

CÓDIGO DE CONDUTA DO SERVCRED MICROBANCO, S.A.

Versão:	cc v1/2026
Autor:	Compliance & Controlo Interno
Classificação de Risco:	Moderado
Aprovação:	Conselho de Administração
Audiência:	Principais Sectores

DEVOLVA ESTE DOCUMENTO AO COMPLIANCE & CONTROLO INTERNO APÓS A APROVAÇÃO

DESCRIÇÃO DO DOCUMENTO

Data de Circulação

2026

Título:	Código de Conduta
Versão:	cc v1/2026
Risco:	Moderado
Autor:	Compliance & Controlo Interno
Audiência:	Principais partes envolvidas
Aprovação:	Conselho de Administração
Portal do Intranet:	SharePoint de Políticas e Procedimentos

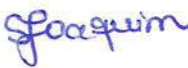
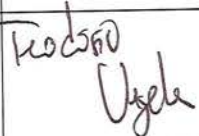
Direitos Autorais e Confidencialidade

A informação contida neste documento não deve ser reproduzida em nenhuma forma e circunstância. Qualquer acto de reprodução do presente documento (ou parte dele), deve ser precedido por uma autorização cujo pedido deve ser encaminhado à Gestão do ServCred via Departamento de Compliance & Controlo Interno. Os colaboradores são igualmente advertidos sobre o cumprimento do seu dever de confidencialidade em relação aos assuntos do ServCred.

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Nome do Documento	Páginas Revistas	Elaborado/Revista por
2026	Código de Conduta	Documento inicial	Compliance & Controlo Interno

RECOMENDAÇÃO PARA A APROVAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

DESCRIÇÃO	NOME	CARGO	ASSINATURA	DATA
Elaborado por:	António Cumba	Director de Compliance & Controlo Interno		2026/07/22
Revisto por:	Camaria Chitara	Gestora de Recursos Humanos		2026/07/22
	Jassira Chande	Supervisora Jurídica		2026/07/22
Recomendado por:	Sónia Joaquim	Directora do Risco		2026/07/22
	Fotine Zandamela	Director de Tecnologias de Informação		2026/07/22
	Tameika Metuque	Directora do Crédito		2026/07/22
	Teodosio Uazela	Director Financeiro e de Operações		2026/07/22
	Blessing Nyakubaya	Administrador-Delegado		2026/07/22

SERVCRED Mcb, S.A.

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DATADA DE 06 DE AGOSTO DE 2026

REPORTA-SE que de acordo com o artigo 29 dos Estatutos do ServCred Mcb, S.A., o Conselho de Administração tem entre outras competências, o poder de elaborar as políticas, normas e procedimentos de trabalho, regulamentos e determinar o controlo interno e as instruções de auditoria da sociedade e a política de recursos humanos que julgar apropriada de acordo com as boas práticas de governação corporativa e dentro das determinações dos reguladores da entidade.

Fica assim **DELIBERADO** que o Código de Conduta é aprovado como instrumento orientador dos princípios, valores e padrões de conduta aplicáveis aos membros dos órgãos sociais, colaboradores e demais pessoas que actuem em nome ou representação do ServCred Microbanco, S.A., promovendo uma cultura de ética, integridade, conformidade e boa governação corporativa.



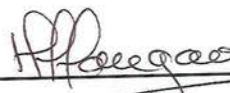
Dário Magide Mendes Liasse
Presidente Interino



Blessing Nyakubaya
Administrador-Delegado



Blessing Nyakubaya em representação
da Sra. Sharon Bwanya
Administradora Não-Executiva



Mara Matias Mangane
Administradora Não-Executiva



Luís Gimo Cumbana
Administrador Não-Executivo

ÍNDICE

1.0	INTRODUÇÃO	7
1.1	Objectivos do Código de Conduta.....	8
1.2	Âmbito de Aplicação	8
1.3	Gestão do Código de Conduta.....	9
1.4	Adesão ao Código.....	9
2.0	PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA	10
3.0	CONFLITOS DE INTERESSE	12
4.0	CONFIDENCIALIDADE E PROTECÇÃO DA INFORMAÇÃO	13
5.0	PREVENÇÃO E COMBATE À FRAUDE, CORRUPÇÃO E BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO.....	13
6.0	OFERTAS, BRINDES E HOSPITALIDADE.....	15
7.0	UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DA INSTITUIÇÃO	16
8.0	AMBIENTE DE TRABALHO	18
9.0	INDUMENTÁRIA E APRESENTAÇÃO PESSOAL.....	20
10.0	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL.....	21
11.0	GESTÃO DE DOCUMENTOS E REGISTOS	22
12.0	FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	22
13.0	RELACIONAMENTO COM TERCEIROS.....	23
14.0	DENÚNCIAS E PROTECÇÃO DO DENUNCIANTE.....	24
15.0	CUMPRIMENTO DO CÓDIGO E MEDIDAS DISCIPLINARES.....	25
16.0	VIGÊNCIA E REVISÃO PERIÓDICA.....	26

1.0 INTRODUÇÃO

O presente Código de Conduta estabelece os princípios, valores e padrões de comportamento que devem orientar a actuação dos membros dos órgãos sociais, colaboradores e demais pessoas que actuem em nome ou representação do ServCred Microbanco.

