, tanto em formato físico como eletrónico, conforme exigido por lei, informando-os sobre a existência e localização do Livro de Reclamações.

23.3 As reclamações devem ser tratadas com imparcialidade e diligência, respeitando os princípios da transparência e da boa-fé.

23.4 Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os Associados e os Aderentes devem disponibilizar aos seus clientes a possibilidade de recorrerem a mecanismos de resolução alternativa de litígios.

23.5 Os Associados e Aderentes devem cooperar plenamente com as entidades de resolução alternativa de litígios, fornecendo todas as informações e documentação necessárias para a resolução do litígio de forma célere e justa.

23.6 A decisão da entidade de resolução alternativa de litígios deve ser considerada de boa-fé pelos Associados e pelos Aderentes como uma forma de promover a confiança e a satisfação dos clientes.

24. SOLVABILIDADE, PREVENÇÃO DO INCUMPRIMENTO E DO SOBREENDIVIDAMENTO

24.1 Os Associados devem adotar práticas responsáveis na avaliação da solvabilidade dos seus clientes, garantindo, nos termos da Lei e regulamentação aplicável, que os produtos e serviços financeiros oferecidos são adequados às necessidades e à capacidade financeira dos mesmos.

24.2 Antes da concessão de crédito, os Associados deverão realizar uma análise criteriosa da capacidade de reembolso dos clientes, com base nas informações disponíveis e nos procedimentos internos de cada Associado, com o objetivo de mitigar riscos de incumprimento e sobreendividamento.

24.3 No cumprimento dos seus deveres de prevenção do incumprimento, os Associados devem atuar de forma responsável e levando em conta a função social do crédito, promovendo o bem-estar financeiro dos seus clientes, abstendo-se de adotar, sempre que tenham conhecimento, práticas que possam agravar a situação de incumprimento ou colocar os clientes em situações de vulnerabilidade socioeconómica.

24.4 Os Associados devem recusar a concessão de crédito aos clientes quando se verifique que a concessão do mesmo pode colocar em risco a sua sustentabilidade económico-financeira.

24.5 Os Associados devem implementar mecanismos internos de controlo para monitorizar as suas carteiras de crédito e identificar sinais precoces de dificuldades financeiras entre os clientes, agindo de acordo com as melhores práticas do sector.

25. INTERMEDIACÃO DE CRÉDITO

25.1 Os Associados devem cumprir com as obrigações legais e regulamentares relativas à intermediação de crédito, nomeadamente abstendo-se de utilizar ou beneficiar da atividade de pessoas ou entidades que não se encontrem registadas e autorizadas pelo Banco de Portugal para atuar como intermediário de crédito vinculado ou intermediário de crédito a título acessório, para a prática de atos que possam reconduzir-se aos atos próprios dos intermediários de crédito.

25.2 A relação entre os Associados e os intermediários de crédito vinculados ou os intermediários de crédito a título acessório deve ser formalizada através de um contrato de vinculação, nos termos do Artigo 59.º do Decreto-Lei nº 81-C/2017, de 7 de julho.

25.3 Nas situações em que o intermediário de crédito estiver autorizado a criar publicidade sobre os produtos de crédito oferecidos pelo Associado, o contrato de vinculação deve incluir uma referência explícita à autorização para produzir publicidade e a descrição das condições e os procedimentos necessários para a aprovação prévia pelo Associado da publicidade produzida pelo intermediário de crédito relativa aos produtos de crédito.

26. DADOS PESSOAIS

26.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem cumprir rigorosamente a legislação e regulamentação em sede de proteção de dados pessoais, procedendo ao tratamento dos dados de forma lícita e transparente.

26.2 Em particular, a ASFAC, os Associados e Aderentes comprometem-se a fornecer aos titulares dos dados pessoais as informações necessárias e apropriadas e a garantir que os dados pessoais são recolhidos para finalidades específicas, explícitas e legítimas.

