

2016

Code de Conduite



Groupe Novo Banco
Version révisée/Avril 2019

INDICE

1. Dispositions générales	3
1.1. Approbation	3
1.2. Objectif	3
1.3. Portée	3
1.4. Suivi de l'application du Code de Conduite.....	4
2. Principes de conduite du Groupe NB	5
2.1. Relation avec les clients	5
2.2. Actionnaires et marché	5
2.3. Concurrence	5
2.4. Engagements envers la structure du Groupe NB.....	5
2.5. Collaborateurs.....	6
2.6. Fournisseurs	6
2.7. Autorité publiques et organisme de surveillance	6
2.8. Environnement et communauté.....	6
3. Déontologie des employés du Groupe NB.....	7
3.1. Principes généraux de conduite.....	7
3.2. Responsabilité de l'employé	7
3.3. Fidélité aux clients.....	8
3.4. Fidélité au Groupe NB	9
3.5. Conflits d'intérêts.....	9
3.5.1 Concept et devoir de communication.....	9
3.5.2 Prévalence des intérêts des clients.....	11
3.5.3 Conflit d'intérêts avec le Groupe NB.....	11
3.5.4 Conflits d'intérêts avec les clients.....	11
3.5.5 Cadeaux, commissions ou emprunts	12
3.6. Informations et confidentialité	12
3.7. Relations extérieures.....	13
3.7.1 Relations avec les médias.....	13
3.7.2 Relation avec les autorités publiques et les entités de surveillance.....	13
3.7.3 Activités politiques et associatives et d'autres activités rémunérées	14
4. Blanchiment de capitaux et financement du terrorisme, utilisation abusive d'informations et manipulation du marché	14
4.1. Blanchiment de capitaux et financement du terrorisme	14
4.2. Informations privilégiées / abus d'informations.....	15
4.3. Manipulation du marché.....	16
5. Divulgence du code de conduite	16
ANNEXE AU CODE DE CONDUITE.....	17

1. Dispositions générales

1.1. Approbation

Le Conseil d'Administration de NOVO BANCO, SA ("NB") a élaboré ce code de conduite qui, une fois approuvé par la direction des sociétés restantes et des groupements complémentaires de sociétés (collectivement, les "sociétés") du Groupe NB, sera le Code de conduite du Groupe NB.

Pour application du présent code de conduite, le Groupe NB est compris comme le Groupe formé par NB et par les entités identifiées par NB, comme étant des sociétés contrôlées par NB.

1.2. Objectif

Le Code de Conduite vise à :

- a) Divulguer les principes selon lesquels les sociétés du Groupe NB doivent guider leurs activités;
- b) Promouvoir une conduite éthique et alignée sur les valeurs du Groupe NB par les employés ;
- c) Promouvoir le respect de toutes les lois et réglementations applicables ;
- d) Établir un régime transparent de relations entre les employés et l'extérieur.

1.3. Portée

Le Code de Conduite s'applique à tous les membres des secteurs d'administration et de surveillance des sociétés du Groupe NB, aux employés du NB et aux sociétés du Groupe NB, ainsi qu'à tous les prestataires de services auxquels ce code sera communiqué et qu'ils respectent le même (collectivement, les "collaborateurs" du Groupe NB).

Le code de conduite établit les principes de conduite fondamentaux qui doivent être respectés par le Groupe NB et ses employés.

Les entreprises également qualifiées d'intermédiaires financiers, disposeront de leur propre Règlement Interne sur les activités d'intermédiation financière, norme fondamentale complémentaire de ce Code de Conduite.

Restent en vigueur l'ensemble du Règlement Interne, sur les questions déontologiques ou non, qui doivent également être suivis et respectés par tous.

Tous les employés sont tenus de respecter efficacement l'ensemble des principes et règles contenus dans ce Code de Conduite. Bien qu'il soit applicable à tous, quels que soient le rang dans la hiérarchie, le rôle et la responsabilité de chacun, un exemple et un degré de diligence particulièrement scrupuleux de la part des membres des organes de direction et de surveillance des sociétés du Groupe NB sont attendus, ainsi que du Conseil d'Administration.

