

Origem:

Administração

Rúbrica (s) :

Data de Emissão:

08/09/2008

Entrada em Vigor:

15/09/2008

CÓDIGO DE CONDUTA
do
Caixa Banco de Investimento

CAPÍTULO I	2
OBJECTO E ÂMBITO.....	2
CAPÍTULO II	3
DEONTOLOGIA PROFISSIONAL.....	3
CAPÍTULO III	8
DESEMPENHO.....	8
CAPÍTULO IV	10
ORGANIZAÇÃO INTERNA E CONTROLO.....	10
CAPÍTULO V	12
FISCALIDADE E PREVENÇÃO DO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS.....	12
CAPÍTULO VI	13
RELAÇÕES EXTERNAS.....	13
CAPÍTULO VII	14
PODER DISCIPLINAR.....	14
CAPÍTULO VIII	14
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	14

Dados de revogação:

Considera-se revogado toda a informação e quaisquer normas relacionadas com o assunto desta comunicação que existam até à sua entrada em vigor.

Vistos de verificação:

DPO :

CAPÍTULO I
Objecto e âmbito

Artigo 1º
Objecto


1. O presente Código de Conduta consagra as regras e os princípios de conduta profissional observados no Caixa Banco de Investimento, S.A., no exercício da sua actividade bancária, incluindo nesta a intermediação financeira.
2. O CaixaBI pauta a sua actividade por princípios de ética, rigor, verdade, transparência, estabilidade e segurança no relacionamento com os clientes.

Artigo 2º
Âmbito de aplicação

1. O presente Código vincula os membros do órgão de administração, os trabalhadores e os prestadores de serviços, todos adiante designados por Colaboradores.
2. O presente Código é também aplicável às Filiais do CaixaBI, que sejam instituições de crédito ou sociedades financeiras, com sede em território nacional, aos agrupamentos complementares de empresas de que o CaixaBI seja membro, bem como a todos os Colaboradores dessas entidades, na medida da sua aprovação pelos respectivos órgãos.
3. O presente Código é ainda aplicável às Filiais, Sucursais e Escritórios de Representação do CaixaBI a operar no estrangeiro e a todos os seus Colaboradores, na medida da aprovação pelos respectivos órgãos e estruturas próprias e após a introdução das adaptações que sejam requeridas pelos direitos locais.

Artigo 3º
Disposições legais e regulamentares

O cumprimento das regras do presente Código não exonera os Colaboradores do CaixaBI do conhecimento e respeito das normas internas e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

 <p>Caixa Banco de Investimento <small>GRUPO CAIXA GERAL DE DEPOSITOS</small></p>		Ordem de Serviço (OS)		Código: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">EO.99</div>
Origem: Administração	Rúbrica (s) :	Data de Emissão: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">08/09/2008</div>	Entrada em Vigor: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">15/09/2008</div>	Número: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">02/2006</div>
				Página: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">3 / 15</div>

Artigo 4º Objectivos

As normas previstas no presente Código visam:

- a) Assegurar a afirmação de uma imagem institucional de rigor, competência e transparência;
- b) Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da actividade;
- c) Preservar os mais elevados padrões de segredo profissional no acesso, gestão e processamento de toda a informação e, em geral, no exercício de toda a actividade bancária;
- d) Assegurar a adopção das melhores práticas bancárias e financeiras e garantir uma gestão empresarial transparente, responsável, criteriosa e prudente.

CAPÍTULO II Deontologia profissional

Artigo 5º Princípios gerais

Os Colaboradores do CaixaBI estão adstritos ao dever de pautar a sua conduta por elevados princípios éticos e deontológicos, nomeadamente:

- a) Respeito pela absoluta independência entre os interesses do CaixaBI e os dos clientes;
- b) Respeito pela absoluta independência entre os seus interesses pessoais e os do CaixaBI e dos clientes, evitando situações susceptíveis de originar conflitos de interesses;
- c) Respeito pela absoluta independência dos interesses dos clientes entre si;
- d) Isenção, honestidade e integridade pessoal;
- e) Lealdade para com o CaixaBI e seus clientes;
- f) Actuação discreta, guiada por elevados padrões de ética profissional;

Dados de revogação: Considera-se revogado toda a informação e quaisquer normas relacionadas com o assunto desta comunicação que existam até à sua entrada em vigor.	Vistos de verificação: DPO :
---	---

- g) Cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares em vigor;
- h) Transparência na conduta;
- i) Sigilo relativamente à informação a que têm acesso;
- j) Respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados.

