



CÓDIGO DE CONDUTA

Através da Directiva ADM/02, de 30/10/2009, foi formalmente estabelecido o Código de Conduta a observar por todos os colaboradores da Companhia e que a seguir se divulga.

O conjunto de aspectos abordados encontra-se organizado por artigos que se constituem nos capítulos a seguir identificados:

Capítulo I	Disposições gerais
Capítulo II	Relações internas
Capítulo III	Relações com o exterior
Capítulo IV	Branqueamento de capitais e abuso de informação
Capítulo V	Reclamações de Clientes
Capítulo VI	Aplicação
Capítulo VII	Deveres de informação

O presente Código entra formalmente em vigor na data da sua publicação.



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1. Objecto

O presente Código de Conduta (adiante designado Código) tem por objectivo regular a actividade, os princípios e as normas de conduta da seguradora, referentes à ética empresarial, pessoal e unipessoal, a serem observadas por todos os seus colaboradores e órgãos sociais, nas relações internas e externas.

Artigo 2. Âmbito de aplicação

O Código aplica-se a todos os membros dos órgãos de administração e de fiscalização da seguradora, aos seus colaboradores e aos das empresas de prestação de serviços.

Artigo 3. Difusão

1. O Conselho de Administração adoptará todas as medidas que sejam necessárias para assegurar uma ampla difusão do disposto neste Código junto dos seus Colaboradores, Parceiros, Clientes e do público em geral, sendo objecto de publicação na intranet e na internet, no sítio da Seguradora.

2. O esclarecimento de quaisquer dúvidas que surjam a respeito da interpretação e aplicação do presente Código de Conduta compete à área de Compliance.

Artigo 4. Modificação

1. Compete ao Conselho de Administração da Seguradora a aprovação de qualquer modificação de conteúdo do presente Código.

2. Anualmente, o Conselho de Administração da companhia, avaliará a necessidade de revisão e aperfeiçoamento do presente código.

CAPÍTULO II

RELAÇÕES INTERNAS

Artigo 5. Deveres e obrigações dos colaboradores

1. Os colaboradores devem desempenhar as suas funções com base na sua capacidade técnica e profissional com o brio e o cuidado adequados na execução das suas tarefas e no cumprimento das normas e regulamentos aplicáveis. Deste modo, devem:

- a) Adequar o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável;
- b) Aplicar e observar as regras definidas nas Normas e restante Regulamento Interno e no sistema de controlo interno;
- c) Cumprir com o constante na Política de Segurança de Informação, acerca da utilização de meios informáticos e da sua segurança;



- d) Não praticar actividades ilegais e terminar imediatamente com qualquer conduta ilícita praticada por colaboradores directamente sujeitos à sua fiscalização ou direcção e no exercício das suas funções;
 - e) Gerir conflitos de interesses de maneira equitativa, quer entre a empresa e os seus Clientes, quer entre estes, em conformidade com o regime de informação privilegiada e defesa do mercado previstas em normas legais e regulamentares e no presente Código de Conduta;
 - f) Zelar pelos interesses dos Clientes e tratá-los com equidade, atendendo às suas necessidades de informação, respeitando os princípios de veracidade, objectividade, clareza e oportunidade;
 - g) Assegurar as informações conducentes à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida pelos Clientes, bem como promover a adequada protecção dos activos dos Clientes sob a sua responsabilidade;
 - h) Cooperar com as entidades reguladoras, com os seus superiores hierárquicos e com os restantes colaboradores de uma forma aberta e intervir atempadamente sempre que necessário.
2. A seguradora proporciona um ambiente de trabalho seguro, no qual os seus colaboradores são tratados com justiça e respeito, se sentem encorajados a desenvolver as suas capacidades e são recompensados com base no seu desempenho individual.
3. A seguradora assume o compromisso de garantir igualdade de oportunidades a todos os colaboradores com base no mérito de cada um.

Artigo 6. Sigilo Profissional e protecção de dados

- 1. Os colaboradores devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar, seja a que título for, informação considerada confidencial, cujo conhecimento advenha do exercício das suas funções.
- 2. Qualquer informação a coberto do sigilo segurador, bem como da lei da protecção de dados, apenas pode ser divulgada nos casos previstos na Lei.

Artigo 7. Diligência e competências profissionais

- 1. No desempenho das suas funções profissionais, os colaboradores devem actuar de acordo com as regras de boa fé, brio, lealdade e transparência.
- 2. O exercício das atribuições profissionais deverá garantir aos Clientes e às Autoridades competentes, ressalvado o dever de sigilo, uma resposta rigorosa, oportuna e completa às solicitações apresentadas.