O ServCred Microbanco pauta pela integridade, honestidade, transparência, responsabilidade, profissionalismo, respeito e conformidade, promovendo uma cultura de ética, boa governação corporativa e cumprimento da legislação aplicável.

Este Código reafirma o compromisso da Instituição com a prevenção e combate à fraude, corrupção, branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo, conflitos de interesse, discriminação, assédio e demais práticas susceptíveis de afectar a sua reputação, sustentabilidade e solidez financeira.

O presente Código, deverá ser aplicado, implementado e interpretado, conjuntamente com outros normativos e boas práticas internacionais que incluem, mas não se limitam a:

- **Lei 20/2020 de 31 de Dezembro** – Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras;
- **Lei 13/2023 de 25 de Agosto** – Lei do Trabalho;
- **Aviso 4/GBM/2013 de 18 de Setembro** - Directrizes de Gestão de Risco;
- **Lei 19/2014 de 27 de Agosto** – Lei de protecção da pessoa, do trabalhador e do candidato a Emprego vivendo com HIV e SIDA;
- **Aviso 8/GBM/2021, de 28 de Outubro** - Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor Financeiro.

A implementação e monitoria do presente Código é assegurada pelas áreas competentes da Instituição, sob supervisão do Conselho de Administração.

1.1 Objectivos do Código de Conduta

O presente Código visa:

- 1.1.1 Promover uma cultura de ética, integridade, responsabilidade e profissionalismo;
- 1.1.2 Estabelecer padrões de conduta alinhados com os valores e princípios do ServCred Microbanco;
- 1.1.3 Orientar a tomada de decisões e o comportamento dos colaboradores;
- 1.1.4 Prevenir conflitos de interesse e proteger a reputação da Instituição;
- 1.1.5 Assegurar o cumprimento da legislação, regulamentação e normativos internos;
- 1.1.6 Promover relações profissionais baseadas no respeito, transparência e confiança;
- 1.1.7 Salvar os interesses dos clientes, accionistas, colaboradores e demais partes interessadas; e
- 1.1.8 Reforçar a cultura de controlo interno, gestão de risco e boa governação corporativa.

1.2 Âmbito de Aplicação

- 1.2.1 O presente Código aplica-se aos membros do Conselho de Administração, membros da Comissão Executiva (EXCO), colaboradores de todos os níveis hierárquicos (incluindo estagiários, trabalhadores temporários), e terceiros que actuem em nome ou representação do ServCred Microbanco.
- 1.2.2 Todos os destinatários devem conhecer, compreender e cumprir as disposições do presente Código.
- 1.2.3 Para efeitos do presente Código:
 - 1.2.3.1 **Destinatários** são todas as pessoas abrangidas no âmbito de aplicação, do presente Código de Conduta conforme definido no número 1.2.1.
 - 1.2.3.2 **Colaboradores** são todos os trabalhadores do ServCred Microbanco, independentemente do vínculo contratual, nível hierárquico ou função exercida, incluindo os membros da Comissão Executiva (EXCO).

- 1.2.4 Sempre que o presente Código fizer referência a colaboradores, considera-se a referência extensiva aos membros da Comissão Executiva (EXCO), sem prejuízo das responsabilidades adicionais decorrentes das suas funções de gestão.

1.3 Gestão do Código de Conduta

- 1.3.1 A Função de Compliance e Controlo Interno é responsável pela gestão, monitoria e actualização do presente Código, em articulação com a Função de Recursos Humanos, responsável pela divulgação, implementação e integração nos processos de gestão de pessoas.
- 1.3.2 Os Directores, Gestores e Supervisores são responsáveis por promover uma cultura de ética e assegurar o cumprimento do presente Código nas respectivas áreas de responsabilidade.
- 1.3.3 Todos os destinatários do presente Código são responsáveis pelo conhecimento, cumprimento e promoção dos princípios e normas estabelecidos neste Código.

1.4 Adesão ao Código

- 1.4.1 Os colaboradores do ServCred devem confirmar o seu conhecimento e compromisso através da assinatura da **Declaração de Conhecimento, Adesão e Compromisso** constante do **Anexo I**, sem prejuízo das actualizações que venham a ser introduzidas ao presente Código.
- 1.4.2 Deve ser assegurado que os prestadores de serviços que actuem em nome ou representação do ServCred Microbanco tenham cláusulas que incluam a observância dos princípios de conduta definidos neste Código.

