



# **APCC- ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DOS CONSULTORES DE CRÉDITO**

## **Código Deontológico**

*Este Código Deontológico é aplicável a todas as Empresas de Consultoria de Crédito associadas à APCC, vinculando as mesmas ao seu estrito cumprimento.*

# ÍNDICE

**1.- INTRODUÇÃO**

**2.- AMBITO DE APLICAÇÃO**

**3.- DEVERES GENÉRICOS**

**4.- ÁREAS DE APLICAÇÃO**

**5.- COMPROMISSOS POR ÁREA DE APLICAÇÃO**

**6.- COMITÉ DE ÉTICA DA APCC**

# CÓDIGO DEONTOLÓGICO DA APCC

## **1.- Introdução**

O presente Código Deontológico tem por objectivo determinar as regras de conduta pelas quais se deverão reger os Consultores de Crédito no desenvolvimento da sua actividade e no relacionamento com os seus Clientes, Colaboradores, Entidades Públicas e Privadas, Concorrentes, assim como com a Sociedade em geral.

Este documento adquire mais importância ainda numa altura de expansão da Consultoria de Crédito, que desempenha um papel tão importante na Sociedade, devido á utilidade do serviço que presta.

Pretendemos que sirva de auto regulamentação assim como de base de referência para a futura legislação e regulamentação do Sector, sendo que á APCC está a desenvolver os seus esforços e colaboração junto das Autoridades no sentido de conseguir um rápido enquadramento legal da actividade de Consultoria de Crédito.

A APCC constituirá, como parte da sua organização um Comité de Ética que zele pelo presente Código Deontológico e receba os possíveis relatórios ou reclamações que se originem, tratando adequadamente cada um deles.

Os membros da APCC obrigam se a aceitar os princípios aqui definidos com o máximo rigor.

## **2.- Âmbito de Aplicação**

O Código Deontológico aplica se a todas as empresas inscritas na APCC assim como aos seus colaboradores.

### **3.- Deveres genéricos**

1.- No exercício das suas funções, os Consultores de Crédito deverão orientar a sua actuação por uma série de princípios fundamentais:

a.- Integridade. O exercício da profissão deverá pautar se por padrões de honestidade e ética.

b.- Independência. O Consultor de Crédito deverá manter se equidistante de qualquer pressão resultante de interesses ou influencias exteriores que comprometam a sua independência e o serviço prestado aos clientes.

c.- Competência. O Consultor de Crédito deverá exercer as suas funções de forma responsável, utilizando os seus conhecimentos, respeitando a lei e os princípios e critérios éticos e desenvolvendo os seus conhecimentos e qualificações técnicas.

d.- Confidencialidade. O Consultor de Crédito deverá guardar sigilo profissional sobre os factos e documentos de que tome conhecimento no exercício das suas funções.

e.- Equidade. O Consultor de Crédito garantirá igualdade de tratamento e de atenção na prestação dos seus serviços, não estabelecendo distinções que não se justifiquem nem discriminação (raça, cor, sexo, religião....)

2.- O Consultor de Crédito não deverá praticar actos que não sejam da sua competência profissional ou quando os mesmos, nos termos da lei, sejam de competência de outros profissionais.

#### **4.- Âmbito de aplicação**

O Código Deontológico não deverá ser uma simples lista de valores ou princípios sem mais relação entre si que a sua possível aplicação.

Para cada âmbito de aplicação deverá estabelecer-se uma série de compromissos específicos. Por esse motivo foram definidos os seguintes:

- Gerência
- Colaboradores (fixos, com contrato ou prestadores de serviços)
- Clientes
- Fornecedores
- Autoridades
- Entorno Social
- Concorrência

#### **5.- Compromissos por âmbito de aplicação.**

##### 5.1.- Gerência

O Gerente é o máximo responsável dentro da sua organização, seja ela pessoal ou colectiva, perante si próprio, os seus clientes e o seu entorno.

Deverá assumir a responsabilidade do comportamento ético da sua organização e por tanto o compromisso.

Deverá estabelecer e manter aqueles valores que considere fundamentais para o sucesso da organização que dirige, tomando como referência o presente Código Deontológico.

a.- Manter estrito segredo profissional sobre os assuntos tratados com os seus clientes, comprometendo-se ainda a guardar com a máxima confidencialidade todos os dados obtidos dos clientes, utilizando-os única e exclusivamente para os fins contratuais, e com a proibição expressa de incorporá-los em qualquer base de dados, independentemente da forma ou suporte da mesma.

b.- Cumprir as obrigações acordadas em contrato, avisando antecipadamente ao interessado de qualquer alteração que seja necessário realizar, explicando os motivos.

c.- Participará em programas de formação para si próprio e para os seus colaboradores, no âmbito da sua profissão.

d.- Prestará informações verazes e actualizadas.

## 5.2.- Colaboradores

Embora o Gerente é o iniciador e transmissor da gestão ética, os Colaboradores cumprem uma função muito importante, pois são a base da gestão ética colectiva.

a.- A Gerência deverá cumprir no respeitante aos seus Colaboradores com a legislação social, laboral, de segurança e higiene no trabalho.

b.- A Gerência zelará para que os Colaboradores tenham acesso á programas de formação adequados á sua função.

c.- Os Colaboradores deverão ser honestos com a Gerência, fornecendo informação sobre a actividade que realiza para que esta tenha conhecimento de forma pontual e detalhada.

d.- Os Colaboradores não poderão manter conflitos de interesse com a Gerência.