Artigo 6º

Igualdade de tratamento / Princípio da não discriminação


1. O CaixaBI e os seus Colaboradores não praticam qualquer tipo de discriminação, baseada em critérios como raça, sexo, incapacidade, deficiência, preferência sexual, convicções políticas ou ideológicas, religião, instrução ou estado civil.
2. Os Colaboradores do CaixaBI devem actuar com cortesia, tolerância e respeito e abster-se de qualquer comportamento que possa ser tido como ofensivo.

Artigo 7º

Competência e diligência

Os Colaboradores do CaixaBI estão adstritos aos deveres de:

- a) Garantir aos clientes e às autoridades competentes, no exercício das suas atribuições profissionais, ressalvado o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações por aqueles apresentadas;
- b) Ter em conta as expectativas dos clientes e do público em geral, relativamente à sua conduta, dentro de padrões éticos que sejam genérica e socialmente aceites;
- c) Comportar-se de forma a manter e reforçar a confiança dos clientes no CaixaBI, contribuindo, de forma eficaz, para a sua boa imagem;
- d) Agir de forma objectiva e com bom senso, em todas as circunstâncias;
- e) Actuar de boa fé, com isenção, responsabilidade e rigor, sem deformar os factos ou a realidade;
- f) Alertar e intervir, de imediato, perante o desrespeito de qualquer das normas deste Código;
- g) Se abster de estabelecer contactos com os meios de comunicação social sobre assuntos relativos à vida da instituição, sem estarem devidamente autorizados.

		Ordem de Serviço (OS)		Código: <input type="text" value="EO.99"/>
Origem: Administração		Rúbrica (s) :	Data de Emissão: <input type="text" value="08/09/2008"/>	Entrada em Vigor: <input type="text" value="15/09/2008"/>
				Número: <input type="text" value="02/2006"/>
				Página: <input type="text" value="5 / 15"/>

Artigo 8º
Segredo profissional

1. Nos termos do normativo interno sobre Sigilo Bancário, o relacionamento do CaixaBI com os seus clientes pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade, pelo cumprimento dos deveres, que sobre si impendem, nomeadamente de não revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos àqueles respeitantes, a não ser mediante autorização expressa dos mesmos ou quando a lei obrigue.

2. Assim, os Colaboradores estão adstritos ao dever de guardar, proteger e preservar, sob rigoroso sigilo:

a) Tudo o que respeite a contas e nomes de clientes, bem como às operações bancárias gerais, às operações de sala de mercados, às operações sobre valores mobiliários, às operações de crédito e aos serviços prestados;

b) Os factos ou elementos respeitantes à vida da instituição, designadamente os factos e informações não publicadas ou, por qualquer modo, divulgadas pelos órgãos competentes;

c) Os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções.

3. Nos contactos com os clientes e com o mercado em geral e sem prejuízo do dever de sigilo, os Colaboradores estão adstritos à máxima discrição e particular cautela, tanto na forma e conteúdo como nos meios utilizados para a transmissão de informações sobre outras empresas e clientes.

4. O dever de segredo profissional abrange toda a informação sobre os negócios do CaixaBI, incluindo planos de promoção comercial, contratos, listagens de clientes, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, programação informática, custos, estratégias e assuntos de competitividade comercial.

