



**CÓDIGO DE CONDUTA**

## ÍNDICE

I. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
OBJETIVO.....	4
ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	4
DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS E ABREVIATURAS.....	4
II. MISSÃO E VALORES FUNDAMENTAIS.....	6
III. REGRAS DE CONDUTA.....	7
CONDUTA CORRETA NA ATIVIDADE EMPRESARIAL.....	7
REPORTE DE PROBLEMAS E CONDUTAS INCORRETAS.....	7
RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL.....	7
LOCAL DE TRABALHO.....	8
AMBIENTE DE TRABALHO, DIVERSIDADE E INCLUSÃO.....	8
PROTEÇÃO DE ATIVOS E DOS DADOS DE NEGÓCIO.....	9
DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE.....	10
CONFLITO DE INTERESSES.....	10
COMBATE AO SUBORNO E À CORRUPÇÃO.....	11
RELAÇÕES COM CLIENTES.....	12
CONCORRÊNCIA JUSTA E ANTITRUST.....	12
SELEÇÃO DE FORNECEDORES.....	13
INFORMAÇÃO FINANCEIRA.....	13
UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA.....	14
COMUNICAÇÃO COM DETERMINADAS PARTES EXTERNAS.....	15
COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO.....	15
IV. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16
DATA DE ENTRADA EM VIGOR E REVISÕES.....	16
ANEXO A – DENÚNCIA DE PROBLEMAS E DE CONDUTAS INCORRETAS.....	17
INTRODUÇÃO.....	17
POLÍTICA DE NÃO-RETALIAÇÃO.....	17
IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS.....	17
RESPONSABILIDADES.....	19
ANEXO B – PROMOÇÃO DA DIVERSIDADE E DA INCLUSÃO.....	20
INTRODUÇÃO.....	20
POLÍTICA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO.....	20
IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS.....	20
RESPONSABILIDADES.....	23
ANEXO C – INFORMAÇÃO PESSOAL E PRIVACIDADE.....	24
INTRODUÇÃO.....	24

PRINCÍPIOS GERAIS .....	24
IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS .....	25
RESPONSABILIDADES .....	27
ANEXO D – CONFLITO DE INTERESSES.....	29
INTRODUÇÃO .....	29
POLÍTICA DE CONFLITO DE INTERESSES .....	29
IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS .....	30
RESPONSABILIDADES .....	31
ANEXO E – COMBATE AO SUBORNO E À CORRUPÇÃO.....	32
INTRODUÇÃO .....	32
POLÍTICA DE COMBATE AO SUBORNO E À CORRUPÇÃO .....	32
IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS .....	35
RESPONSABILIDADES .....	36

## **I. DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **OBJETIVO**

O presente Código de Conduta, adiante designado como “Código”, visa estabelecer os princípios e as regras de atuação que devem ser observados na Europ Assistance – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A., constituindo-se como padrões de conduta e de ética profissional que promovem o desenvolvimento harmonioso da atividade e garantem uma imagem institucional idónea.

### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Código é parte integrante do Sistema de Controlo Interno e de Gestão de Riscos da Companhia. Segue muito de perto o código de conduta do acionista Assicurazioni Generali.

Aplica-se a todos os Colaboradores no desempenho das suas funções profissionais, independentemente da natureza do vínculo laboral. Outros que atuem em representação da Companhia devem também ser instruídos no sentido de agirem em respeito pelos princípios gerais aqui enunciados.

A conformidade com o Código não impede nem dispensa a Companhia, os seus Colaboradores e Fornecedores de atenderem ao restante enquadramento normativo, quer ele resulte de outras instruções internas ou de imperativos legais e regulamentares do sector. Em caso algum poderão as regras e princípios aplicados contrariar aqueles imperativos.

O Código é ainda complementado pela PT – Política de Tratamento de Clientes e Terceiros e pela PAF – Política Antifraude.

### **DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS E ABREVIATURAS**

**EAP ou Companhia:** Europ Assistance – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.

**Grupo:** Grupo Europ Assistance

**Parceiro de negócio:** Pessoa jurídica, singular ou coletiva, que tem ou poderá vir a ter um envolvimento negocial com a Companhia. Isto inclui, por exemplo, agentes e outros intermediários, consultores, representantes, clientes, fornecedores e parceiros de *joint ventures*.

**Cliente:** Pessoa jurídica, singular ou coletiva, que subscreve um contrato de seguro ou resseguro com a Companhia, bem como a(s) pessoa(s) segura(s) e utilizador(es) aí designado(s).

**Colaborador:** Aquele que tenha com a Companhia uma relação de trabalho e que atue em nome desta, independentemente da natureza do vínculo laboral.

**Pessoa próxima:** Cônjuge do Colaborador, pessoa que com ele coabite ou qualquer outro indivíduo com quem tenha uma relação pessoal significativa, de tal forma que poderá influenciar a sua capacidade de julgamento.

## **II. MISSÃO E VALORES FUNDAMENTAIS**

A Europ Assistance – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A tem por **missão** “prestar serviços de assistência de qualidade referencial, visando ajudar pessoas de forma rápida e eficaz no momento da necessidade, 24 horas por dia, todos os dias do ano, em todo o mundo”.

Neste sentido, considera serem fundamentais ao desenvolvimento da sua atividade os seguintes valores:

- A **integridade** e a **lealdade**, numa ação correta e honesta, em conformidade legal e com os regulamentos emanados pelas autoridades competentes;
- O **trabalho em equipa**, com o privilégio da cooperação entre os Colaboradores em torno de objetivos comuns;
- O **compromisso com o Cliente**, orientando esforços no sentido de satisfazer e antecipar as suas necessidades e prestar um serviço de qualidade, no espírito de missão que caracteriza o Grupo;
- A **criação de valor**, no contexto de uma concorrência leal;
- O **espírito pioneiro**, traduzido em dinamismo e criatividade de ações e serviços.

### **LEMBRE-SE!**

As regras de comportamento definidas no Código têm impacto no nosso trabalho quotidiano. Face a qualquer nova atividade que empreendamos, devemos perguntar a nós próprios não só se é legal e permitida pelos regulamentos aplicáveis, mas também se está em linha com o espírito do Código e restantes normas internas.

Qualquer infração ao Código representa uma ameaça para o negócio e reputação da Companhia. Portanto, não hesite em relatar qualquer má conduta que tenha testemunhado.

### **III. REGRAS DE CONDUTA**

#### **CONDUTA CORRETA NA ATIVIDADE EMPRESARIAL**

*A Companhia conduz os seus negócios em conformidade com a lei, com os regulamentos internos e com a ética profissional.*

Os Colaboradores devem comportar-se de forma séria e honesta, observar a lei aplicável, os regulamentos internos, as disposições deste Código e de outras normas internas, bem como os compromissos de sustentabilidade do Grupo.

Administradores e Diretores devem ser modelos de conduta e promover uma cultura de ética e de compliance.

#### **REPORTE DE PROBLEMAS E CONDUTAS INCORRETAS**

*O Grupo encoraja os Colaboradores a relatarem problemas relativos a práticas ou ações que considerem ser de facto ou potencialmente contrárias à lei, ao Código ou a outros regulamentos internos.*

Os relatos podem ser comunicados por escrito ou oralmente, sendo tratados com estrita confidencialidade, em conformidade com a lei e com as disposições do Grupo aplicáveis. Não serão toleradas retaliações contra Colaboradores que reportem problemas em boa-fé.

 *Para mais informações consulte o Anexo A.*

#### **RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL**

*É objetivo do Grupo contribuir para um desenvolvimento económico e social de qualidade, baseado no respeito pelos fundamentais direitos humanos e do trabalho e na proteção do meio ambiente.*

Neste sentido, a Companhia promove uma cultura de sustentabilidade em todas as suas esferas de influência, em particular entre os seus colaboradores, clientes e fornecedores.

Os Colaboradores em particular comprometem-se a:

- Valorizar da melhor forma os colegas, promover o seu desenvolvimento e reconhecer as contribuições individuais para o sucesso da organização;
- Melhorar a situação das comunidades nas quais o Grupo se insere, desempenhando o seu papel de cidadania enquanto empresa, com o apoio a instituições, organizações e associações;
- Colocar os conhecimentos e recursos do Grupo ao serviço dos mais vulneráveis, para promover a integração dos mais pobres e desfavorecidos;
- Tomar em consideração a conduta ambiental, social e de administração empresarial das entidades nas quais investe, aquando de atos de gestão dos investimentos do Grupo;
- Contribuir para a proteção do meio ambiente, promovendo a redução do impacto ambiental direto e indireto das suas atividades.

