



## CÓDIGO DE CONDUTA

Fevereiro de 2023

## A. Objetivo e Enquadramento

O Código de Conduta (adiante designado abreviadamente por Código) estabelece os princípios éticos, regras de conduta e procedimentos corporativos a observar por todos os colaboradores da **Plural Markets – Empresa de Investimento, SA** (Plural).

A reputação e a integridade da Plural são valiosas e fundamentais para o sucesso da instituição, e cada colaborador é responsável pela condução das suas atividades de maneira a demonstrar compromisso com os mais elevados padrões de ética e integridade, bem como agir conforme as leis, normas, regulamentos e padrões aplicáveis aos negócios da Plural.

Todos os colaboradores da Plural devem zelar pela legalidade, lealdade, honestidade, transparência e civilidade nas relações profissionais e pessoais com clientes, competidores, autoridades públicas e entidades de supervisão, prestadores de serviços e entre si, e repudiar qualquer prática de qualquer forma de corrupção, direta ou indireta.

O cumprimento do Código de Conduta é complementado pelas normas constantes de outras Políticas ou Manuais em vigor na Plural, designadamente a Política de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, o Manual de Gestão de Conflitos de Interesses, a Política de Privacidade e as regras relativas à comercialização de produtos financeiros e outras aplicáveis em razão das atividades e funções desempenhadas.

O incumprimento do Código de Conduta, bem como das demais Políticas ou Manuais em vigor na Plural, sujeita o colaborador às sanções de carácter administrativo, laboral, regulatório ou penal, no que couberem.

## B. Princípios Gerais

### Relações com clientes

- Manter a confidencialidade e o tratamento adequado das informações e documentos dos clientes.
- Manter a transparência, honestidade e ética na prestação de serviços.
- Prestar atendimento cordial, ágil e eficaz.
- Divulgar informações de forma clara e objetiva.
- Evitar situações que ocasionam ou aparentam conflito de interesses.
- Conhecer adequadamente as características e o perfil dos clientes através do relacionamento e da obtenção de documentos, dados e informações.
- Ofertar somente produtos e serviços adequados ao perfil do cliente.
- Alertar claramente quanto aos riscos inerentes de cada produto ou serviço prestado.
- Tratar adequadamente as eventuais sugestões, elogios, reclamações e críticas recebidas.
- Recusar presentes e benefícios pessoais como contraprestação pelos serviços e atendimento prestados pela Plural, que não a remuneração estabelecida contratualmente.
- É proibido firmar acordos com competidores que tragam aos clientes situação que elimine a saudável concorrência e a formação natural de preços.
- É proibido expor-se, conscientemente, aos riscos de reputação, de perda financeira e regulatório, com intuito de cumprir metas ou obter bônus e gratificações mais elevados.

### **Responsabilidade social e ambiental**

- Apoiar ações que promovam o desenvolvimento e o bem-estar de todos, relativos aos aspectos humanos, sociais e ambientais.
- Respeitar valores culturais, políticos, religiosos ou quaisquer outros reconhecidos pela sociedade.
- Contribuir para coibir ações que possam prejudicar nossos clientes, colaboradores e sociedade em geral.
- Zelar pelo uso criterioso dos recursos disponibilizados, visando reduzir o impacto ambiental das atividades da Plural.
- Respeitar as medidas aplicáveis em matéria de segurança e saúde no trabalho, de forma a promover um ambiente de trabalho confortável e seguro.

### **Relações com fornecedores e prestadores de serviço**

- Ser imparcial nas contratações, prorrogações ou rescisões de contratos.
- Disponibilizar informações, instalações e recursos necessários que permitam a execução dos serviços contratados com a devida qualidade.
- Prezar pela confidencialidade e tratamento adequado das informações e documentos.
- Monitorar e avaliar os serviços prestados com critérios objetivos e fundamentados.
- Não receber ou oferecer compensações, presentes ou benefícios como contraprestação pelo serviço contratado.
- Cumprir prazos e dispositivos acordados em contratos.
- Honrar compromissos assumidos atempadamente e com qualidade.
- Respeitar regras e condições de acessos físicos e lógicos.
- Utilizar o nome ou marca da Plural somente com autorização prévia e formal da instituição.
- Cumprir as obrigações fiscais e tributárias, especialmente no que se referem aos contratos e serviços prestados para a Plural.