2.0 PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA

2.1 Princípios de Conduta Profissional

2.1.1 No exercício das suas funções os destinatários deste Código de Conduta devem agir tendo em conta os seguintes princípios:

- 2.1.1.1 **Integridade:** agir com honestidade e ética em todas as interações;
- 2.1.1.2 **Transparência:** comunicar de forma clara, completa e oportuna;
- 2.1.1.3 **Legalidade e Conformidade:** cumprir leis, regulamentos e políticas internas;
- 2.1.1.4 **Confidencialidade e Protecção de Dados:** preservar dados de clientes e da instituição;
- 2.1.1.5 **Respeito e Dignidade:** Promover um ambiente de trabalho inclusivo e livre de discriminação, respeitando a diversidade de género, raça, religião, opinião política e demais condições protegidas por lei.
- 2.1.1.6 **Responsabilidade:** assumir consequências de acções e decisões; e
- 2.1.1.7 **Foco no Cliente:** assegurar tratamento justo, responsável e informado.

2.2 Princípios de Relacionamento com Clientes

2.2.1 Na relação com os seus clientes, os destinatários deste Código de Conduta devem observar os seguintes princípios:

- 2.2.1.1 **Legalidade e Conformidade** – Assegurar que a concepção, disponibilização e comercialização de produtos e serviços financeiros observem a legislação, regulamentação e normativos internos aplicáveis, protegendo os clientes contra práticas abusivas, enganosas ou ilegais.
- 2.2.1.2 **Tratamento Justo e Não Discriminação** – Tratar todos os clientes com respeito, imparcialidade, dignidade e profissionalismo, sem qualquer forma de discriminação, observando os princípios da boa-fé e a legislação aplicável.
- 2.2.1.3 **Protecção do Consumidor Financeiro** – Actuar de forma a salvaguardar os interesses dos clientes, promovendo relações

transparentes, equilibradas e responsáveis durante todo o ciclo de vida dos produtos e serviços financeiros.

- 2.2.1.4 **Transparência e Comunicação Clara** – Prestar aos clientes informações verdadeiras, claras, completas, objectivas e compreensíveis sobre os produtos e serviços financeiros, respectivas condições, custos, benefícios, riscos e obrigações, utilizando linguagem adequada e distinta de material promocional.
- 2.2.1.5 **Assistência e Orientação ao Cliente** – Prestar assistência adequada aos clientes, ajudando-os a compreender os produtos e serviços disponibilizados e a identificar as soluções mais adequadas às suas necessidades e perfil financeiro.
- 2.2.1.6 **Comercialização Responsável** – Promover e comercializar produtos e serviços financeiros de forma ética e responsável, assegurando que os mesmos sejam adequados às necessidades dos clientes e que estes compreendam plenamente as suas características e implicações.
- 2.2.1.7 **Prevenção do Sobre-endividamento** – Actuar de forma prudente e responsável na concessão de crédito e na oferta de produtos financeiros, avaliando adequadamente a capacidade financeira dos clientes e evitando práticas susceptíveis de comprometer a sua sustentabilidade financeira.
- 2.2.1.8 **Respeito pelas Boas Práticas Bancárias** – Actuar de acordo com os princípios, usos e boas práticas reconhecidas no sector financeiro, desde que compatíveis com a legislação e regulamentação aplicáveis.
- 2.2.1.9 **Celeridade no Atendimento e Prestação de Serviços** – Assegurar um atendimento eficiente, diligente e atempado, conciliando a qualidade do serviço com os requisitos de segurança, gestão de risco e conformidade.

3.0 CONFLITOS DE INTERESSE

3.1 Princípios Gerais

- 3.1.1 Os destinatários do presente Código devem actuar com independência, imparcialidade e objectividade, evitando situações de conflito de interesse real, potencial ou aparente que possam influenciar, ou aparentar influenciar, o seu julgamento profissional ou a tomada de decisões no exercício das suas funções.
- 3.1.2 Os colaboradores devem observar os princípios de segregação de funções e independência de controlo definidos pela Instituição.
- 3.1.3 Consideram-se conflitos de interesse, entre outros:
- 3.1.3.1 Decisões que beneficiem interesses pessoais ou de terceiros;
 - 3.1.3.2 Situações de subordinação hierárquica incompatíveis com os princípios de segregação de funções;
 - 3.1.3.3 Relações familiares, comerciais ou financeiras susceptíveis de influenciar decisões profissionais;
 - 3.1.3.4 O exercício de actividades externas ou a detenção de interesses financeiros susceptíveis de afectar a independência ou os interesses da Instituição.