## **LOCAL DE TRABALHO**

*A Companhia garante um local de trabalho saudável, seguro e protegido.*

A Companhia garante aos seus Colaboradores boas condições de trabalho, proporcionando um ambiente seguro e saudável. Os Colaboradores, por seu lado, devem evitar condutas que possam colocar em perigo o bem-estar físico e mental de outrem.

Existindo um conflito, o processo de gestão do mesmo é liderado pela Responsável de Recursos Humanos, com eventual participação do Compliance Officer (dependendo na natureza do conflito). A iniciativa poderá partir do Colaborador, da Hierarquia, da Administração ou dos próprios Recursos Humanos. Estes últimos agirão no sentido de aproximar posições do Colaborador e da sua Hierarquia.

## **AMBIENTE DE TRABALHO, DIVERSIDADE E INCLUSÃO**

*O Grupo, e em particular a Companhia, garante um ambiente de trabalho estimulante, livre de qualquer tipo de discriminação ou assédio.*

Neste sentido, o Grupo, e em particular a Companhia:

- Promove a diversidade e a inclusão no trabalho, na convicção de que a cooperação entre pessoas com diferentes culturas, capacidades, perspetivas e experiências é fundamental para atrair o talento e permitir o crescimento empresarial e a inovação;
- Encoraja o desenvolvimento das capacidades e competências individuais, fornecendo formação profissional adequada, num sentido lato de desenvolvimento dos recursos humanos;
- Reconhece a liberdade de associação e de negociação coletiva aos seus Colaboradores;
- Rejeita fortemente qualquer forma de trabalho irregular ou de exploração, bem como qualquer tipo de trabalho forçado ou trabalho infantil;
- Opõe-se a qualquer tipo de assédio, bullying e mobbing.

Para além disso:

- Administradores e Diretores devem criar e promover um ambiente acolhedor e solidário, onde a integridade, o respeito, a cooperação, a diversidade e a inclusão sejam efetivamente seguidos;
- As decisões relativas aos Colaboradores, incluindo o recrutamento, a contratação, a formação, a avaliação e a promoção, devem basear-se exclusivamente no mérito e desempenho individual e não podem ser influenciadas, por exemplo, pela raça, origem étnica, religião ou crenças, orientação sexual, estado civil ou opiniões políticas;
- As comunicações com os Colaboradores devem ser abertas e justas;
- Os Colaboradores, de uma forma geral, deverão tratar-se com respeito recíproco, evitando condutas que possam lesar a dignidade dos outros.

## CONTRA O ASSÉDIO: SINAIS DE ALERTA E CONSELHOS

É nosso dever rejeitar fortemente qualquer comportamento que denote falta de respeito, tendo bem claro que o assédio é determinado pela forma como os outros percebem as nossas ações, independentemente da intenção de origem.

Assim, por exemplo, e-mails ou SMS com conteúdo de natureza sexual, gestos ou contactos físicos indesejados e comentários ofensivos ou degradantes sobre características pessoais são proibidos e devem ser considerados como formas de assédio, independentemente da intenção ter sido fazer um comentário jocoso ou uma piada.

Se achar que está a ser vítima de qualquer tipo de assédio, bullying ou mobbing:

- Ponha por escrito o que aconteceu (data, hora, local, situação, testemunhas) e conserve as provas de qualquer conduta inapropriada (ex.: materiais, conversas escritas, etc.);
- Transmita claramente ao assediante que aquele tipo de conduta é inaceitável e que deve parar, lembrando que o Grupo se opõe firmemente a qualquer tipo de assédio e que tal será severamente punido;
- Se o assediante não desistir da sua má conduta, não hesite em reportar a situação, pois trata-se de uma violação deste Código.

Lembre-se de que pode sempre pedir apoio ao seu Diretor, ao Responsável de Recursos Humanos ou ao Compliance Officer.

 *Para mais informações consulte o Anexo B.*

## PROTEÇÃO DE ATIVOS E DOS DADOS DE NEGÓCIO

*Os ativos tangíveis e intangíveis da Companhia devem ser preservados.*

Os ativos tangíveis da Companhia, incluindo imóveis, equipamento e materiais, devem ser protegidos de danos e utilização incorreta e devem ser utilizados exclusivamente para fins de trabalho, exceto nas situações devidamente autorizadas.

As informações relativas à atividade empresarial, incluindo elementos obtidos no desenvolvimento de projetos do Grupo, deverão ser consideradas confidenciais. Os Colaboradores deverão gerir estas informações com rigoroso sigilo e revelá-las apenas numa base de *need-to-know* ou se expressamente autorizados.

A propriedade intelectual do Grupo (ideias, produtos, metodologias, estratégias, etc.) deve ser protegida, se apropriado, através do registo de marcas, patentes e direitos de autor. Para além disso, a obrigação de preservar a propriedade intelectual do Grupo continua após a cessação do contrato de trabalho com a Companhia.

Todos os dados da atividade empresarial devem ser registados com precisão e na íntegra. Os registos e documentos devem estar disponíveis e acessíveis a pedido das autoridades ou de pessoal autorizado.

Registos e dados, incluindo ficheiros eletrónicos e e-mails, devem ser guardados pelo período previsto na legislação aplicável. No caso de existir, ou de ser previsível, alguma ação judicial ou inspeção por parte das autoridades, devem ser conservados pelo tempo adicional que for necessário.

A alteração fraudulenta ou falsificação de qualquer registo ou documento é estritamente proibida.

## **DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE**

*Os dados pessoais devem ser corretamente tratados e o direito à privacidade deve ser respeitado.*

Os dados pessoais relativos a terceiros, sejam eles clientes, colaboradores, fornecedores ou outros, devem ser tratados numa base de need-to-know e em conformidade com a legislação em vigor.

Tais dados devem ser recolhidos, tratados e partilhados exclusivamente para finalidades concretas e legítimas, e só na medida do estritamente necessário.

### **LEMBRE-SE!**

Os dados pessoais são informações relativas a um indivíduo identificado ou identificável, como por exemplo questões de saúde ou familiares, número de passaporte ou de bilhete de identidade, dados bancários, etc..

### **LEMBRE-SE!**

Revelar informação numa base de need-to-know quer dizer que o acesso à informação em questão deve ser permitido exclusivamente para finalidades concretas e legítimas.

Assim sendo, sempre que somos solicitados a revelar informações confidenciais, devemos verificar cuidadosamente a finalidade do pedido, ainda que o mesmo provenha de outro departamento da Companhia.

As informações relativas a um negócio devem ser salvaguardadas durante todo o seu ciclo de existência.

Há que ter atenção ao modo como são eliminados os documentos que contêm informações confidenciais, pois aplicam-se aqui as mesmas regras referentes ao seu correto manuseamento.

As opções e preferências em matéria de privacidade, expressas pelo indivíduo a que respeitam os dados pessoais, devem ser respeitadas.

A transferência internacional de dados deve requerer particular atenção, mesmo que se tratem apenas de transferências entre filiais do Grupo. Em geral, antes de transmitir a informação, os

Colaboradores devem verificar a existência de eventuais restrições existentes na legislação, consultando a Função de Compliance em caso de dúvida.

 *Para mais informações consulte o Anexo C.*

## **CONFLITO DE INTERESSES**

*As ações dos Colaboradores devem seguir os interesses da Companhia.*

O conflito de interesses ocorre quando um Colaborador está envolvido em atividades ou relações pessoais que podem interferir com a sua capacidade de agir no melhor interesse da Companhia.

Em geral, o conflito de interesses deve ser evitado e, no caso de um conflito ser inevitável, deve ser gerido de maneira a evitar prejuízos para a EAP.

Os Colaboradores devem estar conscientes dos potenciais conflitos que possam surgir nas atividades diárias da Companhia e relatá-los ou esclarecê-los junto do seu Diretor ou do Compliance Officer.

 *Para mais informações consulte o Anexo D.*

### **COMBATE AO SUBORNO E À CORRUPÇÃO**

*O Grupo condena e combate todas as formas de suborno e corrupção.*

Os Colaboradores devem conduzir as suas atividades profissionais de forma honesta e ética.

Não será tolerada qualquer forma de corrupção, incluindo o suborno e a extorsão. Assim sendo, os Colaboradores devem abster-se de oferecer ou aceitar pagamentos, presentes, entretenimento ou outros benefícios indevidos.