26.3 A ASFAC, os Associados e Aderentes só deverão proceder ao tratamento de dados pessoais que sejam adequados, relevantes e estritamente necessários para as finalidades definidas.

26.4 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais, garantindo a sua segurança contra tratamento não autorizado ou ilegal, bem como contra perda, destruição ou dano acidental, devendo manter os dados pessoais apenas pelo tempo estritamente necessário para os fins relativamente aos quais foram recolhidos e garantir que os titulares podem exercer os seus direitos de acesso, retificação, eliminação, oposição, limitação e portabilidade de forma eficaz.

27. IGUALDADE NO TRATAMENTO E NÃO DISCRIMINAÇÃO

27.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes comprometem-se a promover práticas de igualdade no tratamento e não discriminação em função do gênero, origem étnica, nacionalidade, condição física, ascendência, orientação sexual, idade, situação familiar, orientação política, religiosa ou filosófica.

27.2 A ASFAC, os Associados e Aderentes deverão garantir que todos os colaboradores, parceiros, clientes e outras partes com que se relacionem sejam tratados com respeito e dignidade, independentemente de características pessoais identificadas no número anterior.

27.3 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem promover práticas que combatam e previnam qualquer forma de discriminação, direta ou indireta, nas práticas de recrutamento, formação, promoção, remuneração, acesso a benefícios, concessão de crédito, contratação ou quaisquer outras interações com clientes, colaboradores ou terceiros.

27.4 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem proporcionar um ambiente inclusivo e diverso, onde todas as pessoas possam participar e contribuir plenamente, sem medo de discriminação ou preconceito, promovendo práticas que promovam a diversidade e a inclusão.

27.5 Os Associados devem facultar aos consumidores acesso igualitário aos produtos e serviços comercializados, sem qualquer tipo de discriminação, sem prejuízo das obrigações resultantes da avaliação de solvabilidade daqueles e da observação das regras e dos princípios destinados a garantir a concessão de crédito responsável e à prevenção do sobreendividamento.

27.6 Os Associados e Aderentes devem proporcionar formação aos seus colaboradores sobre igualdade no tratamento e não discriminação, promovendo a sensibilização para as questões de diversidade e os benefícios de um tratamento inclusivo.

27.7 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem assegurar o cumprimento integral das normas legais e regulamentares em matéria de igualdade e não discriminação, adaptando as suas políticas e práticas sempre que necessário para garantir este cumprimento.

28. PROIBIÇÃO DO ASSÉDIO

28.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes comprometem-se a, junto dos seus colaboradores, promover práticas dissuasoras de comportamentos que possam revestir alguma forma de assédio físico, verbal ou sexual, coação física ou psicológica ou outros atos intimidatórios ou que por qualquer forma se revelem ofensivos da dignidade humana, entre colaboradores ou com clientes ou terceiros.

28.2 São considerados como assédio, entre outros, injúrias, difamação, ameaças, utilização de linguagem vernacular ou inapropriada, contacto físico indesejado, agressões ou restrições à livre movimentação de terceiros, assim como a prática de um comportamento indesejado com a intenção ou efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade ou criar um ambiente intimidante, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

28.3 A discriminação é entendida como qualquer atitude ou comportamento que, leve ao tratamento de uma pessoa de forma menos favorável em comparação com outra pessoa em situação semelhante.

28.4 No decurso de processos de recuperação de crédito, os Associados devem observar escrupulosamente os direitos dos clientes, assegurando que todas as interações sejam conduzidas em estrita conformidade com as disposições legais e regulatórias e em linha com os mais elevados padrões de ética e legalidade, com particular enfoque na salvaguarda do direito à privacidade, do tratamento com respeito e à preservação da dignidade dos clientes, independentemente da situação de incumprimento em que possam encontrar-se.

