



Código de Ética e Conduta

Setembro 2025

Índice

1	INTRODUÇÃO	5
1.1	OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO CEC	6
1.2	OBRIGAÇÕES DE CUMPRIR E DAR A CONHECER O CEC	7
2	MISSÃO, VALORES E PRINCÍPIOS GERAIS	8
1.	MISSÃO	8
2.	VALORES	8
1.	Colaboração	8
2.	Ownership	8
3.	Risco Calculado	8
4.	Excelência	8
3.	PRINCÍPIOS GERAIS	9
1.	Princípio de Não Discriminação e Igualdade de Oportunidades	9
2.	Princípio do Respeito pela Integridade Física e Moral	9
3.	Conciliação da Vida Pessoal	9
4.	Direito à Privacidade e Intimidade	9
5.	Prevenção de Riscos Profissionais	10
6.	Transparência Informativa	10
7.	Proteção do Meio Ambiente	10
8.	Proteção do Patrimônio	10
9.	Direitos Coletivos	10
3	OBRIGAÇÕES GERAIS DE CONDUTA E ÉTICA DA UNIVERSO	11
1.	OBRIGAÇÕES GERAIS	11
1.	Desenvolvimento Pessoal e Progressão Profissional	11
2.	Diversidade, Equidade e Inclusão	11
3.	Tutela de Direitos	11
4.	Suborno ou Corrupção	11
5.	Higiene e Segurança	11
6.	Participação	12
7.	Criação de Valor	12
8.	Desenvolvimento Pessoal	12
9.	Inovação e Iniciativa	12
3.1.10	Relacionamento Interpessoal	12
3.1.11	Integridade e Lealdade	12
3.1.12	Responsabilidade	13
3.1.13	Confidencialidade	13
3.1.14	Informação Privilegiada e Abuso de Informação	13

3.1.15	Sustentabilidade.....	13
3.1.16	Conflito de Interesses	13
3.1.17	Não Concorrência	13
3.1.18	Acumulação de funções.....	13
3.1.19	Despesas por Conta da Universo	14
3.2	CUMPRIMENTO DOS REGULAMENTOS E INTERVENÇÃO EM PROCESSOS JUDICIAIS OU PARA ADOÇÃO DE SANÇÕES	
3.3	14 RELAÇÃO COM MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	
3.4	 14	
3.5	RELAÇÃO COM OS CLIENTES.....	15
3.6	RELAÇÃO COM A CONCORRÊNCIA.....	17
3.7	RELAÇÃO COM FORNECEDORES	17
3.8	RELAÇÃO COM ORGANISMOS E FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS.....	19
3.9	RELAÇÃO COM INVESTIDORES.....	20
	RELAÇÕES COM FAMILIARES OU PESSOAS RELACIONADAS	20
4	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	21
5	DEVER DE CONFIDENCIALIDADE E SEGREDO	22
6	DIREITOS SOBRE OS PROGRAMAS E SISTEMAS.....	23
7	OFERTA E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	23
8	PROTOCOLOS DE SEGURANÇA E CONTINUIDADE.....	24
9	CONSERVAÇÃO DE DOCUMENTOS	24
10	ORGANIZAÇÃO E SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	25
11	ACOMPANHAMENTO E APLICAÇÃO	26
1.	RESPONSABILIDADES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	26
2.	CANAL DE DENÚNCIAS.....	27
3.	INCUMPRIMENTO, COMPETÊNCIA DISCIPLINAR E CONSEQUÊNCIAS LEGAIS	27
12	DIVULGAÇÃO E ALTERAÇÕES	28

Histórico de Versões

Versão	Data	Criação / Atualização	Órgão Responsável Atualização	Parecer Prévio	Órgão Responsável Aprovação
01	jul. 2023	Criação	Legal & Compliance	Comissão de Auditoria	Conselho de Administração
02	set. 2025	Alteração	Compliance & AML	Comissão de Auditoria	Conselho de Administração

1 Introdução

A Universo, IME, S.A. (doravante a “Universo” ou “Instituição”) é uma Instituição de Moeda Eletrónica, devidamente autorizada pelo Banco de Portugal, que tem como principais atividades a prestação de serviços de pagamento, a concessão de crédito associado a operações de pagamento, a intermediação de crédito e a consultoria e mediação de seguros.

A Universo atua no seu dia-a-dia para melhorar as vidas dos(as) seus(suas) clientes, dos(as) seus(suas) Colaboradores(as) e das sociedades em que se insere. A Instituição acredita num crescimento sustentável, inclusivo, com comportamentos que possam refletir os seus valores e no respeito por elevados padrões de governo societário.

A atuação da Universo deve caracterizar-se pela integridade, prudência, profissionalismo e transparência e por um claro compromisso de cumprimento rigoroso das normas, tudo com vista a proteger os interesses dos clientes, acionistas e outros grupos que possam ser afetados pelas suas atividades.

O presente Código de Ética e Conduta (doravante “CEC”) constitui o conjunto de princípios básicos de atuação e normas de conduta profissional da Universo. O CEC descreve os procedimentos que garantem o cumprimento de tais princípios e normas de conduta.

A Universo é uma organização que funciona com base na confiança. Nesse sentido, espera um compromisso sério e sentido com o CEC, através da adoção dos princípios que aqui se enunciam.

1. Objetivo e Âmbito de Aplicação do CEC

O CEC é de cumprimento obrigatório para os membros dos Órgãos Sociais da Universo, bem como, para os(as) Colaboradores(as) e diretores(as) da Universo (doravante “Sujeitos Obrigados”). Trata-se do documento que integra um conjunto de princípios que regem a atividade da Instituição e um conjunto de regras de natureza ética e deontológica a observar por todos os Sujeitos Obrigados.

O CEC foi criado com o objetivo fundamental de:

- Partilhar os princípios que orientam a atividade da Universo e as regras de natureza ética e deontológica que devem orientar o comportamento de todos os Sujeitos Obrigados e promover a adoção dos princípios e regras éticas e deontológicas por estes últimos caso aplicável.
- Promover e incentivar a adoção dos princípios de atuação e das regras comportamentais definidos no CEC, designadamente os valores da Universo nas relações dos Sujeitos Obrigados;
- Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de integridade, controlo interno, cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adotados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de um sistema de governo societário sólido capaz de gerar sustentabilidade, assente em padrões éticos elevados, com redução da exposição a diversos riscos, nomeadamente operacionais, reputacionais e de conformidade;
- Garantir uma gestão sã e prudente alicerçada na conformidade com as disposições legais e regulamentares, bem como, normas internas e demais orientações aplicáveis;
- Consolidar a boa imagem institucional e reputação da Universo.