Les hiérarchies doivent divulguer, promouvoir et assurer le respect du Code de Conduite dans leurs structures et par les employés qui les intègrent.

1.4. Suivi de l'application du Code de Conduite

Le suivi de l'application du Code de Conduite dans Novo Banco est à charge du Département Compliance, qui pourra s'appuyer sur d'autres structures, telles que le Service d'Audit Interne et le Service de Capital Humain.

Les autres entités du Groupe NB détermineront la structure dans laquelle elles exerceront cette fonction et, dans ce contexte, elles devront soumettre au service Compliance de NB leurs questions éventuelles, accompagnées de leur analyse et de leur proposition de décision, mettant à disposition les informations et les collaborations sollicitées. Les contacts d'une telle structure et l'identification de la personne responsable seront divulgués à tous les collaborateurs de l'entité et au service Compliance du NB.

2. Principes de conduite du Groupe NB

2.1. Relation avec les clients

Assurer un traitement égal à tous les clients et ne pas faire de discrimination injustifiée entre eux.

Maintenir un haut niveau de compétence technique interne, grâce à un service efficace et de qualité.

Agir avec diligence, neutralité, loyauté et discrétion.

Promouvoir le respect des règles applicables à l'activité.

Fournir aux clients les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions en connaissance de cause et garantissez le respect scrupuleux des termes convenus.

2.2. Actionnaires et marché

Agir avec loyauté envers les actionnaires, en tenant compte de leurs intérêts, sans préjudice d'autres intérêts pertinents et raisonnables.

Assurer l'exactitude, la véracité et l'actualité des informations mises à la disposition des actionnaires et du marché.

2.3. Concurrence

Respecter les règles du marché, promouvoir une concurrence loyale, éviter toute pratique susceptible d'entraver, de fausser ou de restreindre sensiblement la concurrence.

2.4. Engagements envers la structure du Groupe NB

Assurer qu'à chaque instant, l'Assemblée Générale de chaque société du Groupe NB, la direction et, dans la mesure nécessaire, les autres employés, connaissent la structure de l'actionariat de l'entreprise dans laquelle ils exercent leurs fonctions.

Veiller à ce que la création de nouvelles entreprises ou d'autres entités du Groupe NB soit toujours précédée d'une analyse rigoureuse de leur nécessité, de leur pertinence et

des obstacles pouvant en résulter pour la gestion intégrée des risques, des conflits d'intérêts actuels et potentiels du Groupe, et des flux d'information intra-groupe.

2.5. Collaborateurs

Fournir aux employés les moyens appropriés pour s'acquitter de leurs tâches et pour améliorer et mettre à jour leurs connaissances, notamment en leur donnant accès à une formation professionnelle appropriée.

Évaluer leur performance et la qualité sur la base du mérite démontré et des résultats de l'exécution de leurs tâches, en garantissant des critères bien définis pour une évaluation équitable.

Veiller au respect de toutes les réglementations du travail applicables.

Promouvoir l'esprit d'équipe et partager des objectifs communs.

Respecter et promouvoir l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle.

2.6. Fournisseurs

Choisir des fournisseurs selon des critères impartiaux et transparents, sans accorder de privilèges ni de favoritisme.

Éviter, autant que possible, les situations d'exclusivité.

2.7. Autorité publiques et organisme de surveillance

Respecter et promouvoir le respect scrupuleux des normes légales et réglementaires applicables.

Fournir aux autorités publiques et aux organes de contrôle et de surveillance toute la coopération requise et exigée.

2.8. Environnement et communauté

Adopter et encourager l'adoption des meilleures pratiques environnementales.

Adopter une attitude sociale responsable dans la communauté à laquelle appartient le Groupe NB.

