



AÇOREANA

SEGUROS

GRUPO **BANIF**

Código de Conduta

Índice

1. Sumário Executivo	3
2. Âmbito de Aplicação	3
3. Integridade Pessoal	4
3.1 Reporte de preocupações com o negócio	4
3.2 Conflitos de interesses	4
3.2.1 Actividades empresariais externas	4
3.2.2 Oportunidades de negócio	4
3.2.3 Transacções comerciais com pessoas relacionadas	5
3.2.4 Transacções pessoais	5
3.3 Protecção dos bens da Companhia	5
3.3.1 Comunicações electrónicas	5
3.3.2 Propriedade intelectual e informação confidencial	6
3.3.3 Utilização do nome, instalações e relações da Companhia.....	7
3.4 Utilização abusiva de informação privilegiada	7
3.5 Investimentos pessoais em acções	8
3.6 Criação e gestão de registos	8
3.7 Investigações	9
3.8 Contribuições para obras de carácter social e ambiental	9
3.9 Actividades e contribuições políticas	9
4. Integridade Relacional	10
4.1 Relação com Clientes e Agentes.....	10
4.1.1 Princípios gerais de conduta de mercado	10
4.1.2 Diligência nas relações com os Clientes e Agentes.....	10
4.1.3 Tratamento leal, respeitoso, discreto e não discriminatório dos Clientes e Agentes.....	10
4.1.4 Política de gestão de reclamações.....	11
4.1.5 Dever de segredo profissional.....	11
4.1.6 Cumprimento da legislação sobre a defesa da concorrência	12

4.2	Relação com Colaboradores	12
4.2.1	Liberdade de expressão e de opinião	12
4.2.2	Reserva da intimidade privada	12
4.2.3	Protecção de dados pessoais	12
4.2.4	Integridade física e moral	13
4.2.5	Igualdade, não discriminação e assédio	13
4.2.6	Práticas de recrutamento justas, diversidade e formação.....	14
4.3	Relação com Fornecedores.....	14
4.4	Presentes e entretenimento	14
4.4.1	Aceitação de presentes e entretenimento	14
4.4.2	Oferta de presentes e entretenimento	15
5.	Integridade Institucional	15
5.1.	Competência técnica, qualidade e eficiência	15
5.2	Barreiras de informação	15
5.3	Continuidade do negócio	16
5.4	Relatórios financeiros e fiscais	16
5.5	Dever de conhecimento dos Clientes	16
5.6	Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.....	17
5.7	Prevenção da fraude.....	17
5.8	Aparições públicas e mediáticas	18
5.9	Sustentabilidade	18
6.	Aplicação do Código de Conduta	19
7.	Conclusão	20

1. Sumário Executivo

O objectivo da Companhia de Seguros Açoreana é consolidar a sua posição de referência no mercado nacional. Este objectivo foi definido com base no nosso principal valor ético: a integridade.

A cultura de integridade da Companhia assenta em três vertentes essenciais: integridade pessoal, integridade relacional e integridade institucional.

A integridade pessoal deve pautar a atitude de todos os Colaboradores no desempenho diário das suas funções, com elevados padrões de ética e competência, reflectindo a sua formação como pessoas, como profissionais e como cidadãos.

A cultura de integridade da Companhia deve também nortear as relações com os Clientes, entre todos os Colaboradores da Companhia e com os *stakeholders*¹ em geral. Os Clientes da Companhia devem ser sempre colocados em primeiro lugar e usufruir de serviços de excelência. Todos os Colaboradores devem ser tratados com respeito, partilhando os sucessos e aceitando a responsabilidade pelos erros. O relacionamento com os *stakeholders* deve ser orientado por critérios objectivos de qualidade, rentabilidade, disponibilidade e independência.

Finalmente, a cultura de integridade da Companhia de Seguros Açoreana deve reflectir-se na reputação da nossa organização, enquanto seguradora de referência, privilegiando os interesses de médio e longo prazo da nossa organização e, assim, criando valor para os Accionistas e para as Comunidades onde se insere, estendendo o nosso legado aos que virão depois de nós.

2. Âmbito de Aplicação

O presente Código de Conduta é aplicável a todos os Empregados e Colaboradores da Companhia de Seguros Açoreana (adiante conjuntamente designados por “Colaboradores” e por “Companhia”, respectivamente), bem como aos membros dos órgãos de administração da Companhia, salvo onde especialmente ressalvado.

¹ Entende-se por *stakeholders* quaisquer pessoas singulares ou colectivas que afectam ou são afectadas, directa ou indirectamente, pelas actividades directas ou indirectas da Companhia de Seguros Açoreana, incluindo Clientes, Agentes, Colaboradores, Accionistas, Investidores, Supervisores, Fornecedores, Comunidades e Sociedade Civil.