3.2 Declaração e Gestão de Conflitos de Interesse

- 3.2.1 Qualquer destinatário que se encontre numa situação de conflito de interesse real, potencial ou aparente deve comunicá-la de imediato ao superior hierárquico, à Função de Compliance e Controlo Interno e os Recursos Humanos, conforme aplicável.
- 3.2.2 Os destinatários devem abster-se de participar em decisões, processos ou actividades relativamente aos quais possuam interesses susceptíveis de comprometer a sua independência, objectividade ou imparcialidade.
- 3.2.3 A omissão ou não declaração de situações de conflito de interesse constitui violação do presente Código e poderá dar lugar à aplicação das medidas disciplinares, contratuais ou legais aplicáveis.

4.0 CONFIDENCIALIDADE E PROTECÇÃO DA INFORMAÇÃO

4.1 Confidencialidade da Informação

4.1.1 O ServCred Microbanco exige que todos os colaboradores e parceiros protejam a informação dos clientes e da Instituição, assegurando a sua utilização de forma confidencial, segura e exclusivamente para fins profissionais legítimos.

4.1.2 Os colaboradores devem proteger as informações confidenciais dos clientes e da Instituição, abstendo-se de as divulgar a terceiros sem autorização formal ou fundamento legal.

4.1.3 O dever de confidencialidade mantém-se mesmo após o término da relação laboral ou contratual com o ServCred Microbanco.

4.2 Protecção de Dados

4.2.1 Os dados pessoais e institucionais devem ser tratados apenas para fins legítimos, no estrito cumprimento da legislação e dos normativos internos aplicáveis.

4.2.2 O acesso à informação deve ser limitado às pessoas devidamente autorizadas.

4.3 Segurança da Informação

4.3.1 Todos os colaboradores devem cumprir as políticas e procedimentos de segurança da informação da Instituição.

4.3.2 Qualquer incidente, suspeita de violação de segurança ou utilização indevida de informação deve ser imediatamente comunicada às áreas competentes.

5.0 PREVENÇÃO E COMBATE À FRAUDE, CORRUPÇÃO E BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

5.1 Cumprimento Legal e Regulamentar

5.1.1 O ServCred Microbanco adopta uma política de tolerância zero relativamente à fraude, corrupção, branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e financiamento da proliferação de armas de destruição em massa, exigindo de todos os colaboradores o estrito cumprimento das leis, regulamentos e normativos internos aplicáveis.

5.1.2 Todos os colaboradores devem cumprir rigorosamente a legislação aplicável ao sector financeiro, bem como as políticas e procedimentos internos da Instituição, incluindo:

5.1.2.1 A Política de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa; e

5.1.2.2 A Política de Prevenção e Combate à Fraude, Corrupção e Práticas Conexas.

5.2 Fraude, Corrupção e Práticas Conexas

5.2.1 Os colaboradores devem actuar com integridade, honestidade e profissionalismo, abstendo-se de praticar, facilitar ou ocultar actos de fraude, corrupção, suborno ou quaisquer práticas ilícitas.

5.2.2 Qualquer suspeita ou ocorrência de fraude, corrupção ou práticas conexas deve ser imediatamente comunicada através dos canais apropriados da Instituição.

5.3 Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo e Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa

5.3.1 Os colaboradores devem cumprir os procedimentos internos de prevenção e combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e financiamento da proliferação de armas de destruição em massa.

5.3.2 Qualquer operação, comportamento ou situação suspeita deve ser reportada de imediato às áreas competentes, de acordo com os normativos internos e a legislação aplicável.

6.0 OFERTAS, BRINDES E HOSPITALIDADE

6.1 Princípios Gerais

- 6.1.1 A oferta ou recepção de brindes, hospitalidade e outras cortesias comerciais é permitida desde que não comprometa, nem aparente comprometer, a independência, objectividade, imparcialidade e integridade dos colaboradores.
- 6.1.2 A aceitação de ofertas ou hospitalidade deve basear-se no potencial risco de conflitos de interesse ou influência indevida e não apenas no seu valor monetário.
- 6.1.3 Em regra, as ofertas ou brindes recebidos destinam-se ao usufruto colectivo da respectiva unidade / departamento, podendo excepcionalmente ser atribuídos ao beneficiário visado quando não sejam passíveis de partilha.

6.2 Restrições e Proibições

- 6.2.1 Os colaboradores não devem aceitar, solicitar ou oferecer qualquer benefício susceptível de influenciar, ou aparentar influenciar, a tomada de decisões profissionais.
- 6.2.2 É expressamente proibida a aceitação ou oferta de:
 - 6.2.2.1 Dinheiro ou equivalentes de caixa (ex. cheques);
 - 6.2.2.2 Viagens, alojamento ou outros benefícios financiados por terceiros, excepto quando associados à participação em reuniões de trabalho, formações, eventos institucionais ou outras actividades profissionais previamente aprovadas.
 - 6.2.2.3 Quaisquer vantagens que possam configurar conflitos de interesse, corrupção, suborno ou favorecimento indevido.

