
Código de Ética

Versão: 01.00

Data: 2008-12-18

Estado: Final

Classificação: Público

Nível: Nível 1 - Estratégico - Princípios Gerais

Referência: DCSIBS080062

© Janeiro 2009, SIBS, SA

A informação contida neste documento é propriedade da SIBS, SA e não pode ser duplicada, publicada ou divulgada a terceiros, na totalidade ou em parte, sem o prévio consentimento por escrito da Sociedade Interbancária de Serviços, SA, o qual nunca deverá ser presumido.

SIBS – Sociedade Interbancária de Serviços, SA
Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, 1649-031 LISBOA, PORTUGAL
Telefone: +351-217 813 000 / Fax: +351- 217 935 755

Ficha Técnica

Referência: DCSIBS080062
Título do Documento: Código de Ética
Versão: 01.00
Estado: Final
Classificação: Público
Tipo do Documento: Manual
Nível do Documento: Nível 1 - Estratégico - Princípios Gerais
Área Funcional Responsável: Área de Qualidade
Nome do Ficheiro: DCSIBS080062_MN_PT_Código de Ética-Público_v01.00

Revisões

Versão	Data	Descrição	Autor
01.00	18-12-2008	Criação do documento.	Área de Qualidade

Índice

Prefácio	4
I Introdução	5
I.i Âmbito e Objectivos.....	5
I.ii Gestão do documento	6
I.iii Procedimentos de Utilização	6
I.iv Violações ao Código de Ética.....	6
II Referencial de Valores	7
II.i Dever de integridade	7
II.ii Dever de rigor	7
II.iii Dever de cooperação	7
II.iv Dever de empenho	7
II.v Dever de competitividade	8
II.vi Cumprimento de legislação e demais normativos	8
III Regras de Conduta	9
III.i Responsabilidades	9
III.ii Relacionamento na empresa.....	9
III.iii Aperfeiçoamento pessoal e profissional	9
III.iv Confidencialidade e sigilo	9
III.v Conflito de interesses	9
III.vi Segregação de funções.....	10
III.vii Transacções particulares.....	10
III.viii Uso de recursos da empresa.....	10
III.ix Publicidade e Comunicação Externa com os Media.....	10
III.x Relação com Entidades Externas.....	10
III.xi Relação com Fornecedores.....	10
III.xii Relação com Entidades Oficiais	11
III.xiii Responsabilidades Sociais.....	11

Prefácio

A principal característica que distingue o homem dos outros animais, é a possibilidade de fazer escolhas morais, isto é, de escolher entre o bem e o mal, entre o que está certo e o que está errado. Ou, mais complexamente, escolher entre um bem maior e um bem menor, ou entre um mal menor e mal maior. Os outros animais não têm essa escolha. Apenas fazem o que é da sua natureza, o que o seu instinto lhe ordena. Não conhecem o bem e o mal, nem as suas graduações.

Dada essa sua capacidade ontológica, as acções do homem são quase sempre eticamente fundamentadas (o que não quer dizer eticamente acertadas!). Quer dizer, o homem está quase sempre, nas suas acções – pelo menos em todas em que disponha da liberdade de fazer ou não fazer –, confrontado com escolhas morais. Na maior parte dos casos não nos apercebemos disso porque já interiorizámos, através dos valores inculcados pela educação e pela experiência, certos automatismos procedimentais, que nos levam a escolher mecanicamente uma acção ou um caminho (na maior parte das vezes sem nos apercebermos conscientemente das alternativas rejeitadas, ou seja, de que estamos a fazer uma escolha).

Por sua vez, as escolhas que fazemos são baseadas numa “tábua de valores”, que interiorizamos (consciente ou inconscientemente) e com base na qual hierarquizamos as várias alternativas de acção com que somos confrontados. E se cada um pode ter a sua própria “tábua de valores”, a hierarquia de bens e males que mais lhe convém, uma sociedade – desde a mais elementar à mais complexa – não pode funcionar pacífica e ordenadamente, se em cada interacção entre os seus membros tiver que ser discutida a hierarquia de valores que ambos devem respeitar nessa interacção. No mínimo, haverá uma perda de tempo e de energia, sem grande utilidade, e no máximo, mais provável, o mais forte acabará por impor as suas preferências ao mais fraco, conduzindo a sociedade ao estado da natureza (i.e. selvagem).