3. Integridade Pessoal

3.1 Reporte de preocupações com o negócio

A Companhia acredita que é essencial que todas as acções e decisões tomadas pelos Colaboradores sejam baseadas no conhecimento das situações concretas, dos seus contornos técnicos e dos respectivos impactos, devendo todos estes factores ser objecto de uma cuidada ponderação. É responsabilidade de todos os Colaboradores reportarem aos respectivos superiores hierárquicos quaisquer preocupações com o negócio susceptíveis de afectarem a reputação e o desempenho eficiente e rentável da nossa Companhia.

3.2 Conflitos de interesses

Os Colaboradores, Mandatários ou Prestadores de Serviços da Companhia não podem intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, seus cônjuges ou pessoas que com eles vivam em união de facto ou comunhão de mesa e habitação, parentes ou afins em 1º grau, ou sociedades ou outras pessoas colectivas que uns ou outros dominem directa ou indirectamente.

A obrigação de todos os Colaboradores, Mandatários ou Prestadores de Serviços é agir no melhor interesse da Companhia.

As situações a seguir indicadas constituem alguns exemplos de casos concretos onde poderão surgir conflitos de interesses reais ou potenciais, não constituindo, contudo, uma descrição exhaustiva de todas as situações possíveis de conflitos de interesses.

3.2.1 Actividades empresariais externas

É da responsabilidade de todos os Colaboradores identificar e reportar ao seu superior hierárquico qualquer situação de exercício de funções ou actividades empresariais externas susceptível de originar um conflito de interesses real ou potencial com a Companhia.

Da mesma forma, os Colaboradores devem abster-se de promover ou efectuar a compra e/ou venda de bens de qualquer espécie, bem como de solicitar contribuições para qualquer tipo de organizações a outros Colaboradores, nas instalações da Companhia.

3.2.2 Oportunidades de negócio

Nenhum Colaborador pode colher benefícios de oportunidades de negócio identificadas no exercício das suas funções ou recorrendo a informações obtidas enquanto Colaborador da Companhia.

Integridade Pessoal (cont.)

3.2.3 Transacções comerciais com pessoas relacionadas

Todos os Colaboradores têm a responsabilidade de reportar aos seus superiores hierárquicos a existência de qualquer transacção comercial, real ou potencial, entre uma empresa da Companhia e qualquer entidade na qual o Colaborador, ou qualquer pessoa com ele relacionada, tenha um interesse directo ou indirecto.

3.2.4 Transacções pessoais

Os Colaboradores e seus familiares são encorajados a utilizar os serviços da Companhia para a satisfação das suas necessidades de serviços financeiros. No entanto, esses serviços devem ser prestados nos mesmos termos e condições em que são prestados a outras pessoas em situação equivalente, por exemplo, a outros Colaboradores ou a terceiros com eles relacionados. Este princípio aplica-se também aos serviços prestados por Fornecedores ou Clientes a Colaboradores.

3.3 Protecção dos bens da Companhia

É responsabilidade de todos os Colaboradores salvaguardar os bens tangíveis e intangíveis da Companhia, de Clientes, de Agentes e de Fornecedores, que estejam sob o seu controlo.

Os bens da Companhia apenas podem ser utilizados na prossecução das actividades e negócio da nossa Companhia. O conceito de bens inclui, neste contexto, numerário, títulos, planos de negócio, informação sobre Clientes, Agentes, Colaboradores e Fornecedores, propriedade intelectual (por exemplo, programas informáticos e modelos), bens móveis ou imóveis e serviços.

A apropriação indevida de bens da Companhia, bem como a sua má utilização (uso negligente ou abusivo), constituem violações dos deveres dos Colaboradores para com a Companhia.

3.3.1 Comunicações electrónicas

Os equipamentos e serviços da Companhia, incluindo, entre outros, computadores, telefones e outros dispositivos electrónicos de comunicação, o acesso à *internet* e correio electrónico, são disponibilizados para prosseguir objectivos de negócio. Neste pressuposto, a Companhia poderá monitorar, em qualquer momento, a utilização destes equipamentos e serviços, pelo que os Colaboradores não deverão criar qualquer expectativa de privacidade pessoal quando utilizam aqueles equipamentos e serviços, ressalvado o disposto no ponto 4.2.2. deste Código de Conduta.

Integridade Pessoal (cont.)

Os Colaboradores não podem utilizar os referidos equipamentos e serviços de forma potencialmente prejudicial ou comprometedora para a Companhia.

As comunicações pessoais utilizando estes sistemas e equipamentos devem ser mantidas a um nível mínimo.

