



# CÓDIGO DE CONDUTA E PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR FINANCEIRO

PREÂMBULO.....	3
CAPÍTULO I: NOSSA VISÃO, MISSÃO E VALORES.....	4
Artigo 1º Visão.....	4
Artigo 2º Missão.....	4
Artigo 3º Valores.....	4
CAPÍTULO II: PRINCÍPIOS GERAIS .....	6
CAPÍTULO III: NOSSOS PRINCÍPIOS ÉTICOS .....	7
Artigo 8º Princípio da conformidade e do respeito pelas boas práticas.....	7
Artigo 9º Princípio da equidade, tratamento justo e não discriminação .....	7
Artigo 10º Princípio da transparência.....	8
Artigo 11º Princípio da celeridade.....	8
Artigo 12 Práticas de remuneração.....	8
CAPÍTULO IV: DEVERES DAS PARTES .....	8
Secção I: Deveres do consumidor financeiro.....	8
Artigo 13 Deveres do consumidor financeiro para com o Banco.....	8
Artigo 14º Dever de comunicação de alterações na prestação de serviços financeiros .....	9
Artigo 15º Dever de comunicação de interrupção de serviços.....	10
Artigo 16º Dever de atendimento prioritário.....	10
Artigo 17º Dever de informação e assistência.....	10
Artigo 18º Dever de comunicação das alterações dos termos e condições contratuais .....	11
Artigo 19º Dever de protecção de dados.....	12
Artigo 20º Dever de regularização de operações.....	12
Artigo 21º Dever de disponibilização de canal de atendimento .....	12
Artigo 22º Dever de informação sobre garantia de depósitos constituídos.....	13
Artigo 23 Dever de disponibilização dos termos e condições gerais.....	13
Artigo 24º Dever de informação de operações realizadas por instrumentos e canais de pagamento .....	13
Artigo 25º Crédito responsável .....	13
Artigo 26º Preçário .....	14
Artigo 27º Práticas abusivas.....	14
Artigo 28º Reclamações e sugestões .....	15
CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16
Artigo 29º Aplicação do Código .....	16
Artigo 30º Publicação .....	16
Artigo 31º Entrada em vigor .....	16

**PREÂMBULO**

O presente Código de Conduta e de Protecção do Consumidor Financeiro (doravante designado por “Código”) tem como objectivo o estabelecimento de regras de conduta no relacionamento entre o First Capital Bank, S.A (doravante designado por “First Capital Bank” ou “Banco”) e os seus clientes, destinando-se a salvaguardar os interesses de cada uma das partes envolvidas e visando a harmonização das suas relações.

Este documento constitui um instrumento base referente à actuação que se pretende uniformizada entre o Banco e seus clientes. O Código constitui igualmente uma referência para o público que respeita o padrão de conduta exigível ao Banco e no seu relacionamento com terceiros.

Com o presente Código, para além da conformidade legal, o First Capital Bank e os seus clientes e colaboradores são chamados a manter os mais altos padrões éticos e de honestidade estabelecidos, de forma a manter um relacionamento saudável, de confiança e respeito.

Nestes termos, tendo em vista a prossecução dos objectivos genéricos do Banco, torna-se necessário adoptar um quadro normativo que regule o funcionamento e as relações no mesmo.

O presente Código é elaborado e aprovado no âmbito do Aviso 08/GBM/2021 de 22 de Dezembro de 2021, que aprova o Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e poderá ser alterado unilateralmente pelo Banco sempre que se mostrar necessário.

## CAPÍTULO I: NOSSA VISÃO, MISSÃO E VALORES

### **Artigo 1º**

#### **(Visão)**

O Banco visa ser um provedor líder de serviços financeiros no país, sendo que com o visa com negócio gerar o crescimento.