Artigo 8. Conflitos de interesses

1. Os colaboradores devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses. Existe conflito de interesses sempre que os colaboradores tenham um interesse pessoal ou provado em determinada matéria que possa influenciar, ou aparentar influenciar, o desempenho imparcial e objectivo das suas funções. Por interesse pessoal ou privado entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, para os seus familiares e afins ou para o seu círculo de amigos e conhecidos.

2. Sempre que se verifiquem circunstâncias pessoais ou de negócio que possam comprometer a observância integral das normas de conduta aplicáveis, estamos na presença de um conflito de interesses.

3. Os conflitos entre interesses de Clientes ou de fundos autónomos sob gestão, por um lado, e os da Seguradora e dos seus colaboradores e membros dos Órgãos Sociais e agentes vinculados e promotores comerciais, por outro, suscitados no âmbito da actividade corrente da Seguradora, devem ser resolvidos através da satisfação dos interesses dos Clientes ou dos fundos autónomos sob gestão.

4. Em qualquer caso, a resolução dos conflitos de interesses deverá respeitar escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

Artigo 9. Protecção e segurança das instalações

1. O equipamento e instalações disponíveis para utilização encontram-se numa relação indelével com o carácter oficial do seu uso, pelo que os colaboradores devem zelar e proteger o património da seguradora e não permitir o seu uso abusivo por terceiros, dos serviços e/ou das suas instalações, a menos que a sua utilização privada tenha tido a autorização explícita da Administração ou de em quem esta tenha delegado poderes para o efeito.

2. Os colaboradores devem também, no exercício das suas funções e actividade, adoptar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido da minimização de custos e despesas da seguradora, permitindo assim a obtenção de um alto grau de eficiência no uso dos recursos disponíveis.

3. As novas tecnologias transformaram substancialmente a operacionalidade e as condições de trabalho no sector dos seguros; ferramentas como o correio electrónico e a internet revolucionaram o mundo das comunicações e constituem actualmente elementos indispensáveis no desenvolvimento da actividade.

4. No entanto, as inovações tecnológicas não alteram em nada os critérios de racionalidade e responsabilidade subjacentes, comuns a qualquer outro meio necessário à realização do trabalho.



Artigo 10. Normas internas

1. Todos os colaboradores devem, na relação com os Clientes e em qualquer dos seus aspectos, observar o que se dispõe neste Código e em todo o restante normativo interno aplicável.
2. Devem, designadamente, obter atempadamente todas as autorizações ou confirmações internas de que careçam para, sendo o caso, obrigarem a entidade perante o Cliente.
3. E devem cumprir sempre com as condições de preço aplicáveis ou as que, sendo específicas, tenham sido prévia e apropriadamente autorizadas por quem tem competência para o efeito.

Artigo 11. Comportamento

1. A actividade seguradora, apoia-se, principalmente, na confiança que consegue transmitir ao Cliente.
2. Se este perde a confiança na seguradora, dificilmente voltará para realizar qualquer tipo de operação. A confiança transmitida é a que emana de cada uma das pessoas que compõem o seu quadro de pessoal, sendo, por isso, necessário que o comportamento daqueles que trabalham na seguradora seja correcto, no exercício ou não da sua actividade, devendo manter uma conduta moral e social intocável para merecer a confiança depositada pelos Clientes.
3. Os colaboradores assumirão sempre, na relação com os Clientes, uma conduta profissional correcta, educada, transparente, imparcial, honesta e diligente, orientada por elevados princípios éticos e em conformidade com os princípios e valores da seguradora, e abster-se-ão de, em caso algum, promover ou aceitar a celebração de operações ilegais ou actividades contrárias às regras legais ou regulamentares ou que possam ser consideradas eticamente censuráveis.
4. Os colaboradores devem proceder sempre no sentido da defesa da reputação e do bom nome da seguradora.
5. Em nenhum caso, poderão realizar quaisquer jogos ou apostas com pessoas que mantenham qualquer tipo de relação profissional com a seguradora, salvo tratando-se de entidades legalmente autorizadas para o efeito e no estrito âmbito do exercício da sua actividade, sem que a qualidade de colaborador da seguradora possa implicar o mínimo benefício.

Artigo 12. Benefícios

Os colaboradores não devem solicitar, receber ou aceitar de Clientes, de fornecedores ou de terceiros, quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou ofertas que excedam um



valor meramente simbólico e que, de algum modo, possam ser relacionados com a actividade que desempenham.

