

CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA DA TREVO SEGUROS SA

Conteúdo

Conteúdo

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE	2
4. PROPÓSITO, MISSÃO, VISÃO E VALORES	5
5. O QUE É O CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA	7
6. O PORQUÊ DO CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA.....	7
7. ÓRGÃO DE SUPERVISÃO	7
8. COMISSÃO DE ÉTICA E CONDUTA	8
9. DESTINATÁRIOS.....	8
10. CAPÍTULO 1- O CÓDIGO NA PRÁTICA.....	9
11. CAPITULO 2- RESPEITO PARA COM A INSTITUIÇÃO	10
12. CAPITULO 3- RESPEITO COM OS CLIENTES	12
13. CAPITULO 4- RESPEITO COM OS PROCEDIMENTOS, PADRÕES, REGRAS IMPOSTAS ETC.....	13
14. CAPITULO 5- PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO	14
15. CAPITULO 6- BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS	15
16. CAPITULO7- DEVERES, OBRIGAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO	15
17. CAPITULO 8- DEVERES E OBRIGAÇÕES DO COLABORADOR.....	18
18. CAPITULO 9- DEVERES, OBRIGAÇÕES DOS CLIENTES.....	22
19. CAPITULO 10- INFORMAÇÕES E MEDIDAS DISCIPLINARES	22
20. CAPITULO 11- MONITORIZAÇÃO DE PROGRAMA DE COMPLIANCE.....	23

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE

A operar no mercado desde 2015, a Trevo Seguros está em permanência atenta às tendências de mercado, procurando antecipar soluções que nos possam distinguir e ir ao encontro dos interesses dos nossos clientes e parceiros.

Este código de conduta tem por objetivo a forma como aplicamos aquilo que são as nossas referências que nos guiam no nosso dia-a-dia. Pretendemos dar a entender quais os nossos princípios e valores para com todas as partes interessadas e dar linhas de orientação para com os nossos colaboradores.

Enquanto empresa responsável, há 4 grandes valores que são importantes para o nosso sucesso e com os quais temos um grande compromisso:

- Compromisso com a **inovação**, onde antecipamos soluções que nos possam distinguir
- Compromisso com a **Confiança**, sem a qual não poderemos ter relações duradouras
- Compromisso com a **Lealdade**, através da isenção e dedicação
- Compromisso com o **Trabalho em Equipa**, onde todos dependem de todos e cada um representa uma parte para atingir uma finalidade maior.

Acreditamos profundamente que este código de conduta é um dos pilares de sustentabilidade daquilo que é a forma de estar da Trevo Seguros. É complemento àquilo que é a dedicação e profissionalismos de cada elemento da equipa que compõe a Trevo Seguros.

2. INTRODUÇÃO

Para que qualquer Instituição se desenvolva e tenha sucesso é necessário possuir directrizes, norteadas por propósito, missão, visão e valores bem definidos, tendo sempre como base a conformidade. Para que tal ocorra, deverão ser levadas a cabo tarefas de forma profissional baseadas em normas éticas pautadas pela honestidade e integridade. Assim, é necessário ter presente que toda a acção profissional dos colaboradores e prestadores de serviço influenciará de forma positiva ou negativa na imagem e na reputação da Instituição.

O Código de Conduta e Ética da Trevo Seguros, S.A., é uma ferramenta corporativa cuja função objectiva é o conhecimento de princípios que regem todo comportamento profissional e pessoal de todos os colaboradores, bem como os valores constituintes da Instituição. Primando em proporcionar ao receptor, seja ele, Colaborador, parceiro de negócio, distribuidores, mediadores, correctores, resseguradores e ou clientes um ambiente de trabalho e de colaboração salutar e dentro da conformidade. DCAI é o responsável pela comunicação e cumprimento dos valores e políticas na Instituição e por assegurar que os conceitos estão a ser seguidos na íntegra.

3. CONCEITOS

Cliente - Pessoa singular ou colectiva, grupo de pessoas singulares ou colectivas, públicas ou privadas, coligadas ou não, agindo em conjunto, vinculadas contratualmente à sociedade;

Código de Conduta - conjunto de regras que norteiam e disciplinam a conduta de um determinado grupo de pessoas em concordância com princípios.

Colaborador - São colaboradores, todos os que tenham contrato de trabalho com Trevo Seguros, S.A, independentemente do cargo, função ou da sua antiguidade.

Conduta - Comportamento de uma pessoa, que pode ser favorável ou não, dependendo da posição moral, ético do grupo onde a pessoa se encontra inserida.

Conflitos de Interesses - Situação gerada pelo confronto de interesses (Accionistas, Colaboradores, Clientes, Mediadores...) ou pelo acesso a informação privilegiada, que possam responsabilizar a isenção das decisões e ou afectar o interesse colectivo;

Conformidade - “o termo conformidade vem da palavra em Inglês (Compliance), que significa estar conforme com as leis vigentes, normas e expectativas das Partes Interessadas”.

Corrupção ou suborno - Acção de prometer, ofertar ou pagar a uma entidade, interna ou externa, pública ou privada valores monetários ou outras regalias para que a pessoa em questão ponha em risco seu comportamento ético. Acção ou fruto de subornar ou de ser subornado.

Deontologia -. É um conjunto de normas que regulam o comportamento imposto aos profissionais. “Tratado dos deveres e da moral”.

Ética - Ramo da Filosofia que estuda os assuntos morais. “Os princípios éticos são directrizes pelas quais o homem, enquanto ser racional e livre, rege o seu comportamento.”

Indumentária - Roupa, traje ou vestimenta do colaborador que deverá estar adequada ao Serviço.