6.3 Comunicação e Registo

- 6.3.1 Todas as ofertas, brindes e actos de hospitalidade recebidos ou oferecidos no âmbito das actividades profissionais devem ser comunicados à Função de Compliance e Controlo Interno para efeitos de registo, avaliação e monitoria.

- 6.3.2 A comunicação deve incluir, sempre que possível, a identificação do ofertante, a descrição do benefício, o valor estimado e demais informações relevantes para a avaliação do potencial conflitos de interesse.

6.4 Aprovação

- 6.4.1 A Função de Compliance e Controlo Interno procederá à avaliação de todas as ofertas, brindes e actos de hospitalidade, considerando os riscos de conflitos de interesse, reputacionais e de conformidade.
- 6.4.2 A aprovação da aceitação de ofertas ou actos de hospitalidade compete:
- 6.4.2.1 À Função de Compliance e Controlo Interno, quando o beneficiário for colaborador, supervisor ou gestor;
 - 6.4.2.2 Ao Administrador-Delegado, quando o beneficiário for um Director;
 - 6.4.2.3 Ao Presidente do Conselho de Administração, quando o beneficiário for o Administrador-Delegado e Administradores Executivos.
 - 6.4.2.4 Ao Conselho de Administração, sem a participação do beneficiário, quando o beneficiário for o Presidente do Conselho de Administração e Administradores Não-Executivos.
- 6.4.3 Nenhuma oferta ou acto de hospitalidade sujeito a aprovação poderá ser aceite antes da conclusão do respectivo processo de avaliação e autorização.
- 6.4.4 A Instituição poderá determinar a recusa, devolução ou entrega à Instituição de qualquer oferta ou benefício que represente risco de conflitos de interesse, reputacional ou de conformidade, independentemente do seu valor.

7.0 UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DA INSTITUIÇÃO

7.1 Utilização de Recursos

- 7.1.1 Os recursos, bens e fundos do ServCred Microbanco devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais, de forma responsável, eficiente e em conformidade com as políticas, procedimentos e demais normativos internos aplicáveis.

- 7.1.2 É proibida a utilização indevida, desperdício, apropriação ou uso não autorizado de bens, equipamentos, fundos ou quaisquer outros recursos da Instituição.

7.2 Utilização de Sistemas Tecnológicos

- 7.2.1 Os colaboradores devem utilizar os sistemas, equipamentos tecnológicos e recursos informáticos disponibilizados pelo ServCred Microbanco de forma responsável, segura e exclusivamente para fins profissionais autorizados.
- 7.2.2 Os colaboradores devem proteger os dispositivos, sistemas e acessos disponibilizados pela Instituição, abstendo-se de partilhar credenciais de acesso e assegurando o bloqueio dos equipamentos sempre que se ausentem do posto de trabalho.
- 7.2.3 A utilização do correio electrónico, internet e demais recursos tecnológicos deve observar os normativos internos da Instituição, sendo proibido aceder, transmitir, armazenar ou divulgar conteúdos ilícitos, ofensivos ou susceptíveis de comprometer a segurança, a reputação ou os interesses do ServCred Microbanco.
- 7.2.4 A informação confidencial, estratégica ou restrita não deve ser divulgada a terceiros, nem partilhada em espaços públicos, redes sociais ou outros meios não autorizados.
- 7.2.5 Qualquer incidente, suspeita de utilização indevida dos recursos tecnológicos ou violação da segurança da informação deve ser comunicado de imediato às áreas competentes.

7.3 Utilização de Inteligência Artificial e Ferramentas Digitais

- 7.3.1 A utilização de ferramentas de inteligência artificial e outras plataformas digitais externas deve respeitar os princípios de confidencialidade, protecção de dados e segurança da informação.
- 7.3.2 É proibida a introdução de informações confidenciais, dados de clientes, documentos internos ou informação estratégica do ServCred Microbanco em sistemas não autorizados pela Instituição.

8.0 AMBIENTE DE TRABALHO

8.1 Respeito e Inclusão

8.1.1 O ServCred Microbanco promove um ambiente de trabalho baseado no respeito, inclusão, profissionalismo, colaboração e observância das normas de saúde e segurança.