Todos os Sujeitos Obrigados devem estar familiarizados e cumprir estritamente as normas de direito positivo (leis, regulamentos, circulares ou instruções dos organismos reguladores e de supervisão) que lhes são aplicáveis. Estão também sujeitos ao cumprimento de todos os regulamentos, políticas, planos e manuais internos adotados pela Universo que lhes são aplicáveis.

1.2 Obrigações de Cumprir e dar a Conhecer o CEC

Todos os Sujeitos Obrigados têm a obrigação de conhecer e cumprir o CEC, bem como, de colaborar na sua implementação e observância do seu cumprimento.

Nenhuma pessoa estará obrigada a cumprir ordens ou instruções contrárias à lei ou aos princípios contidos no CEC. Caso uma situação destas características aconteça, a pessoa afetada deverá comunicar através do procedimento de denúncia que se indica neste CEC.

Todos os Sujeitos Obrigados ao CEC serão obrigados a assistir e a participar em todos os cursos e atividades de formação e divulgação para os quais sejam convocados em relação ao CEC.

No momento da formalização do contrato de trabalho com a Universo, cada colaborador(a) deverá assinar uma declaração atestando a tomada de conhecimento do CEC e suas subseqüentes alterações comunicadas, bem como, o compromisso individual com o seu cumprimento. Esta declaração deverá igualmente ser assinada pelos membros dos Órgãos Sociais da Universo aquando do início das suas respetivas funções sociais.

Para as entidades subcontratadas pela Universo, caso a natureza das funções subcontratadas o justifique, a Instituição deve prever em contrato que essas entidades tomam conhecimento e se vinculam ao CEC e asseguram que respetivos os(as) Colaboradores(as) alocados ao exercício de funções na Instituição subscrevem declarações de tomada de conhecimento e vinculação ao CEC.

2 Missão, Valores e Princípios Gerais

1. Missão

A Universo assume como missão ajudar na gestão financeira das famílias, através da disponibilização de produtos e serviços financeiros simples e inovadores.

2. Valores

Os valores da Universo representam os preceitos pelos quais a Universo pauta a sua atividade e a relação com todos(as) os(as) seus(suas) parceiros(as). Os Sujeitos Obrigados comprometem-se a respeitar os seguintes valores:

1. Colaboração

Juntos somos mais fortes do que a soma das partes. Valorizamos o talento de todos. Aprendemos com as aptidões, conhecimentos e diferentes pontos de vista para pormos em marcha as melhores ideias. Acreditamos que é no trabalho em grupo, na transparência e na confiança uns nos outros, que iremos construir as pontes para novos mundos. Transformamos ambição em ações colaborativas e queremos ter um impacto profundo no presente e no futuro.

2. Ownership

O nosso Universo é um projeto de todos e para todos. Assumimos responsabilidades e propomos novas soluções, tomando a iniciativa de procurar continuamente expandir a nossa missão para novas fronteiras. Conduzimos o amanhã, somos empreendedores, acima de tudo. Desafiamos o status quo e preparamos o futuro.

3. Risco Calculado

Somos prudentes e comprometemo-nos em fazer o que está certo. Agimos de forma independente e transparente para tomar as decisões corretas. Para explorar o desconhecido exige que sejamos ousados nas opções que tomamos, mas analisando todos os cenários com rigor e pragmatismo. Podemos e devemos avançar, mas sempre conscientes dos desafios que enfrentamos.

4. Excelência

a expansão do Universo é eterna, tal como o nosso compromisso com a excelência e rigor. Todos os dias, garantimos o sucesso da nossa missão através da precisão e eficácia do nosso trabalho. Descomplicamos desafios. O nosso foco torna tudo mais simples. Melhoramos constantemente para sermos cada vez mais eficientes, adaptáveis e ágeis.

2.3 Princípios Gerais

O cumprimento por todos os Sujeitos Obrigados dos mais exigentes padrões de ética e responsabilidade profissional é um dos valores empresariais essenciais da Universo.

Todos os Sujeitos Obrigados comprometem-se a respeitar os seguintes princípios:

1. Princípio de Não Discriminação e Igualdade de Oportunidades

A Universo respeita o princípio da não discriminação por motivos de raça, sexo, ideologia, nacionalidade, religião, orientação sexual ou qualquer outra condição pessoal, física, mental ou social e promoverá a igualdade de oportunidades entre os mesmos, incluindo a igualdade de género, a integração de outras nacionalidades e a incorporação de pessoas com deficiência.

Em aplicação deste princípio, a Universo mantém a mais rigorosa e objetiva política de seleção, baseada exclusivamente no mérito académico, pessoal e profissional dos candidatos e nas necessidades da Instituição, pelo que os Sujeitos Obrigados que participem nos processos de recrutamento, seleção e/ou promoção profissional deverão aplicar rigorosamente estes princípios.

2. Princípio do Respeito pela Integridade Física e Moral

A Universo não compactua com nenhuma forma de assédio, entendendo-se como tal o comportamento reiterado indesejado, nomeadamente o baseado em fatores de discriminação, de carácter moral ou sexual, sob a forma verbal, não verbal ou física, que tenha por objetivo ou por efeito perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade ou criar-lhe um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador, bem como, rejeita qualquer conduta ofensiva ou abusiva que crie um ambiente intimidativo no que diz respeito aos direitos pessoais dos Sujeitos Obrigados.

3. Conciliação da Vida Pessoal

A Universo respeitará a vida pessoal e familiar dos Sujeitos Obrigados e promoverá políticas de conciliação que facilitem o melhor equilíbrio possível entre estas e as suas responsabilidades de trabalho, pelo que todos os Sujeitos Obrigados que sejam gestores de pessoas farão o seu melhor para facilitar esta conciliação.

4. Direito à Privacidade e Intimidade

A Universo respeita o direito à privacidade e intimidade, especialmente no que diz respeito à proteção de dados pessoais, nos termos legalmente estabelecidos e em conformidade com a Política de Privacidade da Instituição e com as suas normas de execução. Este direito também se aplica às comunicações pessoais através da Internet e de outros meios de comunicação.