5. O dever de segredo profissional que impende sobre os Colaboradores não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

Dados de revogação: Considera-se revogado toda a informação e quaisquer normas relacionadas com o assunto desta comunicação que existam até à sua entrada em vigor.	Vistos de verificação: DPO :
---	---

Artigo 9º

Consideração dos interesses dos clientes

1. As instruções recebidas de clientes e, em geral, os serviços por estes solicitados são executados com respeito pelos seus legítimos interesses, dentro dos condicionamentos impostos ao exercício da actividade bancária.

2. No exercício das suas funções, os Colaboradores do CaixaBI estão adstritos a diligenciar para que, na prestação de informações e no aconselhamento dos clientes, seja assegurado, com rigor e boa fé:

a) O cabal esclarecimento sobre as características dos produtos ou serviços oferecidos pelo CaixaBI, bem como da adequação dos mesmos à situação e às necessidades dos clientes;

b) O fornecimento de todos os elementos conducentes a uma tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência dos riscos potenciais envolvidos nas operações, bem como sobre a existência de eventuais conflitos de interesses e sobre as respectivas previsíveis consequências financeiras;

c) O cabal esclarecimento sobre as remunerações dos depósitos ou de outros fundos reembolsáveis;


d) Informação adequada sobre os custos das operações e serviços, incluindo, quando solicitada, a explicitação do preçário à disposição dos clientes.

3. A prestação de informações ou aconselhamento dos clientes está subordinada ao conjunto de normas e instruções que respeitem ao exercício de cada função ou tarefa que esteja cometida ao Colaborador.

Artigo 10º

Proibição de aceitação de vantagens

Os Colaboradores do CaixaBI estão adstritos ao dever de não aceitar ou solicitar quaisquer vantagens, incluindo empréstimos, prendas ou outros benefícios ou favores de pessoas com as quais travem conhecimento e/ou estejam em contacto directo, por força e no exercício da sua actividade profissional, nos termos do normativo interno do Banco sobre Política de Conflitos de Interesses.

		Ordem de Serviço (OS)		Código: <input type="text" value="EO.99"/>
Origem: Administração		Rúbrica (s) :	Data de Emissão: <input type="text" value="08/09/2008"/>	Entrada em Vigor: <input type="text" value="15/09/2008"/>
				Número: <input type="text" value="02/2006"/>
				Página: <input type="text" value="7 / 15"/>

Artigo 11º

Conflitos de interesses

1. Os Colaboradores não podem intervir na apreciação nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa operações em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, os seus cônjuges, parentes ou afins até ao terceiro grau da linha recta ou pessoas que com eles vivam em economia comum, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que aqueles detenham, directa ou indirectamente, qualquer interesse, de acordo com o estipulado no normativo interno – Política de Conflito de Interesses.
2. A resolução de conflitos de interesses deverá respeitar, escrupulosamente, as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

Artigo 12º

Prevenção de conflitos de interesses

1. Sempre que ocorra qualquer situação, relacionada com um Colaborador ou com o seu património, que seja susceptível de pôr em causa o normal cumprimento dos seus deveres ou o desempenho objectivo e efectivo das suas funções, no interesse do CaixaBI ou dos seus clientes, o Colaborador dará do facto imediato conhecimento à estrutura hierárquica ou, sendo membro do conselho de administração, aos demais membros do órgão.
2. Os Colaboradores envidam todos os esforços no sentido de evitar a ocorrência de conflitos de interesses entre clientes, resultantes do funcionamento operativo das rotinas e procedimentos adoptados e/ou da actividade comercial, designadamente no que respeita à intermediação em valores mobiliários, em operações de tesouraria nas respectivas salas de mercados ou em produtos derivados.

Dados de revogação: Considera-se revogado toda a informação e quaisquer normas relacionadas com o assunto desta comunicação que existam até à sua entrada em vigor.	Vistos de verificação: DPO :
---	---

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, quando não seja possível obstar à ocorrência de situações de conflito de interesses entre clientes, as mesmas são resolvidas com ponderação e equidade, de modo a assegurar um tratamento imparcial, equidistante e transparente às partes envolvidas.