É sempre proibido prometer, dar ou receber ofertas em dinheiro ou métodos de pagamento equivalentes, ou qualquer outro tipo de títulos negociáveis.

Presentes, entretenimento ou outros benefícios só podem ser oferecidos ou aceites se relacionados com a atividade profissional e se comumente considerados normais e apropriados às circunstâncias (i.e. quando forem razoáveis e dentro da legislação em vigor) e não devem por norma exceder o valor de 100€ (cem euros).

#### **LEMBRE-SE!**

Os presentes são inapropriados se criarem a aparência de má-fé ou influência indevida em decisões de negócios.

A mesma regra aplica-se a presentes, entretenimento ou outros benefícios oferecidos aos seus familiares.

#### **LEMBRE-SE!**

O conflito de interesses surge quando a nossa pessoa, algum membro da nossa família ou outra pessoa próxima pode obter proveitos pessoais, acesso a informações confidenciais ou preferência na contratação em consequência da nossa influência ou posição na Companhia.

Adicionalmente, o conflito de interesses pode depender do exercício de atividades externas ao Grupo. Por exemplo: ser funcionário, diretor, ou consultor de empresas, fundações ou organizações, mesmo que sem fins lucrativos, quando tais atividades sejam remuneradas por entidades que têm ou esperam vir a ter uma relação com o Grupo.

Por outro lado, a natureza dos negócios do Grupo requer a interação com funcionários públicos, instituições ou autoridades públicas, representantes de partidos políticos e sindicatos.

Em tais circunstâncias, os Colaboradores devem abster-se de oferecer ou receber, direta ou indiretamente, seja o que for que não esteja ligado a atividades profissionais normais e no respeito da legislação e das práticas comuns locais.

Qualquer presente ou convite para eventos de entretenimento estendidos a funcionários públicos requerem a validação do Compliance Officer.

Os Colaboradores devem informar o seu Diretor ou a Função de Compliance de qualquer tentativa de dar ou receber presentes, divertimentos ou outros benefícios indevidos que possam criar a aparência de influência indevida nas decisões de negócios.

 Para mais informações consulte o Anexo E.

## RELAÇÕES COM CLIENTES

*A satisfação dos clientes é um fator-chave na visão estratégica de negócios do Grupo, permitindo-lhe reforçar e melhorar a sua posição de liderança.*

Nas relações com os Clientes, os Colaboradores devem ter um comportamento correto, honesto, franco e profissional, abstendo-se de práticas enganosas ou falsas.

Os Colaboradores devem sempre considerar os melhores interesses dos Clientes, fornecendo soluções apropriadas às suas necessidades.

### LEMBRE-SE!

Quando propomos novos produtos e serviços aos nossos Clientes, devemos agir no seu melhor interesse, informando-os portanto de todos os aspetos relevantes do produto ou serviço oferecido.

Devemos adicionalmente assegurar que os Clientes são devidamente informados antes, durante e depois da venda, e que existe a possibilidade de livremente apresentarem uma queixa ou reclamação.

Deve evitar-se qualquer conflito de interesses. No caso da sua inevitabilidade, este deve ser gerido de maneira a proteger os interesses dos Clientes.

Ao proporem produtos e serviços, os Colaboradores devem limitar-se a afirmações factuais, verdadeiras e exatas. A assistência pós-venda deve ser garantida e estar facilmente acessível.

A satisfação dos Clientes deve ser constantemente monitorizada. Os novos produtos e serviços devem ser desenvolvidos de acordo com a evolução das necessidades dos Clientes e em áreas identificadas como passíveis de melhoria.

 Para mais informações consulte a Política de Tratamento de Clientes e Terceiros.

## CONCORRÊNCIA JUSTA E ANTITRUST

*O Grupo reconhece o papel fundamental da livre concorrência para fomentar as oportunidades de negócio e a performance.*

A concorrência deve basear-se em produtos e serviços de qualidade superior e em práticas comerciais justas.

É proibido aos Colaboradores desacreditar a concorrência e os seus produtos ou serviços ou manipular, ocultar ou apresentar uma visão distorcida da realidade para obter ganhos ilícitos.

Adicionalmente, são proibidas condutas dirigidas a restringir a concorrência justa e livre.

Os Colaboradores devem ter presentes a legislação aplicável em matéria de concorrência e os regulamentos antitrust nas suas interações com os concorrentes, de forma a evitar condutas impróprias.

Para este fim, deverão consultar a Função de Compliance a fim de obter esclarecimentos sobre a legislação e regulamentação em vigor.

### **SELEÇÃO DE FORNECEDORES**

*A Companhia garante relações justas, transparentes e diretas com os seus Fornecedores.*

Nas relações com os Fornecedores, os Colaboradores devem ter comportamentos justos, transparentes e diretos, evitando situações de conflito de interesses.

A seleção de potenciais fornecedores deve ser exclusivamente baseada nos princípios da justa concorrência e na qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

A qualidade de produtos e serviços deve ser avaliada com base em critérios éticos internacionais relativamente aos direitos do trabalho e humanos, tendo também em consideração o impacto ambiental dos métodos de produção e fornecimento.

#### **LEMBRE-SE!**

Os objetivos e metas empresariais devem ser atingidos de forma séria e sem alteração fraudulenta ou falsificação de qualquer tipo.

Não hesite em reportar condutas que aparentem estar em conflito com esta afirmação.

#### **LEMBRE-SE!**

Devemos considerar as seguintes práticas como anti-concorrenciais:

- Todos os acordos com concorrentes destinados a fixar preços ou prémios ou a restringir o tipo ou quantidade de produtos ou serviços oferecidos;
- Todos os acordos com fornecedores ou agentes destinados a restringir a livre concorrência;
- A troca de informação com concorrentes sobre estratégias futuras relacionadas com produtos ou preços.

### **INFORMAÇÃO FINANCEIRA**

*O fornecimento de informação financeira completa e precisa é um meio fundamental para permitir que as partes interessadas tomem decisões fundamentadas nas suas relações com a Companhia e o Grupo.*

Os relatórios financeiros devem ser verdadeiros, claros e completos e estar em rigorosa conformidade com os padrões contabilísticos nacionais e do Grupo.

Os Colaboradores devem tratar os dados financeiros com honestidade e precisão, mantendo informação financeira detalhada e sem distorções, num formato recuperável durante o período estabelecido para a conservação dos dados. Qualquer alteração fraudulenta e falsificação de registos ou documentos é proibida e injustificável.

Os Diretores devem promover uma cultura de controlo interno sobre o reporte financeiro. Para além disso, as demonstrações financeiras e outras informações dirigidas aos acionistas, entidades reguladoras e ao público devem ser compreensíveis e estar disponíveis publicamente, em conformidade com a legislação aplicável.

## UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA<sup>1</sup>

*O Grupo toma medidas para prevenir a utilização imprópria de informação privilegiada e garante a gestão correta de transações envolvendo títulos.*

A informação privilegiada, esteja ela relacionada com uma companhia do Grupo ou outra externa (ou aos títulos destas negociados na Bolsa), deve ser tratada com estrita confidencialidade e revelada numa base de *need-to-know*, em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis.

Quando tiverem informação privilegiada na sua posse, os Colaboradores devem abster-se de a revelar, exceto a colegas que tenham uma válida razão profissional para a receberem.

A informação privilegiada pode também ser revelada a terceiros (advogados, auditores, consultores, etc.) que, por uma razão válida, precisem de a conhecer, e tenham estabelecido acordos de confidencialidade apropriados.

Proíbe-se, aos Colaboradores em posse de informação privilegiada, negociar, direta ou indiretamente, dar sugestões ou fazer recomendações

relativamente aos títulos da Companhia ou outros títulos, se as transações se basearem nessa informação. Estas regras aplicam-se independentemente de negociarem títulos para fins pessoais ou em nome do Grupo.

Em qualquer caso, os Colaboradores que tencionem negociar (ou recomendar alguém para negociar) títulos da Companhia, devem sempre observar plenamente toda a legislação aplicável e as políticas do Grupo e locais.

### LEMBRE-SE!

A informação privilegiada pode referir-se, por exemplo, a:

- Resultados, especialmente no caso de serem inesperados;
- Introdução iminente e não anunciada de um importante novo produto ou serviço;
- Alterações nos altos cargos;
- Alterações na direção estratégica;
- Alterações na estrutura de capitais;
- Fusões, aquisições ou vendas de qualquer ativo ou filial do Grupo.