28.5 As comunicações com os clientes, sejam elas realizadas por via telefónica, escrita ou presencial, devem ser efetuadas com o máximo de profissionalismo, contenção e cortesia, garantindo que o tom e o conteúdo das mensagens são sempre adequados e respeitados.

28.6 Os Associados e Aderentes têm a obrigação de evitar qualquer comportamento que possa ser interpretado como assédio, intimidação, pressão indevida ou que possa ser percebida como uma tentativa de explorar a vulnerabilidade dos clientes, garantindo que os clientes são tratados respeitosa e condignamente, proporcionando-lhes informações claras e completas sobre a sua situação financeira, as obrigações decorrentes do contrato de crédito e as opções disponíveis para a regularização das dívidas.

28.7 Os Associados e Aderentes comprometem-se a proteger denunciante de práticas de assédio, assegurando a confidencialidade dos canais de denúncia e abstendo-se de praticar quaisquer atos contra os denunciante.

29. CIBERSEGURANÇA

29.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem adotar procedimentos destinados a garantir a cibersegurança para proteger a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados e sistemas de informação, através do rigoroso cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis.

29.2 Todos os dados, especialmente os dados sensíveis e pessoais, devem ser tratados com o mais alto nível de segurança, nomeadamente através de processos de encriptação de dados e controlo de acesso baseado em permissões adequadas.

29.3 O acesso aos sistemas de informação deve ser restrito apenas a pessoal autorizado e deve ser feito através de credenciais únicas e seguras, utilizando métodos de autenticação robustos.

29.4 Todos os equipamentos e infraestruturas informáticas, incluindo dispositivos móveis e portáteis, devem estar protegidos com medidas de segurança atualizadas, como antivírus, firewalls e sistemas de deteção de intrusões.

29.5 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem garantir que os seus colaboradores e prestadores de serviço com acesso aos seus sistemas de informação cumprem as políticas e procedimentos de segurança da informação.

29.6 A ASFAC, os Associados e Aderentes deverão implementar mecanismos de monitorização contínua para detetar e responder a potenciais ameaças de cibersegurança, de forma a que qualquer atividade suspeita seja imediatamente tratada.

29.7 Em caso de suspeita ou confirmação de uma violação de segurança, devem ser imediatamente seguidos os procedimentos de resposta a incidentes, incluindo, quando aplicável, a notificação às autoridades competentes.

30. SUSTENTABILIDADE, RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

30.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes reconhecem o impacto da sua atividade na vida em sociedade, pelo que se comprometem a exercer a sua atividade tendo presente a função social que a concessão de crédito reveste e, bem assim, a desenvolver práticas sociais interventivas destinadas a promover a inclusão social e financeira, a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento económico e social, assim como uma sã convivência na comunidade onde se inserem, procurando contribuir desta forma para a diminuição das assimetrias sociais.

30.2 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem implementar práticas destinadas a tornar a sua atividade eficiente em termos de recursos, assegurando um crescimento sustentável do ponto de vista ambiental, nomeadamente através de uma boa gestão dos riscos decorrentes das alterações climáticas, da degradação do ambiente e da biodiversidade e da escassez de recursos naturais, promovendo medidas destinadas a contrariar estes efeitos negativos.

30.3 As práticas e medidas referidas no número anterior poderão passar, nomeadamente, pela maior utilização de energias renováveis e pelo incremento da eficiência energética, pela redução das emissões de gases de efeito de estufa (GEE) e da pegada de carbono, pela promoção da reciclagem e de processos de redução do desperdício, pela redução de resíduos, pela redução do consumo e utilização de papel, promovendo a desmaterialização de procedimentos e da sua atividade e pela educação ambiental e de promoção da sustentabilidade.

30.4 Os Associados e Aderentes devem procurar envolver ativamente os seus clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas e autoridades de supervisão para a adoção de práticas de sustentabilidade e responsabilidade social, em especial de literacia financeira, assim como promover a sensibilização e a educação sobre temas de sustentabilidade e responsabilidade social, tanto internamente, entre os colaboradores, como, sempre que possível, externamente, junto dos clientes e da sociedade em geral.