8.1.2 Os colaboradores devem:

8.1.2.1 Manter uma postura profissional baseada no respeito mútuo, cooperação e cordialidade;

8.1.2.2 Utilizar linguagem adequada e comportamento ético em todas as interações profissionais;

8.1.2.3 Contribuir para um ambiente de trabalho inclusivo, seguro, saudável e livre de comportamentos inadequados; e

8.1.2.4 Reportar prontamente situações de risco, condutas inadequadas ou violações das normas internas através dos canais apropriados, assegurando a confidencialidade da informação reportada.

8.2 Assédio e Discriminação

8.2.1 O ServCred Microbanco não tolera qualquer forma de assédio, discriminação, intimidação ou violência no contexto laboral.

8.2.2 Constitui assédio qualquer comportamento susceptível de afectar a dignidade da pessoa ou criar um ambiente intimidatório, hostil, degradante, humilhante ou ofensivo, incluindo assédio moral, sexual e com base no género.

8.2.3 O assédio inclui, entre outras formas:

8.2.3.1 **Assédio Moral** – comportamentos que visem humilhar, intimidar, constranger, descredibilizar ou criar um ambiente hostil, degradante ou humilhante.

8.2.3.2 **Assédio Sexual** – comportamentos verbais, não verbais ou físicos de natureza sexual não desejados, susceptíveis de afectar a dignidade da pessoa ou criar um ambiente intimidatório, hostil ou ofensivo.

8.2.3.3 **Assédio com Base no Género** – comportamentos ou práticas relacionadas com o género da pessoa que tenham por objectivo ou efeito afectar a sua dignidade ou criar um ambiente intimidatório, hostil, degradante ou ofensivo.

8.2.4 É proibida qualquer forma de discriminação com base na raça, cor, sexo, género, idade, religião, filiação ou opinião política, origem, deficiência, estado de saúde ou qualquer outra condição protegida por lei.

8.2.5 Qualquer situação de assédio, discriminação ou comportamento inadequado deve ser reportada através dos canais apropriados da Instituição, assegurando-se a confidencialidade da informação reportada.

8.3 Neutralidade Política e Religiosa

8.3.1 O ServCred Microbanco respeita as convicções políticas, religiosas e demais crenças pessoais dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho baseado no respeito, inclusão, imparcialidade e profissionalismo.

8.3.2 Os colaboradores devem respeitar a diversidade de opiniões e crenças, abstendo-se de promover, impor ou utilizar os recursos da Instituição para fins políticos, religiosos ou ideológicos.

8.3.3 O ServCred Microbanco mantém uma posição de neutralidade institucional e não tolera qualquer forma de discriminação, assédio, intimidação ou tratamento diferenciado com base em convicções políticas, religiosas ou outras crenças pessoais.

9.0 INDUMENTÁRIA E APRESENTAÇÃO PESSOAL

9.1 Princípios Gerais

9.1.1 Os colaboradores devem apresentar-se de forma cuidada, devidamente aprumada, profissional e compatível com a natureza das suas funções, contribuindo para a preservação da imagem, reputação e credibilidade do ServCred Microbanco.

9.1.2 A indumentária e a apresentação pessoal devem observar padrões de vestuário, higiene, profissionalismo e segurança, adequados ao ambiente de trabalho e ao relacionamento com clientes, parceiros e demais partes interessadas.

9.2 Regras de Indumentária

9.2.1 De Segunda a Quinta-feira, os colaboradores devem apresentar-se com vestuário formal compatível com o ambiente profissional de uma instituição financeira.

9.2.2 Às Sextas-feiras, é permitida a utilização de vestuário casual, desde que adequado ao ambiente de trabalho e compatível com os padrões de vestuário, boa apresentação e profissionalismo exigidos pela Instituição.

9.2.3 Os colaboradores que representem o ServCred Microbanco perante reguladores, autoridades, accionistas ou outras entidades externas devem apresentar-se com traje formal adequado, independentemente do dia da semana.

9.2.4 Não é permitida a utilização de vestuário, calçado ou acessórios que possam comprometer a imagem institucional, a segurança, a dignidade do ambiente de trabalho ou o adequado relacionamento profissional, incluindo vestuário excessivamente justo, transparente, revelador ou inadequado ao contexto profissional.

9.2.5 Sempre que aplicável, os colaboradores devem utilizar os uniformes, equipamentos de protecção individual ou outros elementos de identificação definidos pela Instituição.

9.2.6 As regras e orientações detalhadas sobre indumentária e apresentação pessoal serão definidas em normativo específico.

10.0 COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

10.1 Comunicação Interna e Externa

10.1.1 A comunicação interna e externa deve ser clara, objectiva, ética e profissional, salvaguardando a imagem, reputação e interesses do ServCred Microbanco.

10.1.2 A representação do ServCred Microbanco junto de clientes, parceiros, autoridades, órgãos de comunicação social e demais partes interessadas é da competência do Administrador-Delegado ou de colaboradores formalmente autorizados para o efeito.