3.3.2 Propriedade intelectual e informação confidencial

Os Colaboradores, durante o período de vigência dos respectivos contratos de trabalho e após a cessação dos mesmos, devem proteger a confidencialidade da informação confidencial obtida ou criada no contexto do exercício das suas funções.

Os Colaboradores não podem trazer para a Companhia informação confidencial pertencente a outras organizações (por exemplo, um anterior empregador), nem utilizar essa informação em benefício da Companhia, sem o consentimento prévio da organização em causa.

Os Colaboradores estão inibidos de divulgar propriedade intelectual ou informação confidencial sobre a Companhia, os seus Colaboradores, os seus Clientes, os seus Agentes e/ou os seus Fornecedores a pessoas que não estejam autorizadas a recebê-la ou que não tenham necessidade de ter conhecimento dessa informação, exceptuados os casos em que tenha sido obtido o consentimento prévio da Companhia, do Colaborador, Cliente, Agente ou Fornecedor, ou se tal divulgação for imposta por lei.

Ainda neste contexto, os Colaboradores devem certificar-se de que os documentos relativos à sua actividade profissional são criados, preenchidos, copiados, transmitidos, expedidos, arquivados e destruídos com recurso aos meios disponibilizados para minimizar o risco do acesso aos mesmos por pessoas não autorizadas.

Os Colaboradores não podem discutir assuntos delicados nem informação confidencial em locais públicos, tais como restaurantes, transportes públicos, na *internet* ou em qualquer outro meio electrónico e deverão rodear-se dos necessários cuidados quando utilizam telemóveis ou telefones com sistemas de mãos-livres ou discutem informação desta natureza em áreas de trabalho abertas.

Exemplos de propriedade intelectual ou informação confidencial: qualquer sistema, informação ou processo que confira à Companhia uma oportunidade de obter vantagem sobre um concorrente; informação não-pública sobre as operações da Companhia; resultados,

Integridade Pessoal (cont.)

estratégias e projecções; informação não-pública sobre planos de negócio e relações com Clientes; informação não-pública sobre os Colaboradores, Clientes e Fornecedores, tecnologias, sistemas e produtos da Companhia.

3.3.3 Utilização do nome, instalações e relações da Companhia

Os Colaboradores não devem utilizar o nome, o logotipo e/ou as marcas registadas da Companhia — nomeadamente, em papel timbrado ou páginas de *internet* pessoais —, as instalações e as suas relações profissionais para benefício pessoal ou para desenvolverem trabalho não relacionado com o exercício das suas funções.

A utilização do nome, das instalações ou das relações profissionais da Companhia com objectivos de carácter social ou *pro bono* apenas pode ser efectuada pelos Colaboradores com a aprovação prévia dos respectivos superiores hierárquicos.

3.4 Utilização abusiva de informação privilegiada

Entende-se por “Informação privilegiada” toda a informação não-pública que, sendo precisa e respeitando, directa 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, a reputação ou bom nome da Companhia no mercado ou a percepção que os respectivos stakeholders têm da Companhia.

Os Colaboradores não estão autorizados a transmitir (ou tentar transmitir) informação privilegiada a alguém fora do âmbito normal das suas funções, nem a, com base nessa informação, negociar (ou tentar negociar), aconselhar (ou tentar aconselhar) alguém a negociar em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros ou ordenar (ou tentar ordenar) a sua subscrição, aquisição, venda ou troca, directa ou indirectamente, para si ou para outrem.

Esta proibição é aplicável às acções representativas do capital social de empresas do Banif – Grupo Financeiro, com excepção das transacções sobre acções próprias efectuadas nos termos legal e regulamentarmente previstos.

Integridade Pessoal (cont.)

3.5 Investimentos pessoais em empresas do Banif – Grupo Financeiro e outras acções

Os investimentos feitos por Colaboradores em acções representativas do capital social de empresas do Grupo, titulados pelos próprios ou através de quaisquer contas nas quais tais Colaboradores tenham um benefício ou interesse financeiro ou o poder de influenciar, directa ou indirectamente, decisões de investimento (incluindo contas de cônjuges, pessoas com quem vivam em união de facto ou comunhão de mesa e habitação, descendentes ou outros membros do agregado familiar, bem como contas nas quais exista discricionariedade de investimento), devem ser feitos numa perspectiva de longo prazo e no contexto de uma estratégia de investimento mais diversificada.

Os Colaboradores não devem fazer nenhum investimento pessoal em empresas, caso esse investimento possa ou seja susceptível de parecer afectar a sua capacidade de tomar decisões de negócio imparciais para a Companhia. Os Colaboradores que tenham feito investimentos deste tipo antes de integrarem a Companhia, ou cujas posições internas se tenham alterado de forma a criar um conflito de interesses, devem reportar esse facto aos respectivos superiores hierárquicos.