Os documentos relacionados com as reuniões dos organismos de gestão e supervisão, bem como toda a documentação relacionada com as decisões da gestão de topo, contêm frequentemente informação privilegiada. Tais documentos devem por isso ser conservados exclusivamente pelo período estritamente necessário e manuseados na mais absoluta confidencialidade.

---

<sup>1</sup> Considera-se *informação privilegiada* toda a informação específica que não é de domínio público mas que, se tornada pública, pode influenciar significativamente o preço dos títulos.

## **COMUNICAÇÃO COM DETERMINADAS PARTES EXTERNAS**

*O Grupo apoia a transparência de mercado e garante a gestão cuidada das comunicações com os media, analistas financeiros e público em geral.*

### **LEMBRE-SE!**

Publicar informações nas redes sociais, como LinkedIn®, Facebook®, Twitter®, etc. significa disponibilizar dados a um vasto público. Há que ter por isso o máximo cuidado em revelar informações sobre o Grupo quando utilizamos as redes sociais.

Todas as comunicações dirigidas às partes interessadas devem ser diretas, atempadas e precisas.

As relações com os meios de comunicação social, analistas financeiros, agências de rating, investidores e autoridades são exclusivamente geridas por estruturas designadas para tal.

Os Colaboradores devem abster-se de fornecer às partes acima mencionadas informações sobre o Grupo ou documentos que as contenham, exceto quando autorizados.

Solicita-se também aos Colaboradores que se abstenham de comentar publicamente rumores sobre o Grupo, quando não confirmados por fontes oficiais.

Existindo dúvidas sobre uma determinada matéria, a posição institucional da Companhia é a que resulta da sua estrutura decisória, nomeadamente da Administração, prevalecendo esta sobre qualquer ponto de vista entretanto avançado por outro Colaborador.

## **COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITALIS E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO**

*O Grupo está empenhado na luta internacional contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, opondo-se a qualquer comportamento que possa ser interpretado como um apoio a esses crimes.*

Os Diretores devem adquirir e manter um conhecimento adequado dos Clientes e da fonte dos fundos disponibilizados para transações, estando estas sujeitas à consideração das políticas do Grupo e da legislação aplicável.

Os Diretores devem também ter um conhecimento completo e atualizado das medidas restritivas relevantes adotadas pelo Governo e pelas organizações internacionais contra certos países, indivíduos, ativos ou serviços.

Sempre que algum Colaborador suspeite que a contraparte está a tentar utilizar produtos ou serviços do Grupo para finalidades ilegais, como o branqueamento de capitais ou o financiamento de terrorismo, deve prontamente informar sobre a situação o Diretor Administrativo e Financeiro.

 *Para mais informações consulte a Política Anti-Lavagem de Dinheiro e de Combate ao Financiamento do Terrorismo.*

## **IV. DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO**

O presente Código de Conduta deverá ser aprovado pelo Órgão de Administração da Companhia e comunicado internamente a todos os Colaboradores.

Deverá ainda encontrar-se permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno, ser tornado público no sítio da internet e disponibilizado em papel sempre que solicitado por entidade idónea.

### **IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO**

As regras e princípios aqui estabelecidos têm carácter de aplicação geral e imperativo.

A sua observância está sujeita aos procedimentos de auditoria existentes na Companhia, devendo ser assegurada no quotidiano pelos diversos níveis hierárquicos.

O incumprimento poderá traduzir-se em procedimento disciplinar, dependendo as sanções aplicáveis da gravidade da situação e da legislação aplicável.

Pedidos de esclarecimento e reclamações acerca deste Código deverão ser dirigidos ao Responsável de Controlo Interno, ao Compliance Officer ou ao Departamento de Recursos Humanos.

### **DATA DE ENTRADA EM VIGOR E REVISÕES**

A Administração e/ou os Responsáveis de Compliance, Controlo Interno e Recursos Humanos avaliarão periodicamente a necessidade de revisão do Código, em conformidade com as orientações do Grupo e com disposições legais e regulatórias.

**A Administração.**

## **ANEXO A – DENÚNCIA DE PROBLEMAS E DE CONDUTAS INCORRETAS**

### **INTRODUÇÃO**

O incumprimento das normas externas e internas, incluindo violações ao Código de Conduta, colocam em perigo o negócio e a reputação do Grupo.

O Grupo incentiva os seus Colaboradores a reportar qualquer conduta que, mesmo potencialmente ou em boa-fé, aparente violar a lei, o Código de Conduta ou outras normas internas e externas. Denúncias de qualquer fonte, incluindo as dos Colaboradores, serão tomadas em consideração.

As reclamações de Clientes não se enquadram no âmbito desta denúncia, uma vez que são geridas de acordo com outros procedimentos específicos.

As denúncias deverão ser adequadamente detalhadas na descrição das circunstâncias da alegada violação. Denúncias, bem como informações e dados dos indivíduos cujos atos estão a ser denunciados, serão tratados em estrita confidencialidade e com a maior discrição.

Respeitando a legislação em vigor, violações e denúncias formuladas de má-fé serão sujeitas a rigorosas medidas disciplinares, que poderão em último caso implicar a cessação do contrato de trabalho, e resultar em sanções civis e/ou criminais.

### **POLÍTICA DE NÃO-RETALIAÇÃO**

O Grupo proíbe estritamente a retaliação contra qualquer Colaborador que proceda a uma denúncia em boa-fé, independentemente de quem seja visado nessa mesma denúncia.

### **IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS**

#### **ASSUNTOS QUE PODEM SER REPORTADOS**

Poderão ser denunciadas quaisquer práticas ou condutas que o Colaborador considere, em boa-fé, como inapropriadas ou inconsistentes com a legislação, o código de conduta ou outras normas internas e externas aplicáveis.

As denúncias terão de ser detalhadas. Denúncias sem informação suficiente poderão não ser consideradas.

#### **COMO DEVERÃO SER GERIDAS AS DENÚNCIAS**

As denúncias serão geridas pelos Diretores e Responsável de Recursos Humanos, se disserem respeito a Colaboradores, e pelo Compliance Officer e Administração, se disserem respeito a Diretores.

#### **LEMBRE-SE!**

Poderá dirigir-se ao seu Diretor, ao Compliance Officer, à Auditoria Interna ou aos Recursos Humanos, pessoalmente, por escrito ou por email.

O resultado da investigação poderá ser-lhe fornecido a pedido, se tal for apropriado.

A gestão da denúncia envolve os seguintes passos:

- a) Avaliação preliminar;
- b) Investigação
- c) Medidas corretivas;
- d) Monitorização;
- e) Reporte.

Serão mantidas e qualificadas de estritamente confidenciais as denúncias e as subseqüentes atividades desenvolvidas. Avaliações e decisões deverão ser adequadamente documentadas.

Toda a documentação relativa a qualquer reporte não deverá ser retida por tempo superior ao necessário e a sua circulação deverá ser restrita e numa base de *need-to know*.

#### **Avaliação preliminar**

- Verificar se a reclamação é suficientemente detalhada de forma a poder prosseguir-se com a sua avaliação;
- No caso de se verificar que uma denúncia não é suficientemente detalhada, a mesma deverá ser rejeitada e o autor (se conhecido) notificado por escrito.

#### **Investigação**

Poderá ser solicitado o apoio da Função de Auditoria Interna ou de consultores externos, a fim de comprovar a legitimidade das preocupações formuladas.

As investigações deverão ser conduzidas de forma profissional, em conformidade com a legislação e requisitos aplicáveis.

A pessoa visada na reclamação deverá ser informada, a fim de permitir que possa responder às acusações, mais uma vez em conformidade com a legislação em vigor.

#### **Medidas Corretivas**

Em resultado da investigação, poderão ser tomadas duas decisões:

- A denúncia é rejeitada, se infundada ou injustificada;
- Serão tomadas medidas corretivas, com a devida avaliação de sanções disciplinares apropriadas, tomando em consideração a legislação e normas internas.

A proposta de sanções disciplinares ou outras medidas corretivas deverá ser apresentada à Administração para decisão final.

### **Monitorização**

A Função de Compliance e/ou os Recursos Humanos, com o possível apoio da Função de Auditoria Interna, verificam posteriormente se as medidas corretivas foram eficazmente implementadas.