Agir selon les principes stricts de légalité, de véracité, d'objectivité, d'opportunité et de clarté dans toutes les informations fournies au public et dans toute publicité.

3. Déontologie des employés du Groupe NB

3.1. Principes généraux de conduite

Dans les relations avec les clients, les fournisseurs, les prestataires de services et les concurrents, les employés doivent être professionnels, compétents, diligents, loyaux et intègre.

Ils doivent se comporter, dans l'exercice de leur activité, de manière correcte, consciencieuse, courtoise, accessible et disponible.

Ils doivent assurer et respecter l'espace de travail, à savoir les installations, les équipements fournis et l'environnement professionnel commun ayant les comportements appropriés et ne nuisent pas à la performance des employés restants.

3.2. Responsabilité de l'employé

Les employés utiliseront leur capacité technique et professionnelle avec la prudence et le soin approprié pour la performance de leur activité dans le Groupe NB, dans le respect des normes et réglementations en vigueur. Dans cette mesure, ils doivent :

- a) Participer avec diligence aux actions de formation professionnelle qui leur sont proposées, en collaborant pour obtenir la productivité la plus élevée ;
- b) Adapter leur comportement à la législation et à la réglementation en vigueur ;
- c) Appliquer et observer les règles définies dans le règlement interne relativement les activités d'intermédiation financière et dans le cadre du système de contrôle interne ;
- d) Appliquer et respecter les procédures et réglementations internes ;
- e) Respecter les instructions internes concernant l'utilisation de moyens informatiques et leur sécurité ;
- f) Ne pas utiliser, contrairement aux règles internes, le courrier électronique, le téléphone, l'accès Internet ou de technologies similaires ;

- g) Ne pas se livrer à aucune activité illégale et doivent immédiatement mettre fin à tout comportement illégal pratiqué par des employés sous leur supervision ou leur direction et dans l'exercice de leurs fonctions ;
- h) S'abstenir de violer les règles relatives aux conflits d'intérêts, aux informations privilégiées et à la protection du marché prévues par la loi, réglementations, dans le code de conduite, les réglementations relatives aux activités d'intermédiation financière ou d'autres réglementations ;
- i) Respecter les règles concernant les informations à obtenir des clients et de leurs représentants éventuels, par exemple en ce qui concerne leur identification, caractérisation, identification des bénéficiaires effectifs, leur vérification et leur mise à jour ;
- j) Informer sans délai, sous réserve du respect d'autres obligations en matière de rapports, le Département Compliance ou la structure à laquelle le code de conduite a été suivi, le cas échéant, de toute violation réelle ou potentielle des lois, règlements ou du présent Code, notamment de faits pouvant être qualifiés de crime contre le marché des valeurs mobilières ou d'autres instruments financiers, étant expressément interdit toute représailles contre les employés qui font ladite notification.

3.3. Fidélité aux clients

Les employés chercheront à proposer aux clients uniquement les produits et services qui répondent efficacement à leurs besoins, en précisant au préalable les coûts et les risques liés aux opérations à exécuter.

Les employés s'abstiennent d'émettre des jugements ou des considérations sur des questions de nature juridique, fiscale ou financière qui transcendent les informations qu'ils sont tenus de fournir aux clients lors de la commercialisation de produits financiers.

Les clients doivent être informés clairement et avec précision, sur demande, des détails de leurs opérations.

Les employés appliqueront toujours les frais des commissions en vigueur, en évitant la conclusion d'opérations qui ne visent que la génération de commissions sans intérêt effectif pour les clients.