3.6 Criação e gestão de registos

Os registos, dados e informações recolhidos, utilizados, detidos e geridos pela Companhia devem ser completos e precisos. Os Colaboradores são responsáveis por manter registos cujo conteúdo e linguagem obedeçam a padrões profissionais, reflectindo, de forma verdadeira e detalhada, todas as transacções em que estão envolvidos no âmbito da sua actividade profissional.

Quaisquer registos, informações e outros documentos (nomeadamente, mensagens de correio electrónico) criados pelos Colaboradores poderão vir a ser visualizados, utilizados ou conservados pela Companhia ou por terceiros, podendo ser interpretados sem o benefício de qualquer memória ou contexto.

Os Colaboradores não estão autorizados a destruir nem a alterar quaisquer registos que sejam potencialmente relevantes numa situação de litígio ou para qualquer processo de investigação previsível, anunciado ou pendente.

Integridade Pessoal (cont.)

3.7 Investigações

Todos os Colaboradores têm a obrigação de cooperar com qualquer investigação interna ou externa devidamente autorizada. Neste contexto, os Colaboradores nunca deverão reter, adulterar ou omitir informações relevantes, nem prestar falsas declarações ou induzir em erro auditores internos ou externos, autoridades e supervisores que conduzam acções de investigação junto de empresas da Companhia.

3.8 Contribuições para obras de carácter social e ambiental

A Companhia procura desempenhar um papel de relevo no apoio às Comunidades onde se encontra inserida. As contribuições para obras de carácter social e ambiental utilizando fundos da Companhia devem apoiar os seus objectivos filantrópicos e devem ser atribuídas a diferentes instituições.

As decisões sobre contribuições para obras de carácter social e ambiental pela Companhia devem ser precedidas de um procedimento e diligências próprias, por forma a garantir o não envolvimento com instituições inadequadas e porventura envolvidas em actividades eticamente condenáveis, ou mesmo criminosas, tais como a exploração de trabalho infantil, a fraude, o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo.

As contribuições para obras de carácter social e ambiental não podem ser efectuadas pela Companhia (nem solicitadas por um Colaborador, Cliente ou Fornecedor ou outro parceiro de negócio) como condição indevida para uma decisão de negócio ou para benefício individual.

As doações a título individual efectuadas por qualquer Colaborador para obras de carácter social devem ser confidenciais e voluntárias, não devendo ter qualquer impacto no trabalho diário e nas decisões sobre a compensação dos Colaboradores.

3.9 Actividades e contribuições políticas

Os Colaboradores poderão, enquanto cidadãos individuais, intervir na vida política e partidária, desenvolvendo para o efeito relações com diversos intervenientes nestes círculos. No entanto, qualquer actividade política exercida por Colaboradores poderá acarretar implicações para a reputação da Companhia.

O conceito de actividade política inclui, neste contexto, o lobbying (nomeadamente, as tentativas de influenciar o sentido de opções legislativas e regulamentares junto de entidades

Integridade Pessoal (cont.)

governamentais ou reguladoras) e as contribuições políticas solicitadas ou efectuadas com recursos da Companhia.

No exercício dos respectivos direitos, liberdades e garantias de participação política, constitucionalmente consagrados, os Colaboradores deverão abster-se de denegrir, prejudicar ou associar a imagem da Companhia ao eventual exercício dessa actividade política.

Sempre que do exercício da referida actividade possa resultar o risco de danos para a imagem ou reputação da Companhia, deverão os Colaboradores dar conhecimento prévio desse facto ou risco ao respectivo superior hierárquico.

4. Integridade Relacional

4.1 Relação com Clientes e Agentes

4.1.1 Princípios gerais de conduta de mercado

Nos termos da legislação em vigor, a Companhia adoptou uma política de tratamento e relacionamento com os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, a qual se encontra comunicada a todos os seus colaboradores e divulgada no seu site institucional.

4.1.2 Diligência nas relações com os Clientes e Agentes

Os Colaboradores devem proceder com a adequada diligência nas relações com os Clientes e Agentes, entendendo-se como tal pautar a sua actuação de acordo com elevados padrões de competência profissional, tendo em consideração os legítimos interesses da Companhia e os interesses e expectativas dos Segurados, dos Agentes e dos Clientes em geral, de acordo com os princípios de prudência, equidade e rigor pelos quais se pauta a actuação da Companhia.

4.1.3 Tratamento leal, respeitoso, discreto e não discriminatório dos Clientes e Agentes

Os Colaboradores devem lidar de forma leal, respeitosa, discreta e neutra com os Clientes e Agentes, respeitando sempre os interesses que lhe são confiados, informando de forma transparente e clara sobre os produtos e proposta valor disponibilizados, abstendo-se de obter vantagens injustas sobre os mesmos através da manipulação de informação confidencial, adulteração ou omissão de factos relevantes ou de outros comportamentos ou práticas desleais.