Informação Privilegiada - Toda a informação, específica, precisa e idónea para influenciar de maneira sensível no poder decisório;

Padronização - “Processo de evolução e implementação de normas técnicas.”

Partes Interessadas - Pessoas, instituições, grupos, entidades governamentais e outros, que de certo modo influenciam ou são influenciados pela organização. E que de acordo com os conceitos definidos pela ISO 9001:2015, partes interessadas é um conceito entendido por “Stakeholders”.

Password - É uma senha de acesso, atribuída a cada colaborador exclusivamente sem que o mesmo possa partilhá-la ou repassá-la a outrem, de acordo com as funções desempenhadas, para aceder ao sistema informático da Instituição;

Política (s) – São medidas criadas com a finalidade de conduzirem de maneira assertiva à tomada de decisão e que disponibilizam o ponto de partida para o planeamento de tarefas em determinado fórum.

Regra/Norma - “Norma ou ordem de comportamento ditado por uma autoridade competente, cujo descumprimento ou desconhecimento traz como consequência a aplicação de uma determinada sanção. ~

Regulamento – Texto normativo que integra um conjunto de normas e preceitos, cuja finalidade é desdobrar ou detalhar um acto normativo superior.

Suborno – Oferecimento em forma de acto ou premissa de vantagem ilícita sobre uma determinada actuação.”

Uso pessoal – Quando o colaborador emprega a propriedade da Seguradora para exercer actividades de cariz pessoal, mesmo que não resulte em prejuízo para a Empresa. **Valores** – Comprometimento constante com a instituição reguladoras e com sociedade em geral, com os colaboradores e com aqueles com quem interage.

4. PROPÓSITO, MISSÃO, VISÃO E VALORES

Propósito

A Trevo assume a responsabilidade de fixar princípios éticos claros e exequíveis, para que sejam compartilhados e aceites por todos os colaboradores da Companhia. Entre outros princípios e valores previstos, a lealdade para com a Trevo Seguros SA e os clientes, a actuação honesta, isenta, diligente, bem como o respeito e valorização do ser humano, na sua privacidade e dignidade, são factores fulcrais que devem ser prosseguidos por todos os destinatários deste código.

Missão

Servir o mercado segurador angolano, no sentido de contribuir para o aumento do profissionalismo e da qualidade do sector, da população em geral e do segmento empresarial em particular, através de uma excelência de serviço diferenciadora em relação ao mercado.

Ser a seguradora angolana de referência, comprometida em satisfazer as necessidades do mercado segurador, dando resposta eficaz às necessidades do mesmo, sendo comprometida com seus parceiros de negócio, capaz de atrair, reter e desenvolver as melhores competências profissionais e gerar um retorno atractivo aos accionistas, actuando sempre com ética e responsabilidade social.

Visão

Estamos atentos às tendências do mercado, procurando antecipar soluções que nos possam distinguir e ir de encontro aos interesses dos nossos clientes. Queremos continuar a ser parte integrante no crescimento de Angola e tornar esta nação um país cada vez mais competitivo no contexto africano e global. Assim, buscamos Liderar a transformação do mercado de seguros em Angola, promovendo a inclusão, a inovação e a qualidade de serviço, e satisfazendo integralmente as necessidades da base de clientes, da rede de parceiros, dos colaboradores e da nossa estrutura accionista.”

Valores

- **Inovação**

Perceber as tendências do mercado, para antecipar soluções que nos possam distinguir e ir de encontro aos interesses dos nossos clientes.

Centramos a nossa atenção nas necessidades dos nossos clientes, segurados, tomadores de seguro e procuramos exceder as suas expectativas com uma prestação de serviços de valor acrescentado, dando respostas rápidas e eficazes.

- **Confiança**

Os seguros pressupõem relações. Relações que se pretendem que sejam duradouras com profissionalismo e eficácia.

- **Lealdade**

Trabalhamos de forma isenta objectiva e dedicada, focalizando sempre no cliente.

- **Trabalho em equipa**

Temos noção de que cada um representa somente uma parte de toda uma organização e que todos dependemos de todos para atingir um só fim: Tomar conta de si.

- **Manter a Integridade na actuação e a Conduta Ética**

Agir com integridade é fundamental para construir e manter a confiança e os bons relacionamentos, para além de assegurar a nossa credibilidade. Alinhados com o nosso Código de Conduta, leis e regulamentações em vigor, assumimos uma postura ética e responsável, seguindo elevados padrões para o alcance da excelência profissional.

5. O QUE É O CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

Código de Conduta e Ética é um guia para a actuação da Trevo Seguros SA, como instituição, dos seus colaboradores e dos seus parceiros de negócios.

O código traça as directrizes éticas fundamentais de actuação da Trevo Seguros SA, numa perspectiva de assunção de compromissos éticos e de conduta perante:

- As pessoas da Trevo Seguros SA;
- Os accionistas e investidores da Trevo Seguros SA
- Os parceiros de negócio
- Os fornecedores da Trevo Seguros SA;
- Os clientes da Trevo Seguros SA;
- A sociedade em geral, presente e futura.

O código consagra, para cada uma das situações nele elencadas, compromissos e responsabilidades, mas também, e não menos importante, o modo como os mesmos devem ser postos em prática.

Construídos com base nos valores que caracterizam a identidade da Trevo Seguros SA, os princípios e compromissos do código integram-se na definição de uma cultura corporativa orientada para o mérito, exigência e responsabilidade de desempenho, para o reforço da transparência e para o desenvolvimento da confiança nos relacionamentos com os seus Accionistas.

6. O PORQUÊ DO CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

O código destina-se a materializar em princípios de actuação a missão e os valores da Trevo Seguros SA, bem como a guiar e orientar a actuação quotidiana, de modo que cada comportamento ou acção de cada destinatário do código se possa enquadrar na cultura corporativa da Trevo Seguros SA.