### **Reporte**

A Função de Compliance do Grupo poderá requerer um reporte periódico das denúncias recebidas localmente.

## **RESPONSABILIDADES**

A Administração da Companhia é responsável por:

- Assegurar que as presentes instruções sejam comunicadas a todos os Colaboradores;
- Proporcionar aos Diretores formação adequada;
- Assegurar que os Colaboradores estão protegidos de qualquer forma de retaliação que resulte da denúncia de problemas em boa-fé.

Os Diretores e o Compliance Officer são responsáveis por promover a consciencialização para estas instruções.

## **ANEXO B – PROMOÇÃO DA DIVERSIDADE E DA INCLUSÃO**

### **INTRODUÇÃO**

O Grupo considera que a diversidade e a inclusão são valores a serem promovidos como criadores de crescimento do negócio e de inovação.

A diversidade consiste em diferenças individuais visíveis e não visíveis. Estas diferenças poderão ter por base: a raça, a etnia, o género, a orientação sexual, o estrato socioeconómico, a idade, a capacidade física, crenças religiosas, a experiência profissional, origens educacionais ou culturais e o país de origem.

Promover a diversidade significa compreender que cada indivíduo é único, reconhecer e respeitar as diferenças individuais e investir na criação e reforço de um ambiente profissional inclusivo, seguro e motivador.

### **POLÍTICA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO**

É política do Grupo criar uma organização e promover uma cultura traçadas para o respeito da individualidade de cada pessoa, adotando e mantendo um ambiente de trabalho no qual cada Colaborador se sinta valorizado e apoiado.

### **IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS**

Na gestão das relações com os Colaboradores, a Companhia respeita a diversidade ao adotar as medidas que se seguem, respeitando a legislação em vigor.

### **RECRUTAMENTO**

A EAP promove a diversidade nos seus processos de recrutamento, orientados para o envolvimento de uma grande variedade de aptidões e capacidades, a fim de criar um ambiente de trabalho onde as ideias e visões de cada indivíduo representam uma vantagem estratégica para a Companhia.

Todos os Colaboradores do Departamento de Recursos Humanos, e restante pessoal envolvido no processo de recrutamento, devem ser adequadamente formados a fim de desenvolverem técnicas apropriadas de seleção, de entrevista e de gestão de Recursos Humanos, em consonância com as presentes normas.

Durante o processo de recrutamento, devem ser observados os princípios que se seguem.

## **Anúncios de recrutamento e candidaturas**

Os anúncios de recrutamento da Companhia devem encorajar as candidaturas de um largo leque de candidatos.

As descrições da função devem referir claramente as principais tarefas, responsabilidades e requisitos, sendo claras e diretamente relacionadas com a função. Raça, origem étnica, religião, crenças ou orientação sexual não devem integrar os requisitos.

A Companhia assegura que o processo de recrutamento é dirigido a pessoas de qualquer idade. Referência a terminologia particular de faixas etárias, como por exemplo “maduro”, “jovem e dinâmico” ou “adequado a recém-licenciados” deverá ser evitada.

Por outro lado, a referência a um período específico de experiência de trabalho é aceitável se objetivamente for um requisito da função.

Mulheres ou portadores de deficiência poderão ser tratados de forma mais favorável por um anúncio de emprego, como sendo apenas dirigido a esses grupos em particular, se tal não colidir com a legislação em vigor. Os candidatos, por sua vez, poderão elencar requisitos especiais para comparecer a uma entrevista ou indicar outras necessidades durante o processo de seleção.

## **Entrevista**

Questões relacionadas com a vida privada do candidato, como a orientação sexual, aptidões físicas e crenças religiosas, deverão ser evitadas. Questões relacionadas com saúde ou deficiência poderão ser colocadas sempre que sejam relevantes para estabelecer se o candidato poderá executar a função ou no caso de a posição ser apenas dirigida a candidatos portadores de deficiência.

## **Testes de avaliação**

Deverá ser implementado um ajustamento razoável dos testes de avaliação a candidatos portadores de deficiência, se de outra forma resultar uma desvantagem substancial comparativamente a outros candidatos não portadores de deficiência.

## **Decisões**

As decisões não poderão ser influenciadas por qualquer alegada diferença baseada na raça, origem étnica, religião ou crença, orientação sexual, estado civil, orientação política, nacionalidade, deficiência ou idade (a não ser que estes sejam requisitos específicos da função, em respeito pelos princípios acima enunciados).

Qualquer decisão final sobre o processo de recrutamento deverá ser apoiada por elementos objetivos e comunicada ao candidato.

## **REMUNERAÇÃO, TERMOS E CONDIÇÕES DO CONTRATO DE TRABALHO**

A política de remuneração tem por objetivo garantir equidade e equilíbrio dos níveis de remuneração relativamente às funções e responsabilidades. Por outro lado, importa considerar não só o salário, mas também outros benefícios e os restantes termos e condições contratuais.

Emprego não declarado, exploração, trabalhos forçados e trabalho infantil não serão tolerados de forma alguma.

O Grupo empenha-se ainda no tratamento igual entre Colaboradores casados e vivendo em união de facto. Isto significa que, respeitando a legislação nacional, quaisquer benefícios disponíveis ao cônjuge do Colaborador durante o seu emprego ativo no Grupo, como o seguro de saúde, também deverão estar disponíveis para os parceiros que vivam com o Colaborador em união de facto, incluindo parceiros do mesmo sexo.

## **DESENVOLVIMENTO PESSOAL E OPORTUNIDADE DE CARREIRA**

As oportunidades de desenvolvimento e de carreira estarão disponíveis para todos os Colaboradores, mediante as necessidades organizacionais, as características individuais e a experiência profissional.

Todos os procedimentos de avaliação deverão ser documentados e as decisões tomadas imparcial e objetivamente.

Procedimentos e critérios de desempenho para a concessão de promoções deverão ser transparentes, livres de preconceitos e aplicados com justiça, baseando-se apenas em considerações empresariais.

## **PROMOÇÃO DE UM AMBIENTE MULTICULTURAL**

O Grupo procura promover um ambiente multicultural através do incentivo à mobilidade internacional intragrupo, à contratação de pessoas de diferentes países e ambientes e ao desenvolvimento de programas de aprendizagem transculturais.

## **MELHORIA DO AMBIENTE DE TRABALHO**

A Administração incentiva a criação de um ambiente que maximize o potencial de todos os Colaboradores, reconhecendo as suas contribuições e diferenças individuais. Todos os Diretores deverão sensibilizar para as necessidades próprias da diversidade e dos seus benefícios na convivência entre colegas.

A Companhia aposta na criação de um bom ambiente de trabalho, fornecendo, sempre que possível, trabalho em part-time, acordos de horários flexíveis de trabalho e apoio aos Colaboradores que regressem ao trabalho depois de paragens longas (ex. doença ou maternidade).

Adicionalmente, deve assegurar um ambiente inclusivo e direitos equiparados para Colaboradores homossexuais, bissexuais e transexuais. No caso de transferências e nomeações, se forem previstos benefícios, serão aplicados a todos os casais, incluindo casais do mesmo sexo.

## **RESPONSABILIDADES**

O Responsável de Recursos Humanos é, dentro da Companhia, quem promove e zela pelas questões de diversidade e inclusão.

## **ANEXO C – INFORMAÇÃO PESSOAL E PRIVACIDADE**

### **INTRODUÇÃO**

O Grupo processa<sup>2</sup> regularmente os dados pessoais<sup>3</sup> dos seus colaboradores e dos seus clientes individuais, atuais ou potenciais, bem como de terceiros, tomando as medidas necessárias para garantir a sua proteção. Neste âmbito, tais partes constituem-se como titulares dos dados pessoais respetivos.

As presentes normas estabelecem *standards* mínimos a serem observados no processamento de dados pessoais dentro do Grupo e são aplicáveis a todas as informações que permitam identificar, direta ou indiretamente, qualquer indivíduo, sejam estas armazenadas em formato digital ou físico.

Na consideração dos princípios e regras aqui estabelecidos devem ser avaliadas as diferenças existentes entre clientes provindos de resseguro e provindos de seguro direto. Neste último caso, por exemplo, a responsabilidade pela recolha dos dados pessoais recai inteiramente sobre a Companhia.

### **PRINCÍPIOS GERAIS**

Todos os colaboradores que, no exercício das suas funções, tenham conhecimento dos dados pessoais tratados, ficam obrigados a sigilo profissional, mesmo após o término daquelas funções.