Integridade Relacional (cont.)

4.1.4 Política de gestão de reclamações

A política de Gestão de Reclamações, em vigor na Companhia, tem como principal objectivo contribuir para a criação de um ambiente organizacional focado no Cliente, proporcionando aos reclamantes um meio transparente, fácil de utilizar e gerador de respostas efectivas, através do qual possam manifestar a sua insatisfação, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade de serviços da Açoreana.

A Companhia promove a instituição de órgãos especificamente vocacionados para a análise tempestiva das reclamações, com base em procedimentos claramente definidos, que assegurem a adequada segregação de funções, visando a prevenção de potenciais conflitos de interesses.

A política de gestão de reclamações encontra-se formalmente adoptada e aprovada, tendo sido comunicada a todos os colaboradores e encontrando-se disponibilizada no respectivo site institucional.

4.1.5 Dever de segredo profissional

Os Colaboradores devem proteger a informação respeitante a Clientes e Agentes e utilizá-la correctamente, não revelando ou utilizando informações sobre factos ou elementos respeitantes à sua vida ou às relações destes com a Companhia, cujo conhecimento resulte do exercício da sua actividade, tais como os nomes dos Clientes ou dos Agentes, o seu património financeiro, as transacções por estes efectuadas, e as contas de que são titulares. Quando a Companhia recorre a terceiros, a título permanente ou ocasional, como Mandatários ou Prestadores de Serviços, exige igualmente o cumprimento do dever de segredo profissional a que se encontra obrigado.

Sendo o segredo profissional um dos pilares fundamentais em que se suporta a relação de confiança com os Clientes bem como com os Agentes, os Colaboradores devem respeitar o dever de segredo profissional, não podendo revelar informação respeitante às relações com estes, excepto nos casos em que estejam devidamente autorizados pelos mesmos ou nos casos expressamente consagrados na lei.

Ainda neste contexto, a Companhia desenvolve um esforço continuado no sentido de manter permanentemente actualizados os sistemas e aplicações informáticas, por forma a garantir níveis optimizados de segurança.

Integridade Relacional (cont.)

4.1.6 Cumprimento da legislação sobre a defesa da concorrência

A Companhia reconhece a necessidade de respeitar o princípio da economia de mercado e de livre concorrência, tendo em vista o funcionamento eficiente dos mercados, a repartição eficaz dos recursos e a salvaguarda dos interesses dos Clientes e dos Agentes, nos termos previstos na legislação nacional e comunitária da concorrência.

Muitas situações são susceptíveis de possibilitar a existência de condutas anti-concorrenciais e devem ser evitadas. Estas poderão incluir, entre outras, propostas por parte de concorrentes para concertar e partilhar informações comerciais ou tentativas, por parte de Clientes, ou Agentes, de impedir a Companhia de negociar ou celebrar contratos com outro actual ou potencial Cliente ou Agente.

Se um concorrente, um Cliente ou um Agente tentar discutir questões relacionadas com qualquer tipo de conduta anti-concorrencial, os Colaboradores deverão abster-se de o fazer, comunicando a ocorrência ao seu superior hierárquico.

4.2 Relação com Colaboradores

4.2.1 Liberdade de expressão e de opinião

A Companhia reconhece e respeita a liberdade de expressão e de opinião dos Colaboradores.

4.2.2 Reserva da intimidade da vida privada

A Companhia reconhece e respeita a reserva da intimidade da vida privada dos Colaboradores no que concerne o acesso e divulgação de aspectos relacionados com a sua esfera íntima e pessoal, nomeadamente, aqueles relacionados com a vida familiar, afectiva e sexual, com o estado de saúde e com as convicções políticas e religiosas.

Todos os Colaboradores gozam do direito de reserva e confidencialidade do conteúdo das mensagens de natureza pessoal e acesso a informação de carácter não profissional que enviem, recebam ou consultem, nomeadamente, através da utilização de correio electrónico, sem prejuízo das regras de utilização desses meios estabelecidas pela Companhia.

4.2.3 Protecção de dados pessoais

A Companhia reconhece e adere à legislação em vigor relativa à protecção de dados pessoais, garantindo aos Colaboradores, Clientes e restantes *stakeholders* o acesso e consulta (e direito a exigir a respectiva correcção) aos dados que sobre eles mantenha.

Integridade Relacional (cont.)

4.2.4 Integridade física e moral

A Companhia reconhece e respeita o direito à integridade física e moral dos seus Colaboradores.