7. ÓRGÃO DE SUPERVISÃO

O Conselho Fiscal da Trevo Seguros SA, eleito pela assembleia geral desta sociedade, é o órgão social que zela pelo bom funcionamento e aplicação do código

8. COMISSÃO DE ÉTICA E CONDUTA

A Comissão de Ética e Conduta da Trevo Seguros SA, constitui a estrutura interna que, com independência e imparcialidade, é a responsável pelo acompanhamento da aplicação e interpretação do código, nos termos definidos em norma interna.

É também responsável pelo esclarecimento de dúvidas acerca da sua aplicação, e por receber e tratar a informação recebida através do Canal de Denúncias, relativa a alegadas irregularidades ou infracções das normas do Código de Conduta e Ética e ou regulamentos e regras internas relacionadas com contabilidade, controlos contabilísticos internos, auditoria e combate contra corrupção, crime bancário e financeiro. É ainda responsável por promover a formação dos colaboradores em matérias de ética e conduta.

Reporta ao Conselho Fiscal.

A Comissão de Ética e Conduta é constituída por três membros nomeados pelo Conselho Fiscal.

9. DESTINATÁRIOS

Objectivo

O presente Código de Conduta contém as linhas de actuação e os princípios fundamentais do exercício de funções por parte de todos os colaboradores da Trevo Seguros SA, SA, tendo em vista a criação de um bom ambiente empresarial, social e profissional para todos os envolvidos, primando por uma adequada conduta ética, com vista à obtenção de elevados e rigorosos padrões éticos e deontológicos.

Este Código tem por destinatários todos os membros dos órgãos sociais, responsáveis, e colaboradores da Trevo Seguros SA, S.A.

Âmbito de Aplicação

O código tem um grupo de destinatários interno e outro externo. O grupo interno inclui os membros dos órgãos sociais de qualquer entidade que integre a Trevo Seguros SA, as pessoas com funções de gestão em qualquer entidade da Trevo Seguros SA e, em geral, as restantes pessoas da Trevo Seguros SA, mesmo na situação de afectação

funcional a empresas em relação às quais não se verifiquem os requisitos de aplicação directa do código.

Os compromissos do nosso código reflectem os critérios de actuação que a Trevo Seguros SA e as suas pessoas devem assumir e exigir umas das outras, promovendo um ambiente de trabalho apropriado e protegendo a reputação e sustentabilidade da empresa.

O grupo de destinatários externos consiste nas entidades que se relacionam económica, institucional ou socialmente com a Trevo Seguros SA, como:

- Os Accionistas e Investidores,
- Os clientes e os parceiros de negócio
- Os fornecedores

Quaisquer agentes, mandatários ou consultores que actuem em nome da Trevo Seguros SA são destinatários do presente código, ficando vinculados ao respeito pelo seu conteúdo por via contratual, devendo agir de forma consistente com os compromissos assumidos pela Trevo Seguros SA, conforme aplicável.

10. CAPÍTULO 1- O CÓDIGO NA PRÁTICA

Artigo 1º- O que esperamos dos nossos colaboradores

1. Esperamos que os nossos colaboradores actuem sempre de acordo com o nosso código. Para isso, devem começar por lê-lo e compreendê-lo. E no dia-a-dia devem segui-lo. Devem igualmente participar nas acções de formação sobre este código.
2. Esperamos que coloquem dúvidas se precisarem de aconselhamento quanto ao modo de actuar.
3. Esperamos que se tomarem conhecimento de potenciais irregularidades reportem o assunto pelos meios previstos no nosso código.

Artigo 2º- O que esperamos dos nossos responsáveis

1. Em relação aos nossos gestores e pessoas com responsabilidades de chefia esperamos que, para além dos comportamentos exigidos às demais pessoas, sejam um modelo de conduta para as nossas equipas, actuando com integridade e consistência e criando um ambiente de inclusão e respeito.
2. Os nossos responsáveis devem promover os padrões éticos da Trevo Seguros SA, apoiando as respectivas equipas na compreensão do código e da importância da sua actuação para prevenir situações desconformes. Devem ainda estar atentos a violações do nosso código, comunicando-as à Comissão de Ética e

Conduta, e devem zelar para que nenhuma pessoa seja alvo de retaliação por reportar uma potencial irregularidade.

Artigo 3º- Como comunicar e a quem contactar

1. O acto de comunicar o conhecimento ou a fundada suspeita de comportamentos incompatíveis com o código constitui um dever de cada um dos seus destinatários. Por esse motivo, todos na Trevo Seguros SA apoiamos, encorajamos e defendemos essa comunicação nos termos previstos no nosso código.
2. Tão importante como sabermos adequar o nosso comportamento a cada situação é sabermos como comunicar e com quem comunicar, eficazmente e em tempo útil. As comunicações em matéria de ética e conduta são dirigidas à Comissão de Ética e conduta preferencialmente através do canal ética@trevoseguros.co.ao.

Artigo 4º- Consequências da violação do Código de Conduta e Ética

1. Os destinatários do código estão vinculados a observá-lo e a utilizá-lo de forma responsável.
2. Caso seja verificado que foi cometido um acto ou omissão inconsistente com o previsto no código por um parceiro de negócio, fornecedor ou cliente, a Trevo Seguros SA envidará esforços para aferir com que alcance foram adoptadas acções preventivas para evitar que tal inconsistência possa voltar a verificar-se no futuro, sendo nessa medida avaliada a eventual repercussão desse facto nas relações comerciais ou de parceria com os mesmos.