Artigo 13. Transparência e confiança

1. Uma política de total transparência é perfeitamente compatível com saber manter a mais estrita confidencialidade no que respeita aos assuntos sujeitos à deontologia do segredo profissional.
2. A transparência é a melhor arma para lutar contra o boato e é um sistema eficiente para evitar e corrigir irregularidades.
3. Manter a confidencialidade que se exige a quem, na sua actuação profissional, manuseia informação que afecta os Clientes e a própria seguradora, não representa vulnerar essa política de transparência; pelo contrário, é cumprir com uma obrigação que só pode deixar de o ser com uma ordem judicial ou expressa na Lei.
4. Todos os colaboradores são dignos de confiança e dar razões para a perder representa deixar a Companhia e a profissão. As funções de acompanhamento e de controlo interno e a contabilidade devem, no entanto, alhear-se do factor confiança. O controlo exerce-se sobre os processos, as operações, os dados e os actos e não sobre as pessoas.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES COM O EXTERIOR

Artigo 14. Relacionamento com as Autoridades

1. No relacionamento com as Autoridades e Associações do Sector, para além do estrito cumprimento das normas legais e regulamentares, os destinatários do presente Código, devem agir com especial diligência, prontidão, correcção e urbanidade, veiculando, de forma clara, rigorosa e fidedigna, as posições institucionais definidas sobre as matérias em relação às quais o contacto ocorra.
2. Quando haja dúvidas sobre a posição institucional relativa a um qualquer tema ou matéria, deverão as mesmas ser esclarecidas e resolvidas internamente, no âmbito da estrutura decisória da Companhia, e, posteriormente, ser transmitida a posição à Autoridade competente, prevalecendo esta sobre qualquer ponto de vista pessoal entretanto avançado.
3. A Companhia adoptará uma permanente atitude de cooperação com todas as Autoridades.

Artigo 15. Relacionamento com a comunicação social

1. Os colaboradores devem abster-se de transmitir qualquer notícia ou informação sobre a seguradora e evitar eventuais comentários/rumores.



2. Qualquer comunicação deve ser previamente autorizada por quem, nos termos da regulamentação interna, tenha poderes para transmitir externamente informações sobre a seguradora.

3. No que respeita a matéria directa ou indirectamente relacionada com a actividade e imagem pública da seguradora, os colaboradores não podem conceder entrevistas ou fornecer informações - não disponíveis ao público em geral - por iniciativa própria ou em resposta a solicitação dos meios de comunicação social, sem que para o efeito tenha prévia autorização da Administração.

Artigo 16. Relacionamento com os Clientes

1. Os colaboradores devem esforçar-se por criar e manter relações benéficas mútuas e a longo prazo com os Clientes da seguradora e por desenvolver e promover um clima de confiança, franqueza, transparência e inovação.

2. Tratar os Clientes com equidade constitui a pedra basilar da estratégia da seguradora.

3. O Cliente é a principal razão de ser da seguradora.

4. Toda a estrutura organizativa da seguradora está subordinada e focada em conseguir o maior grau de satisfação nas necessidades dos Clientes, mediante uma correcta e eficaz atenção. Os colaboradores nunca devem perder este horizonte, porque a segurança do seu emprego, o seu próprio êxito e a sua projecção profissional depende disso

5. A diligência no atendimento ao Cliente é tão importante como a atenção que se proporciona a um pedido de operação, a esclarecer uma incidência ou atender uma queixa. Uma das regras de ouro no tratamento é saber estar no lugar do Cliente, partir do seu nível de informação e dos conhecimentos que pode ter, pela atitude e modo de expressar-se.

8. Uma atitude receptiva aos argumentos e razões do Cliente, uma linguagem não técnica e um processo de explicações cuidado e completo facilitam a empatia.

Artigo 17. Relacionamento com os fornecedores

1. Os colaboradores devem escolher fornecedores com base em critérios imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos, evitando, sempre que possível, situações de exclusividade.

2. A seguradora deve procurar relações reciprocamente benéficas com os seus fornecedores, baseadas no mérito, e trabalhar com a cadeia de fornecedores de forma a promover padrões de integridade e de condução do negócio comparáveis aos seus próprios padrões, de forma a garantir uma prática correcta na identificação e gestão dos respectivos impactos ambiental, social e ético.



3. Os fornecedores devem ser seleccionados exclusivamente com base no mérito, em conformidade com a política de “Sourcing” e a metodologia de qualificação de fornecedores, as quais incluem critérios de selecção ambientais, sociais e éticos.

Artigo 18. Actividades externas

1. Os colaboradores podem exercer actividades de carácter não remunerado, fora do horário de trabalho e fora das instalações da seguradora, desde que aquelas não colidam com as suas obrigações para com a seguradora ou possam gerar conflitos de interesses.

2. O exercício de actividades remuneradas está sujeito à prévia comunicação e autorização da Administração, nos termos do disposto nas normas internas em vigor.