### **Artigo 2º**

#### **(Missão)**

O Banco tem como principal missão crescer sendo que pretende:

- Oferecer produtos e serviços abrangentes e inovadores
- Implementar plataformas avançadas de Tecnologias da Informação
- Priorizar níveis de atendimento ao cliente
- Apresentar uma forte liderança e gestão
- Implementar princípios fortes e robustos de gestão corporativa
- Protecção do cliente financeiro

### **Artigo 3º**

#### **(Valores)**

#### **a) Inovação**

- i. Desafiar a monotonia. Melhorar de forma contínua os nossos produtos, serviços e processos organizacionais;
- ii. Ouvir os desafios dos clientes e antecipar activamente as suas necessidades;
- iii. Aprender com os seus erros e dos outros para melhorar a forma como efectuamos o negócio;
- iv. Cultivar uma cultura organizacional onde os colegas possam tomar iniciativas e obter sucesso;
- v. Comprometer-se a compreender as ideias dos clientes e a criar soluções relevantes.

#### **b) Ser mais colaborativo**

- i. Promover e desenvolver novas ideias e encorajar os membros das equipas a comunicar as suas ideias e iniciativas;

- ii. Construir reforços positivos e providenciar feedback construtivo;
- iii. Ser fiável, honesto e responsável;
- iv. Reservar tempo para nos divertirmos enquanto nos mantemos focados no cliente.

**c) Excelência em Serviço (Ser feliz por Servir)**

- i. Proporcionar uma comunicação clara e consistente e um trabalho extraordinário;
- ii. Procurar activamente exceder as expectativas dos clientes, independentemente do seu papel;
- iii. Almejar sempre uma experiência de serviço de excelência, eliminando falhas e aprendendo com os seus erros;
- iv. Ser profissional na sua conduta e ir mais além da expectativa dos nossos clientes;
- v. Ser proactivo na nossa prestação de serviços. Assumir a responsabilidade de assegurar aos nossos clientes um serviço excelente.

**d) Integridade**

- i. Ser respeitoso, confiável e dedicado aos nossos clientes;
- ii. Trabalhar de forma transparente e ter coragem de falar quando surgir uma necessidade;
- iii. Assumir a responsabilidade pelas suas acções. Ser responsável pelos resultados e não procurar transferir a culpa;
- iv. Tratar todos os nossos intervenientes dos processos com honestidade e respeito;
- v. Cumprir com as suas promessas e compromissos;

**e) Cidadania**

- i. Construir uma reputação de como somos uma organização socialmente responsável;
- ii. Demonstrar compromisso com os nossos valores fundamentais em cada decisão que tomamos;
- iii. Contribuir de forma activa de modo a causar um impacto positivo a todos os intervenientes com os quais interagimos;
- iv. Respeitar as diferenças que cada membro da equipa representa;
- v. Reconhecer e valorizar o papel que cada um de nós desempenhar para tornar a nossa organização excelente.

**CAPÍTULO II: PRINCÍPIOS GERAIS****Artigo 4º****(Objecto)**

O presente Código de Conduta estabelece as regras e os princípios de conduta profissional que devem ser observados no First Capital Bank, S.A, no exercício da actividade bancária, reunindo os princípios éticos e normas de conduta que regem a actuação de todos os colaboradores do Banco.

**Artigo 5º****(Âmbito)**

O presente código é aplicável às relações que se estabeleçam entre o Banco e os seus clientes, e subsidiariamente, às relações com terceiros que mantenham um vínculo com o Banco.

**Artigo 6º****(Objectivos)**

O Código visa:

- a) Definir e promover uma cultura de integridade entre o Banco, os seus clientes através da observação das melhores práticas ao nível do *Corporate Governance* (governança corporativa) e afirmando a plena observância por princípios éticos e deontológicos, contribuindo desta forma para a sustentabilidade económica e financeira do Banco e para a criação de uma imagem interna e externa credível e respeitada;
- b) Formalizar e divulgar os valores, princípios de actuação e normas de conduta que norteiam o relacionamento com as várias partes interessadas;
- c) Introduzir normas que estabeleçam o padrão de conduta exigível a todos os colaboradores do Banco;
- d) Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e em conformidade com os valores e princípios adoptados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de boa governação e de conduta ética.
- e) Garantir o esclarecimento e harmonização dos padrões que servem de referência no exercício da actividade, auxiliando na tomada de decisão face a eventuais conflitos que possam surgir;