3.4. Fidélité au Groupe NB

Les employés seront fidèles au groupe NB en utilisant correctement les moyens mis à leur disposition. En particulier :

- a) Protéger les actifs du Groupe NB auxquels ils ont accès, en évitant de les utiliser au-delà de ce qui est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions, tout en minimisant les risques liés à l'activité ;
- b) Conserver et maintenir en parfaite organisation tous les éléments et documents liés à l'activité professionnelle ;
- c) Respecter les droits de propriété intellectuelle et les droits inhérents d'utilisation du Groupe NB en ce qui concerne les projets, programmes et systèmes informatiques ; équipement, manuels, vidéos, CD-ROM, DVD et technologies similaires ; en général, toutes les œuvres créées et développées par le Groupe NB, que ce soit par l'activité de l'employé, de ses collègues ou de tiers ;
- d) Ne pas utiliser l'image, le nom ou la marque du Groupe NB, ni n'invoqueront leur qualité de collaborateur, sinon pour le bon développement de leur activité ;
- e) S'abstenir d'utiliser leur position dans la hiérarchie ou dans la structure du Groupe NB, pour obtenir un avantage quelconque pour eux-mêmes, leur famille ou tout tiers ;
- f) Ne pas utiliser à leur avantage les opportunités commerciales qui leur sont présentées par les clients ou fournisseurs du Groupe NB ;
- g) Ne pas être en concurrence avec le Groupe NB.

3.5. Conflits d'intérêts

3.5.1 Concept et devoir de communication

Un conflit d'intérêts survient dans les cas suivants :

- a) Un intérêt privé d'un collaborateur interfère ou peut nuire à l'exercice de son activité ;
- b) Les incitations, règles et objectifs auxquels un employé est soumis dans une des sociétés du Groupe NB ne sont pas totalement conformes aux incitations, règles et objectifs qui régissent son activité dans une autre société dans laquelle il exerce son activité.

Le conflit d'intérêts empêche le collaborateur de fournir son service avec impartialité et objectivité.

On considère qu'il existe un conflit d'intérêts, en particulier dans les cas suivants :

- a) Le salarié travaille dans une société du Groupe NB qui a consenti ou envisage d'octroyer des crédits et dans une société tierce qui a obtenu ou a l'intention d'obtenir des crédits auprès du Groupe NB, directement ou par l'intermédiaire des structures d'entreprise auxquelles il participe ;
- b) L'employé est un partenaire, un créancier ou un détenteur d'un intérêt économique dans une entreprise qui est un créancier, un partenaire commercial ou un débiteur d'une entreprise du groupe NB ;
- c) L'employé est un partenaire, un créancier ou un détenteur d'un intérêt économique dans une entreprise qui exploite ou a l'intention d'exploiter une opportunité commerciale identifiée ou développée par une entreprise du Groupe NB ;
- d) L'employé est actif dans une société du Groupe NB et dans une société liée à tout actionnaire détenant une participation qualifiée dans le Groupe NB.

L'intérêt privé de l'employé peut être un intérêt purement personnel et lié, mais également dans l'intérêt d'un familial ou de ses proches.

En cas de conflit d'intérêts, réel ou potentiel, le collaborateur concerné doit immédiatement avertir le service Compliance ou la structure à laquelle le code de conduite a été suivi, que, selon la procédure définie à la section 1.4 - Suivi de l'application du code de conduite, prendra les mesures appropriées pour résoudre le conflit, y compris une interdiction de participation, de vote ou d'influence de quelque manière que ce soit dans le processus décisionnel concerné.

Les informations visées dans le présent paragraphe doivent être traitées de manière confidentielle et ne peuvent être transmises et / ou utilisées que pour l'identification, le suivi, la surveillance, la résolution de conflits d'intérêts ou aux fins d'éventuelles procédures disciplinaires.

Le Département Compliance du Groupe N.B. doit élaborer et tenir à jour une liste d'exemples possibles de conflits d'intérêts.

Afin d'établir cette liste, d'autres structures internes ou entités du Groupe NB peuvent être consultées.

Cette liste et chacune de ses mises à jour doivent être soumises chaque année au Département d'Audit Interne, au Département de Risque et au Conseil d'Administration.

3.5.2 Prévalence des intérêts des clients

En cas de conflit, les intérêts des clients priment les intérêts du Groupe NB et des employés dans les limites de la loi.