5. Prevenção de Riscos Profissionais

A Universo promove uma política de saúde e segurança no trabalho e adotará as medidas preventivas estabelecidas na legislação em vigor e quaisquer outras que venham a ser estabelecidas no futuro.

6. Transparência Informativa

A Universo assume o compromisso de facilitar aos seus clientes, acionistas e supervisores informação verdadeira, precisa e compreensível das suas operações, comissões e dos procedimentos para canalizar reclamações e resolver incidentes, transparência que deverá concretizar-se na atividade normal de todos os Sujeitos Obrigados.

7. Proteção do Meio Ambiente

A Universo está ativa e responsavelmente empenhada na conservação do ambiente, seguindo um comportamento respeitador para reduzir o impacto ambiental das suas atividades, respeitando sempre a política ambiental em vigor e contribuindo para melhorar os objetivos de sustentabilidade estabelecidos, bem como assistindo e participando nas atividades de formação para as quais é convocado em relação à mesma.

8. Proteção do Património

O património da Universo é para uso exclusivamente profissional, sendo proibida a sua utilização para benefício próprio ou de outros. Compete a todos(as) os(as) Colaboradores(as) da Universo assegurar a proteção e conservação do património físico, financeiro e intelectual da empresa, devendo os recursos ser usados de forma eficiente. Sempre que possível e recomendável, deverá proteger-se o capital intelectual das empresas através do registo de patentes.

Os(As) Colaboradores(as) devem ter um comportamento de acordo com as normas de segurança, que previna a ocorrência de sinistros e não ponha em risco os ativos da empresa, devem cuidar dos recursos financeiros da empresa com grande diligência, protegendo-os de perda, roubo ou uso indevido, bem como, não podem obter vantagens, para si ou para entidades terceiras, pelo uso do “saber fazer” e da informação relativa aos negócios da Universo.

9. Direitos Coletivos

A Universo respeita os direitos de filiação sindical, de associação e de negociação coletiva. Todos os Sujeitos Obrigados ao CEC devem envidar todos os esforços para assegurar que os direitos acima mencionados sejam respeitados.

3 Obrigações Gerais de Conduta e Ética da Universo

1. Obrigações Gerais

As normas constantes do presente CEC devem ser compreendidas, aceites e praticadas por todos os Sujeitos Obrigados onde quer que estes desenvolvam a sua atividade, e independentemente da sua posição hierárquica ou das suas funções e responsabilidades específicas.

1. Desenvolvimento Pessoal e Progressão Profissional

A Universo atribui um elevado valor ao desenvolvimento profissional e pessoal dos(as) seus(suas) Colaboradores(as), promovendo a sua formação permanente como elemento potenciador do seu melhor desempenho e motivação. As políticas de seleção, remuneração e progressão profissional adotadas, orientam-se por critérios de mérito e de práticas de referência de mercado.

2. Diversidade, Equidade e Inclusão

Considerando a relevância da diversidade, particularmente de género, para o equilíbrio e desenvolvimento dos seus negócios, a Universo dedica especial atenção a esta temática, defendendo ativamente os princípios e valores constantes da legislação nacional e internacional em matéria de Direitos Humanos e Sociais. A Universo valoriza a diversidade como um fator potenciador de inovação e defende a equidade e inclusão das suas pessoas. Não são admitidos comportamentos discriminatórios, quer estes se traduzam em discriminação em razão do género, idade, etnia, convicção religiosa, filiação partidária, orientação sexual, ou outra, sendo promovida a igualdade de oportunidades e assegurada a integridade e dignidade no local de trabalho.

3. Tutela de Direitos

A Universo observa os princípios e valores constantes da legislação nacional e internacional em matéria de Direitos Humanos e Sociais.

4. Suborno ou Corrupção

A Universo repudia qualquer prática de corrupção ou suborno, de forma ativa ou passiva, e outras formas de influência indevida ou condutas ilícitas, nomeadamente através da oferta ou aceitação indevida de compensações ou benefícios, tendo em vista influenciar o comportamento alheio no sentido de obter vantagens para o colaborador ou para a empresa.

5. Higiene e Segurança

A Universo proporciona um ambiente de trabalho saudável, seguro, agradável e que promove o bem-estar e a produtividade dos(as) Colaboradores(as).

3.1.6 Participação

A Universo estima e estimula a participação dos(as) seus(suas) Colaboradores(as) no processo decisório e no desenvolvimento de ideias inovadoras, promovendo processos eficazes de comunicação, consulta e partilha. Neste sentido, a Universo respeita e valoriza a participação e a presença dos(as) seus(suas) Colaboradores(as) na web, como um meio de desenvolvimento pessoal e profissional em consonância com a missão e valores da empresa.

7. Criação de Valor

A Universo conduz os seus negócios com uma visão de criação de valor de longo prazo, respeitando os princípios de sustentabilidade e de responsabilidade social corporativa e ambiental.

8. Desenvolvimento Pessoal

Os(as) Colaboradores(as) assumem o compromisso de atualizar os seus conhecimentos e competências e de participar de modo diligente nas oportunidades de formação profissional que lhe sejam colocadas à disposição e recomendadas pela empresa.

9. Inovação e Iniciativa

Para se atingir os objetivos coletivos, é promovida uma atitude individual comprometida e proativa, implementando soluções inovadoras que suplantem o valor criado pela aplicação de soluções tradicionais.

10. Relacionamento Interpessoal

A relação entre os Sujeitos Obrigados e destes com quaisquer terceiros deve pautar-se pelo respeito mútuo, lealdade, cooperação, honestidade e clareza de comunicação, na procura conjunta da excelência do resultado coletivo.

11. Integridade e Lealdade

Aos Sujeitos Obrigados é vedado o uso dessa qualidade ou da sua posição hierárquica, bem como da imagem, do nome ou da marca Universo, para proveito pessoal, dos seus familiares ou de quaisquer entidades terceiras. No exercício das suas funções e no relacionamento interno e externo, os Sujeitos Obrigados deverão adotar um comportamento idóneo e digno, salvaguardando o prestígio da Instituição e das suas marcas.

12. Responsabilidade

Os Sujeitos Obrigados deverão exercer as suas funções de forma responsável e profissional, protegendo os bens da empresa através de uma utilização sensata e racional dos recursos.

13. Confidencialidade

Os Sujeitos Obrigados estão obrigados a proteger a confidencialidade da informação a que têm acesso no exercício das suas funções, não a podendo utilizar para obter vantagens para si ou para terceiros.