Ao processar dados pessoais, tenha sempre em mente os seguintes princípios:

- a) ***Os dados pessoais devem ser tratados de forma lícita e transparente, com respeito pelo princípio da boa-fé e pela reserva da vida privada.*** O tratamento deve ser assim realizado em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como com as demais orientações internas.
- b) ***Os dados pessoais devem ser recolhidos para fins específicos, explícitos e legítimos.*** A finalidade da recolha deve ser indicada ao titular dos dados, não podendo a utilização dos mesmos estender-se a outros fins. Por exemplo, os dados pessoais recolhidos no âmbito da gestão de sinistros não podem ser utilizados em ações de marketing.
- c) ***A divulgação dos dados pessoais deverá ocorrer numa base de need-to-know.*** A partilha de informações pessoais dá-se no momento e perante quem for estritamente necessária. Por exemplo, geralmente não é permitida a partilha de informações pessoais com outras empresas ou a sua divulgação pública, incluindo a divulgação através das redes sociais.

---

<sup>2</sup> Por *processamento ou tratamento de dados pessoais* entende-se qualquer operação ou conjunto de operações efetuados sobre dados pessoais, nomeadamente: recolha, registo, organização, conservação, modificação, recuperação, consulta, utilização, comunicação, bloqueio ou eliminação.

<sup>3</sup> Por *dados pessoais* entende-se qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada, ou identificável por referência a tais dados, nomeadamente: endereço, número do documento de identificação, estado de saúde, situação familiar ou informação bancária.

- d) **A recolha dos dados pessoais deve ser adequada, pertinente e limitada ao mínimo necessário para realizar a finalidade de tratamento.** Apenas os dados necessários para fornecer os serviços solicitados pelo interessado devem ser recolhidos. Por exemplo, não é permitido recolher informações sobre as crenças políticas ou religiosas de um cliente quando este pretende tão-somente comprar uma apólice de seguro.
- e) **Os dados pessoais devem ser fiáveis e atuais.** Neste sentido, a Companhia deve tomar as medidas razoáveis para garantir que as informações incorretas (face à sua finalidade) sejam corrigidas ou eliminadas sem demora. Por outro lado, se o titular dos dados pessoais solicitar uma atualização dos mesmos, o pedido deve ser satisfeito no mais curto espaço de tempo possível.
- f) **Os dados pessoais devem ser eliminados quando a finalidade da sua recolha se extinguir, ou pelo menos mantidos a partir dessa data num formato que não permita a identificação do indivíduo.** Os dados pessoais devem ser conservados apenas durante o tempo que for exigido ou razoavelmente necessário, tendo em conta a finalidade da sua recolha. Atente-se, por exemplo, aos dados pessoais de potenciais clientes (*prospects*), que não chegaram a subscrever uma apólice de seguro, ou de candidatos a uma vaga de emprego, que não foram selecionados.
- g) **Deve ser respeitado o direito de acesso do titular aos seus dados pessoais.** Este direito de acesso inclui a possibilidade de consulta, retificação ou eliminação dos dados pessoais por parte do seu legítimo proprietário.

## IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS

### INFORMAÇÃO A SER PRESTADA AOS TITULARES DOS DADOS PESSOAIS

Na recolha de dados pessoais, a fim de dar a conhecer ao respetivo titular como tais dados irão ser usados e que direitos poderá exercer, devem ser fornecidas as seguintes informações:

- Identificação da Companhia;
- Finalidade de recolha dos dados pessoais;
- Destinatários dos dados e finalidade de uma eventual transferência dos mesmos;
- Possibilidade que os dados pessoais sejam transferidos para filiais sediadas no estrangeiro e qual o nível de proteção oferecida nesses casos;
- O direito de acesso, retificação ou eliminação dos dados pessoais;
- O direito de se opor ao processamento dos dados pessoais, quando tal for aplicável, e consequências daí decorrentes;
- Como podem ser exercidos os direitos acima, nomeadamente em que termos e a quem deve ser dirigido o pedido.

O *Privacy Officer*<sup>4</sup> elabora ou revê as informações produzidas na Companhia sobre política de privacidade ou proteção de dados pessoais, atendendo ao conteúdo acima, e determina de que forma podem ser prestadas.

## **CONSENTIMENTO**

De uma forma geral, o consentimento do titular deve ser sempre obtido quando existe recolha de dados pessoais. Com base na legislação aplicável, o *Privacy Officer* indicará os casos em que tal consentimento deve ser exigido e de que forma pode ser obtido.

O consentimento por escrito é sempre considerado necessário quando, por exemplo, as informações recolhidas são suscetíveis de revelar: a origem racial ou étnica do indivíduo; as suas opiniões políticas, crenças religiosas ou outras; a eventual filiação partidária ou sindical; os seus dados genéticos; o seu estado de saúde; as suas práticas sexuais; as suas condenações penais ou outras sanções a que tenha sido sujeito.

## **SOLICITAÇÕES**

Deve ser garantido o direito do titular dos dados pessoais solicitar à Companhia:

- Confirmação da existência dos seus dados pessoais na Companhia, categorias de dados sobre as quais o tratamento incide, finalidades e formas desse tratamento;
- Indicação das entidades às quais os dados podem ser ou são divulgados;
- Comunicação inteligível destas informações previstas nas alíneas anteriores;
- Eliminação, anonimização ou bloqueio dos dados pessoais processados ilegalmente;
- Retificação, bloqueio ou eliminação dos dados pessoais incorretos.

Nenhuma solicitação deve ser atendida sem primeiro ser confirmada a identidade do titular dos dados pessoais. A partir daí, a solicitação deve ser atendida sem restrições e num período de tempo razoável. As respostas às solicitações devem ser do conhecimento prévio do *Privacy Officer*.

## **MARKETING**

Caso o titular tenha recusado o uso dos seus dados pessoais para fins de marketing, esta decisão deve ser respeitada pela Companhia ao adotar as medidas adequadas (ex.: criação de uma lista de clientes atuais ou potenciais que não desejam ser contactados em campanhas promocionais).

## **TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS**

Existe muitas vezes a necessidade de transferência de dados pessoais dentro do Grupo (ex.: para outras filiais no âmbito de um processo de assistência no estrangeiro) ou para terceiros (ex.: fornecedores de assistência).

---

<sup>4</sup> Ver Responsabilidades.

Os dados serão transferidos somente se existir uma clara necessidade. Esta transferência deve ser regulada por um acordo escrito e a salvaguarda dos dados estipulada nas cláusulas contratuais. O Privacy Officer definirá os casos em que os dados pessoais poderão ser legitimamente transferidos.

## **MEDIDAS DE SEGURANÇA**

A Companhia deve definir e documentar os seus métodos e finalidades de tratamento dos dados pessoais. Neste enquadramento deverão estar pelo menos presentes as seguintes medidas de segurança:

- a) **Segurança física e eletrónica.** A Companhia deve garantir o arquivo e controlo dos dados pessoais de forma a minimizar o risco de destruição, perda acidental, acesso, modificação ou divulgação não autorizados e tratamento para além dos fins para os quais os dados foram recolhidos.
- b) **Acesso a informações pessoais por parte dos colaboradores.** A Companhia deverá garantir que os seus funcionários têm acesso aos dados pessoais apenas na medida das funções e tarefas realizadas.
- c) **Mapeamento do tratamento de dados pessoais.** A Companhia deverá manter um mapa atualizado de tratamento dos dados pessoais, contendo o fluxo de entrada e de saída dessas informações e a indicação de quem é responsável pelo seu tratamento.

Estas medidas devem assegurar, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação, um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento apresenta e à natureza dos dados a proteger.

## **OUTSOURCING**

Se a Companhia decidir subcontratar uma função que implique o tratamento de dados pessoais, o Privacy Officer deverá verificar se o contratado opera de acordo com estas normas. Em qualquer caso, a responsabilidade final recai sempre sobre a Companhia.

## **RESPONSABILIDADES**

### **ADMINISTRAÇÃO**

A Administração deve garantir que:

- Estas disposições são implementadas;
- As finalidades de tratamento dos dados pessoais são identificadas;
- Os colaboradores recebem formação adequada face ao tema;
- Existe pelo menos um responsável por gerir as solicitações de acesso a dados pessoais.

## **PRIVACY OFFICER**

O *Privacy Officer* tem a responsabilidade de zelar pelo cumprimento destas normas. Deve possuir competência e experiência adequadas relativamente à legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, bem como assegurar-se que o exercício de outras funções não constitui uma incompatibilidade, nomeadamente traduzível em conflito de interesses.