Artigo 13º

Operações sobre instrumentos financeiros de Colaboradores


1. Às operações por conta própria, realizadas por quaisquer Colaboradores do CaixaBI, em qualquer mercado em que se admitem à negociação valores mobiliários ou instrumentos financeiros derivados, são aplicáveis as mesmas regras e os mesmos procedimentos internos previstos para os clientes.
2. Os Colaboradores afectos a actividades de intermediação financeira de instrumentos financeiros só poderão realizar operações nos mercados, regulamentados ou não, em que os valores se encontrem admitidos à negociação.
3. Nas operações sobre instrumentos financeiros realizadas por Colaboradores do CaixaBI são observadas as regras sobre conflitos de interesses, nos termos do normativo interno - Política de Conflitos de Interesses.

CAPÍTULO III Desempenho

Artigo 14º

Qualidade do serviço

1. O CaixaBI proporciona aos seus clientes um serviço de qualidade, assente nas melhores práticas bancárias e financeiras e no conhecimento, a nível do negócio, que tem dos clientes, das suas necessidades, das suas capacidades e do seu potencial.
2. As respostas às solicitações dos clientes pautam-se pela rapidez e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e operacional e pela criteriosa adequação dos produtos e dos meios técnicos disponíveis, de molde a propiciar aos interessados, como resultado, níveis relacionais de excelência.

		Ordem de Serviço (OS)		Código: <input type="text" value="EO.99"/>
Origem: Administração		Rúbrica (s) :	Data de Emissão: <input type="text" value="08/09/2008"/>	Entrada em Vigor: <input type="text" value="15/09/2008"/>
				Número: <input type="text" value="02/2006"/>
				Página: <input type="text" value="9 / 15"/>

Artigo 15º

Protecção de dados pessoais

O CaixaBI respeita criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades competentes em matéria de protecção de dados pessoais, designadamente sobre a existência e alteração de ficheiros, direitos de consulta e correcção dos dados pessoais neles contidos.

Artigo 16º

Cultura de gestão prudente de riscos

Os Colaboradores do CaixaBI a quem caiba a avaliação e a gestão de riscos subordinam as suas apreciações e decisões a critérios de rigor que visem uma gestão independente, competente e prudente de riscos, com estrito respeito pelas correspondentes normas internas, pelas regras de “compliance” e por todas as disposições legais e regulamentares, incluindo as emanadas por Entidades de Supervisão.

Artigo 17º

Rigor, competência e transparência

As relações do CaixaBI com os clientes pautam-se pelo rigor e objectividade, por uma elevada competência técnica e pela transparência, estimulando-se e desenvolvendo-se com os mesmos um relacionamento aberto e construtivo, numa base de respeito, lealdade e profissionalismo.

Dados de revogação: Considera-se revogado toda a informação e quaisquer normas relacionadas com o assunto desta comunicação que existam até à sua entrada em vigor.	Vistos de verificação: DPO :
---	---

Artigo 18º

Cumprimento de obrigações legais e regulamentares (“compliance”)

O CaixaBI pauta o desenvolvimento da sua actividade por uma gestão exemplar e disciplinada e por um controlo eficiente e eficaz de todas as suas áreas de negócio, assegurando, para o efeito, adequados sistemas internos de validação e de verificação do cumprimento de obrigações legais e regulamentares (“compliance”), por forma a impedir a possibilidade de ocorrência de sanções e de prejuízos financeiros ou de ordem reputacional que possam resultar do incumprimento das mesmas.

Artigo 19º

Operações sobre instrumentos financeiros

1. O CaixaBI exige aos seus Colaboradores o conhecimento e o respeito escrupuloso dos dispositivos legais e regulamentares e respectivos normativos internos (RIAIF e Política de Prevenção de Abuso de Mercado) aplicáveis à actividade de intermediação em instrumentos financeiros.
2. É interdita aos Colaboradores a divulgação de informações inexactas, falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos mercados cambial, monetário, de títulos ou de produtos derivados.