30.5 Os Associados e Aderentes devem encorajar o investimento em inovação e desenvolvimento de produtos e serviços que promovam a sustentabilidade, como investimentos em projetos de energia renovável, financiamento verde, e soluções que contribuam para a mitigação das alterações climáticas e a adaptação aos seus efeitos.

30.6 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem cumprir todas as leis, regulamentos e normas ambientais aplicáveis, tanto a nível nacional como internacional, assim como procurar aderir a práticas e padrões reconhecidos internacionalmente que promovam a sustentabilidade e a responsabilidade social.

CAPÍTULO IV: RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES

31. RELAÇÕES COM OS ÓRGÃOS REPRESENTATIVOS DA SOBERANIA

31.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem manter, nas suas interações com os órgãos representativos da soberania, uma postura de respeito, transparência e cooperação, assegurando que todas as suas ações e comunicações sejam realizadas com integridade e em conformidade com os princípios éticos estabelecidos neste Código.

31.2 Nas suas relações com os órgãos do poder legislativo, executivo e judicial, a ASFAC, os Associados e Aderentes devem atuar com imparcialidade e rigor, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser interpretada como tentativa de influência indevida ou favorecimento.

31.3 A ASFAC, os Associados e Aderentes deverão colaborar com os órgãos representativos da soberania, sempre que interpelados nesse sentido, prestando todas as informações e esclarecimentos necessários ao exercício das suas funções.

31.4 A ASFAC incentiva os seus Associados e os seus Aderentes a participar de forma ativa e responsável no processo de consulta pública e diálogo com os órgãos de soberania, contribuindo para a formulação de políticas e regulamentações que sejam justas e benéficas para o sector, e que reflitam os valores de ética e responsabilidade social.

31.5 A ASFAC, os Associados e Aderentes comprometem-se a respeitar as decisões emanadas pelos órgãos representativos da soberania, garantindo que as suas atividades estejam sempre em conformidade com a legislação vigente e com as orientações emanadas por aqueles.

32. RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES DE SUPERVISÃO

32.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes comprometem-se a manter relações de transparência, colaboração e respeito com as autoridades de supervisão, garantindo um cumprimento rigoroso das normas regulamentares e legais aplicáveis ao sector financeiro.

32.2 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem colaborar de forma aberta e transparente com as autoridades de supervisão, fornecendo todas as informações, documentos ou outros elementos exigidos de maneira precisa, diligente, completa e atempada.

32.3 As informações, documentos ou outros elementos referidos no número anterior devem refletir a verdadeira situação financeira e operacional dos Associados e dos Aderentes.

32.4 Todas as atividades desenvolvidas pela ASFAC, pelos Associados e pelos Aderentes devem ser realizadas em estrita conformidade com as leis, regulamentos e orientações emitidas pelas autoridades de supervisão.

32.5 Os Associados e Aderentes devem, nos termos da lei e regulamentos aplicáveis, respeitar, observar e cumprir com todas as decisões, orientações e recomendações emitidas pelas autoridades de supervisão.

32.6 As interações entre a ASFAC, os Associados e/ou Aderentes e as autoridades de supervisão devem ser conduzidas com integridade, diligência, respeito e profissionalismo e com um espírito de cooperação, devendo abster-se de qualquer comportamento que possa ser interpretado como tentativa de influenciar indevidamente ou obstruir a ação daquelas autoridades.

33. RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES JUDICIÁRIAS E COM OS ÓRGÃOS DE POLÍCIA CRIMINAL

33.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem colaborar plenamente com as autoridades judiciárias e os órgãos de polícia criminal, cumprindo com todas as solicitações e obrigações legais que lhes sejam impostas, garantindo uma atuação pautada pela legalidade, transparência e integridade.