14. Informação Privilegiada e Abuso de Informação

Os Sujeitos Obrigados que têm acesso a informação privilegiada, a qualquer título, estão expressamente proibidos, nos termos da lei e regulamentação aplicável, de a transmitir, de a utilizar ou de facilitar a sua utilização por terceiros em proveito próprio.

15. Sustentabilidade

O compromisso da Universo com a sustentabilidade é um compromisso de todos e para todos. A ambição estabelecida, requer uma ação conjunta de todos(as) os(as) Colaboradores(as), de forma a acelerar o progresso e o desempenho sustentável, melhorando o futuro do planeta e das pessoas.

16. Conflito de Interesses

Os Sujeitos Obrigados não devem intervir em processos de decisão que envolvam, direta ou indiretamente, organizações com as quais colaborem ou tenham colaborado ou pessoas com quem estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou amizade. Na impossibilidade de se absterem de intervir nos processos suprarreferidos, todos(as) os(as) Colaboradores(as) deverão informar o(a) respetivo(a) superior hierárquico(a) sobre a existência dessas ligações. Os (As) Colaboradores(as) devem abster-se de participar ou de exercer funções em organizações nas quais a atividade a desenvolver possa entrar em conflito com o cumprimento das suas funções ou cujos fins possam ser contrários aos da Universo.

17. Não Concorrência

Os Sujeitos Obrigados não se podem envolver em atividades que concorram com as desenvolvidas pela Universo ou suas participadas.

18. Acumulação de Funções

Os Sujeitos Obrigados devem dedicar à Universo toda a capacidade profissional e esforço pessoal necessários para o exercício das funções que lhe são atribuídas pela Universo. Não devem aceitar o exercício de funções

similares noutras Instituições, remuneradas ou não. Caso pretendam aceitar o exercício de funções similares noutras Instituições os Sujeitos Obrigados devem comunicar previamente para aprovação da Instituição.

3.1.19 Despesas por Conta da Universo

As despesas incorridas pelo Sujeito Obrigado por conta da Universo, devem estar estritamente relacionadas com a atividade profissional e devem ser apoiadas por provas documentais, em conformidade com as circulares internas.

2. Cumprimento dos Regulamentos e Intervenção em Processos Judiciais ou para Adoção de Sanções

Os Sujeitos Obrigados pelo CEC deverão manter uma conduta profissional honesta e responsável e abster-se de participar em atividades ilegais ou imorais e/ou de incorporarem fundos ou qualquer tipo de rendimento na Universo que possa derivar de tais atividades.

Todos os Sujeitos Obrigados pelo CEC que sejam investigados, acusados, arguidos ou citados na qualidade de testemunha num processo judicial penal, deverão informar com a maior brevidade possível, a Direção de Compliance & AML.

Igualmente, deverão informar o a Direção de Compliance & AML caso sejam afetados pela abertura de um processo administrativo sancionador, tratado por autoridades ou organismos supervisores da atividade da Universo, seja como presumível responsável, como testemunha, ou qualquer outro motivo, independentemente de que a participação no referido processo derive, ou não, do seu desempenho profissional, sempre que essa circunstância possa implicar um risco reputacional para a Instituição.

3. Relação com Meios de Comunicação Social

As relações da Universo e dos Sujeitos Obrigados com os meios de comunicação social estão reservadas à Direção de Communication & Brand da Universo.

Qualquer chamada, pedido de informação, questionário ou semelhante proveniente de um meio de comunicação social deve ser encaminhado pelos Sujeitos Obrigados que o recebem para a Direção de Communication & Brand da Universo.

Os Sujeitos Obrigados devem solicitar a autorização prévia da Direção de Communication & Brand da Universo antes de contactarem um meio de comunicação, por qualquer motivo profissional.

Os Sujeitos Obrigados ao CEC terão um cuidado especial ao publicarem informações e opiniões nas redes sociais com ligação à Universo, agindo com respeito e tendo cuidado com a informação publicada.

Em nenhuma circunstância podem ser publicadas informações confidenciais, incluindo, mas não se limitando de Clientes ou Colaboradores(as), nem opiniões pessoais, utilizando o estatuto do Colaborador(a), que possam comprometer a Universo.

Será necessária autorização expressa da Direção de Communication & Brand da Universo para partilhar imagens da Instituição em redes sociais.

4. Relação com os Clientes

Todos os Sujeitos Obrigados, independentemente do nível hierárquico, devem ter como foco principal das suas ações o desenvolvimento de uma relação de empatia e confiança com os consumidores, alicerçada na melhor proposta de valor, de forma a assegurar a satisfação dos(as) nossos(as) Clientes.

No contacto com os(as) Clientes, particularmente em matéria de reclamações, é necessário que os(as) Colaboradores(as) desempenhem as suas atividades em coerência com os compromissos assumidos pela Universo:

- Merecendo a confiança do(a) Cliente;
- Informando com transparência e verdade, designadamente na utilização dos meios publicitários e de comunicação;
- Adotando uma atitude própria de uma organização vocacionada para a prestação de serviços;
- Tratando os(as) Clientes com profissionalismo, respeito e lealdade, respeitando os princípios da diversidade, equidade e inclusão;
- Proporcionando aos(às) Clientes produtos e serviços de excelência;
- Facultando aos(às) Clientes as informações necessárias a uma tomada de decisão esclarecida e assegurando o cumprimento escrupuloso das condições acordadas;
- Respeitando a privacidade da informação dos(as) Clientes e cumprindo a legislação aplicável.

O(A) Cliente poderá apresentar reclamações utilizando os seguintes meios:

- a) Linha Cliente Universo 308 811 418. Atendimento por operador todos os dias úteis das 9h às 19h. Custo de chamada para rede fixa nacional;
- b) Canais digitais: www.universo.pt e app universo na página "Apoio" - "Fale connosco"
- c) Endereço postal da sede social do UNIVERSO: Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia;
- d) Preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico, disponível na sede social da Universo, IME, S.A., sita no Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia, ou em formato eletrónico disponível em www.livroreclamacoes.pt.
- e) Banco de Portugal no portal do cliente bancário em www.clientebancario.bportugal.pt ou para endereço postal: Banco de Portugal, apartado 2240, 1106-001, Lisboa.

O processo de acompanhamento e gestão de reclamações deverá ser gerido conforme o descrito no normativo Serviços de Apoio e Gestão de Clientes.