3.5.3 Conflit d'intérêts avec le Groupe NB

Les Employés ne participeront pas à aucune opération ayant un rapport avec leurs intérêts particuliers. Par conséquent et à titre purement d'exemple, les employés :

- a) s'abstiendront de développer des relations commerciales avec les sociétés du Groupe NB qui ne relèvent pas de leur métier ou qui bénéficient d'avantages particuliers, à moins que celles-ci n'aient été préalablement approuvées par le Conseil d'Administration de NB et respectent toutes les autres règles applicables ;
- b) n'accorderont pas aucun traitement préférentiel ou de conditions de travail privilégiées fondées uniquement sur l'existence de relations personnelles, familiales ou de proximité ;
- c) n'interviendront pas dans l'évaluation et la décision des opérations dans lesquelles ils sont directement ou indirectement intéressés, ainsi que leurs familiales ou proches.

3.5.4 Conflits d'intérêts avec les clients

Aucun collaborateur n'acceptera les mandats ou les procurations accordés par les clients du Groupe NB, sauf autorisation expresse du Compliance Officer ou du responsable de la structure dans laquelle le code de conduite a été suivi, conforme application et qui pour conséquence, consultera la hiérarchie du collaborateur, le Département des Affaires Juridiques et Département des Ressources Humaines.

Le Groupe NB évitera de créer des relations exclusives entre employés et clients pouvant entraîner une dépendance personnelle ou économique ou limiter l'accès du client en question à d'autres employés ou des voies d'accès au Groupe NB.

Les employés éviteront d'encourager la pratique d'une opération par un client pour en faire profiter un autre, à moins que les deux ne soient au courant de leurs positions respectives et acceptent l'opération.

Les employés doivent toujours informer les clients de tout intérêt pouvant entrer en conflit avec leurs revendications.

3.5.5 Cadeaux, commissions ou emprunts

Il est interdit de demander ou d'accepter tout type de rémunération ou de commission pour des opérations effectuées pour le compte du Groupe NB, ainsi que de tirer autrement profit de la position hiérarchique occupée.

Aucun employé ne peut accepter de cadeaux, d'invitations, de faveurs ou d'avantages similaires (les "offres"), à condition que ces offres aient trait à leur activité professionnelle dans le Groupe NB, à l'exception des cas suivants :

- a) Objets publicitaires de peu de valeur ;
- b) Des offres ou des invitations ne dépassant pas les limites considérées raisonnables par des usages sociaux ;
- c) Offres occasionnelles et dues à des situations festives (telles que des offres de Noël ou à l'occasion d'un mariage), sauf si ces offres ne soient pas fournies en espèces et que leur valeur soit raisonnable.

Dans tous les cas, dans les situations visées aux points a), b) et c) ci-dessus, les employés doivent signaler au Département Compliance ou à la structure à laquelle le code de conduite a été suivi, selon le cas :

- a) L'obtention d'offres qu'ils soupçonnent d'être dues à une volonté d'atteinte à leur impartialité ;
- b) L'obtention d'offres d'une valeur supérieure à 250 euros.

Aucun collaborateur ne peut, en personne ou par un intermédiaire, demander l'octroi d'un crédit, sous quelque forme que ce soit, à des clients, fournisseurs, actionnaires NB qui ne sont pas des établissements de crédit ou d'autres employés du Groupe NB.

3.6. Informations et confidentialité

Les employés ne peuvent pas révéler ou utiliser des informations sur des faits ou des éléments concernant la vie du Groupe NB ou sur des relations du Groupe avec ses

clients, dont la connaissance lui parvienne exclusivement de l'exercice de ses fonctions ou de la prestation de ses services.

Cette obligation de secret professionnel ne cesse pas avec l'achèvement des fonctions ou services.

Les faits ou les éléments sujets au secret peuvent être révélés à des tiers, exclusivement, dans les termes légalement admis.