33.2 Nas suas interações com as autoridades judiciárias e os órgãos de polícia criminal, a ASFAC, os Associados e Aderentes devem fornecer informações e documentos que lhes sejam solicitados de forma completa e precisa, abstendo-se de qualquer conduta que possa obstruir ou dificultar o trabalho dessas autoridades.

33.3 Os Associados e Aderentes comprometem-se a não interferir nas investigações conduzidas pelas autoridades judiciárias e órgãos de polícia criminal, bem como a respeitar o sigilo dos processos e das investigações em curso, sempre que a tal estejam obrigados.

33.4 A ASFAC encoraja os seus Associados e Aderentes a adotar uma postura de cooperação ativa com as autoridades judiciárias e os órgãos de polícia criminal, promovendo o cumprimento da lei e a proteção dos interesses da justiça e da segurança pública.

34. RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS

34.1 A ASFAC, os Associados e Aderentes devem manter uma relação de respeito, cooperação e transparência com as autoridades administrativas, assegurando o cumprimento rigoroso das normas, regulamentos e orientações emitidas por essas entidades.

34.2 Nas suas interações com as autoridades administrativas, a ASFAC, os Associados e Aderentes deverão agir de forma diligente e responsável, providenciando todas as informações e documentação requeridas em tempo útil, e garantindo que estas sejam corretas e completas.

34.3 A ASFAC incentiva os seus Associados e Aderentes a manter um diálogo aberto e construtivo com as autoridades administrativas, participando de processos de consulta e colaborando para a formulação de políticas e regulamentos que promovam o desenvolvimento sustentável e ético do sector.

CAPÍTULO V: RELAÇÕES COM OUTRAS INSTITUIÇÕES NACIONAIS E ESTRANGEIRAS

35. RELAÇÕES COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL E OUTROS OPERADORES DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

35.1 A ASFAC e os seus Associados e Aderentes comprometem-se a gerir as relações com a comunicação social e outros operadores da sociedade de informação de forma responsável, transparente e coerente com os princípios de ética e integridade, com respeito pela verdade e em articulação com o dever de sigilo profissional, abstendo-se de divulgar quaisquer informações quando este último deva prevalecer.

35.2 Todas as informações fornecidas à comunicação social e outros operadores da sociedade de informação devem ser precisas, completas e transmitidas de forma clara e transparente.

35.3 A ASFAC e os seus Associados e Aderentes comprometem-se a evitar a disseminação de informações que possam induzir em erro, causar confusão ou prejudicar a reputação da ASFAC, dos Associados e dos Aderentes ou do sector financeiro.

35.4 Apenas as pessoas que tenham sido formalmente designadas como porta-vozes da ASFAC, estão autorizadas a prestar declarações ou fornecer informações em nome ou que vinculem a ASFAC à comunicação social ou outros operadores da sociedade de informação.

35.5 A ASFAC e os seus Associados e Aderentes devem garantir que informações confidenciais, estratégicas ou sensíveis não são divulgadas de forma inadequada à comunicação social ou a outros operadores da sociedade de informação.

35.6 As relações com a comunicação social e outros operadores da sociedade de informação devem ser conduzidas com respeito e profissionalismo, promovendo uma comunicação ética e construtiva, evitando a manipulação da informação ou outras práticas similares que possam comprometer a integridade da ASFAC ou dos seus Associados e dos Aderentes.

35.7 A utilização das redes sociais pela ASFAC deve ser realizada de forma responsável e ética.

36. RELAÇÕES COM OUTRAS ASSOCIAÇÕES OU INSTITUIÇÕES NACIONAIS E ESTRANGEIRAS

36.1 No quadro do relacionamento institucional com outras associações ou instituições, a ASFAC e os seus Associados e Aderentes comprometem-se a estabelecer e manter relações construtivas, transparentes e baseadas em princípios éticos, tendo por objetivo a cooperação e a troca de conhecimento, visando o fortalecimento do sector financeiro e o desenvolvimento de boas práticas.