O(A) Cliente também poderá apresentar questões ou sugestões de melhoria dos serviços da Universo por via do canal www.universo.pt/provedora-universo/ da Provedora Universo que é a responsável máxima pela satisfação

dos Clientes e o canal mais rápido para responder a questões ou sugestões de melhoria dos Clientes. Nesse sentido, a Provedora Universo tem ao seu dispor as ferramentas necessárias para acelerar a resolução de temas críticos, integrando diretamente a Comissão Executiva do Universo.

Ao lidar com Clientes, os Sujeitos Obrigados devem evitar relações de exclusividade que associem determinados Clientes ao(à) mesmo(a) colaborador(a), dificultar a relação entre Clientes e outros Sujeitos Obrigados ou a livre utilização de sistemas bancários à distância pelos Clientes.

Os Sujeitos Obrigados não devem agir como procuradores ou representantes de clientes, nem realizar transações bancárias através de qualquer canal de distribuição em nome dos clientes ou utilizando as suas chaves pessoais. No caso de contas de familiares, os Sujeitos Obrigados podem atuar como procuradores ou mandatários de familiares imediatos e pessoas relacionadas, desde que tenham sido expressamente autorizados por eles. Em nenhuma circunstância podem ser utilizadas as chaves do familiar.

Os Sujeitos Obrigados que sejam Colaboradores(as) e que na sua atividade normal tenham uma relação direta com Clientes não devem prestar-lhes outros serviços que não os próprios da sua atividade como Colaboradores(as) da Universo, remunerados ou não, nem manter com eles qualquer tipo de relação comercial ou profissional numa base pessoal.

Todas as transações bancárias devem ser corretamente formalizadas e contabilizadas. Nas relações com os Clientes, as boas práticas bancárias e as normas de transparência, informação e proteção devem ser aplicadas em todos os casos, bem como os direitos reconhecidos aos clientes pela legislação em matéria de proteção de dados pessoais, serviços da sociedade da informação e outras disposições aplicáveis.

O Serviço ao Cliente não justifica a compensação de cobranças e pagamentos, dotações de fundos extra contabilísticos ou quaisquer outras práticas que não as autorizadas pela Universo. As diferenças de caixa devem ser devidamente justificadas da forma determinada pela Universo.

A retenção de correspondência de Clientes na sede da Universo ou em instalações de intermediários de crédito, só pode ser efetuada numa base temporária e excecional e sempre por razões especiais que devem ser justificadas e, em qualquer caso, com a autorização prévia por escrito do cliente.

Nas relações com os Clientes, deve ser dada especial atenção ao cumprimento das obrigações impostas pela legislação sobre a Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, em particular e sem carácter exaustivo, deve assegurar-se, especialmente aquando da abertura de contas, que todos os Clientes são fisicamente identificados, quer pessoalmente, por videoconferência ou por qualquer outro meio previsto para o efeito, confirmando a identidade da pessoa. Deve abster-se também de realizar qualquer transação quando existirem certezas ou indícios de estar ligada ao branqueamento de capitais e/ou ao financiamento do terrorismo.

Deve comunicar transações suspeitas à Direção de Compliance & AML e não revelar ao Cliente ou a terceiros as ações de controlo e investigação que estão a ser realizadas, e cooperar plenamente com a referida direção e com as autoridades públicas.

Os Sujeitos Obrigados estão obrigados a frequentar programas de formação específicos sobre o CEC, sobre a Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo e sobre Políticas e Procedimentos de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas implementados.

5. Relação com a Concorrência

A Universo respeita as regras legais e critérios de mercado, promovendo uma concorrência leal e saudável. O relacionamento com os concorrentes obedece a regras de cordialidade e respeito mútuo.

As relações dos Sujeitos Obrigados com acionistas e Clientes de outras instituições de crédito serão desenvolvidas sem revelar informação confidencial da Universo, nem incorrer em nenhuma atuação que possa constituir concorrência ilícita ou desleal.

A postura dos Sujeitos Obrigados relativamente às outras instituições de crédito e concorrentes, em geral, assim como relativamente às autoridades e organismos públicos, deve ser de respeito e consideração, sem realizar comentários ou análises, difundir informação nem propagar rumores que possam causar dano à imagem do setor, da concorrência ou das instituições.

Os Sujeitos Obrigados têm a obrigação de assegurar a confidencialidade de qualquer informação confidencial ou sensível de outras empresas, instituições ou concorrentes, a que possam ter acesso em virtude das suas responsabilidades.

Os Sujeitos Obrigados não poderão utilizar, transmitir ou incorporar nos sistemas informáticos da Universo nenhum tipo de informação ou documentação física ou eletrónica de carácter reservado ou confidencial pertencente a outra instituição ou empresa concorrente que tenha sido obtida sem o consentimento da mesma.

6. Relação com Fornecedores

A contratação de qualquer fornecedor deve ser efetuada com base nos princípios da objetividade e transparência, evitando ter em conta, para a decisão, qualquer relação familiar, de amizade, pessoal, comercial ou económica com o fornecedor, e deverá abster-se de intervir no processo de contratação.

A contratação de fornecimentos e serviços externos e as relações com os fornecedores em geral devem ser realizadas através de procedimentos transparentes e ajustados aos critérios de publicidade e concorrência, de acordo com as disposições da Política de Contratação de Terceiros e Manual de Compras da Universo.

Os Sujeitos Obrigados responsáveis pela contratação de fornecimentos e serviços e/ou pela determinação das condições económicas das transações com fornecedores devem evitar qualquer tipo de interferência ou influência dos clientes ou de terceiros que possa alterar a sua imparcialidade e objetividade profissional, e devem cumprir as disposições da Política de Contratação de Terceiros e Manual de Compras da Universo.

É proibido o recebimento, a título pessoal, de qualquer tipo de remuneração ou financiamento de clientes ou fornecedores do Universo, bem como, em geral, a aceitação, a título pessoal, de qualquer tipo de compensação por parte dos mesmos que esteja direta ou indiretamente relacionada com a própria atividade dos Sujeitos Obrigados.

É contrário à ética profissional que os Sujeitos Obrigados aceitem qualquer tipo de liberalidades (benefício pessoal, presentes, favores, gratificações, convites ou outra compensação de clientes, fornecedores ou terceiros. Podem ser aceites presentes de carácter promocional ou de cortesia inferiores a 100€ (incluindo presentes de Natal), mas devem ser objeto de sorteio ou distribuição entre os Colaboradores(as) da organização ou departamento a que pertence o beneficiário, a menos que uma exceção seja justificada e autorizada pelo diretor do departamento ou pela organização territorial correspondente. Para este efeito, o beneficiário do presente de cortesia ou promocional deve informar o superior hierárquico do departamento, que efetuará a distribuição através de sorteio.