CAPÍTULO IV

BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E ABUSO DE INFORMAÇÃO

Artigo 19. Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo

1. De acordo com as normas estabelecidas e para evitar o uso do sistema financeiro/segurador para branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, a seguradora deve comunicar às autoridades competentes a realização de operações que suscitem suspeitas neste domínio.

2. Os colaboradores devem informar os respectivos superiores hierárquicos e/ou o serviço com essa competência na seguradora, sobre as operações realizadas e/ou a realizar que, pela sua natureza, montante ou características ilícitas, sejam enquadráveis na regulamentação sobre a prevenção de fraudes, branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

Artigo 20. Abuso de informação

1. A informação interna sobre Clientes deve ser mantida na maior confidencialidade e em conformidade com a legislação e regulamentação nacional.

2. Todas as normas, instruções e regulamentos internos são do conhecimento e uso exclusivo dos colaboradores da seguradora, sendo interdita a sua transmissão, por qualquer meio, para o exterior.

3. Os colaboradores devem abster-se de copiar ou distribuir documentos internos que possam infringir acordos de licença ou direitos de autor.

4. Sem prejuízo da legislação aplicável, aos Colaboradores que disponham, por qualquer causa, de informação privilegiada, é expressamente proibido que a transmitam a alguém fora do âmbito das suas funções ou que a utilizem, designadamente para negociar ou aconselhar alguém a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou



para ordenar a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, directa ou indirectamente, para si ou para outrem, antes da mesma ser tornada pública.

5. A informação privilegiada abrange a informação não tornada pública que, sendo precisa e dizendo respeito, directamente ou indirectamente, a qualquer emitente ou a valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros, seria idónea, se lhe fosse dada publicidade, para influenciar de maneira sensível o seu preço no mercado, bem como os factos ocorridos, existentes ou razoavelmente previsíveis, independentemente do seu grau de formalização, que, por serem susceptíveis de influir na formação dos preços dos valores mobiliários ou dos instrumentos financeiros, qualquer investidor razoável poderia normalmente utilizar, se os conhecesse, para basear, no todo ou em parte, as suas decisões de investimento.

6. Os colaboradores devem abster-se da utilização abusiva da informação a que tenham acesso no desempenho das suas funções ou por virtude desse desempenho, nos termos da legislação aplicável e das orientações da Administração.

CAPÍTULO V

RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Artigo 21. Reclamações de Clientes

1. As reclamações apresentadas por Clientes devem ser prontamente resolvidas e/ou transmitidas à Gestão de Reclamações, de acordo com o normativo interno em vigor.
2. Compete à Gestão de Reclamações tomar as medidas que tiver por convenientes para que as reclamações sejam apreciadas e para que seja transmitida uma resposta atempada ao Cliente, conforme definido no normativo e Regulamento em vigor.

Artigo 22. Gestão e tratamento das reclamações

1. As reclamações devem ter tratadas com sensatez e prontidão, tendo em consideração as suas necessidades e legítimas expectativas de resolução.
2. A satisfação dos Clientes é a prioridade de todos quantos colaboram com a seguradora, pelo que o objectivo é sempre oferecer aos Clientes o melhor serviço e um atendimento personalizado e adequado às suas necessidades, em cada momento.
3. Apesar deste compromisso e dos padrões de qualidade instituídos, ocasionalmente, poderá ocorrer uma situação em que seja sentido que podia ter existido uma melhor actuação, ou mesmo que precise ser corrigida, permitindo melhorar continuamente o nível de serviço.
4. As reclamações são analisadas pela Gestão de Reclamações, com base numa política instituída especificamente para o efeito, de forma a garantir total uniformidade e justeza no tratamento de situações desta natureza.



CAPÍTULO VI

APLICAÇÃO

Artigo 23. Papel dos colaboradores

Ao sucesso da seguradora está incontornavelmente ligado um conjunto de comportamentos positivos dos seus colaboradores. Na mesma linha, a adequada aplicação do presente Código depende, num elevado grau de importância, do profissionalismo, lucidez e bom senso dos colaboradores, e de forma muito particular daqueles que desempenhando funções de direcção, coordenação e chefia, se obrigam a pautar a sua conduta por valores de exemplaridade na adopção e respeito pelos princípios e critérios definidos no presente Código.

CAPÍTULO VII

DEVERES DE INFORMAÇÃO

Artigo 24. Deveres de colaboração e informação

1. As entidades a quem o Código se aplica tomarão as providências e adoptarão as formalidades necessárias para este efeito.
2. As hierarquias asseguram que os seus colaboradores conhecem este Código e o cumprem.