10.2 Utilização das Redes Sociais

10.2.1 Os colaboradores devem utilizar as redes sociais de forma responsável, abstendo-se de divulgar informação interna ou confidencial e de publicar conteúdos susceptíveis de prejudicar a imagem, reputação, neutralidade ou interesses do ServCred Microbanco.

10.2.2 As opiniões pessoais, incluindo as de natureza política, religiosa ou ideológica, devem ser claramente identificadas como tal e não podem ser apresentadas como posições oficiais do ServCred Microbanco.

10.3 Relacionamento com os Órgãos de Comunicação Social

10.3.1 Qualquer comunicação com os órgãos de comunicação social em nome do ServCred Microbanco deve ser efectuada exclusivamente pelo Administrador-Delegado ou por colaboradores formalmente autorizados para o efeito.

10.3.2 Toda a comunicação institucional deve observar os princípios da veracidade, transparência, confidencialidade e conformidade com a legislação e os normativos internos aplicáveis.

11.0 GESTÃO DE DOCUMENTOS E REGISTOS

11.1 Integridade dos Registos

11.1.1 Os colaboradores devem assegurar que todos os documentos e registos da Instituição sejam completos, exactos, fiáveis, actualizados e adequadamente suportados.

11.1.2 É proibida a criação, alteração, omissão, ocultação ou destruição não autorizada de documentos e registos, bem como o registo de informações falsas ou enganosas.

11.1.3 Os documentos e registos devem reflectir, de forma clara e transparente, as actividades, decisões, operações e transacções realizadas pela Instituição.

11.2 Conservação e Arquivo

11.2.1 Todos os documentos e registos devem ser conservados, protegidos e arquivados de acordo com a legislação aplicável e os normativos internos do ServCred Microbanco.

11.2.2 Os colaboradores devem garantir a organização, integridade, confidencialidade, disponibilidade e recuperação da informação sob sua responsabilidade.

11.2.3 Os colaboradores devem cooperar de forma diligente e transparente com as actividades de auditoria, fiscalização e supervisão, disponibilizando a informação requerida de forma completa e atempada.

11.2.4 É proibida a eliminação, retenção, adulteração ou ocultação indevida de documentos e registos que possam comprometer processos de gestão, controlo, auditoria, investigação ou cumprimento de obrigações legais e regulamentares.

12.0 FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

12.1 Formações Obrigatórias

12.1.1 Todos os colaboradores devem participar nas formações obrigatórias definidas pela Instituição, de acordo com as responsabilidades inerentes às suas funções.

12.1.2 As formações obrigatórias incluem, entre outras matérias, ética e conduta profissional, prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa, prevenção da fraude e corrupção, protecção de dados, segurança da informação e demais temas relevantes para a actividade da Instituição.

12.1.3 Os colaboradores devem aplicar, no exercício das suas funções, os conhecimentos adquiridos nas acções realizadas.

12.2 Acções de Sensibilização

12.2.1 O ServCred Microbanco promove regularmente acções de sensibilização destinadas a reforçar a cultura de ética, integridade, conformidade e profissionalismo.

12.2.2 A participação nas acções de sensibilização é obrigatória, devendo ser mantidos os respectivos registos de participação.

13.0 RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

13.1 Princípios de Integridade

13.1.1 O ServCred Microbanco espera que os seus fornecedores, prestadores de serviços e demais parceiros actuem em conformidade com os princípios de ética, integridade, profissionalismo e cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis.

13.1.2 Os contratos celebrados com terceiros devem incluir, sempre que aplicável, cláusulas de integridade, confidencialidade e conformidade com os normativos legais, regulamentares e institucionais.

13.2 Avaliação e Monitoria de Terceiros

13.2.1 O ServCred Microbanco poderá efectuar avaliações de integridade e de risco dos seus terceiros, considerando, entre outros factores, riscos de conformidade, reputacionais e legais.

13.2.2 Os terceiros devem cooperar com a Instituição no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

13.2.3 O incumprimento dos princípios e requisitos estabelecidos pelo ServCred Microbanco poderá determinar a revisão, suspensão ou cessação da relação contratual.

14.0 DENÚNCIAS E PROTECÇÃO DO DENUNCIANTE

14.1 Canal de denúncias

14.1.1 O ServCred disponibiliza canais específicos para recepção de denúncias, incluindo correio electrónico, linha telefónica, comunicação escrita ou outros meios aprovados pela Instituição.

14.2 Comunicação de Irregularidades

14.2.1 Os destinatários do presente Código devem comunicar, através dos canais definidos pela Instituição, quaisquer suspeitas ou ocorrências de violações do presente Código, actos ilegais, fraudulentos, antiéticos ou outras irregularidades de que tenham conhecimento.