### 5.3.- Clientes

No relacionamento com os Clientes, o objectivo prioritário deverá ser satisfazer as suas necessidades.

Assim que o Cliente aceitar as condições e características do serviço que lhe é oferecido, merece ser tratado de forma justa e eficiente.

- a.- Previamente a contratação do serviço, o Consultor informará o Cliente da existência deste Código Deontológico, onde lhe informa dos seus direitos assim como das suas obrigações.
- b.- O Consultor de Crédito informará o Cliente por escrito acerca dos honorários e formas de pagamento antes de iniciar o seu relacionamento.
- c.- O Consultor assumirá um compromisso de confidencialidade com a informação recebida dos seus Clientes.
- d.- O Consultor identificará clara e inequivocamente os produtos que ofereça aos seus Clientes.
- e.- O Consultor de Crédito não induzirá em erro os seus Clientes, nem utilizará o recurso á publicidade enganoso, estando também proibido de práticas ilícitas, tais como abuso de confiança, burla ou fraude, opondo-se á celebração de qualquer tipo de contrato injusto ou contrário á lei.
- f.- O Cliente deverá ser leal com o Consultor, explicando claramente as suas necessidades, não omitindo nenhuma informação que possa ser de interesse para o decorrer da prestação do serviço.
- g.- Uma vez prestado o serviço, o Cliente deverá liquidar ao Consultor os honorários acordados.

#### 5.4.- Fornecedores

Entende-se como Fornecedor, as empresas ou organizações para as que mantêm parceria com os Consultores de Crédito para a canalização dos seus clientes nas melhores condições financeiras.

- a.- O Consultor de Crédito manterá uma relação de respeito mútuo com os seus Fornecedores, fornecendo a informação solicitada e qualquer outra que possa ser de interesse para o estudo e concretização das operações.
- b.- O Consultor de Crédito não deverá aceitar nem enviar nenhum documento que contenha indicição de elementos que não correspondam á realidade por serem falsos ou simulados, nem omitir informação que resulte importante para a decisão do Fornecedor.
- c.- O Consultor de Crédito baseará a decisão de investimento na liberdade de aconselhamento, podendo apresentar e recomendar aos seus Clientes o produto que considere mais aconselhável para o Cliente em cada momento. Por este motivo o Consultor de Crédito poderá e deverá escolher o Fornecedor com independência absoluta.
- d.- Caso seja solicitado por algum Fornecedor, poderá comunicar dados estatísticos, mantendo sempre a confidencialidade no que respeita aos seus Clientes.
- e.- Caso o Fornecedor disponha de normas de conduta aplicáveis aos Consultores de Crédito, estes terão acesso á citada documentação e estão obrigados ao seu cumprimento, sempre que seja compatível com este Código Deontológico.
- f.- No exercício das suas funções, os Consultores de Crédito têm direito a obter das Entidades com as que mantêm parcerias toda a colaboração e informação necessária á realização das suas funções com rigor técnico e profissional, bem como a serem tratados com dignidade.

### 5.5.- Autoridades

O Consultor de Crédito, para exercer a sua actividade precisa de cumprir uma série de requisitos legais.

A relação com as Autoridades deverá estar norteada pela integridade e a transparência.

a.- O Consultor de Crédito deverá manter actualizada toda a documentação legal necessária para exercer a sua actividade.

b.- O Consultor de Crédito responderá pontualmente os requerimentos das Autoridades, sobre qualquer assunto que lhe seja solicitado, dentro da liberdade profissional que deverá defender como princípio básico nas suas actuações.

### 5.6.- Entorno Social

O Consultor de Crédito deverá ser respeitador do meio sócio-cultural onde se encontra inserido.

a.- O Consultor de Crédito respeitará, em matéria de publicidade, as directrizes que venham a ser marcadas, ou em todo caso evitando a publicidade enganosa.

Nesse sentido, qualquer acto publicitário a realizar, deverá identificar claramente o nome, morada e telefone da empresa.

b.- O Consultor de Crédito utilizará correctamente todos os meios disponíveis para evitar a contaminação que a sua actividade poderá produzir, efectuando escolha selectiva de resíduos ou outras acções que estiverem ao seu dispor.

## 5.7.-Concorrência

A Concorrência é salutar e favorece o crescimento do mercado, a criação de postos de trabalho e a divulgação do sector de actividade.

Um dos principais valores a ter em conta será o respeito ao nome e o profissionalismo dos nossos concorrentes.

a.- O Consultor de Crédito respeitará os Direitos de Propriedade tangíveis e intangíveis dos seus concorrentes.

b.- Sempre que o conflito seja entre membros da APCC, acudirão ao Comité de Ética para a sua resolução, independentemente das acções legais que possam empreender.

c.- O Consultor de Crédito não difundirá informação falsa ou tendenciosa contra os seus concorrentes dentro da APCC. Será apresentado ao Comité de Ética independentemente das acções legais que possam empreender.

## **6.- COMITE DE ETICA DA APCC**

O Comité de Ética da APCC estará composto pelo Presidente e Vice-Presidentes da Direcção.

Qualquer conduta dos Consultores de Crédito contrária às regras deontológicas ou de qualquer outra norma ou acordo da Associação, poderá ser motivo de expulsão ou outro tipo de sanção, cabendo a decisão ao Comité de Ética, previa audiência do interessado.

A interpretação das normas e das lacunas do presente Código Deontológico serão da competência do Comité de Ética.

Um exemplar deste Código Deontológico deverá estar afixado ao público em todas as instalações dos membros associados á APCC.

Lisboa, 30/11/2008

O Presidente