36.2 Nas relações com outras associações ou instituições, a ASFAC e os seus Associados e Aderentes devem respeitar a independência, autonomia e missão de cada organização, pelo que qualquer colaboração deve ser estabelecida de forma voluntária, transparente e mutuamente benéfica, sem comprometer os valores ou a integridade das partes envolvidas.

36.3 As relações com outras associações ou instituições devem ser pautadas pela transparência, devendo a ASFAC e os seus Associados e Aderentes comunicar claramente os objetivos, condições e expectativas de qualquer parceria ou colaboração, evitando conflitos de interesses e garantindo que todas as partes estão plenamente informadas.

36.4 A ASFAC e os seus Associados e Aderentes devem assegurar que as relações estabelecidas com outras associações ou instituições não comprometem a sua reputação ou integridade, pelo que devem ser evitadas colaborações com organizações ou instituições cuja atuação possa ser vista como incompatível com os princípios éticos ou legais defendidos pela ASFAC.

36.5 Todas as interações e colaborações com associações ou instituições nacionais e estrangeiras devem ser conduzidas em estrita conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, devendo ser assegurado que essas relações não envolvem práticas que possam violar normas legais ou regulamentares.

CAPÍTULO VI: OUTRAS DISPOSIÇÕES

37. CONCURSO COM OUTRAS NORMAS DE ÉTICA E DEONTOLOGIA PROFISSIONAIS

37.1 O presente Código de Conduta não substitui, mas antes complementa, outras normas de ética e deontologia profissionais a que os Associados e Aderentes possam estar sujeitos no exercício das suas atividades.

37.2 Em caso de concurso com outras normas de ética e deontologia profissionais a que os Associados ou Aderentes estejam legalmente adstritos, o presente Código de Conduta só não será aplicável nas disposições que conflituem com os códigos de conduta ou procedimentos internos dos Associados ou Aderentes, permanecendo a aplicação das restantes disposições.

37.3 Em caso de dúvida quanto ao eventual conflito entre as disposições deste Código de Conduta e outras normas éticas ou deontológicas aplicáveis, os Associados e Aderentes deverão, sempre que possível, agir de modo a respeitar ambas, e, em situações de incompatibilidade, agir nos termos do número anterior.

37.4 Os Associados e Aderentes devem assegurar que as suas práticas profissionais se encontram em conformidade com as normas de ética e deontologia mais exigentes, promovendo os mais elevados padrões de integridade, ética e responsabilidade no sector.

38. PUBLICAÇÃO

38.1 O presente Código de Conduta será divulgado através dos canais oficiais da ASFAC, nomeadamente através do seu sítio eletrónico e de outros meios de comunicação apropriados, sendo dado conhecimento ao Banco de Portugal.

38.2 O presente Código de Conduta será publicado e disponibilizado a todos os Associados e Aderentes da ASFAC, assim como a qualquer outra parte interessada.

38.3 A ASFAC compromete-se a manter o Código de Conduta atualizado e acessível, informando os Associados e Aderentes sobre quaisquer revisões ou alterações que venham a ser introduzidas, assegurando que todos os membros estejam cientes e em conformidade com as suas disposições.

38.4 Os Associados e Aderentes deverão promover a divulgação deste Código junto dos seus colaboradores, clientes, parceiros ou terceiros com que se relacionem, de forma a garantir o cumprimento generalizado dos princípios e orientações nele estabelecidos.

39. REVOGAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ANTERIOR

Com a entrada em vigor do presente Código de Conduta, revoga-se o Código de Conduta da ASFAC anteriormente em vigor, aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de Associados a 4 de dezembro de 2008.

40. ENTRADA EM VIGOR

O presente Código de Conduta entra em vigor 30 dias após a data da sua aprovação pelos Associados, em Assembleia Geral da ASFAC.

**Aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de Associados de
19 de Dezembro de 2024**