Em concreto, cabe ao Privacy Officer:

- Supervisionar e apoiar a implementação das medidas aqui previstas;
- Monitorizar e informar sobre a legislação relativa à proteção de dados pessoais;
- Aconselhar sobre os procedimentos necessários e a informação a prestar aos titulares dos dados pessoais;
- Definir as situações em que os dados pessoais podem ser legitimamente transferidos.

## **DIRETORES DE TOPO**

Cabe aos Diretores de Topo garantir que os seus colaboradores recebem instruções adequadas sobre a forma como devem aplicar as regras de salvaguarda dos dados pessoais no seu trabalho diário. Por outro lado, devem garantir o cumprimento destas regras no âmbito das suas áreas de responsabilidade e a atualização do mapa de processamento dos dados pessoais, em articulação com o Privacy Officer.

## **ANEXO D – CONFLITO DE INTERESSES**

### **INTRODUÇÃO**

Ocorre um conflito de interesses quando alguém está envolvido em atividades ou relações pessoais que podem influenciar a sua capacidade de atuar no melhor interesse da Companhia.

Mesmo que tais situações não levem a atuações inadequadas, elas terão de ser cuidadosamente geridas. As presentes normas têm por objetivo reduzir os efeitos de um conflito de interesses que possa surgir enquanto se represente a Companhia.

#### **LEMBRE-SE!**

Situações de conflito de interesses podem ocorrer, por exemplo, quando:

- Adquirir bens ou serviços de um fornecedor para uso pessoal, mesmo que a compra seja efetuada por um membro da sua família ou por uma pessoa próxima, com exceção de uma transação irrelevante ou sem influência potencial;
- Esteja empregado na mesma estrutura que um seu membro da família ou pessoa próxima;
- Participar numa transação em nome da Companhia e tiver, a própria pessoa, um seu familiar ou pessoa próxima, um interesse económico-financeiro significativo na contraparte do negócio (um interesse significativo é o equivalente a um mínimo de 5%);
- Adquirir bens ou serviços, em nome da Companhia, provenientes de familiares ou pessoas próximas (ou de empresas por eles controladas);
- Desempenhar funções de direção, gestão ou consultoria fora da Companhia ou qualquer outra função exterior remunerada.

O conflito de interesses também surge quando se induz alguém a agir de acordo com alguma das situações acima descritas, por exemplo recorrendo à pressão de uma relação hierárquica.

### **POLÍTICA DE CONFLITO DE INTERESSES**

Cada Colaborador deverá ter consciência das situações de conflito de interesses que podem surgir no decurso das atividades profissionais diárias, sendo encorajado a contactar o seu Diretor ou a Função de Compliance sempre que existam dúvidas. Deverá ainda, de uma forma geral, evitar qualquer situação que possa dar origem a um conflito de interesses real ou potencial.

Se o conflito de interesses for inevitável:

- Deve abster-se de empreender qualquer negócio e/ou tomar decisões em nome da Companhia ou do Grupo;
- Deve revelar o conflito por escrito ao seu Diretor ou à Função de Compliance e esperar indicações de como agir.

O Diretor, por sua vez, terá que verificar se o conflito coloca em risco os interesses e reputação da Companhia ou do Grupo e, se necessário, definir as medidas corretivas apropriadas.

De igual forma, a Administração e os membros do Conselho de Administração deverão revelar os conflitos de interesses individuais ao Conselho de Administração, por forma a serem geridos nos termos da legislação e regulamentação em vigor.

## **IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS**

### **DEVER DE ABSTENÇÃO**

A não ser que esteja devidamente autorizado, o Colaborador não deve nunca competir com a Companhia ou o Grupo, tirar proveito pessoal dos ativos, propriedade intelectual, informação e oportunidades de negócio da Companhia ou do Grupo, ou ainda usar a sua posição dentro da Companhia ou do Grupo para exclusivo benefício pessoal ou de terceiros.

A contratação de um familiar ou pessoa próxima do Colaborador sob a sua própria supervisão deverá ser evitada. A ocorrer, será autorizada caso a caso pelo Responsável de Recursos Humanos, com eventual colaboração do Compliance Officer.

### **DEVER DE DECLARAR**

No momento da contratação, respeitando a legislação e regulamentação em vigor, cabe a cada pessoa declarar:

- Se tem compromissos externos ou outras atividades externas remuneradas;
- Se detém, direta ou indiretamente, interesses financeiros e económicos significativos (equivalentes a um mínimo de 5%) nas atividades da concorrência ou fornecedores;
- Se familiares ou pessoas próximas são atualmente colaboradores da Companhia ou do Grupo;
- Outra situação que possa prejudicar – ou que aparente prejudicar – a sua capacidade de agir com integridade e objetividade dentro do Companhia.

O Departamento de Recursos Humanos deverá verificar, envolvendo a Função de Compliance sempre que necessário, se as situações declaradas podem desencadear algum conflito de interesses e, no caso de existir ou poder existir algum conflito, garantir que o mesmo é devidamente gerido.

Cabe também a cada pessoa informar o Departamento de Recursos Humanos de quaisquer alterações que ocorram na declaração acima referida.

## **APROVAÇÃO PRÉVIA**

Na eventualidade de um Colaborador pretender desempenhar qualquer atividade externa remunerada, seja a fazer negócios com a Companhia ou o Grupo, ou em concorrência real ou potencial com estes, terá de obter uma aprovação prévia do Diretor.

Por sua vez, os Diretores terão que verificar, junto da Função de Compliance ou dos Recursos Humanos, se tal atividade externa poderá entrar em conflito com os interesses da Companhia ou do Grupo. A decisão será comunicada ao interessado por escrito.

É necessário o Colaborador comunicar alterações significativas que venham a ocorrer após uma eventual aprovação do exercício de função externa, a fim de assegurar que as condições da sua aprovação ainda se mantêm.

## **RESPONSABILIDADES**

A Administração garante a implementação das presentes normas. A Função de Compliance aconselha as várias direções e departamentos. Os Diretores asseguram que os Colaboradores têm conhecimento das normas e gerem, juntamente com os Recursos Humanos e a Função de Compliance, situações de conflito de interesses que estejam sob a sua responsabilidade.

## **ANEXO E – COMBATE AO SUBORNO E À CORRUPÇÃO**

### **INTRODUÇÃO**

O Grupo compete, conquista o seu negócio e a reputação pela qualidade dos seus produtos e serviços. Em quase todos os países onde o Grupo opera existe legislação proibindo a corrupção perante parceiros públicos ou privados.

As penalidades por violação destas leis incluem sanções, de âmbito criminal e civil, que poderão atingir tanto os indivíduos envolvidos como a Companhia ou o Grupo.

As presentes normas têm por objetivo mitigar o risco de que o suborno e a corrupção sejam perpetrados. Poderão existir outros normativos externos que imponham restrições adicionais, pelo que os Colaboradores são estimulados a pedir mais informação ao Compliance Officer em caso de dúvida.

**i** *A este respeito deve também ser consultada a Política de Tratamento de Clientes e Terceiros.*

### **POLÍTICA DE COMBATE AO SUBORNO E À CORRUPÇÃO**

Ao agir em nome da Companhia, cada Colaborador é responsável por conduzir-se profissionalmente de forma honesta e ética. O Grupo tem uma abordagem de tolerância-zero face a todas as formas de corrupção, incluindo o suborno e a extorsão.

Assim, um Colaborador não deverá agir pessoalmente, ou através de outras pessoas, de nenhuma das seguintes formas:

- Oferecer, prometer ou fazer pagamentos indevidos<sup>5</sup>, prendas, entretenimento ou outros benefícios impróprios a funcionários públicos ou a diretores e restantes funcionários de parceiros de negócio (e seus familiares ou sócios);
- Aceitar ou concordar com pagamentos indevidos, prendas, entretenimento ou outros benefícios impróprios de funcionários públicos ou de diretores e restantes funcionários de parceiros de negócio (e seus familiares ou sócios).

A proibição inclui pagamentos obviamente impróprios, como subornos e comissões indevidas, mas também benefícios inadequados de outra natureza. O ato inadequado de oferta realizado por um Colaborador poderá ser punido mesmo que aquela não seja aceite pelo destinatário.