CAPÍTULO IV

Organização interna e controlo

Artigo 20º

Regras de funcionamento

O CaixaBI envida todos os esforços no sentido de assegurar que, durante o período normal de funcionamento e salvo razões de força maior, nenhuma actividade ou função fique inacessível, inactiva ou com capacidade de resposta significativamente diminuída.

		Ordem de Serviço (OS)		Código: <input type="text" value="EO.99"/>
Origem: Administração		Rúbrica (s) :	Data de Emissão: <input type="text" value="08/09/2008"/>	Entrada em Vigor: <input type="text" value="15/09/2008"/>
				Número: <input type="text" value="02/2006"/>
				Página: <input type="text" value="11 / 15"/>

Artigo 21º
Controlo interno

1. O CaixaBI dispõe de um sistema de controlo interno, com vista a permitir uma gestão eficiente da sua actividade, através da minimização dos riscos, nomeadamente os financeiros, legais, operacionais e reputacionais, incluindo os riscos de fraudes, irregularidades e erros, assegurando a sua prevenção e detecção tempestivas.

2. São objectivos fundamentais do sistema de controlo interno:

- a) A garantia da existência e segurança dos activos;
- b) O controlo dos riscos da actividade do CaixaBI, nomeadamente os riscos de crédito, taxa de juro, cambial, mercado, liquidez e de liquidação, bem como os riscos operacional, reputacional, legal e de “compliance”;
- c) O cumprimento de normas prudenciais;
- d) A existência de uma completa, fiável e tempestiva informação contabilística e financeira, em particular no que respeita ao seu registo, conservação e disponibilidade;
- e) A prestação de informação financeira fiável, completa e tempestiva às Autoridades de Supervisão;
- f) A prudente e adequada avaliação dos activos e das responsabilidades, nomeadamente para o efeito da constituição de provisões;
- g) A adequação das operações realizadas a outras disposições legais, regulamentares e estatutárias aplicáveis, às normas internas, às orientações dos órgãos sociais, às normas e aos usos profissionais e deontológicos e a outras regras relevantes;
- h) A prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;

Dados de revogação: Considera-se revogado toda a informação e quaisquer normas relacionadas com o assunto desta comunicação que existam até à sua entrada em vigor.	Vistos de verificação: DPO :
---	---

i) A existência de procedimentos que visem:

- - a adequada separação de funções;
- - a justificação de toda a informação contabilística;
- - a verificação da realização dos objectivos e orientações estabelecidos;
- - a continuidade da actividade em cenários de contingência;
- - a protecção do equipamento das aplicações e dos dados informáticos com vista à prevenção de danos, fraudes e acessos não autorizados ao sistema e a informação confidencial.

CAPÍTULO V

Fiscalidade e prevenção do branqueamento de capitais

Artigo 22º

Fiscalidade


Na realização de operações e na prestação de serviços susceptíveis de produzirem efeitos fiscais, os Colaboradores estão adstritos ao escrupuloso respeito pelo disposto nas respectivas leis e regulamentos, evitando a ocorrência de situações que sejam susceptíveis de configurar infracções de natureza fiscal.

Artigo 23º

Branqueamento de capitais

1. Para efeitos da prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, o CaixaBI dispõe de um adequado normativo interno (Prevenção do Branqueamento de Capitais), do qual constam todos os deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, bem como as medidas e procedimentos internos destinados ao cumprimento dos aludidos deveres.

2. Os Colaboradores do CaixaBI estão adstritos ao cumprimento rigoroso de tais deveres, designadamente o dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio levadas a cabo pelos clientes, o de conservação dos documentos e o de comunicação tempestiva das operações potencialmente suspeitas de configurar branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo.

 <p>Caixa Banco de Investimento <small>GRUPO CAIXA GERAL DE DEPOSITOS</small></p>		Ordem de Serviço (OS)		Código: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">EO.99</div>
Origem: Administração	Rúbrica (s) :	Data de Emissão: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">08/09/2008</div>	Entrada em Vigor: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">15/09/2008</div>	Número: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">02/2006</div>
				Página: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">13 / 15</div>

CAPÍTULO VI Relações externas

Artigo 24º Relações com as autoridades

Os Colaboradores do CaixaBI colaboram activamente, dentro da sua esfera de actividades e de competências, com as Autoridades oficiais e de Supervisão, respondendo com diligência a todas as suas solicitações.