3.7. Relations extérieures

3.7.1 Relations avec les médias

Les employés s'abstiendront de transmettre, de leur propre initiative ou à la demande de tiers, des nouvelles ou des informations sur le Groupe NB ou l'entreprise qui l'intègre aux médias.

Toute communication doit être préalablement informée et autorisée par la personne qui en a la compétence, conformément au Règlement Interne, dans le cas d'un employé sans capacité de représentant avec le pouvoir d'émettre des avis sur le Groupe NB à l'extérieur.

Les employés essaieront d'éviter la propagation de commentaires ou de rumeurs sur le Groupe NB ou sur la société qui l'intègre.

3.7.2 Relation avec les autorités publiques et les entités de surveillance

Les employés doivent fournir aux autorités publiques et aux entités de surveillance et de contrôle, toute la collaboration nécessaire requise par la loi.

Sauf dans les cas où cela est légalement interdit, en particulier pour une obligation de confidentialité, les employés doivent immédiatement informer le service Compliance ou la structure dans laquelle le code de conduite a été suivi, conforme application, en vertu de l'exercice de son activité dans le groupe NB, dans le cas où ils sont :

- a) Constitués défendeurs ou réquisitionnés ou demandés en action civil, administratif, d'arbitrage ou toute autre ;
- b) Soumis à toute censure, condamnation judiciaire, suspension, amende, ordonnance de cesser et de s'abstenir ou de toute autre sanction imposée par une autorité quelconque ;

- c) L'objet de toute plainte écrite d'un client ou d'une demande de dommages-intérêts judiciaires faite par un client.

Tous les employés doivent également informer immédiatement le Service Compliance ou la structure dans laquelle le code de conduite a été suivi, selon le cas, s'ils sont :

- a) Soumis à toute procédure d'insolvabilité ;
- b) Sujet à une arrestation, à une citation à comparaître, à des poursuites ou à une condamnation dans le cadre d'une procédure pénale.

3.7.3 Activités politiques et associatives et d'autres activités rémunérées

L'adhésion ou le fait d'appartenir à des partis politiques, des institutions ou des associations, doit être fait de manière à ce que la nature personnelle de l'activité soit clairement définie.

Avant d'accepter des postes publics, les employés doivent d'abord informer le Département Compliance ou la structure à laquelle le code de conduite a été suivi, le cas échéant, afin de déterminer l'existence éventuelle d'incompatibilités ou de restrictions. Aux fins du présent Code, les "postes publics" sont considérés comme des postes dans les organes de la souveraineté et des postes dans les organes exécutifs des administrations centrales, régionales et locales et des sociétés publiques.

Les employés doivent préalablement informer leur hiérarchie de l'exercice de toute activité rémunérée en dehors du Groupe NB, notamment dans le but de prévenir d'éventuels conflits d'intérêts. À son tour, la hiérarchie de chaque employé fournit ces informations et donne son avis au Département Compliance ou à la structure à laquelle le code de conduite a été suivi, le cas échéant, et au service des Ressources Humaines ou à la structure en charge de Ressources Humaines.

4. Blanchiment de capitaux et financement du terrorisme, utilisation abusive d'informations et manipulation du marché

4.1. Blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

Le Groupe NB et les employés veillent à respecter les règles légales, réglementaires et internes applicables à la prévention des pratiques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

Les employés doivent recevoir une formation adéquate pour reconnaître les opérations pouvant être liées à ces pratiques ainsi que pour leur prévention ou leur détection.