### **Concorrência**

- Sempre defender a existência de um mercado competitivo, livre e justo.
- É proibido firmar acordos com competidores que restrinjam ou eliminem a concorrência.

### **Entidades reguladoras, fiscalizadoras e governamentais**

- Não tolerar, nem praticar conscientemente, quaisquer violações de leis ou regulamentos na condução dos negócios da Plural.
- Disponibilizar informações e documentos de forma transparente e exata.
- Respeitar leis, regulamentos e normas vigentes, nomeadamente quanto à prevenção ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, ao abuso de mercado e a fraudes.
- Promover de forma ágil e eficaz as correções de falhas identificadas.
- Manter todas as informações exigidas de forma organizada e segura.
- Não destruir ou inutilizar, intencionalmente, documentos e informações confidenciais ou relevantes que sejam importantes para o cumprimento de obrigações legais e regulamentares.
- Cumprir os prazos acordados e cooperar tempestivamente com as demandas.
- Contribuir com sugestões técnicas.
- Adotar mecanismos efetivos de controle interno.

**Conduta pessoal**

- Respeitar e obedecer todas as leis e regulamentos aplicáveis às suas atividades e aos negócios da Plural, inclusive os relacionados aos direitos coletivos (sindicais).
- Manter relacionamento cordial e respeitoso com todos.
- Colaborar e trabalhar em equipe.
- Reconhecer ideias e realizações de outros profissionais.
- Nunca acatar ordens contrárias aos princípios e disposições deste Código ou da Lei.
- Dialogar sobre temas relevantes e respeitar opiniões diversas.
- Disseminar conhecimento e boas práticas.
- Promover o equilíbrio entre as necessidades do trabalho e da vida pessoal e familiar dos seus colaboradores.
- Evitar situações que ocasionam ou aparentam conflito de interesses.
- Respeitar alçadas operacionais e hierarquia.
- Assumir honestamente erros e falhas.
- Reportar condutas inadequadas, impróprias ou ilegais suas ou de terceiros.
- Cumprir políticas, manuais, padrões, controles e processos internos.
- Prezar pela reputação pessoal e corporativa.
- Fazer uso prudente e parcimonioso dos recursos físicos e tecnológicos da Plural (como por exemplo, os equipamentos informáticos e os materiais de trabalho), visando manter o bom estado de conservação, o funcionamento adequado e a eficiência dos custos e despesas inerentes.
- É proibida a prática, direta ou indireta, de ato discriminatório em qualquer forma de relacionamento com os colaboradores (ou candidatos), prestadores de serviço e clientes da Plural, tais como assédio moral ou sexual, e demonstrações de rejeição ou preconceito relativas à raça, sexo, orientação sexual, capacidade física ou mental, idade, ideologia política, religião, posição hierárquica, nacionalidade ou naturalidade, bem como devem ser mantidos o respeito e a reserva quanto à vida privada.
- Contratar pessoas de acordo com critérios objetivos, conforme as qualificações técnicas e a experiência profissional requeridas, assegurando que não sejam consideradas relações pessoais ou ligadas aos negócios da Plural.

Ações ou atividades ilegais, indevidas ou impróprias, bem como quaisquer suspeitas de não conformidade com este Código devem ser imediatamente reportadas através dos canais internos apropriados.

O colaborador que reportar, de boa-fé, uma situação supostamente antiética, não sofrerá qualquer tipo de represália e pode apresentar a denúncia sob forma anônima.