Por isso e para poderem funcionar ordenada e pacificamente, as sociedades precisam de ter uma “tábua de valores” partilhada e respeitada por todos os seus membros. Essa “tábua” pode resultar de um consenso negociado entre os membros da sociedade ou ter sido outorgada por uma autoridade a quem todos reconhecem poder para o efeito, como é o caso, por exemplo, das “tábuas de valores” fundadas nos preceitos de uma religião. Dessas “tábuas” derivam então as normas comportamentais que orientam as acções dos membros de uma sociedade e a organizam. Essas normas podem ser formalizadas, constituindo-se no direito da sociedade, ou podem manter-se informais, constituindo o que podemos chamar de a moralidade da sociedade.

Serve esta introdução para explicar os fundamentos que presidiram à formalização de um código de ética dentro da SIBS. Pretende-se com ele explicitar a “tábua de valores” que a SIBS, como empresa, se propõe respeitar e que, em nome do bem comum – quer da empresa, quer da própria sociedade política a que pertence – e do bem, em geral, exige legitimamente que todos os seus colaboradores respeitem. Fica assim claro para todos quais são os valores, e qual a sua hierarquia, por que a empresa e os seus colaboradores se devem guiar, para além do respeito pelo direito da sociedade política e pelas normas de decência largamente reconhecidas também na sociedade.

Embora assente em valores que consideramos indiscutíveis, este código incorpora uma “tábua de valores” consensuada, uma vez que foi submetido à discussão daqueles a quem se pretende aplicar. Formalizamos assim, para que todos a conheçam, aquilo que sempre tem norteado a nossa conduta e pretendemos que continue a nortear, dando o nosso modesto contributo para uma sociedade boa.

Vítor Bento
Presidente do Conselho de Administração

I Introdução

*“É possível falhar-se de muitas formas...
Enquanto para se ser bem-sucedido há apenas um caminho.*

...

*No palco da vida as honras e as recompensas
Vão para os que demonstram aplicar as suas boas qualidades.”
In Aristóteles, Ética a Nicômacos*

No domínio das empresas, Imagem e Identidade própria são características específicas que se alicerçam em práticas comportamentais e em valores morais assumidos pela generalidade dos respectivos colaboradores. De forma a assegurar uma postura ética, exige-se do capital humano das empresas, mais do que o cumprimento mecanizado de um conjunto de normas, a interiorização de princípios de conduta que se materializem num efectivo comportamento irrepreensível.

Considerando que os valores morais e a assimilação de princípios são questões do foro individual com reflexo directo no colectivo, torna-se necessário que a SIBS estabeleça e clarifique os aspectos mais relevantes desta temática, de modo a reforçar o referencial de princípios orientadores da empresa.

Estes aspectos assumem ainda uma importância redobrada na SIBS, fruto da visibilidade da empresa enquanto pedra basilar do sistema financeiro português e da importância social dos serviços que presta.

Esta preocupação com a postura ética, enquanto reflexo do comportamento individual, assume especial relevância neste momento em que se observam impactos, devidamente divulgados, da ausência deste princípio em diversas empresas de topo do panorama internacional.

Na SIBS, a actual reestruturação de procedimentos, profissionalizando a componente de gestão e dotando-a de princípios de qualidade, deve pois ser acompanhada por um referencial de actuação de que nos possamos orgulhar.

Este código de ética surge dividido em 3 partes, Parte I – Introdução, Parte II – Referencial de Valores e Parte III – Regras de Conduta. De forma a clarificar a aplicação do Código de Conduta apresentam-se na Parte III, diversos exemplos sob a forma de perguntas e respostas que exemplificam a utilização deste documento.

I.i Âmbito e Objectivos

O Código de Ética, agora publicado, destina-se a todos os colaboradores das empresas do Grupo SIBS independentemente do seu vínculo contratual e da posição hierárquica que ocupem.

O Código de Ética SIBS pretende clarificar, recordar e divulgar um conjunto de normas de conduta e informações complementares que sirvam de instrumento orientador ao desenvolvimento das actividades internas da empresa.