Les employés ayant des fonctions commerciales doivent se conformer aux procédures d'identification des clients et assurer un suivi permanent de la relation commerciale, en analysant les opérations effectuées dans le cadre de cette relation et en s'assurant de leur conformité aux informations précédemment obtenues et à la connaissance dont ils disposent du client, en tenant compte, entre autres facteurs, des changements importants dans la structure des mouvements de compte et de la cohérence entre les transactions effectuées et le profil du client;

4.2. Informations privilégiées / abus d'informations

Sans préjudice de ce qui est spécifiquement prévu dans le Règlement concernant les activités d'intermédiation financière, les employés qui disposent, pour quelque motif que ce soit, des informations confidentielles, il est expressément interdit de les transmettre à des personnes ne faisant pas partie de leurs obligations ou qui les utilisent, à savoir, sur la base de ces informations, négocient ou conseillent à quelqu'un de négocier des valeurs mobilières ou d'autres instruments financiers ou d'ordonner leur souscription, leur acquisition, leur vente ou leur échange, directement ou indirectement, à eux-mêmes ou d'autre personne, avant la publication de cette information.

Les informations privilégiées comprennent :

- a) Toute information non rendue publique qui, liée directement ou indirectement à n'importe quel émetteur, à des valeurs mobilières ou à d'autres instruments financiers, serait appropriée, si elle était annoncée, pour influencer de manière significative son prix dans le marché ;
- b) Tout événement existant ou raisonnablement prévisible, quel que soit son degré de formalisation, qui, du fait de son aptitude à influencer sur la valorisation des valeurs mobilières ou des instruments financiers, tout investisseur raisonnable pourrait normalement les utiliser, s'il les connaît, pour baser, en tout ou en partie, leurs décisions d'investissement ;
- c) En ce qui concerne les dérivés sur matières premières, toutes les informations précises qui n'ont pas été rendues publiques et respectent, directement ou indirectement, un ou plusieurs de ces instruments dérivés et que les utilisateurs des marchés sur lesquels ils sont négociés s'attendent à recevoir ou ils auraient le droit de recevoir conformément aux pratiques de marché acceptées ou au régime de divulgation applicable sur ces marchés, respectivement.

4.3. Manipulation du marché

La divulgation des informations fausses, incomplètes, exagérées ou biaisées, la réalisation d'opérations fictives ou la réalisation d'autres pratiques frauduleuses susceptibles d'altérer de manière artificielle le fonctionnement normal du marché des valeurs mobilières ou d'autres instruments financiers sont strictement interdites.

5. Divulgation du code de conduite

Une publicité appropriée sera donnée au Code de Conduite.

ANNEXE AU CODE DE CONDUITE

Gestion des réclamations de NOVO BANCO – SUCCURSALE LUXEMBOURG

1. Sans préjudice du régime juridique applicable aux réclamations adressées aux établissements de crédit, les réclamations des clients de NOVO BANCO Succursale Luxembourg ("NBL") peuvent être transmises par l'un des moyens de communication suivants:

Par courrier	Novo Banco S.A. Succursale de Luxembourg – Service Compliance – 1, rue Schiller L-2519 Luxembourg
Par courriel	compliance@novobancoluxembourg.lu
Par téléphone	(+352) 27 36 25 00
Par fax	(+352) 27 36 25 01
En personne:	Novo Banco S.A. Succursale Luxemburgo 1, rue Schiller L-2519 Luxembourg

2. Les réclamations doivent être dûment justifiées et accompagnées de tous les éléments dont le demandeur dispose et qui constituent la preuve du fait dénoncé.
3. Les réclamations seront acheminées au Département Compliance, une structure dotée des ressources techniques adéquates, qui sera chargée de guider le processus et de l'accompagner jusqu'à sa conclusion, y compris en répondant aux clients, si nécessaire.
4. L'instruction de la procédure comprend toutes les étapes nécessaires à l'enquête sur les faits.
5. NB et NBL maintiennent l'archive des processus de réclamation pendant la période légalement prévue.
6. La présentation d'une réclamation à la NB ou à la NBL n'a aucun préjudice par rapport à la possibilité d'une plainte du client aux entités de surveillance.
7. La NBL et la NBL doivent assurer le contact avec les entités de contrôle sur ces questions et consigner toutes les réclamations reçues.