**Omissão ou Ocultação de Erros**

Erros são possíveis e pautamos nossas ações pelo reconhecimento imediato em caso de erros ou falhas humanas ou operacionais.

Nenhum tipo de erro ou falha deve ser ocultado ou omitido para que sejam evitados problemas e impactos negativos maiores para a Plural, seus colaboradores e, principalmente, seus clientes.

Os colaboradores da Plural se comprometem a reportar todas as perdas, erros ou falhas para seus superiores hierárquicos e para a área de Compliance.

## C. Conflitos de Interesses

Conflito de interesses é um conjunto de circunstâncias onde se constata a possibilidade de análises, decisões ou quaisquer ações profissionais serem influenciadas indevidamente por um interesse secundário ou, ainda, de terem a aparência de terem sido influenciadas deste modo.

Não há critério único ou definitivo para determinar se existe um conflito, mas existem importantes sinais de alerta e assim deve ser evitado o envolvimento em situações que apresentem ou aparentem a existência de um conflito de interesses.

Conflito de interesses pode ser uma situação real, aparente ou potencial e trata-se de uma ação ou participação, direta ou indireta, em que:

- Influencie ou prejudique a condução das tarefas profissionais;
- Obtenha-se uma vantagem indevida utilizando-se do poder hierárquico ou atividade profissional;
- Cause danos ou prejuízos à imagem da Plural ou do próprio colaborador;
- O interesse de um indivíduo ou grupo se sobreponha ao do outro ou da Plural;
- Gere concorrência ou desvie oportunidades de negócios com a Plural em quaisquer atividades de negócios.

É importante reforçar que nenhum conjunto de normas pode cobrir todas as situações de potencial ou efetivo conflito de interesses. O fator básico em todas estas situações é a divisão ou a percepção de divisão entre os interesses individuais, da Plural e de nossos clientes.

Todos os colaboradores da Plural devem:

- Informar imediatamente a área de Compliance sobre situações de efetivo ou potencial conflito de interesses.
- Caso o evento tenha aparente participação de algum membro da área de Compliance, direcionar a comunicação mencionada acima diretamente aos gestores.
- Colaborar no processo de análise de situações de conflito, fornecendo todas as informações que sejam necessárias ou relevantes.
- Sempre consultar e esclarecer dúvidas sobre este tema junto à área de Compliance ou aos gestores.

### **Presentes, gratificações ou benefícios**

É proibida qualquer forma de presente, gratificação ou benefício, de qualquer valor, que tenha como objetivo influenciar um colaborador a agir de maneira específica com relação aos negócios da Plural.

A Plural proíbe a solicitação ou aceitação para si (ou para terceiros) de qualquer item de valor em troca (ou aparente troca) de negócios, favorecimento pessoal ou fornecimento de informações internas, privilegiadas ou confidenciais.

É absolutamente proibido aceitar ou oferecer presentes a funcionários públicos e autoridades públicas, nacionais e estrangeiras.

Nossos colaboradores também devem evitar a realização de operações comerciais ou financeiras com clientes e fornecedores que possam influenciar na capacidade e discernimento

do colaborador na realização de suas atividades profissionais de forma responsável e transparente.

Em caso de recebimento ou da iminência de se receber itens de valor expressivo de um cliente, fornecedor, prestador de serviço ou qualquer outra pessoa ou entidade com quem a Plural mantenha relacionamento (e em circunstâncias que não estejam previstas neste Código), é dever de todos a sua recusa imediata ou a sua devolução com a maior brevidade possível ou, não sendo possível a sua recusa ou devolução, acionar a área de Compliance.

Em algumas circunstâncias de caráter cultural, profissional ou de hospitalidade, podem ser costumeiras ou apropriadas a troca de presentes com clientes e fornecedores, assim como organizar ou participar de programas e eventos. Nesse caso, o presente não deve afetar a imparcialidade e independência do colaborador e o valor do presente não poderá exceder € 150,00 (cento e cinquenta euros).