11. CAPITULO 2- RESPEITO PARA COM A INSTITUIÇÃO

Artigo 5º- Condutas Esperadas de todos os colaboradores

Todos os administradores, funcionários, estagiários, aprendizes e colaboradores, devem estar comprometidos com a melhoria dos resultados da Trevo Seguros SA, que deles depende para sua sustentabilidade e para cumprir sua função social de gerar e distribuir riquezas. Assim sendo, no desempenho de nossas funções, as condutas esperadas dentro da Instituição são:

- i. Conhecer, praticar e disseminar os princípios e normas contidos neste Código e nos demais regimentos internos da Trevo Seguros SA, e nos empenharmos no combate a atos ilícitos e antiéticos de qualquer natureza;

- ii. Colaborar activamente para a melhoria dos resultados financeiros da Organização, por acréscimo de receitas ou redução de custos em qualquer escala;
- iii. Empreender práticas que fortaleçam a credibilidade, reputação e boa imagem da Organização, preservando assim esses atributos construídos ao longo de décadas de sua existência;
- iv. Dedicar especial atenção e empenho no trato dos assuntos relacionados aos clientes e aos usuários de nossos produtos e serviços, esclarecendo prontamente suas dúvidas e tratando eventuais reclamações com interesse recíproco;
- v. Não obter qualquer vantagem pessoal de oportunidades de negócios dentro do ambiente de trabalho e que sejam claramente identificados com os interesses da Organização, à qual cabe a total primazia em sua realização;
- vi. Não publicar informações nas mídias sociais em nome da Organização, sendo que esta atribuição cabe apenas a pessoas autorizadas;
- vii. Não comercializar, portar, facilitar a outros ou fazer uso de entorpecentes ou substâncias que causem a dependência física ou psíquica;
- viii. Não praticar qualquer modalidade de jogos de azar, com o objetivo de obter ganho financeiro, excepto as loterias oficiais;
- ix. Atentar-se ao uso adequado de medias sociais disponibilizadas pela Organização;
- x. Primar pela conduta ética, dentro e fora do ambiente de trabalho, concernente com os princípios contidos neste Código, não divulgando em medias sociais, imagens, comentários ou submeter-se a qualquer tipo de exposição que possa trazer riscos à imagem da Organização.

Artigo 6º- Sigilo Profissional

1. O dever de segredo profissional impõe que os Membros do Conselho de Administração, Administradores, Responsáveis por Departamentos, Colaboradores e Mandatários da Trevo Seguros SA não divulguem, mesmo após a cessação das suas funções:
 - Informações confidenciais obtidas durante o desempenho das suas funções ou em virtude desse desempenho;

- Dados pessoais para fins ilegítimos ou comunicá-los a pessoas não autorizadas a utilizá-los;
 - Factos ou informações respeitantes à Trevo Seguros, seus clientes ou terceiros que não sejam de domínio público.
2. A revelação, pela Trevo Seguros SA, de informações cobertas pelo sigilo profissional está dependente de análise prévia a realizar pelo Departamento Jurídico e Empresa, devendo ser dirigidas a este todas as solicitações de clientes ou instituições, que possam configurar, ainda que potencialmente, violação do segredo profissional.

12. CAPITULO 3- RESPEITO COM OS CLIENTES

Artigo 7º- Igualdade de tratamento e não discriminação

1. Deve ser assegurado a todos os clientes da Trevo Seguros SA igualdade de tratamento, não podendo ser feita qualquer discriminação entre eles que não resulte de motivos de ordem legal ou regulamentar, sem prejuízo da prática de condições diferenciadas quando estejam em causa o risco, a rentabilidade das operações ou a prioridade temporal das tarefas a executar.
2. Não podem os colaboradores da Trevo Seguros SA praticar ou serem sujeitos a qualquer tipo de discriminação com base na raça, sexo, etnia, idade, incapacidade física, preferência sexual, orientação política ou convicção religiosa.
3. Os colaboradores devem demonstrar sensibilidade e respeito mútuo, abstendo-se de qualquer comportamento tido como ofensivo ou socialmente censurável, e zelar pelos valores e pela imagem da Trevo Seguros SA, mantendo postura e actuação compatível com essa imagem e com os valores da Trevo Seguros SA.

Artigo 8º- Dever de informação e defesa dos interesses dos clientes

1. Devem os colaboradores da Trevo Seguros SA informar os clientes de forma clara e rigorosa sobre os produtos e serviços existentes, designadamente, as condições de adesão e prémios a pagar, valores de taxas, preço de serviços e comissões aplicáveis, bem como direitos e deveres dos clientes.

2. Em caso de desconhecimento ou insuficiente domínio sobre a informação a prestar, deve o colaborador da Trevo Seguros SA recorrer a um outro colega ou ao seu superior hierárquico, para que a questão colocada não deixe de ter resposta, abstendo-se de prestar informações erradas ou incompletas.
3. Em caso de dúvida ou ordens aparentemente contraditórias, serão tomadas as medidas de comunicação internas e externas necessárias para o seu esclarecimento.

13. CAPITULO 4- RESPEITO COM OS PROCEDIMENTOS, PADRÕES, REGRAS IMPOSTAS ETC

Artigo 9º- Área de Reclamações

1. Reclamações de clientes:
 - a) As reclamações, relacionadas com actos de trabalhadores passíveis de constituir violação de normas de conduta e não só, que sejam apresentadas por clientes da Trevo Seguros SA, ou meros utentes, deverão ser imediatamente canalizadas ao órgão designado para tratamento e resposta a estas reclamações.
 - b) O não envio da reclamação nos termos acima definidos é motivo para averiguação e, eventualmente, instauração do competente processo disciplinar.

