

CÓDIGO DE CONDUTA

Artigo 1.º (Objeto)

O Código de Conduta determina os princípios e as regras de natureza comportamental que devem ser observadas no exercício da atividade. É Objetivo oferecer um serviço de excelência que permita, obter novos clientes, fidelizar os atuais clientes, e paralelamente criar níveis de satisfação acima da concorrência, minimizando o risco de ocorrência de más práticas.

Artigo 2.º (Âmbito)

O Código de Conduta é aplicável aos Colaboradores (1) permanentes ou eventuais, e a outras Pessoas Singulares (2) ou Coletivas (3) que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional, direta ou indiretamente, independentemente da natureza do vínculo subjacente. De ora em diante as pessoas referidas nos pontos 1,2,3 designar-se-ão Pessoas Sujeitas.

Artigo 3.º (Princípios Gerais)

As Pessoas Sujeitas devem pautar os seus comportamentos pessoais e profissionais de acordo com inquestionáveis padrões de Integridade e de Cumprimento.

Artigo 4.º (Responsabilidade das Pessoas Sujeitas)

As Pessoas Sujeitas, no exercício da sua atividade, respeitarão as normas legais e regulamentares, bem como os normativos internos aplicáveis.

Artigo 5.º (Proteção dos Bens)

As Pessoas Sujeitas apenas podem utilizar prudentemente os bens da JAFPLUS ou aqueles que estejam sob o seu controlo no âmbito da sua atividade de negócio, devendo também zelar pela sua boa conservação, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios e contribuindo para uma gestão eficiente dos referidos equipamentos.

Artigo 6.º (Nome)

O nome, o logótipo e/ou as marcas registadas da JAFPLUS, as suas instalações e as relações profissionais não podem ser utilizadas pelas Pessoas Sujeitas para benefício pessoal ou para o desenvolvimento de trabalho não relacionado com o exercício das suas funções e/ou serviços.

Artigo 7.º (Criação e Gestão de Registos)

As Pessoas Sujeitas são responsáveis por manterem os dados, informações e documentos recolhidos, utilizados, de forma completa e precisa. O conteúdo e a linguagem utilizada pelas Pessoas Sujeitas na elaboração dos Registos devem obedecer a bons níveis de conhecimento, de honestidade intelectual e a padrões profissionais inquestionáveis, refletindo, de forma correta, pormenorizada e ordenada, todos os aspetos em que estão envolvidas no âmbito da sua atividade profissional. Na elaboração, manutenção, gestão e eliminação dos Registos, são observados os requisitos legais aplicáveis e as orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Artigo 8.º (Proteção de Dados Pessoais)

As Pessoas Sujeitas que tenham acesso ou lidem com dados pessoais relativos a Pessoas Singulares e Coletivas respeitam o sigilo profissional relativamente aos dados pessoais tratados, abstendo-se de os utilizar para uma finalidade diferente daquela que motivou a respetiva recolha e protegendo-os de qualquer difusão ou acesso não autorizados. Nos termos da legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, as Pessoas Sujeitas e restantes titulares de dados têm o direito de informação, de acesso e de oposição ao tratamento de dados, podendo, nomeadamente, aceder, consultar e exercer o direito de retificação dos seus dados pessoais mantidos pelo Banco.

Artigo 9.º (Defesa dos Interesses dos Clientes)

As Pessoas Sujeitas respeitam de forma conscienciosa os interesses que lhes são confiados pelos Clientes, prestam toda a informação e disponibilizam informação, produtos e serviços de qualidade, atuando sempre de acordo com os mais altos níveis de integridade.

Artigo 10.º (Tratamento Imparcial)

As relações entre as Pessoas Sujeitas e os Clientes devem pautar-se pelo, respeito, discrição, transparência, objetividade e neutralidade e respeito. É essencial que as Pessoas Sujeitas respeitem os interesses que lhes são confiados pelos Clientes, disponibilizando informação transparente e clara sobre os produtos oferecidos e abstendo-se de obter, para si ou para terceiros não autorizados, direta ou indiretamente, vantagens sobre os mesmos através da manipulação de informação confidencial, adulteração ou omissão de factos relevantes ou de outros comportamentos ou práticas desleais. Sem prejuízo dos números anteriores, a JAFPLUS não está impedida de praticar condições diferenciadas.

Artigo 11.º (Confidencialidade)

As Pessoas Sujeitas têm a obrigação de proteger a confidencialidade de toda a informação obtida ou criada no contexto do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços, não a devendo divulgar a pessoas que não estejam autorizadas a recebê-la ou que não tenham necessidade de ter conhecimento da mesma, certificando-se de que os documentos relativos à sua atividade profissional são tratados com recurso aos meios disponibilizados para minimizar o risco do acesso aos mesmos por pessoas não autorizadas.

Artigo 12.º (Apresentação das Pessoas Sujeitas)

As Pessoas Sujeitas, com especial incidência naquelas que estão em contacto com o público, devem apresentar-se de forma cuidada, discreta, de acordo com o princípio do bom senso.

Artigo 13.º (Reclamações)

A JAFPLUS reconhece o direito que assiste a todos os Clientes de reclamar, encarando-o como um meio para melhorar os serviços e produtos por si prestados e disponibilizados. Os Clientes podem exercer o direito de reclamar sempre que entenderem que a JAFPLUS não terá agido de forma adequada. A JAFPLUS possui um manual que regula os procedimentos relativos à receção e tratamento de reclamações recebidas de Clientes.