## **Artigo 7º**

### **(Definições)**

**Para efeitos do disposto no presente código entende-se por:**

- a) Cláusulas abusivas – cláusulas que colocam o consumidor de produtos e serviços financeiros em situação de desvantagem;
- b) Consumidor – pessoa singular ou colectiva que usa ou pretende usar qualquer produto e serviço financeiro disponibilizado ou comercializado pelo Banco;
- c) Práticas abusivas – condutas ou actos que conferem vantagens manifestamente excessivas ao fornecedor de produtos e serviços financeiros, em detrimento do consumidor.
- d) Termos e condições – documento com valor de contrato após assinatura pelas partes, onde constam as cláusulas gerais e específicas de cada serviço ou produto fornecido pelo Banco.

## **CAPÍTULO III: NOSSOS PRINCÍPIOS ÉTICOS**

### **Artigo 8º**

#### **(Princípio da conformidade e do respeito pelas boas práticas)**

O Banco assegura que todos os serviços e produtos oferecidos são analisados sob os princípios de conformidade com as normas legais e boas práticas bancárias desde que estas (práticas bancárias) não ofendam normas e princípios de boa-fé.

### **Artigo 9º**

#### **(Princípio da equidade, tratamento justo e não discriminação)**

o Banco toma especial atenção para que no oferecimento de productos e serviços financeiro, prevaleçam os interesses e necessidades dos seus clientes, garantido, igualmente que, os produtos e serviços oferecidos não fomentam práticas discriminatórias ou outras que de alguma forma sejam entendidas como ofensivas aos direitos fundamentais dos clientes e do público no geral.

**Artigo 10º****(Princípio da transparência)**

Na sua actuação o Banco vincula-se ao princípio da transparência, sobre o qual presta aos seus clientes e potenciais clientes todas as informações e assistência sobre as características e utilização do produto ou serviço financeiro, as condições de acesso, adesão ou contratação, de forma verdadeira, clara, completa, objectiva e adequada, em linguagem de fácil compreensão e que se diferencie do material publicitário.

**Artigo 11º****(Princípio da celeridade)**

O Banco preza e estimula, entre os seus colaboradores, a observância da celeridade no atendimento das necessidades do cliente, cultivando uma cultura de bem-servir à primeira, e garantindo condições de comodidade, sem descurar, no entanto, a diligência, a gestão de risco e a segurança por forma a que os nossos serviços e productos entreguem os mais elevados padrões de qualidade.

**Artigo 12****(Práticas de remuneração)**

O Banco tem assegurado políticas de remuneração aos seus colaboradores envolvidos na concepção e prestação de produtos e serviços financeiros por forma a dissuadir práticas de favorecimento dos seus próprios interesses em detrimento dos interesses dos consumidores financeiros.

**CAPÍTULO IV: DEVERES DAS PARTES****Secção I: Deveres do consumidor financeiro****Artigo 13****(Deveres do consumidor financeiro para com o Banco)**

Dentre os demais deveres decorrentes da execução dos contratos firmados com o Banco e/ou resultantes de legislação específica, o cliente e/ou potencial cliente do Banco tem o dever de:

- a. ler e analisar toda a informação disponibilizada pelo Banco, antes de contratar qualquer produto ou serviço financeiro;

## CÓDIGO DE CONDUTA E DE PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR FINANCEIRO

- b. disponibilizar informações verdadeiras e completas ao Banco, em especial informações sobre a sua identidade e situação financeira;
- c. agir com boa-fé durante a negociação, assim como na execução dos contratos celebrados com o Banco;
- d. cumprir pontualmente o contrato celebrado com o Banco, devendo pagar todas as prestações e outros encargos devidos, dentro dos prazos estabelecidos no contrato;
- e. utilizar os fundos disponibilizados pelo Banco para a finalidade acordada no contrato de crédito;
- f. manter a sua conta de depósito à ordem devidamente provisionada, com saldo suficiente para fazer face aos movimentos a débito que realize;
- g. utilizar adequadamente os meios e instrumentos de pagamento, de acordo com as instruções fornecidas pelo Banco;
- h. proceder à actualização de dados pessoais, sempre que ocorram alterações dos elementos da sua identificação, estado civil, residência, contacto telefónico e outras informações, quando solicitadas pelo Banco;
- i. não fazer uso de montantes depositados ou transferidos indevidamente para a sua conta bancária ou de moeda electrónica;
- j. colaborar com o Banco em todas questões que sejam requeridas.