Artigo 10º- Conflito de Interesses

1. Configura-se um conflito de interesses quando, por conta de um interesse próprio ou de terceiros, um colaborador age ou é influenciado a agir contra os objectivos e princípios da Trevo Seguros SA, tomando uma decisão inapropriada que prioriza os interesses pessoais ou de terceiros, em detrimento daqueles da Empresa, ou deixando de cumprir alguma de suas responsabilidades profissionais.
2. Por vezes, essas situações podem passar despercebidas pelo colaborador, por pensar ser uma atitude que não representa relevância ou perda financeira directa para a Trevo Seguros SA.
3. No entanto, é importante ter clareza de que elas impactam a transparência, infringem nossos princípios e podem gerar riscos para a imagem e a reputação da Empresa.

4. Várias situações ou relacionamentos podem criar ou aparentar conflito de interesses as mais comuns, mas não esgotando as situações, são apresentadas a seguir:
 - a. Vínculos Familiares
 - b. Relacionamento de Colaboradores com Clientes e Fornecedores
 - c. Ofertas e Cortesias
 - d. Interesse Pessoal
 - e. Actividades Profissionais Concorrentes

14. CAPITULO 5- PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO

Artigo 11º- Condutas Esperadas de todos os colaboradores

1. Não permitir qualquer prática de suborno ou corrupção, na forma activa ou passiva, incluindo pagamentos de facilitação ou visando a criação, manutenção ou promessa de situações irregulares ou de favor.
2. Nomeadamente não oferecer, fazer ou autorizar um pagamento indevido (em dinheiro ou de outra forma) a qualquer pessoa, incluindo qualquer autoridade local ou estrangeira em qualquer parte do mundo.
3. Não aceitar vantagens pecuniárias, materiais ou imateriais, incluídos convites a eventos e entretenimentos, favores e benefícios, seja de que forma for, em favor próprio ou de terceiros, de quem quer que seja, que possam representar relacionamento impróprio ou prejuízo financeiro ou de imagem para a Organização.
4. Excluem-se da vedação imposta no número anterior os brindes de carácter promocional e sem valor comercial. Entende-se por relacionamento impróprio todo aquele conflituante com os preceitos deste Código e demais Políticas e Normas internas que regulamentam as actividades da Organização.
5. Não oferecer ou aceitar, dinheiro ou algo de valor, como presentes, gorjetas ou comissões, relacionados com negócios ou a adjudicação de um contracto, ou com vista a obter ou facultar um nível de serviço que normalmente não se teria direito.

15. CAPITULO 6- BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS

Artigo 12º- Compromisso da Trevo Seguros SA

Na Trevo Seguros SA temos consciência que constitui prática de branqueamento de capitais a introdução no circuito financeiro e/ou utilização consciente ou gravemente negligente numa transacção lícita, de fundos oriundos de actividades ilegais, bem como a utilização de fundos para apoio a actividades criminosas, inclusivamente a actos de terrorismo, pelo que assumimos o compromisso de não pactuar com quaisquer solicitações ilícitas e reportá-las nos termos previstos na legislação aplicável.

Artigo 13º- Compromisso das nossas pessoas

No exercício das nossas funções, compreendemos a necessidade de identificar a origem de quaisquer fundos dos quais a Trevo Seguros SA seja beneficiária, pelo que assumimos o compromisso de actuar de forma compatível com a legislação aplicável e as melhores práticas a nível internacional na prevenção do branqueamento de capitais. De igual modo, actuaremos no sentido de garantir que a transferência de quaisquer montantes da Trevo Seguros SA para terceiros ocorre em cumprimento das normas legais aplicáveis.

16. CAPITULO7- DEVERES, OBRIGAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO

Artigo 14º- Órgãos Governamentais e Órgão Regulador

a) Condutas Esperadas:

- i. Colaborar com o órgão regulador e fiscalizador para melhor ordenação, normatização e fiscalização do mercado de seguros;
- ii. Zelar pelo cumprimento das legislações e regulamentações aplicáveis às atividades desenvolvidas pela Organização emanadas do Órgão regulador;
- iii. Zelar pelo cumprimento de nossas políticas, normas e controles de prevenção e combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento ao terrorismo, à corrupção, ao suborno e a atos ilícitos de qualquer natureza, em estrita conformidade às leis aplicáveis e consoante às melhores práticas nacionais ou internacionais;
- iv. Não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou a terceira pessoa a ele relacionada, bem como receber qualquer benefício, seja em nome da Organização ou de quem quer que seja;

- v. Não compactuar com fraudes em licitações e contratos com os organismos, nacionais ou estrangeiros, Municipais, Autarquias, Empresas Públicas etc...

Artigo 15º- Acionistas e Investidores

a) Condutas Esperadas:

- i. Abdicar dos interesses pessoais aos da coletividade (Trevo Seguros SA), no sentido de oferecer maior cooperação no desenvolvimento do mercado de seguros;
- ii. Realizar a distribuição de resultados e a divulgação de informações de forma absolutamente simétrica e sem privilégios;
- iii. Respeitar os direitos dos acionistas e dos investidores, com tratamento justo e igualitário, não permitindo, sob qualquer hipótese, atitudes discriminatórias;
- iv. Observar as regras atinentes à Partes Relacionadas, de modo a vedar a prática de transações em condições contrárias às de mercado e, assim, garantir a conformidade com as normas legais e as demais normas e políticas internas relacionadas ao assunto.