Estas normas aplicam-se inclusivamente a pagamentos, ofertas, entretenimento e outros benefícios indevidos que sejam usuais e comumente aceites como parte do negócio em determinada parte do mundo.

#### **LEMBRE-SE!**

Caso tenha conhecimento da ocorrência de qualquer pagamento indevido, oferta, entretenimento ou outros benefícios impróprios, deverá reportá-los imediatamente ao Compliance Officer.

---

<sup>5</sup> Ver caracterização de pagamento indevido à frente.

## OFERTAS E ENTRETENIMENTO

De acordo com as presentes normas, não será permitido oferecer ou receber presentes, entretenimento ou outros benefícios de ou para funcionários públicos ou parceiros de negócio que possam, ou que aparentem, influenciar o julgamento do negócio, próprio ou do destinatário.

Apenas é permitido receber e oferecer presentes, entretenimento ou outros benefícios se, simultaneamente:

- Não excederem €100 (cem euros);
- Cumprirem com a legislação e regulamentação aplicáveis e as práticas de negócio comuns;
- Não incluírem dinheiro ou equivalente a dinheiro (como vouchers-oferta ou vales);
- Forem oferecidos (ou recebidos) abertamente e não em segredo;
- Forem razoáveis ou apropriados às circunstâncias e à ocasião;
- No caso de entretenimento, estiverem o convidado e o anfitrião no evento, não seja criada uma aparência de má-fé ou inconveniência e não seja facilmente confundível com suborno.

Convites para seminários ou conferências deverão ser genuínos e relacionados com o conteúdo do negócio.

Presentes, entretenimento ou outros benefícios que não cumpram estes requisitos serão considerados indevidos e qualquer exceção a estas normas deverá ser autorizada, caso a caso, pelo Compliance Officer.

## PRÁTICAS COMUNS DE NEGÓCIO

Em muitos países onde o Grupo está presente, as práticas comuns de negócio reconhecem que certos pagamentos, ofertas, entretenimento ou outros benefícios são “rotineiros” e “normais”, mesmo sendo uma violação direta à legislação local.

A fim de verificar se tais pagamentos, ofertas, entretenimento ou outros benefícios são legais, deverá prontamente consultar o Compliance Officer.

### LEMBRE-SE!

Se um funcionário público ou parceiro de negócio lhe solicitar qualquer presente, entretenimento ou outro benefício de natureza indevida, deverá reportar imediatamente ao Compliance Officer.

Se receber uma oferta que não preencha os requisitos indicados, deverá também reportá-la ao Compliance Officer. De forma geral, a oferta em referência terá de ser devolvida à origem ou destruída.

Estes requisitos aplicam-se independentemente de como e onde a oferta é recebida, incluindo ofertas que sejam eventualmente recebidas no seu endereço pessoal.

## RELACIONAMENTOS PROFISSIONAIS

Em algumas circunstâncias, a Companhia pode ser juridicamente responsabilizada por corrupção empreendida por um parceiro de negócio (por exemplo, um fornecedor envolvido num suborno).

Para além disso, se a Companhia estiver envolvida com um parceiro de negócio relativamente ao qual sejam conhecidas atividades corruptas, tal poderá afetar negativamente a sua reputação e a do Grupo.

Neste sentido:

- Qualquer relacionamento com consultores, agentes e outros intermediários deverá ser documentado por um acordo escrito, especificando as regras relevantes da política de combate à corrupção da Companhia;
- Qualquer pagamento ou benefício atribuído a um parceiro de negócio, ou qualquer outro método de compensação, deverá estar em linha com o preço de mercado;
- Nenhum pagamento deverá ser efetuado a contas bancárias numeradas ou cifradas<sup>6</sup>.

## RELACIONAMENTOS COM PARTIDOS POLÍTICOS E SINDICATOS

Contribuições para partidos ou movimentos políticos poderão consubstanciar um crime de corrupção. Poderão ser vistas como um meio para obter uma vantagem imprópria, por exemplo: o ganho de um contrato, a obtenção de uma permissão ou licença ou a elaboração de legislação favorável à Companhia. Assim, o Grupo não apoia qualquer evento ou iniciativa cujo objetivo seja principal ou exclusivamente de natureza política.

Para além disso, o Grupo abstém-se de exercer qualquer pressão, direta ou indireta, sobre representantes políticos e não efetua qualquer contribuição para sindicatos com o propósito de os pressionar politicamente.

## CONTRIBUIÇÕES PARA INSTITUIÇÕES DE CARIDADE E PATROCÍNIOS

Donativos a instituições de caridade e patrocínios aparentemente legítimos podem ser tomados como suborno. Para impedir este facto, será necessário tomar em consideração as seguintes instruções:

### LEMBRE-SE!

Ao estabelecer relacionamento profissional com a função pública deverá procurar aconselhamento junto da Função de Compliance, nomeadamente sobre a legislação de combate à corrupção face a benefícios atribuídos aos funcionários públicos.

Qualquer oferta ou convite para entretenimento dirigidos a um funcionário público requerem a aprovação prévia do Compliance Officer.

---

<sup>6</sup> Este tipo de conta diferencia-se pelo facto de uma só pessoa ou um grupo restrito de pessoas num banco conseguirem identificar o seu titular. A conta vem geralmente identificada através de uma sigla ou palavra-chave, de tal modo que o cliente poderá ser reconhecido pelo banco utilizando simplesmente o código, sem mencionar dados pessoais. Neste caso, os outros funcionários do banco nunca saberão quem é o verdadeiro titular da conta.

- É proibido efetuar pagamentos a contas numeradas ou cifradas ou em dinheiro;
- Se adequado, o beneficiário terá que se sujeitar a uma prévia *due diligence* documentada;
- Todos os pagamentos terão de ser exclusivamente efetuados para a conta registada em nome do beneficiário;
- A Companhia deverá manter um registo claro e transparente de todas as contribuições efetuadas.

Devem ainda ser definidas anualmente as linhas diretrizes para contribuições destinadas a patrocínios ou instituições de caridade, incluindo os critérios de seleção dos destinatários, o valor das contribuições a efetuar, os procedimentos associados e os mecanismos de monitorização.

### **PAGAMENTOS POR INTERMEDIÇÃO<sup>7</sup>**

Os pagamentos de intermediação aqui considerados são uma forma de suborno, efetuados com o objetivo de apressar ou facilitar o desempenho de uma ação de rotina. Estes pagamentos são ilegais em quase todos os países do mundo e o Grupo proíbe-os na totalidade e sem exceção.

Não é pois permitido efetuar ou aceitar pagamentos por intermediação e deverá evitar-se qualquer atividade que possa levar a, ou sugerir que, um pagamento por intermediação foi efetuado ou aceite pela Companhia.

### **TRANSAÇÕES DE FUSÃO E AQUISIÇÃO**

Na ocorrência de qualquer transação de fusão e aquisição (F&A), a Companhia deverá:

- Considerar os riscos de corrupção relacionados com a empresa-alvo (objeto de F&A), incluindo os relacionados com o país onde opera, o seu sector e produtos;
- Assegurar que a transação não desencadeia riscos associados com atos de corrupção cometidos no passado pela empresa-alvo.

Para o efeito, tais transações deverão ser sujeitas a uma prévia *due diligence* documentada, durante um período razoável anterior à data de conclusão da transação, por forma a identificar incidentes atuais e passados de suborno e corrupção.

### **IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS**

A Companhia está empenhada em implementar e manter um sistema eficaz que combata o suborno e a corrupção. Para o efeito, deverá proceder ao seguinte:

- Adotar e monitorizar regularmente controlos internos adequados e outras medidas de prevenção e deteção, desenvolvidos de acordo com uma abordagem baseada no risco e adaptados à dimensão, estrutura e natureza das atividades desenvolvidas;

---

<sup>7</sup> Exceto os devidos a mediadores e corretores pela atividade de mediação de seguros.

- Manter procedimentos financeiros e contábilísticos capazes de garantir registos contábilísticos claros e precisos e assegurar de que não poderão ser utilizados com a finalidade de produzir ou ocultar subornos e outra corrupção.

## **RESPONSABILIDADES**

A **Administração** garante a implementação das presentes normas. A **Função de Compliance** aconselha as várias direções e departamentos. Os **Diretores** asseguram que os Colaboradores têm conhecimento das normas, promovem a sua consciencialização para as medidas de prevenção e deteção de suborno e corrupção e gerem, juntamente com o Compliance Officer, situações de risco real ou potencial.