A segurança e protecção das pessoas no local de trabalho é uma preocupação central da Companhia. Todos os Colaboradores devem aderir às políticas de saúde e segurança da Companhia, observando as regras vigentes nestas matérias. A Companhia adere à legislação aplicável e desenvolve um esforço continuado no sentido de proporcionar aos Colaboradores um ambiente de trabalho seguro e saudável. Neste contexto, a Companhia reserva-se o direito de utilizar meios de vigilância à distância suportados por equipamento tecnológico nas suas instalações.

4.2.5 Igualdade, não discriminação e assédio

A Companhia promove um ambiente de trabalho onde a diversidade e as diferenças são respeitadas e valorizadas.

Na Companhia todos os Colaboradores têm direito à igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere à formação e promoção profissionais e às condições de trabalho. Sem prejuízo dos objectivos de desempenho estabelecidos pelos superiores hierárquicos, nenhum Colaborador pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer responsabilidade em razão, nomeadamente, da sua ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, património genético, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical.

Constitui discriminação o assédio a Colaborador, ou seja, todo o comportamento indesejado relacionado com os factores acima identificados, nomeadamente de carácter sexual, praticado por um Colaborador em relação a qualquer outro Colaborador, com o objectivo ou o efeito de afectar a dignidade da pessoa em causa ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

Se nalguma circunstância algum Colaborador sentir que está a ser vítima de discriminação ou assédio, ou se testemunhar ou receber uma queixa relacionada com este tipo de comportamento, deverá comunicar tal facto ao seu superior hierárquico, à Área de Recursos Humanos ou ao Conselho de Administração da Companhia.

Integridade Relacional (cont.)

4.2.6 Práticas de recrutamento justas, diversidade e formação

A Companhia acredita que a diversidade dos Colaboradores é de extrema importância para o seu sucesso, procurando recrutar, formar e manter as pessoas mais talentosas e basear as suas decisões em matéria de contratação em critérios eticamente exigentes e as suas decisões sobre promoções no talento, no mérito e no desempenho.

No plano da formação, a Companhia procura criar as condições que permitam a progressão na carreira dos seus Colaboradores e encoraja o respectivo enriquecimento técnico e humano.

4.3 Relacionamento com Fornecedores

Como em todas as suas outras actividades, no relacionamento com os seus Fornecedores a Companhia procura rentabilizar o seu poder de compra, adquirindo bens e serviços com base em critérios objectivos de preço, qualidade, disponibilidade e de respeito pelos direitos humanos e pelo ambiente.

Os Fornecedores e Prestadores de Serviços da Companhia devem observar as políticas da Companhia e a legislação aplicável, guardando confidencialidade relativamente ao seu relacionamento com a Companhia, excepto se a respectiva divulgação tiver sido superiormente autorizada.

Nenhum Colaborador responsável pelo relacionamento com um determinado Fornecedor deverá permitir que esse Fornecedor influencie ou tente influenciar indevidamente quaisquer decisões de aquisição de bens ou serviços pela Companhia.

4.4 Presentes e entretenimento

4.4.1 Aceitação de presentes e entretenimento

Como princípio geral, os Colaboradores não devem aceitar presentes (seja na forma de objectos de valor, ou entretenimento) de Clientes, Agentes ou Fornecedores actuais ou potenciais. Similarmente, os Colaboradores não devem aceitar nem permitir que um familiar próximo aceite presentes, serviços, empréstimos ou qualquer forma de tratamento preferencial proveniente de Clientes, Agentes, Fornecedores ou outros terceiros em troca de um relacionamento comercial passado, presente ou futuro com a Companhia.

Os Colaboradores não podem, em circunstância alguma, aceitar presentes em dinheiro ou seus equivalentes (por exemplo, vales ou cheques-prenda).

Integridade Relacional (cont.)

Os presentes não monetários podem ser aceites nos seguintes casos: *a)* quando a sua aceitação for adequada e culturalmente aceite; *b)* no caso das refeições e entretenimento, quando o seu valor for razoável e quem oferece estiver presente (por exemplo, refeições de negócios ou eventos desportivos); e *c)* sejam presentes oferecidos com base em relações familiares ou pessoais e claramente sem intenção de influenciar o negócio da Companhia.

4.4.2 Oferta de presentes e entretenimento

Verificando-se a possibilidade de uma oferta por um Colaborador ser percebida por terceiros como um possível suborno ou como o pagamento de um favor, tal oferta não deverá ser feita.

Poderão ser feitas ofertas de entretenimento a Clientes, desde que adequadas e devidamente autorizadas pelo superior hierárquico.

Igualmente, as ofertas de presentes (por exemplo, refeições, entretenimento, transportes, alojamento e objectos de valor) a funcionários públicos deverão ser pré-autorizadas pelo respectivo superior hierárquico.