14.2.2 As denúncias podem ser identificadas ou anónimas, nos termos dos procedimentos internos aplicáveis.

14.3 Protecção contra Retaliação

14.3.1 O ServCred Microbanco não tolera qualquer forma de retaliação, discriminação, intimidação ou prejuízo contra os destinatários do presente Código que, de boa-fé, comuniquem irregularidades ou participem em processos de averiguação.

14.4 Confidencialidade das Denúncias

14.4.1 Todas as denúncias devem ser tratadas de forma confidencial, garantindo a protecção da identidade do denunciante, quando conhecida, e das demais pessoas envolvidas, nos termos da legislação e dos normativos internos aplicáveis.

14.4.2 O acesso à informação relativa às denúncias deve ser restrito apenas às pessoas autorizadas e estritamente necessárias para a sua análise, investigação e tratamento, garantindo-se a sua confidencialidade

14.4.3 As denúncias serão analisadas de forma justa, imparcial e diligente pela Função de Compliance e Controlo Interno e quando aplicável pela Função de Recursos Humanos, Função de Auditoria Interna e Comissões de Inquérito designadas.

15.0 CUMPRIMENTO DO CÓDIGO E MEDIDAS DISCIPLINARES

15.1 Dever de Cumprimento e Cooperação

15.1.1 Todos os destinatários deste Código de Conduta devem conhecer, compreender e cumprir as disposições do presente e demais normativos internos aplicáveis.

15.1.2 Os destinatários devem cooperar de forma diligente, transparente e atempada em processos de averiguação, investigação, auditoria, fiscalização ou outras acções relacionadas com o cumprimento do presente Código.

15.2 Medidas Disciplinares

15.2.1 O incumprimento das disposições do presente Código constitui violação das das normas de conduta da Instituição e poderá dar lugar à aplicação das medidas disciplinares, contratuais, administrativas ou outras legalmente aplicáveis, consoante a qualidade do destinatário.

15.2.2 As medidas aplicáveis serão determinadas em função da natureza, gravidade e impacto da infracção.

15.3 Responsabilidades Legais

15.3.1 A aplicação de medidas disciplinares, contratuais ou administrativas não prejudica a eventual responsabilidade civil, criminal, administrativa ou regulamentar que ao caso couber.

15.3.2 Sempre que aplicável, o ServCred Microbanco poderá comunicar os factos às autoridades competentes e adoptar as medidas legais necessárias para a protecção dos seus interesses, dos seus clientes e demais partes interessadas.

16.0 VIGÊNCIA E REVISÃO PERIÓDICA

16.1 Entrada em Vigor

16.1.1 O presente Código de Conduta entra em vigor na data da sua aprovação pelo Conselho de Administração do ServCred Microbanco.

16.2 Cumprimento

16.2.1 Todos os destinatários devem tomar conhecimento do conteúdo do presente Código e cumprir integralmente as disposições nele estabelecidas.

16.2.2 O desconhecimento das disposições constantes do presente Código não constitui justificação para o seu incumprimento.

16.3 Revisão Periódica

16.3.1 O presente Código será revisto e actualizado sempre que se verifiquem alterações legais, regulamentares ou organizacionais que o justifiquem.

16.3.2 Sem prejuízo de revisões extraordinárias, o Código deverá ser revisto periodicamente de acordo com os Procedimentos de Elaboração e Administração de Normativos Internos em vigor no ServCred Microbanco.

16.3.3 Quaisquer alterações ao presente Código estão sujeitas à aprovação do Conselho de Administração.

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO, ADESÃO E COMPROMISSO
DECLARATION OF ACKNOWLEDGEMENT, ACCEPTANCE AND COMMITMENT

Eu, abaixo assinado(a), declaro que recebi, li e compreendi o Código de Conduta do ServCred Microbanco, S.A., comprometendo-me a cumprir os seus princípios, valores e normas de conduta. Reconheço que o cumprimento do Código de Conduta é obrigatório e que o seu incumprimento poderá dar lugar à aplicação das medidas disciplinares, administrativas, contratuais ou legais aplicáveis. Comprometo-me ainda a reportar, através dos canais apropriados, quaisquer situações de incumprimento ou irregularidade de que tenha conhecimento.	I, the undersigned, declare that I have received, read and understood the ServCred Microbank, S.A. Code of Conduct and undertake to comply with its principles, values and standards of conduct. I acknowledge that compliance with this Code is mandatory and that any breach may result in the application of disciplinary, administrative, contractual or legal measures, as applicable. I further undertake to report, through the appropriate channels, any non-compliance or irregularity of which I become aware.
--	---

Maputo, ____ / ____ /20____

Nome Completo / *Full Name*: _____Função / *Position*: _____Departamento / *Department*: _____Assinatura / *Signature*: _____