A Universo seleciona os(as) prestadores(as) de serviços e fornecedores(as) com base em critérios claros e imparciais, respeitando as regras da concorrência e sendo um dos critérios da sua seleção, nos casos em que é aplicável, a observância por parte daqueles(as) de normas de conduta que não conflituem com as constantes do presente CEC.

A Instituição atua com lealdade e boa-fé nas relações com os(as) seus(suas) parceiros(as) de negócio, estabelecendo com estes(as) uma comunicação clara e objetiva, tendo em vista a consolidação de uma relação de confiança a longo prazo.

A Universo adota procedimentos orientados por princípios de racionalidade económica e de eficácia. A sua prática empresarial é transparente e equitativa, não sendo tolerada qualquer forma de abuso e suborno, corrupção ou branqueamento de capitais.

3.7 Relação com Organismos e Funcionários Públicos

A Universo tem uma atitude cooperante com autoridades públicas e comunidades locais, pautada por regras de transparência e independência, com inteira disponibilidade e abertura para o melhoramento da envolvente legal dos seus negócios. Tem igualmente uma postura de independência face às instituições públicas e aos partidos políticos, sem prejuízo das relações de natureza profissional. Não financia, em qualquer circunstância, partidos políticos ou organizações cuja missão seja essencialmente política.

Os pedidos de informação e de penhora e/ou bloqueio de posições de clientes por parte dos órgãos judiciais, administrações públicas ou quaisquer outros organismos públicos devem ser sempre enviados, através das operações e instrumentos estabelecidos pela Universo.

Toda a informação solicitada e exigível nos termos da lei será prestada às entidades públicas e de supervisão, de forma rigorosa, adequada e atempada. Os Sujeitos Obrigados devem cooperar lealmente com as autoridades judiciais, administrativas, fiscais e de supervisão com o objetivo de proporcionar a essas autoridades uma resposta completa e adequada dentro dos prazos estipulados nas circulares acima referidas.

As relações com os vários organismos de direção e/ou supervisão da atividade da Universo serão geridas e coordenadas pela direção da Universo ao qual tais competências tenham sido atribuídas ou diretamente por um ou vários membros do Conselho de Administração, devendo quaisquer Sujeitos Obrigados informá-lo de qualquer comunicação que tais organismos possam ter enviado.

É proibido oferecer, prometer e entregar qualquer tipo de pagamento, comissão, presente, retribuição ou qualquer tipo de benefício a qualquer autoridade, funcionário ou empregado público e dirigente de organismos públicos, quer se efetue direta ou indiretamente através de pessoas ou sociedades vinculadas. Esta proibição refere-se às relações tanto com pessoas vinculadas a administrações ou organismos públicos de Portugal como de qualquer outro país.

8. Relação com Investidores

A Universo compromete-se a maximizar, de forma sustentada, a criação de valor para os(as) seus(suas) Acionistas, no estrito cumprimento dos valores da Instituição. A informação financeira e de gestão transmitirá de forma fidedigna, atual, completa e verdadeira, a situação patrimonial da sociedade, os seus resultados e responsabilidades, bem como as políticas adotadas mais relevantes.

É assegurado o respeito pela proteção e o não uso abusivo da informação privilegiada, impondo o estrito cumprimento das normas legais ou regulamentares vigentes aos Sujeitos Obrigados.

9. Relações com Familiares ou Pessoas Relacionadas

Para efeitos do presente CEC, são consideradas as pessoas relacionadas com os Sujeitos Obrigados, como por exemplo:

- a) O cônjuge, excluindo o separado legalmente;
- b) O companheiro em união de facto do colaborador, com a mesma ressalva indicada no ponto anterior;
- c) Os ascendentes do colaborador;
- d) Os descendentes do colaborador.

Os Sujeitos Obrigados devem assegurar o estrito cumprimento da Política de Partes Relacionas.

4 Proteção de Dados Pessoais

A Universo garante o pleno cumprimento das normas de Proteção de Dados Pessoais, pelo que a captação, utilização e tratamento informático e comercial dos dados pessoais dos clientes e de qualquer terceiro pessoa singular, se realizará de forma a garantir o direito à intimidade dos mesmos e o cumprimento da legislação sobre proteção de dados pessoais e sobre serviços da Sociedade da Informação.

Todos os dados pessoais serão tratados cumprindo o estabelecido nas normas de proteção de dados, de forma que:

- Unicamente serão obtidos os dados que sejam necessários.
- A captação e tratamento dos dados será realizada garantindo a sua segurança, veracidade e exatidão e o direito à intimidade das pessoas.
- Em nenhum momento os Sujeitos Obrigados a este CEC poderão modificar unilateralmente os dados pessoais dos clientes sem o consentimento dos mesmos.
- Não poderão ser facilitados dados pessoais a pessoas que não sejam titulares dos mesmos, salvo se o cliente outorgar o consentimento expresso para a cessão a terceiros ou que seja solicitado à Universo por pedido legal ou pelas autoridades administrativas ou judiciais competentes.
- Os Sujeitos Obrigados ao CEC, ao responderem aos pedidos de informação, bloqueio e penhoras de organismos públicos, devem fornecer os dados estritamente solicitados pelo organismo competente.
- Em nenhum caso poderão ser tratados os dados pessoais de clientes ou Sujeitos Obrigados para fins distintos dos que legal ou contratualmente estejam previstos nas cláusulas de proteção de dados que assinem.
- Os dados de clientes nos ficheiros de solvência patrimonial só podem ser consultados com o seu consentimento ou quando é necessário avaliar a solvência do mesmo por este ter solicitado um produto de financiamento.
- Os Sujeitos Obrigados terão acesso aos dados na medida necessária para o desempenho das suas funções. Assim:
- Não é permitida a consulta de contas e posições dos Sujeitos Obrigados, a qualquer nível, por parte de outros Sujeitos Obrigados da Universo cuja função e posição não exigem o acesso a tais dados.
- As contas e posições de clientes também não podem ser consultadas por Sujeitos Obrigados cuja função não exija o acesso a tais informações.
- Quaisquer dúvidas sobre a utilização e tratamento de dados pessoais devem ser consultadas junto do Encarregado da proteção de dados da instituição em causa.
- Os Sujeitos Obrigados têm a obrigação de frequentar os cursos de formação sobre proteção de dados pessoais ministrados pela Universo e para os quais sejam convocados.