5. Integridade Institucional

5.1 Competência técnica, qualidade e eficiência

Em todas as actividades que exerce, a Companhia procura assegurar elevados níveis de competência técnica e garantir a disponibilização dos meios humanos e materiais necessários para assegurar a qualidade e a eficiência dos seus serviços.

5.2 Barreiras de informação

Sempre que necessário ou adequado, as diferentes áreas de negócio da Companhia devem implementar procedimentos de “barreira de informação”, devendo os Colaboradores observar esses procedimentos.

As barreiras de informação são criadas para separar Colaboradores envolvidos em transacções com acesso a informação privilegiada sobre Clientes dos restantes Colaboradores que não têm, nem têm necessidade de ter, acesso a essa informação. Adicionalmente, as barreiras de informação constituem um mecanismo de gestão e mitigação de conflitos de interesses potenciais e reais entre diferentes áreas de negócio.

Integridade Institucional (cont.)

5.3 Continuidade do negócio

A Companhia reconhece a importância de dotar a sua organização de planos de continuidade do negócio com o objectivo de proteger a informação dos seus Clientes e minimizar perdas financeiras na eventualidade de ocorrer qualquer evento que possa afectar a sua normal actividade (por exemplo, falhas de energia, incêndio ou outra catástrofe, crise ou emergência natural ou provocada pelo homem).

Os Colaboradores deverão conhecer os respectivos coordenadores dos planos de contingência e estar familiarizados com os procedimentos de gestão de crise das suas áreas de negócio.

5.4 Relatórios financeiros e fiscais

As demonstrações financeiras da Companhia devem sempre reflectir, de forma verdadeira e apropriada, todos os aspectos materialmente relevantes da sua condição financeira, o resultado das suas operações e os seus fluxos de caixa.

Enquanto sujeito passivo em matéria fiscal, a Companhia deverá cumprir as suas obrigações declarativas face às autoridades tributárias previstas na legislação aplicável, nomeadamente, a declaração periódica de rendimentos e a declaração anual de informação contabilística e fiscal.

5.5 Dever de conhecimento dos Clientes

A Companhia considera essencial que todos os Colaboradores detenham um permanente e aprofundado grau de conhecimento dos Clientes ao longo das relações negociais com eles estabelecidas. Trata-se de deveres de conhecimento dos Clientes e de diligência continuada nas relações com os mesmos, que devem ser observados através da aplicação dos princípios gerais de actuação e dos demais deveres estabelecidos na legislação aplicável, em particular o dever de comunicação de actividades suspeitas.

O conhecimento dos Clientes implica que qualquer relação negocial estabelecida deve respeitar os requisitos legais e regulamentares aplicáveis e basear-se em procedimentos e diligências próprias, por forma a garantir o não envolvimento com entidades inadequadas e porventura envolvidas em actividades eticamente condenáveis, ou mesmo criminosas, tais como a exploração de trabalho infantil, o trabalho forçado, fraude, o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo.

Integridade Institucional (cont.)

5.6 Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo

A Companhia, reconhece que a solidez, a integridade e a estabilidade das instituições financeiras, bem como a confiança no sistema financeiro no seu conjunto e as próprias fundações da nossa sociedade podem ser gravemente comprometidas pelos esforços criminosos para dissimular a origem do produto de actividades criminosas ou para canalizar fundos para fins terroristas.

Consciente de que pessoas singulares ou colectivas, podem tentar efectuar uma utilização abusiva dos seus produtos ou serviços, para a realização de operações de branqueamento de capitais e/ou financiamento do terrorismo, promove activamente a adopção de medidas que visem prevenir essa eventualidade, no escrupuloso cumprimento da legislação e normativos em vigor nesta matéria.

Assim, a Companhia estabeleceu orientações com o objectivo de evitar a utilização dos seus produtos ou serviços para o branqueamento de proveitos obtidos com actividades ilícitas, exigindo que as diferentes áreas de negócio desenvolvam e implementem programas efectivos de prevenção de branqueamento de capitais de forma a cumprir as leis aplicáveis e proteger a Companhia contra a sua utilização e instrumentalização em esquemas de branqueamento de capitais, assentes em procedimentos escritos.

Para uma eficaz prevenção daquelas actividades criminosas — branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo —, é essencial que todos os Colaboradores detenham um permanente e aprofundado grau de conhecimento dos Clientes ao longo das relações negociais com eles estabelecidas, observando os princípios gerais de actuação e os demais deveres estabelecidos na legislação aplicável, em particular o dever de comunicação de actividades suspeitas.

Neste contexto, e com carácter regular, são ministradas acções de formação especificamente direccionadas para o aprofundamento dos conhecimentos dos Colaboradores em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

5.7 Prevenção da fraude

A prática da fraude constitui uma actividade ilícita e um grave atentado ao princípio da boa fé subjacente ao contrato de seguro. Os seus efeitos são nefastos para o equilíbrio da actividade seguradora e resultam numa penalização dos tomadores de seguro em geral.