Artigo 25º Informação

O CaixaBI disponibiliza informação sobre a sua actividade – nomeadamente sobre os produtos, serviços e respectivos custos, incluindo os de natureza fiscal –, redigida de forma clara, correcta, segura e acessível, de modo a que o cliente possa fazer uma escolha livre e ponderada.

Artigo 26º Publicidade e marketing

As acções de publicidade e de marketing levadas a cabo pelo CaixaBI, que incidam sobre as suas actividades, produtos e/ou serviços, são implementadas no respeito por todas as regras legais em vigor e pelos princípios da clareza, da veracidade e da oportunidade.

Dados de revogação: Considera-se revogado toda a informação e quaisquer normas relacionadas com o assunto desta comunicação que existam até à sua entrada em vigor.	Vistos de verificação: DPO :
---	---

CAPÍTULO VII Poder Disciplinar

Artigo 27º

Âmbito

A violação das normas que integram este Código, pelos Colaboradores do Banco, constitui infracção disciplinar e fica sujeita ao regime previsto no presente capítulo, sem prejuízo da aplicação de disposições de carácter civil e criminal.

Artigo 28º

Competência

Compete à Administração do Banco o conhecimento e a decisão sobre situações de infracção ao Código de Conduta pelos Colaboradores.

Artigo 29º

Regime Disciplinar


A infracção dos deveres previstos neste Código Conduta será punida, nos termos da lei, consoante a gravidade da violação, o grau de culpa do infractor e as consequências do acto, mediante a aplicação de uma sanção que será graduada casuísticamente entre a repreensão verbal e o despedimento com justa causa.

CAPÍTULO VIII Disposições finais

Artigo 30º

Deveres dos Colaboradores

Os Colaboradores do Banco obrigam-se a cumprir escrupulosamente com o estipulado nos normativos internos relativos à Prevenção do Branqueamento de Capitais – Controlo Interno, à Política de Prevenção de Abuso de Mercado, à Política de Conflitos de Interesses, ao Sigilo Bancário e ao Regulamento Interno da Actividade de Intermediação Financeira.

 <p>Caixa Banco de Investimento <small>GRUPO CAIXA GERAL DE DEPOSITOS</small></p>		Ordem de Serviço (OS)		Código: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">EO.99</div>
Origem: Administração	Rúbrica (s) :	Data de Emissão: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">08/09/2008</div>	Entrada em Vigor: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">15/09/2008</div>	Número: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">02/2006</div>
				Página: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">15 / 15</div>

Artigo 31º Reclamações

1. Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do livro de reclamações, as reclamações dos clientes, qualquer que seja o seu conteúdo ou objecto, devem ser sempre apresentadas por escrito, dirigidas ao CaixaBI, por carta, por fax ou por e-mail, através do serviço Caixadirecta Invest ou do sítio www.Caixabi.pt, podendo ainda ser dirigidas ao órgão de estrutura que, porventura, reconheçam como o mais adequado para o assunto, nos termos do normativo interno em vigor.
2. O CaixaBI assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objecto de apreciação, decisão e comunicação ao cliente no mais curto prazo possível.
3. O prazo máximo tendencial para a resposta é de 10 dias úteis, o qual só será excedido quando a natureza da reclamação ou a maior complexidade de tratamento o impuserem, nomeadamente a consulta a entidades externas.

Artigo 32º Aplicação aos fornecedores

O presente Código é aplicável, com as necessárias adaptações, às relações entre o CaixaBI e os seus fornecedores.

Os Administradores

Dados de revogação: Considera-se revogado toda a informação e quaisquer normas relacionadas com o assunto desta comunicação que existam até à sua entrada em vigor.	Vistos de verificação: DPO :
---	---