5 Dever de Confidencialidade e Segredo

Considera-se informação confidencial qualquer tipo de informação sobre a Universo que não tenha sido tornada pública pela própria instituição (relatórios, contas, balanços, objetivos, etc.), sem que o conteúdo da mesma possa ser facilitado a clientes nem a terceiros, salvo autorização expressa da Universo ou pedido legal.

As informações confidenciais incluem informações profissionais de outros Sujeitos Obrigados, diretores e administradores, incluindo relativas a remunerações, avaliação, exames médicos, etc., que devem ser protegidas da mesma forma que as dos clientes.

Os Sujeitos Obrigados estão submetidos ao sigilo bancário no que diz respeito a informações sobre saldos, posições, transações e outras operações dos seus clientes.

Estas informações serão tratadas com a máxima confidencialidade e só poderão ser transmitidas a terceiros fora da Universo com a autorização expressa do cliente ou quando uma lei permitir a sua comunicação ou divulgação a terceiros ou quando tal for exigido pelas autoridades administrativas ou judiciais competentes.

Os deveres de confidencialidade e de segredo bancário indicados no presente artigo subsistirão indefinidamente, mesmo quando a relação dos Sujeitos Obrigados com a Universo tiver terminado.

Enquanto estiver no ativo e quando a sua relação profissional terminar, o colaborador não poderá transferir para dispositivos externos qualquer informação ou documentação a que tenha acedido ou que disponha no decurso da sua atividade profissional na Universo, nem manter tal informação ou documentação da Universo fora dos sistemas empresariais, nem fornecer ou utilizar tal informação ou documentação no interesse de outra instituição ou empresa.

6 Direitos sobre os Programas e Sistemas

A Universo é titular da propriedade e dos direitos de utilização e exploração dos programas e sistemas informáticos, equipamentos, manuais, vídeos, projetos, estudos, relatórios e outras obras e direitos criados, desenvolvidos, aperfeiçoados ou utilizados pelos seus Sujeitos Obrigados, no âmbito da sua atividade na Universo.

Os Sujeitos Obrigados devem:

- Respeitar o princípio de máxima confidencialidade relativamente às características dos direitos, licenças, programas, sistemas e dos conhecimentos tecnológicos, em geral, cuja propriedade ou direitos de exploração ou de uso correspondam à Universo;
- Abster-se de utilizar qualquer tipo de material informático sem a prévia indicação de que a Universo tenha adquirido os correspondentes direitos e/ou licenças. Em especial, deve ser aprovado o uso de imagens, textos e desenhos na publicidade e comunicações da Universo pelo departamento de Brand & Communication, antes de poder ser utilizado.

7 Oferta e Venda de Produtos e Serviços

Deverá ser evitada qualquer conduta na publicidade, comercialização e venda de produtos e serviços que possa implicar engano, falta de informação relevante, abuso ou manipulação de preços.

Os clientes serão devidamente informados sobre as ofertas de produtos e serviços e os riscos dos mesmos, tendo especial cuidado em oferecer aos clientes os produtos e serviços adequados, fomentando a educação financeira e zelando, se for o caso, pelo endividamento razoável.

Os Sujeitos Obrigados deverão transmitir a informação de forma transparente, completa e compreensível e em nenhum caso proporcionarão informação incorreta, inexata ou imprecisa que possa induzir em erro quem a recebe.

Considera-se conduta irregular facilitar informação ao cliente que o possa induzir em confusão ou erro relativamente a qualquer produto.

8 Protocolos de Segurança e Continuidade

Os Sujeitos Obrigados devem respeitar as medidas de segurança, controlo, acesso e uso dos sistemas estabelecidos pela Universo assim como o uso pessoal e intransmissível das chaves de segurança, dentro dos perfis de utilizador e facilidades de acesso e uso atribuídas pela Universo a cada colaborador.

A cessão a outro colaborador ou a um terceiro, de um sistema ou chave de acesso pessoal, é uma prática contrária às normas básicas de segurança no uso dos meios informáticos.

9 Conservação de Documentos

Os Sujeitos Obrigados irão cumprir rigorosamente os procedimentos de arquivamento e conservação de documentos previstos na legislação. Especificamente, e entre outros, serão arquivados e mantidos durante o período de tempo estabelecido nos diferentes procedimentos internos ou, se for o caso, na legislação aplicável, quer em papel ou em formato eletrónico:

- Os que constituem o suporte para os lançamentos contabilísticos que refletem as transações efetuadas.
- A documentação exigível em matéria de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.
- Toda a documentação relacionada com a relação contratual com os clientes.

Devido à importância para a reputação da empresa e à possível responsabilidade criminal que pode ser imposta à Universo, é particularmente importante que qualquer violação da qual se tenha conhecimento seja imediatamente comunicada através do Canal de Denúncias previsto no presente CEC.

10 Organização e Sistema de Controlo Interno

A Universo procura dotar-se com os meios humanos, materiais e técnicos necessários para permitir a prestação dos serviços em condições de elevada qualidade, profissionalismo e eficiência.

O Conselho de Administração zela pela aplicação do CEC e pela adoção e cumprimento das normas, internas e externas, que enquadram a atividade da Instituição, promovendo uma cultura de conformidade e conduta adequada, monitorizando a atividade das Funções de Controlo Interno: Função de Auditoria Interna, Função de Conformidade e Função de Gestão do Risco.

A Universo dispõe de uma Direção que zela pelo risco de conformidade (“Função de Conformidade”) que visa detetar os riscos de inobservância das normas e deveres a que se encontra sujeito, aplicando as medidas para os minimizar ou corrigir, evitando ocorrências futuras.

A Universo dispõe de uma Direção que zela pela gestão de riscos (“Função de Gestão de Riscos”) destinada a identificar e gerir os riscos referentes às suas atividades, procedimentos, sistemas, considerando o nível de risco tolerado.

A Universo dispõe de uma Direção de Internal Audit (“Função de Auditoria Interna”) que zela pela supervisão e coordenação geral das atividades de auditoria interna da Instituição.