### **Secção II: Deveres do Banco para com os clientes**

#### **Artigo 14º**

##### **(Dever de comunicação de alterações na prestação de serviços financeiros)**

1. Sempre que determinadas situações obriguem alteração de prestação de serviços, o Banco procede à prévia comunicação destas situações aos seus clientes e ao público no geral, num prazo nunca inferior a 30 dias relativamente a data de produção de efeitos, indicando, igualmente, soluções alternativas para assegurar a continuidade dos serviços.
2. A comunicação referida no número anterior pode decorrer de:
  - a) Encerramento de agências;
  - b) Extinção ou suspensão das actividades, ou mesmo prestação de serviços financeiros;
  - c) Fusão ou transferência de toda ou parte das actividades do Banco para outra instituição;
  - d) Transferência para outro local.

**Artigo 15º****(Dever de comunicação de interrupção de serviços)**

Os clientes serão sempre informados, por correio electrónico, por mensagem de texto ou outra forma de comunicação eficaz, a interrupção de serviços por questões de manutenção de sistemas, questões de segurança, ou outras razões que obriguem a interrupção ou terminação de serviços bancários.

**Artigo 16º****(Dever de atendimento prioritário)**

1. Sem prejuízo do princípio de igualdade, com o qual o Banco se conforma, é oferecido tratamento favorável e ajustado a alguns grupos de clientes em razão da idade, doença, gravidez, acompanhadas de crianças ao colo, com necessidades especiais ou similares em que tal diferenciação se justifique.
2. O Banco garante, igualmente, o estabelecimento de canal de atendimento bem como acessibilidade, em todas suas dependências, para clientes com mobilidade reduzida.

**Artigo 17º****(Dever de informação e assistência)**

O Banco promove, de forma gratuita, e na língua que melhor facilitar a compreensão do cliente, a difusão de informação bem como dispõe de técnicos treinados para assistir ao cliente sobre todas matérias bancárias que se mostrem relevantes para o cliente, através de:

- a) esclarecimento ao cliente sobre o conteúdo dos contratos de produtos e serviços financeiros;
- b) Esclarecimento das dúvidas apresentadas pelo cliente;
- c) Informação 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) Fornecimento de um extracto anual da conta empréstimo;
- e) Disponibilização de 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) Disponibilização de informação sobre as consequências do atraso ou da falta de pagamento das prestações;
- g) Disponibilização de informação 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) Disponibilização, 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) Disponibilização de informar ao cliente sobre os canais de comunicação disponibilizados para atendimento de reclamações, denúncias, esclarecimento de dúvidas e prestação de informações;
- j) Disponibilização de informação ao cliente, as condições e os meios para o exercício do direito de desistência do contrato;

### **Artigo 18º**

#### **(Dever de comunicação das alterações dos termos e condições contratuais)**

1. Aquando da alteração de termos contratuais, o Banco informará aos clientes afectados, com uma antecedência de pelo menos 30 dias relativamente a data de produção de efeitos, as novas condições, podendo o cliente, dentro do prazo fixado no contrato, rescindir o contrato em causa, sem nenhum custo ou comissão, caso não aceite as alterações.
2. A rescisão do contrato acima referida, quando movida pela alteração das condições contratuais, deve fundar-se da alteração de:
  - a. comissões e encargos;
  - b. taxas de juro;
  - c. data de vencimento dos reembolsos;
  - d. restrições de depósito ou levantamento de numerário;
  - e. quaisquer outras obrigações contratuais das instituições de crédito e sociedades financeiras e do consumidor financeiro; vi. demais termos e condições contratuais aplicáveis.