Artigo 16º- Concorrência

- 1. A concorrência promovida sem abuso de poder e de forma leal é benéfica para os consumidores e indispensável para o bom funcionamento do mercado.
- a) Condutas Esperadas:**
- i. Participar, no desempenho de nossas funções, de associações de classe, alinhadas aos interesses da Organização, do mercado, de nossos clientes e das iniciativas dos concorrentes, respeitando-as e repelindo toda e qualquer forma de espionagem;
 - ii. Respeitar a reputação dos concorrentes;
 - iii. Respeitar a propriedade intelectual dos concorrentes e não utilizá-la sem a devida autorização;
 - iv. Repudiar qualquer comentário que possa prejudicar a imagem e a reputação, ou que possam contribuir para a disseminação de boatos sobre os nossos concorrentes;

- v. Não permitir qualquer tipo de retaliação decorrente da perda de clientes para a concorrência, bem como não oferecer vantagem indevida a concorrente licitante;
- vi. Não praticar e repudiar qualquer acto que possa caracterizar ou ser considerado espionagem ou obter informações de concorrentes por meios ilícitos;
- vii. Não contribuir para a troca de informações concorrencialmente sensíveis, que possam comprometer a livre concorrência, tais como: estratégia do negócio, vantagens competitivas, políticas de preços, termos de contrato, pesquisa de mercado, atuação geográfica, serviços ou de tecnologia.

Artigo 17º- Fornecedores de Produtos, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios

a) Condutas Esperadas:

- i. Contratar fornecedores e estabelecer relações de negócios com parceiros que operem com padrões éticos compatíveis com os nossos, mediante rígido processo de selecção e Due Diligence;
- ii. Dedicar rigorosa atenção aos prestadores de serviços e parceiros de negócios que nos representem, direta ou indiretamente, junto aos órgãos governamentais, de forma a garantir que estes também actuarão conforme os princípios contidos neste Código de Conduta Ética e demais políticas internas aplicáveis;
- iii. Exigir que os fornecedores de produtos, prestadores de serviços e parceiros de negócios, a adotar práticas, compatíveis com as disposições deste Código de Conduta Ética.

Artigo 18º- Liderança Responsável

A liderança responsável é a principal indutora do desenvolvimento do liderado, da disciplina e do relacionamento entre as equipas. À liderança correspondem responsabilidades expandidas no que se refere à sustentabilidade da Organização e a construção e manutenção de um bom ambiente de trabalho.

a) Condutas Esperadas:

- i. Uma adequada gestão dos riscos intrínsecos às atividades sob nossa responsabilidade;
- ii. Auxiliar na construção de talentos de forma justa e honesta, possibilitando que tenham sucesso e trabalhem com equilíbrio, entusiasmo, objetivos e bons resultados;
- iii. Incentivar o trabalho em equipe como prática de colaboração e compartilhamento de conhecimentos;
- iv. Estimular iniciativas de preservação da saúde, segurança no trabalho e sustentabilidade;
- v. Incentivar os administradores, Responsáveis por Departamentos funcionários, estagiários, aprendizes e colaboradores, a estabelecer um equilíbrio apropriado entre o trabalho, a família e a sociedade em geral, de modo a manter seu bem-estar profissional, pessoal e social;
- vi. Utilizar nossa liderança para garantir o êxito de nossos liderados;
- vii. Manter os liderados permanentemente informados a respeito dos planos da Organização, assim favorecendo sua maior motivação e contribuição;

17. CAPITULO 8- DEVERES E OBRIGAÇÕES DO COLABORADOR

Artigo 19º- Lealdade, cooperação e trabalho em equipa

1. Devem os colaboradores da Trevo Seguros SA manifestar transparência e abertura no relacionamento pessoal com todos os colegas, independentemente do tipo de funções que exerçam.
2. O conceito de lealdade implica para os colaboradores o adequado desempenho das tarefas que lhe são atribuídas pelos superiores hierárquicos, o eficiente cumprimento das instruções desses e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados.
3. São contrárias ao dever de lealdade a não revelação a superiores e colegas de informações que possam afectar o andamento dos trabalhos, sobretudo com o intuito de obter vantagens pessoais.
4. Constitui, também, comportamento violador do princípio da lealdade o fornecimento de informações falsas, inexactas ou exageradas que induzam em erro, a recusa ou obstrução em colaborar com os colegas ou em partilhar informação.

5. O sentido de cooperação implica manter os colegas intervenientes no mesmo assunto ao corrente do seu desenvolvimento, permitir a sua contribuição, e colaborar, num espírito próactivo, na resolução de questões que se coloquem. Os colaboradores que desempenham funções de direcção, coordenação e chefia devem instruir os restantes colaboradores que a comunicação seja feita de forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito, promovendo o espírito de equipa e a busca colectiva de resultados.

Artigo 20º- Cortesia e respeito mútuo

1. Todo o colaborador da Trevo Seguros SA tem direito a um tratamento adequado e cortês por parte de colegas e clientes, devendo, em particular perante superiores hierárquicos e no exercício da actividade profissional, dirigir-se-lhes de forma respeitosa e adoptando uma postura formal.