Integridade Institucional (cont.)

Ao induzir a seguradora em erro sobre a natureza e as condições do risco subscrito, ou ao determinar, em caso de sinistro, o pagamento de importâncias superiores às devidas e/ou a assunção de responsabilidades que não estariam contratualmente cobertas, a prática de fraude desvirtua as bases técnico-actuariais que presidem à subscrição e tarificação dos riscos. Nesse sentido, onera as indemnizações e, conseqüentemente, reflecte-se nos prémios a pagar pela contratação dos riscos.

A Companhia está empenhada em dinamizar um conjunto de procedimentos que visam a prevenção e a detecção de fraudes, bem como a cooperação com instâncias e organismos que têm por missão o combate à fraude.

Neste sentido, encontram-se aprovados, comunicados aos Colaboradores e publicados no site institucional os Princípios de política anti-fraude seguidos pela Companhia.

Os Colaboradores têm o dever de reportar aos seus superiores hierárquicos quaisquer práticas de que tomem conhecimento e que se configurem como potencialmente fraudulentas, bem como o de adoptar comportamentos que previnam a prática da fraude, aplicando os procedimentos e metodologias internamente implementadas.

5.8 Aparições públicas e mediáticas

Qualquer solicitação recebida dos meios de comunicação social em relação à Companhia deve ser reencaminhada para a Direcção de Comunicação. Apenas os representantes oficialmente designados pela Companhia podem prestar declarações oficiais ou oficiosas aos meios de comunicação social ou fornecer quaisquer materiais para publicação.

O envio de qualquer material escrito ou electrónico para publicação (incluindo podcasts, webcasts, blogs, posts em sítios da internet, fotografias, vídeos ou outros meios), discursos, entrevistas, ou aparições públicas em que seja mencionada a Companhia de Seguros Açoreana, as suas actividades, Clientes ou Colaboradores, deverá ser precedido da aprovação da Direcção de Comunicação.

5.9 Sustentabilidade

“O Banif – Grupo Financeiro encara a sustentabilidade como um vector indissociável do seu core business (...)” – Horácio da Silva Roque – Presidente do Conselho de Administração, in Relatório de Sustentabilidade do Banif – Grupo Financeiro 2007.

Integridade Institucional (cont.)

A Companhia tem uma estratégia de sustentabilidade assente na integridade, na ética, na transparência, na responsabilidade, na valorização das pessoas, no diálogo com os *stakeholders*, no princípio da precaução, no respeito pelo ambiente, na eficiência da utilização de recursos e na promoção activa do desenvolvimento sustentável na sociedade.

A estratégia de sustentabilidade da Companhia visa, em particular, criar produtos e serviços em sustentabilidade, inovar as metodologias de gestão de riscos ambientais e sociais, diminuir o efeito directo da nossa actividade no ambiente, integrar e formar os nossos Colaboradores em sustentabilidade e maximizar o apoio à sociedade.

Os Colaboradores são responsáveis por aderir e apoiar todas as iniciativas relacionadas com a estratégia de sustentabilidade da Companhia.

6. Aplicação do Código de Conduta

Ao elencar os principais elementos de ética profissional da Companhia, este Código de Conduta deve guiar o nosso comportamento enquanto profissionais ao serviço da Companhia, dos seus Clientes, Agentes e Parceiros de Negócio, nutrindo e protegendo a reputação da Companhia e dos seus colaboradores. Assim, qualquer violação do que nele se dispõe será objecto de apreciação disciplinar nos termos da legislação em vigor.

A Direcção de Recursos Humanos encontra-se à inteira disposição de qualquer colaborador que pretenda esclarecer alguma dúvida, ou pedir apoio na interpretação do presente Código face a uma situação concreta surgida no decurso do desempenho das suas funções.

7. Conclusão

Nós, na Companhia de Seguros Açoreana, ambicionamos consolidar a nossa posição de referência no mercado nacional, merecendo a confiança dos nossos Clientes, criando valor para os nossos Accionistas e tendo sempre presentes as nossas responsabilidades sociais. Este objectivo foi definido com base no principal valor ético da cultura da Companhia: uma cultura de integridade pessoal, de integridade relacional e de integridade institucional.

Este Código de Conduta estabelece as linhas gerais de orientação em matéria de ética profissional aplicáveis a todos os Colaboradores. No entanto, a sua eficácia depende essencialmente do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento de todos e de cada um dos Colaboradores.

ACREDITAMOS que este Código de Conduta vai ajudar os nossos Colaboradores a fortalecerem a cultura de integridade já existente na Companhia de Seguros Açoreana.