### **Artigo 19º**

#### **(Dever de protecção de dados)**

1. O Banco toma as medidas de gestão, controlo, utilização, tratamento e protecção de dados e informações financeiras e pessoais do cliente para protecção de dados pessoais dos seus clientes, colaboradores e entidades terceiras contra o acesso, risco de perda, uso, destruição, modificação, eliminação ou divulgação não autorizada, indevida, fraudulenta, bem assim a correcção de dados inexatos ou ilegalmente recolhidos ou tratados;
2. Actualiza e garante o acesso imediato e correcção de erros na informação dos clientes constantes da sua base de dados;
3. Informa aos seus clientes sobre as políticas internas de uso e partilha de informações pessoais.
4. 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 20º**

#### **(Dever de regularização de operações)**

1. O Banco regulariza as operações bancárias incorrectas, não autorizadas, produtos e serviços financeiros não solicitados ou não autorizados, não executados ou executados com defeito, erros ou falhas técnicas ou operacionais, erros de registo e de contabilização, irregularidades, situações anómalas e/ou prejuízos causados ao cliente, detectadas no exercício da sua actividade e/ou à si imputáveis.
2. O Banco não cobra qualquer comissão ou encargo ao cliente, resultante das situações descritas no número anterior.

### **Artigo 21º**

#### **(Dever de disponibilização de canal de atendimento)**

Como forma de manter comunicação atualizada e constante entre Banco e cliente, o Banco disponibiliza um canal de atendimento gratuito que pode ser acedido 24 horas por dia, e 7 dias por semana através do número telefónico: +258 858000619.

**Artigo 22º****(Dever de informação sobre garantia de depósitos constituídos)**

O Banco informa aos seus clientes sobre a existência do Fundo de Garantia de Depósitos e as condições e limites de reembolso dos depósitos constituídos nas instituições que nele participam nos termos da legislação aplicável.

**Artigo 23****(Dever de disponibilização dos termos e condições gerais)**

1. O Banco disponibiliza os termos e condições dos todos os produtos e serviços oferecidos aos clientes, tanto na fase pré-contratual bem como na fase contratual.
2. Pode, o cliente, dentro dos 7 dias úteis subsequentes ao recebimento do exemplar do contrato, desistir do mesmo, contando que manifeste essa pretensão por escrito, devendo o Banco formalizar a cessação da relação por escrito.
3. Na situação referida no número anterior, deverá o cliente devolver os produtos financeiros recebidos, termos em que, o Banco procederá, igualmente, a devolução dos valores eventualmente pagos a qualquer título, excluindo as comissões ou encargos de produção, emissão ou prestação de um producto ou serviço financeiro, bem como assegurar a extinção de contratos ou cancelamentos de produtos ou serviços associados.

**Artigo 24º****(Dever de informação de operações realizadas por instrumentos e canais de pagamento)**

O Banco oferece um serviço gratuito de informação relativamente a operações realizadas em Moçambique e no estrangeiro, através de instrumentos de pagamento electrónicos ou físicos, que se efectiva pelo envio, em tempo real, de mensagem de texto (SMS) para os contactos previamente indicados pelo cliente, contendo informações básicas que permitam identificar a operação realizada.

**Artigo 25º****(Crédito responsável)**

1. O Banco, na concessão de crédito aos seus clientes, observa factores que considera relevantes para o cumprimento da dívida, tais como:
  - a) A idoneidade do cliente;
  - b) A fonte de rendimentos;

- c) A capacidade de endividamento;
  - d) A finalidade do crédito;
  - e) A garantia e sua adequabilidade;
  - f) A consulta a centrais de registo de crédito.
2. Antes do desembolso, o Banco disponibiliza um exemplar do contrato de crédito e do plano financeiro, devidamente assinado, e demais documentos contratuais.
  3. Pode o cliente, querendo, efectuar o reembolso antecipado, total ou parcial do crédito, durante a vigência do contrato, independentemente do valor, mediante comunicação prévia, por escrito, ao Banco, o qual procederá a redução proporcional dos juros e encargos relativos ao período remanescente do contrato.
  4. Em caso de incumprimento das prestações devidas e, ressalvado o capital e os juros remuneratórios, o Banco poderá cobrar ao cliente, sobre as prestações vencidas e não pagas, juros moratórios nunca superiores a 2%.