A criação deste manual visou atingir os seguintes objectivos:

- Formalizar os padrões de comportamento expectáveis dos colaboradores no exercício das suas funções, assegurando a sua compatibilidade e coerência com os valores da SIBS;
- Promover a interiorização e o crescimento sustentado dos valores e normas éticas junto de todos os colaboradores;
- Solidificar as boas relações entre colaboradores, clientes, fornecedores e demais intervenientes na actividade da SIBS.

I.ii Gestão do documento

A gestão do Código de Ética SIBS que inclui a respectiva actualização, divulgação, distribuição e protecção, é da responsabilidade da área da Qualidade.

I.iii Procedimentos de Utilização

O conteúdo do Código de Ética SIBS é informação pública e deve ser do conhecimento de todos os colaboradores. Deve ser consultado sempre que surjam dúvidas, ou quando seja necessário prestar qualquer esclarecimento relativamente às regras de ética da empresa. Pode ser distribuído por todas as entidades com quem a SIBS tem algum tipo de relação, como sejam, clientes, fornecedores, accionistas, entidades reguladoras ou sempre que seja solicitado.

De modo a garantir que o presente código está generalizadamente acessível, este é disponibilizado no *site* interno (*IntraSIBS*) e no site institucional (www.sibs.pt).

É da responsabilidade da área da Qualidade a resolução de dúvidas sobre a utilização ou interpretação do conteúdo deste documento. Eventuais questões relacionadas com a utilização ou aplicabilidade do código devem ser enviadas para o endereço de correio electrónico interno "ética".

I.iv Violações ao Código de Ética

Os comportamentos discordantes do presente Código de Ética podem ser alvo de apreciação por indicação do Órgão de Administração.

II Referencial de Valores

Missão da SIBS

“Contribuir para o bem-estar social, promovendo eficiência nos serviços financeiros e similares, nomeadamente na área dos pagamentos, através da disponibilização de soluções tecnológicas e processos que combinem segurança, conveniência e inovação, ao menor custo possível”

Visão da SIBS

“Referência Internacional como operador tecnológico de sistemas de pagamentos.”

Os Colaboradores da SIBS devem reger a sua actuação pelo seguinte conjunto de valores essenciais: **integridade, rigor, cooperação, empenho e competitividade**. Estes valores devem estar presentes em todas as interacções que envolvam colaboradores, bancos, fornecedores, autoridades, órgãos de supervisão, comunicação social e público em geral. Esta postura da organização deve ser alcançada através da conduta de cada colaborador da empresa.

II.i Dever de integridade

Os colaboradores da SIBS devem ter um comportamento íntegro, correcto e honesto, fiel aos valores estabelecidos na empresa e actuar com lealdade, justiça, sentido de respeito, seriedade e transparência no cumprimento da estratégia definida. Destaca-se:

- Imparcialidade;
- Rectidão.

II.ii Dever de rigor

Os colaboradores da SIBS devem ter uma actuação que se paute pelo sentido de exactidão, de forma a garantir que os projectos/tarefas sejam efectuados com brio e sentido de responsabilidade, no prazo, com os requisitos e custos definidos, sempre de acordo com a missão, objectivos e normas da organização. Destaca-se:

- Capacidade de assumir como próprias as regras e normas da organização;
- Entender as implicações do não cumprimento das tarefas a cargo de cada um (ou do grupo).

II.iii Dever de cooperação

Os colaboradores da SIBS devem comportar-se de forma a promover a cooperação e o trabalho em equipa, contribuindo com os conhecimentos próprios para o sucesso das tarefas colectivas e construindo relações de confiança e de solidariedade necessárias para a concretização do objectivo comum, que se traduz no sucesso da organização. Destaca-se:

- Permanente envolvimento na obtenção do resultado comum;
- Atitude solidária e de espírito de equipa necessária ao sucesso da organização.