#### **Atividades Externas**

Como colaborador da Plural, não deve assumir ou se envolver, sem autorização prévia, em qualquer atividade externa que interfira significativamente em suas tarefas profissionais.

Em geral, estas atividades externas não devem:

- Ocupar significativamente o tempo ou a atenção dedicada às tarefas profissionais;
- Afetar negativamente a qualidade do trabalho;
- Competir com os negócios da Plural;
- Envolver a utilização de recursos físicos, tecnológicos, humanos ou financeiros da Plural;
- Conduzir seus negócios de forma contrária às leis e normas aplicáveis, aos padrões de ética e conduta estabelecidos pela Plural ou à sociedade em geral;
- Indicar a participação ou qualquer apoio, direto ou indireto, da Plural;
- Afetar negativamente a reputação do colaborador ou da Plural;
- Sem a autorização prévia da Plural, assumir cargo, ser intermediário, possuir participação societária ou dívida significativa perante uma entidade (ou concorrente direta) com a qual a Plural tenha ou esteja tentando estabelecer alguma relação comercial.

Com relação às atividades externas, todos os colaboradores deverão registrar junto à área de Compliance, todas as atividades que exerçam ou pretendam assumir externas às atividades de trabalho e negócios da Plural.

## **D. Tratamento e Divulgação das Informações**

Todos os colaboradores da Plural devem manter a confidencialidade e o cuidado no tratamento e divulgação das informações, mesmo com aquelas consideradas públicas ou sem maiores restrições de divulgação.

É proibido, a qualquer colaborador da Plural Markets, no ato da divulgação de informações:

- Agir de forma antiética, inadequada ou ilegal em qualquer situação.
- Omitir ou adulterar informações necessárias ao solicitante ou cliente.
- Fornecer informações falsas em quaisquer situações;
- Não observar o conteúdo deste Código e demais políticas e normas internas.
- Obter vantagens pessoais.

- Não se certificar quanto à solidez e confiabilidade das bases de dados utilizadas como fontes de informação.
- Divulgar informações que acarretem em desvantagens para os nossos clientes e fornecedores, independentemente de trazer benefícios para a Plural.

#### **Propriedade das informações**

É de propriedade da Plural qualquer documento, produto ou serviço desenvolvido durante o expediente comercial, nas dependências, por solicitação formal ou com base no uso de quaisquer recursos ou bases de dados.

É proibida a utilização do nome, da marca, de estacionários e de documentos oficiais da Plural, para fins pessoais, ilícitos ou não previstos neste Código.

#### **Comunicação externa**

Conceder entrevistas, emitir pareceres de recomendação ou opinião, participar de eventos com exposição na mídia ou efetuar quaisquer manifestações em nome da Plural são funções exclusivas dos administradores, de profissionais com esta função ou com aprovação prévia e formal da Plural.

Todos os colaboradores que possuírem a autorização mencionada devem assinar termo específico para o uso de imagem, se necessário.

Caso o colaborador seja abordado ou entrevistado sobre assuntos que não tenham relação com a atividade exercida na Plural, não poderá identificar-se como funcionário e não poderá fornecer informações e comentários sobre a empresa.

## **E. Tratamento de Reclamações**

No âmbito deste Código, entende-se por reclamação toda e qualquer comunicação formal de clientes e não clientes, direta à Plural ou através de entidades reguladoras ou de defesa dos consumidores, relativa ao descontentamento com o atendimento, os produtos oferecidos e os serviços prestados pela Plural.

A reclamação pode ser dirigida presencialmente, por telefone, por escrito através de carta ou e-mail enviado para a Plural, ou através do Livro de Reclamações eletrônico disponível no sítio da Plural na internet.

É necessária a identificação do reclamante, com indicação do nome e do número de identificação fiscal, para que a reclamação possa ser adequadamente analisada e tratada, garantindo-se a resposta ao reclamante com a maior brevidade possível, com a informação detalhada sobre a sua conclusão.

Fevereiro de 2023.