#### **Artigo 26º**

##### **(Preçário)**

1. No cumprimento do princípio da transparência, o Banco publica, no seu sítio da internet, e disponibiliza nas suas agências, todas as taxas, comissões e outros encargos, nos termos da legislação aplicável.
2. O Banco garante não cobrar qualquer taxa, comissão ou encargo que não tenham sido previamente contratados e divulgados nos termos do número anterior.

#### **Artigo 27º**

##### **(Práticas abusivas)**

No trato com os seus clientes, o Banco se distancia de práticas que possam conferir vantagens manifestamente excessivas ao Banco em detrimento dos seus clientes. Para tal, assume o compromisso de:

- a. Não fornecer, prestar e/ou enviar produtos e serviços financeiros sem a solicitação ou acordo prévio e expresso do cliente;
- b. Não 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 renegociação à aquisição de outros produtos ou serviços financeiros, realização de qualquer

## CÓDIGO DE CONDUTA E DE PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR FINANCEIRO

tipo de operação financeira, prestação de serviço ou realização de algum procedimento administrativo;

- c. Não 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. Não restringir o cliente da liberdade de escolha da companhia seguradora de sua preferência para a constituição do seguro de crédito;
- e. Não tomar a posse e/ou reter o instrumento de pagamento do consumidor 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. Não se aproveitar da fraqueza, idade, saúde, desconhecimento, condição social ou económica do cliente, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, produto ou serviço financeiro;
- g. Não efectuar cobranças ou débitos indevidos em prejuízo do consumidor;
- h. Não promover actos ou práticas injustas, enganosas, opressivas, agressivas, ameaças, intimidação, violência, abusos, humilhação ou qualquer tipo de constrangimento na cobrança de dívidas;
- i. Não alterar, unilateralmente, um contrato sem qualquer motivo válido ou com motivos ambíguos;
- j. Não cancelar, bloquear, cativar ou por qualquer forma restringir movimentações, transacções ou saldo em conta bancária ou conta de moeda electrónica sem a prévia notificação ao respectivo titular, salvo nos termos estabelecidos na legislação aplicável;
- k. Não Impor ao cliente a assumpção de obrigações pecuniárias adicionais mais gravosas comparativamente às existentes, gerando incumprimento das obrigações primárias e adicionais;
- l. Não impedir o Cliente de escolher ou mudar para produtos e serviços financeiros diversos, ou mudar para outra instituição.

### **Artigo 28º:**

#### **(Reclamações e sugestões)**

1. O Banco dispõe de um serviço de atendimento de reclamações, nos termos prescritos pelo Banco de Moçambique. O cliente poderá efectuar as suas reclamações mediante:

## CÓDIGO DE CONDUTA E DE PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR FINANCEIRO

- a) preenchimento do formulário disponível no website do Banco;
  - b) preenchimento do livro de reclamações e sugestões, que se encontra disponível para o efeito nas agências, e noutras formas de representação, ou ainda,
  - c) através dos e-mails: [reclamacoes@firstcapitalbank.co.mz](mailto:reclamacoes@firstcapitalbank.co.mz) ou pelo contacto telefónico 858000619.
2. Em caso de insatisfação com a resolução apresentada para a sua reclamação, o cliente pode submeter as suas questões para as seguintes entidades de protecção ao consumidor: a) O Banco de Moçambique; b) Os Centros de Arbitragem, conciliação e mediação de conflitos; c) As Associações de Consumidores; d) O Instituto do Consumidor; e e) Tribunais judiciais.

## CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS

### **Artigo 29º**

#### **Aplicação do Código**

1. Os pedidos de esclarecimento de dúvidas na interpretação ou aplicação do presente Código deverão ser dirigidos ao Departamento de Compliance, que ajuizará a necessidade de intervenção de outros órgãos da estrutura do banco.

### **Artigo 30º**

#### **Publicação**

O presente Código será publicado internamente, sendo também divulgado na página de internet do Banco.

### **Artigo 31º**

#### **Entrada em vigor**

O presente Código entra em vigor a 16 de Junho de 2023