II.iv Dever de empenho

Os colaboradores da SIBS devem executar as suas tarefas com empenho, demonstrando envolvimento na definição e prossecução dos objectivos da empresa, de uma forma disponível e cooperante. A sua atitude deve ser pró-activa e dedicada de modo a melhorar as actuações individuais e das equipas, facilitando a concretização dos objectivos colectivos. Destaca-se:

- Compromisso e acção para que sejam atingidos os objectivos da empresa, aplicando com dedicação as capacidades individuais e de equipa;
- Disponibilidade demonstrada em situações que exijam esforços adicionais suportados na competência.

II.v Dever de competitividade

Os colaboradores do grupo SIBS devem assumir que a actividade individual e do grupo são elementos de uma cadeia de valor que objectiva a prestação de serviços aos nossos clientes, de acordo com a Missão SIBS. Devem criar inovando, no momento certo e para o objectivo certo, de forma a canalizar as suas capacidades individuais de criatividade, inovação e análise crítica em benefício do cumprimento da Missão SIBS. Devem ser capazes de fazer mais e melhor, para melhor servir os clientes. Destaca-se:

- Capacidade da empresa se diferenciar de forma contínua aproveitando as oportunidades e maximizando os seus pontos fortes, permitindo a obtenção de uma boa imagem como resultado de boa produtividade, qualidade e rentabilidade.

II.vi Cumprimento de legislação e demais normativos

Os colaboradores da empresa devem, em todas as ocasiões, respeitar e zelar a legislação em vigor, as normas e regulamentos internos aplicáveis e divulgados e demais códigos deontológicos aplicáveis. Os colaboradores não devem, por acção ou inacção, contribuir para a existência de situações que constituam violação da legislação ou regulamentações vigentes.

III Regras de Conduta

III.i Responsabilidades

Todos os colaboradores devem assumir as responsabilidades que lhes forem atribuídas de acordo com as respectivas funções, actuando de forma a atingir os objectivos da empresa e da sua Unidade de Estrutura. Devem exercer de forma idónea, diligente, leal, assídua, pontual e conscienciosas as suas funções, segundo as normas e instruções recebidas e com observância das regras legais e usuais da deontologia da profissão e das relações de trabalho. Os colaboradores devem utilizar o poder que lhes for delegado de forma parcimoniosa, tendo em vista os objectivos da organização e não os seus objectivos pessoais.

III.ii Relacionamento na empresa

Todos os colaboradores devem contribuir para a criação e manutenção de um clima de trabalho sadio. Os colaboradores devem adoptar uma postura cordata, colaborante e cooperante, de forma a manterem um comportamento irrepreensível, procurando evitar conflitos e norteando a sua actuação pelas regras do bom senso e respeito pelos outros. Os colaboradores devem recusar o seu envolvimento em situações eticamente reprováveis, quer estas tenham origem em pressões externas ou internas à empresa (de outros colaboradores ou superiores hierárquicos). Não devem aceitar ou promover quaisquer tipos de favores que possam influenciar decisões internas ou de entidades externas. Não é permitida a obtenção de informações de forma ilícita.

III.iii Aperfeiçoamento pessoal e profissional

Todos os colaboradores devem procurar, de forma contínua, o seu aperfeiçoamento pessoal e profissional, de forma a poderem contribuir de forma mais efectiva para a melhoria do relacionamento interpessoal e para os objectivos da organização. Consequentemente, os colaboradores com responsabilidades de gestão e chefia, devem proporcionar às suas equipas a informação e a formação necessárias àquele efeito.

A SIBS deve avaliar os seus colaboradores com base em critérios objectivos que traduzam o mérito da sua actuação profissional.

III.iv Confidencialidade e sigilo

Todos os colaboradores estão sujeitos ao dever de sigilo profissional, de acordo com os termos e limitações legais, relativamente à informação que circula ou é manipulada na empresa, sendo de aconselhar uma postura reservada e discreta quanto aos factos e informações de que tenham conhecimento ao exercer a sua actividade. Esta atitude é especialmente relevante quando se trate de informação Secreta, Confidencial ou Restrita, sendo que nestes casos o colaborador é obrigado a seguir as normas de manipulação da informação assim classificada.