O Sistema de Controlo Interno da Universo está alinhado com o modelo das três linhas de defesa previsto nas Orientações do Institute of Internal Auditors do Basel Committee on Banking Supervision e da Autoridade Bancária Europeia, os quais preveem que, cada uma das três linhas de defesa da Universo respeitem procedimentos e normativos internos, legais e regulamentares a si aplicáveis.

O Sistema de Controlo Interno da Universo é adequado à dimensão, natureza e complexidade da atividade, à natureza e magnitude dos riscos assumidos ou a assumir, bem como ao grau de centralização e delegação de autoridade estabelecida.

Os Sujeitos Obrigados devem fazer uso da sua capacidade técnica e profissional com a prudência e o cuidado adequado ao desempenho da sua atividade, devendo observar as seguintes obrigações:

- Respeitar o integral e rigoroso cumprimento da legislação, regulamentação e orientações aplicáveis e, bem assim, das normas internas vigentes na Universo, abstendo-se de praticar ou sugerir a clientes ou a terceiros a adoção de qualquer conduta, operação ou negócio que viole ou possa violar o disposto nas normas e demais disposições legais e regulamentares que regem a sua atividade;
- Adotar comportamentos consonantes com os níveis apetência pelo risco e os limites definidos pela Universo.

11 Acompanhamento e Aplicação

1. Responsabilidades do Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Universo é responsável por garantir o cumprimento do CEC, tendo para o efeito, por meio da sua atuação independente e imparcial, como missão o seguinte:

- Fomentar a existência dos meios de comunicação e divulgação do CEC e quaisquer alterações junto dos seus destinatários;
- Discutir regularmente matérias sobre a aplicação do CEC e registar as respetivas conclusões em ata;
- Apreçar e responder a questões sobre o CEC que lhe sejam submetidas, endereçando as recomendações que entender adequadas à natureza de cada caso;
- Verificar a existência de mecanismos internos de comunicação de irregularidades, assegurando que os mesmos observam as normas legais, designadamente em matéria de confidencialidade, do processo de tratamento da informação e da inexistência de represálias sobre participantes;
- Propor, após parecer prévio da Comissão de Auditoria e consulta por parte da Função de Conformidade e da Função de Gestão de Risco, a aprovação de alterações ao CEC, sempre que entenda adequado, devendo o mesmo ser objeto de revisões periódicas a realizar no mínimo a cada dois anos e sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação que o justifiquem;
- Emitir, de sua iniciativa ou a solicitação de um dos(as) seus(as) Colaboradores(as), esclarecimentos sobre a interpretação de alguma disposição do CEC;
- Rececionar, avaliar e encaminhar para os(as) Colaboradores(as) da Universo, as irregularidades transmitidas, sempre que as mesmas, no seu entendimento, indiquem a existência de violação de regras do CEC;
- Adotar medidas que valorizam comportamentos alinhados com uma cultura organizacional de controlo interno, incluindo, nomeadamente nos casos aplicáveis, medidas disciplinares adequadas;
- Promover um ambiente de controlo que valoriza o controlo interno como um elemento essencial para a resiliência e o bom desempenho no longo prazo da instituição, bem como, promover a partilha de opiniões por qualquer colaborador de forma livre e aberta sem receio de represálias;
- Promover avaliações periódicas e independentes, a realizar por entidade externa à Instituição, relativamente à aplicação do CEC, as quais incidem também sobre a conduta e valores do próprio Conselho de Administração e dos seus Comités;
- Regular o funcionamento do Conselho de Administração em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis e o modelo de governo da sociedade adotado;
- Informar as diferentes unidades de estrutura, através de comunicações regulares, sobre o nível de tolerância ao risco da Universo;
- Promover a adoção de medidas concretas com vista a promover uma forte consciência de aversão a níveis de risco que ultrapassem os limites definidos, com vista a assegurar que todos(as) os(as) Colaboradores(as) conhecem as suas responsabilidades em matéria de tomada e controlo de riscos.

- Promover a realização de ações de formação, realizadas com carácter obrigatório no momento do início de funções e renovadas a cada dois anos ou sempre que houver alterações relevantes de conteúdo, com vista à sensibilização de todos os Sujeitos Obrigados relativamente aos valores da Instituição e às regras de conduta em vigor, assegurando, nomeadamente, que os Sujeitos Obrigados da Instituição se encontram cientes das consequências legais e disciplinares que podem resultar de condutas impróprias.

11.2 Canal de Denúncias

Quaisquer Sujeitos Obrigados ao CEC que tenham conhecimento de uma atuação da forma de operar irregular que viole o CEC e outras normas internas da Universo ou normas legais aplicáveis, devem comunicá-lo imediatamente por um destes meios:

- Escrito, mediante carta remetida para o endereço postal “Sonae Maia Business Center”, Edifício 2D – 5.º piso, EN13-km 6.78, Lugar do Espido, Via Norte, 4470-179 Maia, Portugal, com o destinatário “Responsável pelo Cumprimento Normativo da Universo, IME, S.A.” e a indicação de “Confidencial”; e/ou
- Escrito, mediante o envio de correio eletrónico para o endereço irregularidade.infracao@universo.com; e/ou
- Verbal, através de reunião presencial ou telefónica agendada para esse efeito com o Responsável pelo Cumprimento Normativo da Universo, IME, S.A., sendo lavrada ata da reunião ou gravada a comunicação telefónica mediante o consentimento do sujeito obrigado; e/ou
- Verbal, através de participação direta por voz ao Responsável pelo Cumprimento Normativo da Universo, IME, S.A.

11.3 Incumprimento, Competência Disciplinar e Consequências Legais

Para as comunicações recebidas de violações do CEC pelos meios indicados nas alíneas do ponto 11.2. aplicam-se os procedimentos de receção, registo, tratamento previstos nos capítulos quinto e sexto da Política de Participação de Irregularidades e Infrações.

O incumprimento do CEC pode dar lugar a sanções laborais, sem prejuízo de quaisquer sanções administrativas ou penais que, se for o caso, daí possam decorrer.

12 Divulgação e Alterações

Para assegurar a máxima eficácia do CEC, é dever da Direção de Gestão de Risco, a pedido da Direção de Compliance & AML, publicitar adequadamente o CEC na Intranet da Universo. É igualmente dever da Direção de Communication & Brand, a pedido da Direção de Compliance & AML, publicitar adequadamente o CEC no site Universo www.universo.pt, bem como, através de meios internos da Instituição.

Quaisquer alterações ao CEC devem ser divulgadas aos respetivos Sujeitos Obrigados

universo™