2. Os destinatários do presente Código de Conduta e Ética devem adoptar, no seu relacionamento com os clientes, superiores hierárquicos e colegas, a seguinte conduta:

- a) Actuar com elevada cortesia e amabilidade em todas as circunstâncias, evitando a utilização de palavras ou gestos que indiciem agressividade, ou falta de educação;
- b) Tratar os clientes com respeito, simpatia e cordialidade;
- c) Não se dirigir em tom de voz alteado, nem alterado, aos clientes e/ou colegas, devendo responder sempre de forma correcta às questões que lhe forem colocadas;
- d) Manter sempre um semblante agradável perante os clientes, colegas de trabalho e outros;
- e) Não apresentar-se no trabalho embriagado;
- f) Ter continência de conduta (compatível com a moral sexual e desde que relacionada com o emprego);
- g) Cumprimentar ou despedir-se do seu superior hierárquico e colegas, ao entrar e ao sair do serviço;
- h) Não promover discussões com outros com os colegas, nem tão pouco caluniar ou cultivar a intriga, através do recebimento e transmissão de falsas informações de natureza pessoal, estranhas ao cumprimento das obrigações laborais;
- i) Não praticar acto lesivo à honra e boa fama da Trevo Seguros SA ou terceiros, confundindo-se com a injúria, calúnia e difamação;

- j) Não utilizar palavras obscenas nas conversas com colegas e outros colaboradores, nem na relação com clientes;
- k) Independentemente da sua posição hierárquica, não tentar de qualquer forma desqualificar publicamente, ofender ou ameaçar outros colaboradores;
- l) Atender prontamente o telefone, cumprimentando, identificando a área de trabalho e dizendo o seu nome, e de igual modo não atender telefonemas pessoais (telemóveis) enquanto decorrer o atendimento do cliente ou estiver em reuniões;
- m) Sentar-se correctamente onde quer que se encontre, evitando sentar-se sobre as secretárias, armários, mesas, etc.

Artigo 21º- Vestuário e apresentação pessoal

1. Sem prejuízo da publicação de normas específicas sobre vestuário a usar no local de trabalho, todos os colaboradores da Trevo Seguros SA devem usar indumentária adequada aos imperativos da boa apresentação no atendimento ao público, marcada pela dignidade e asseio.
2. Para efeitos do acima referido, os colaboradores da Trevo Seguros SA não devem trajar, por exemplo, calções, camisolas ou blusas bastante decotadas ou sem alças, roupas excessivamente curtas ou transparentes.

Artigo 22º- Uso da senha de utilizador (password)

A senha de utilizador é de fórum pessoal e intransmissível, sendo que:

- a) É proibida a sua divulgação a outra qualquer pessoa;
- b) A sua utilização de forma indevida pelo próprio colaborador ou por outra pessoa é da inteira responsabilidade do titular desta, sendo passível de procedimento disciplinar relativamente a todos os envolvidos;
- c) Sempre que o trabalhador suspeite de que a sua senha é do conhecimento de terceiros deve imediatamente dar conhecimento ao seu superior hierárquico para que se proceda junto do órgão competente à sua alteração.
- d) A obtenção de forma fraudulenta por um trabalhador de uma senha que não lhe pertença implicará não apenas a instauração de processo disciplinar, como a responsabilização civil e criminal pelas operações realizadas.

Artigo 23º- Ambiente de Trabalho

1. Os colaboradores da Trevo Seguros SA devem minimizar o nível de ruído no ambiente de trabalho, mantendo-o sempre dentro de uma escala considerada favorável ao desempenho da sua actividade.

2. Devem, nomeadamente, usar um tom de voz adequado, acautelar toques das campainhas de telemóvel e de aparelhos de som, recorrendo preferencialmente a volumes e sons discretos, evitando a produção de ruídos indesejáveis, devendo evitar a sua utilização em prejuízo da concentração dos demais e da boa qualidade do ambiente de trabalho.

Artigo 24º- Assédio

1. A Trevo Seguros SA incentiva o respeito e a cooperação entre todos os colaboradores, num ambiente de trabalho respeitoso e digno, repudiando quaisquer práticas de assédio. É proibido qualquer forma de assédio, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego ou formação profissional.

2. Entende-se por assédio todo e qualquer comportamento indesejado que tenha como o propósito ou o efeito de:

- a) Perturbar ou constranger qualquer indivíduo;
- b) Violar a dignidade de qualquer indivíduo, afectando a sua saúde e ou criando um ambiente intimidatório, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador;
- c) A perturbação irrazoável no desempenho laboral de um colaborador;
- d) O condicionamento da decisão de contratação de um indivíduo, ou da sua aceitação por este.

3. Constitui assédio sexual todo e qualquer comportamento indesejado de cariz sexual, sob a forma verbal ou não verbal, física ou outra, com os objectivos ou efeitos descritos no parágrafo anterior.

4. Em caso de alegação de assédio, a qual terá de ser reduzida a escrito, é aberto um procedimento disciplinar que seguirá o procedimento descrito na Lei Geral do Trabalho do Trabalho, culminando com a aplicação da sanção disciplinar adequada ao caso.

5. O denunciante de situações de assédio e as testemunhas por si indicadas não podem ser sancionados disciplinarmente, a menos que actuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos de processo, judicial ou contra-ordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito ao contraditório.

Artigo 25º- Confidencialidade e sigilo profissional

1. Os colaboradores do Trevo Seguros SA, mesmo depois de cessarem as suas funções, estão sujeitos ao sigilo profissional, em particular nas matérias que, pela sua objectiva importância, por virtude de decisão interna ou por força da legislação em vigor, não devam ser do conhecimento geral.
2. Usar, no interior da Trevo Seguros SA ou fora dela, reserva e descrição relativamente aos factos e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções e respeitar as regras instituídas quanto à confidencialidade da informação.
3. Todos os dados pessoais recolhidos deverão ser processados de forma imparcial, legal, cuidadosa, de forma a proteger a privacidade de cada colaborador, e no estrito respeito pelas normas legais aplicáveis

18. CAPITULO 9- DEVERES, OBRIGAÇÕES DOS CLIENTES

Os clientes constituem a base de actuação da Trevo Seguros SA, temos plena consciência da sua importância, razão pela qual primamos sempre por um relacionamento são, coeso e transparente. Ainda assim, para que esse relacionamento seja duradouro e saudável, dos mesmos são esperadas determinadas condutas:

- i. Fornecer informações precisas e verdadeiras, para que a avaliação, tarifação e aceitação dos riscos se realizem adequadamente;
- ii. Agir sempre com dignidade e lealdade, não fornecendo informações enganosas ou improcedentes sobre as suas condições profissionais e, em nenhuma hipótese com o objectivo de obter vantagens diretas ou indirectas, que contrariem a legislação;
- iii. Manter-se adimplente com as parcelas do prêmio;
- iv. Agir em conformidade com os princípios de probidade e boa-fé;

19. CAPITULO 10- INFORMAÇÕES E MEDIDAS DISCIPLINARES

Artigo 26º- Gestão e aplicação do Código

1. Todos os colaboradores da Trevo Seguros SA devem zelar pelo cumprimento das normas descritas no presente Código de Conduta, cabendo a sua gestão, em conjunto com o Conselho de Administração, aos Departamento de

Recursos Humanos e ao Departamento de Compliance e Auditoria Interna (DCAI).

2. Os órgãos acima referidos são responsáveis pela sua comunicação e aplicação, bem como por fornecer e obter junto dos demais órgãos da Companhia, contributos para a sua melhoria. O presente Código constitui um manual de uso regular para obtenção de melhorias constantes no resultado do trabalho e na imagem da Trevo Seguros S.A.

Os superiores hierárquicos devem ter uma actuação exemplar no tocante à adesão aos princípios e critérios estabelecidos neste Código, bem como no seu estrito cumprimento. É obrigatório o fornecimento de um exemplar deste código a todos os trabalhadores e colaboradores que sejam admitidos no quadro de profissionais da Trevo Seguros, S.A.

Artigo 27º- Acção Disciplinar

A violação, pelos colaboradores da Trevo Seguros SA, das disposições deste Código de Conduta, e Ética, constitui infracção disciplinar, punível nos termos da Lei Geral do Trabalho, sem prejuízo da indemnização cível ou responsabilidade criminal a que possa haver lugar.

20. CAPITULO 11- MONITORIZAÇÃO DE PROGRAMA DE COMPLIANCE

A monitorização do Programa de Integridade e Compliance é feita através de recolha e análise de informações de diversas fontes tais como:

Artigo 28º- Canal de Denúncias (Hotline)

A Trevo Seguros S.A., dispõe do Canal de Denúncias (Hotline) como um canal institucional para dúvidas e denúncias internas e externas. Com a atuação através do Canal de Denúncias a Companhia compromete-se com o sigilo, proteção do denunciante, não retaliação e tomada de acções efectivas. As denúncias recebidas serão encaminhadas para a Comissão de Ética e Conduta;

Artigo 29º- Comissão de Ética e Conduta

A Comissão de Ética da Trevo Seguros S.A. é a responsável pela elaboração, revisão e divulgação do Código de Conduta e Ética, e zela pela sua pertinência, actualização, disseminação e aplicação. A Comissão de Ética analisa a natureza e a frequência das transgressões ao Código de Conduta e Ética e as denúncias recebidas através do Canal de Denúncias. Recomenda acções preventivas e correctivas, acompanha os processos

de infracção e estimula o comprometimento dos colaboradores com uma conduta ética e imparcial, proporcionando a garantia de ampla defesa aos envolvidos nos factos ocorridos;

Artigo 30º- Auditoria Interna

Monitorizar, visando garantir que as diversas unidades da organização estejam a cumprir as regras aplicáveis para prevenção e controle dos riscos envolvidos. A Trevo Seguros SA dispõe de Gabinete de Auditoria Interna.

Artigo 31º- Criação de uma Função de Compliance Officer

A Trevo Seguros SA dispõe da Assessoria de Governança Corporativa e de Departamento de Compliance responsável pela gestão do Programa de Compliance.

Artigo 32º- Due Diligencies

1. Com o objectivo de reduzir a exposição ao risco, são efectuadas Due Diligencies de carácter periódico.

2. Trata-se de uma investigação minuciosa que avalia todas as áreas e processos da empresa para verificar se as leis, normas e regulamentações internas e externas estão a ser devidamente cumpridas. É fundamental para assegurar as boas práticas do programa de Compliance,

Artigo 33º- Relatórios de Excepção (Red Flags)

Os Red Flags são factores de risco, sinais de alerta e indicadores que podem evidenciar possíveis ocorrências de fraudes. A existência de Red Flags não implica na ocorrência de fraudes, porém, esse indicador pode ser um alerta sobre o possível risco de fraude.

Artigo 34º- Indicadores de Compliance

Permitem acompanhar e avaliar de forma periódica a gestão da empresa:

- Número de áreas submetidas a gestão de risco;
- Número de riscos identificados e sua gravidade;
- Número de riscos mitigados;
- Número de riscos residuais;
- Número de notícia negativa nos média;

- Número de medidas disciplinares instauradas;
- Número de esquemas fraudulentos e corruptos conhecidos e cometidos contra a organização;
- Número e natureza das denúncias recebidas no Canal de Denúncias;
- Número e natureza de fraude e corrupção apuradas, confirmadas e resolvidas;
- Recorrência da fraude e corrupção;
- Número de investigações em fraude e corrupção;
- Estimativa de perdas ocorridas com a fraude e corrupção.

Artigo 35º- Investigações Internas

A Trevo Seguros SA possui processos internos que permitem investigações para atender prontamente às denúncias de comportamentos ilícitos ou antiéticos. Tais processos permitem que os factos sejam verificados, responsabilidades identificadas e, sendo necessário, define as sanções (medidas disciplinares) e acções correctivas mais apropriadas e consistentes a serem aplicadas, não importando o nível do agente, ou colaborador que as causou.