III.v Conflito de interesses

Sempre que no decurso da sua actividade na SIBS, os colaboradores intervenham em processos que envolvam, de forma directa ou indirecta:

- Outras entidades com as quais colaborem, fora do seu vínculo contratual com a empresa;
- Entidades onde tenham trabalhado e/ou mantenham interesses; e
- Entidades geridas por pessoas pelas quais mantenham ou tenham mantido laços de parentesco ou outro tipo de afinidades;

Devem comunicar qualquer destes conflitos de interesses latentes ao seu superior hierárquico. Os colaboradores devem igualmente abster-se de colaborar com entidades terceiras cujos objectivos sejam concorrenciais ou de alguma outra forma contrários aos interesses da actividade da SIBS.

III.vi Segregação de funções

Os colaboradores devem evitar assumir posições que, de alguma forma, infrinjam os princípios de segregação de deveres na organização; devem os próprios colaboradores reconhecer a eminência ou existência destas situações, actuando de forma pró activa e formal para evitá-las.

III.vii Transacções particulares

Os colaboradores da SIBS devem evitar contactos particulares, com o intuito de obterem vantagens pessoais com entidades com as quais a SIBS mantém uma relação comercial. Estas transacções incluem a aquisição de bens ou serviços, a negociação de empréstimos, a obtenção de descontos, negociação de prazos de pagamento, etc.

III.viii Uso de recursos da empresa

Os recursos da empresa são colocados ao dispor dos colaboradores de modo a serem usados com fins directamente relacionados com os objectivos de negócio da SIBS. Os colaboradores devem zelar pela conservação dos bens relacionados com o seu trabalho, dentro dos limites do desgaste imputável ao uso normal, acidentes e risco da actividade. Os colaboradores não devem tentar obter vantagens pessoais à custa de outrem, devendo respeitar e fazer-se respeitar por todos aqueles com quem profissionalmente tenham de privar.

III.ix Publicidade e Comunicação Externa com os Media

As comunicações para órgãos de comunicação social ou destinadas a publicidade, devem reflectir a imagem da empresa e seus objectivos, através da veiculação de informações verdadeiras. Devem ainda promover a defesa dos valores da sociedade em que nos inserimos, do meio ambiente e da dignidade humana.

Todo a comunicação com o exterior deste tipo, deve ser validada e autorizada pelos órgãos máximos de administração executiva da empresa.

III.x Relação com Entidades Externas

Os colaboradores devem manter uma conduta profissional, educada, respeitadora e diligente em todos os contactos que mantenham com entidades externas. Os colaboradores devem procurar ao máximo ser eficientes nos contactos com o exterior, procurando garantir de forma atempada o atendimento das solicitações que lhes forem endereçadas.

III.xi Relação com Fornecedores

A SIBS deve adoptar uma postura imparcial na sua relação com os fornecedores e prestadores de serviços, seleccionando-os não só com base em critérios objectivos de qualidade e eficiência, mas também na sua postura ética tal como é apercebida pela sociedade em geral. Os contratos com fornecedores e prestadores de serviços devem ser redigidos com boa-fé, sem ambiguidades ou omissões, e respeitando a legislação em vigor e demais normas internas vigentes na SIBS.

Possíveis ofertas recebidas de terceiros, incluindo presentes ou a participação em eventos com claras componentes lúdicas, devem ser declaradas aos superiores hierárquicos e liminarmente recusadas caso haja indícios de eventuais intenções dúbias por parte dos ofertantes.

III.xii Relação com Entidades Oficiais

A SIBS deve prestar às entidades reguladoras, fiscalizadoras, judiciárias e policiais toda a colaboração ao seu alcance, facultando-lhes a informação solicitada de forma clara e atempada, colocando-se ao dispor para esclarecimentos adicionais e, de forma genérica, não adoptando qualquer comportamento que possa impedir a actuação daquelas entidades. A disponibilização de elementos de informação que reportam a terceiros, poderá exigir a respectiva autorização prévia daqueles.

III.xiii Responsabilidades Sociais

A SIBS, fruto da sua posição particular no sistema financeiro nacional, assume-se como uma empresa com particular responsabilidade em termos sociais. Os colaboradores da SIBS devem estar plenamente conscientes deste facto, e sabedores dos possíveis impactos que as suas acções ou omissões profissionais podem ter a nível social.