

CÓDIGO DE CONDUCTA

Índice

1.	INTRODUÇÃO	2
1.1.	A imagem e a reputação	2
1.2.	Âmbito de aplicação e consequências do incumprimento	2
1.3.	Comunicar irregularidades e Compromisso de não retaliação	3
2.	O NOSSO COMPROMISSO COM OS COLABORADORES	3
3.	O NOSSO COMPROMISSO COM A COMPANHIA	4
3.1.	Proteção dos interesses da Companhia	4
3.2.	Gestão da informação	4
3.3.	Prevenção do crime financeiro	4
3.4.	Proteção da integridade de mercado	5
3.5.	Conduta de negócio	5
4.	O NOSSO COMPROMISSO COM OS COLABORADORES	5
5.	O NOSSO COMPROMISSO PARA COM OS CLIENTES E PARCEIROS DE NEGÓCIO	6
5.1.	Gestão da relação com os Clientes	6
5.2.	Gestão da relação com os Mediadores	6
5.3.	Gestão da relação com os Resseguradores	6
5.4.	Gestão da relação com os Fornecedores	6
5.5.	Gestão da relação com as Entidades de Supervisão e Setoriais	7
6.	O NOSSO COMPROMISSO PARA COM A COMUNIDADE	7

1. INTRODUÇÃO

«A Lusitania tem como missão, “Disponibilizar, em Portugal, aos clientes e parceiros, produtos e serviços inovadores nas áreas de seguros não vida para satisfazer totalmente as suas necessidades.” e “Seguir os princípios do Montepio Geral, atuar de forma socialmente responsável, criar valor para os Associados e restantes Stakeholders e assegurar um crescimento sustentável”.»

1.1. A imagem e a reputação

A Lusitania pauta-se pelos mais elevados padrões de integridade e transparência, razão pela qual, através do Código de Conduta (adiante abreviado por “Código”), se definem os princípios e regras a observar, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis ao exercício da atividade seguradora, sendo o Código de Conduta um documento estruturante.

As nossas ações e decisões diárias repercutem-se na forma como somos percebidos e avaliados pelos nossos Clientes, Mediadores, Fornecedores, Meios de Comunicação Social, Entidades de Supervisão, Concorrentes e, inclusivamente, por outros Colaboradores.

O Código de Conduta delimita o âmbito de atuação profissional dos Colaboradores da Lusitania, concretizando, de um ponto de vista prático, os valores prosseguidos pela Companhia.

1.2. Âmbito de aplicação e consequências do incumprimento

Todos os Colaboradores¹ são responsáveis por conhecer, perceber, e seguir, a todo o momento, as orientações presentes no Código de Conduta.

O Código é disponibilizado, através do sítio da Lusitania na Internet, bem como na intranet.

Os princípios e regras são ainda aplicáveis, com as devidas adaptações, aos mandatários, auditores externos e a outras pessoas que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional, nomeadamente fornecedores.

O incumprimento dos valores e princípios contidos no Código pode originar uma ação disciplinar e / ou despedimento e não prejudica a possibilidade de instauração de processo de responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que haja lugar, perante a Lusitania ou terceiros, considerando a natureza da infração em causa.

¹ Os princípios e regras constantes do presente documento aplicam-se, aos membros do Órgão de Administração da Lusitania, de fiscalização, aos responsáveis por funções chave e todos aqueles que tenham celebrado com a Lusitania um contrato de trabalho, estágio ou que prestem a sua atividade em regime de livre prestação de serviços (para efeitos deste Código, todos denominados Colaboradores), sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares (internas ou externas) aplicáveis a que se encontrem obrigados por inerência das funções desempenhadas.

1.3. Comunicar irregularidades e Compromisso de não retaliação

A Lusitania encoraja a comunicação de irregularidades, por parte dos Colaboradores, sendo as mesmas consideradas como oportunidade de melhoria dos procedimentos existentes e meio de resolver quaisquer ineficiências que se verifiquem na estrutura. Todos temos o dever de comunicar os atos ou omissões, dolosos ou gravemente negligentes, que sejam imputados à conduta de Colaboradores no exercício dos seus cargos profissionais que violem: i) a legislação, normas ou regulamentos vigentes; ii) o Código de Conduta e demais normativos internos; iii) as boas práticas de gestão; em todos os casos por referência aos domínios da contabilidade, controlos contabilísticos internos, auditoria, prevenção da corrupção e o crime financeiro, administração da Companhia e respetivo sistema de governação. Esta comunicação deverá ser efetuada, nos termos do previsto na Política de Comunicação de Irregularidades em vigor, gozando os autores da comunicação dos direitos e garantias aí previstos.

A Lusitania assegura, quando legalmente admissível, o anonimato dos Colaboradores que comuniquem preocupações. Quando tal não seja possível, assegurará que as comunicações são tratadas de modo rigoroso, justo, reservado e fiável.

Neste enquadramento, a Lusitania reconhece a importância de garantir a liberdade, segurança e proteção dos Colaboradores que pretendam, de boa-fé, comunicar uma preocupação ou irregularidades, pelo que não se tolera quaisquer comportamentos que possam constituir retaliação, assédio ou reprimenda em relação a estes.

2. O NOSSO COMPROMISSO COM OS COLABORADORES

A Lusitania zela pela proteção dos direitos humanos, pela promoção da diversidade, igualdade de género, inclusão e por um local de trabalho livre de assédio e de todas as formas de discriminação, pois reconhece, à luz da Declaração Universal dos Direitos do Homem, que os direitos humanos são fundamentais e universais e, como tal, devem ser respeitados e observados.

Assegura, igualmente, a igualdade de oportunidades, sendo que todas as suas políticas e procedimentos estão orientados no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado. O compromisso para com a defesa da diversidade encontra-se assumido pela Associação Mutualista, acionista maioritário da Companhia, formalizado na Carta da Diversidade, comungando a Lusitania dos princípios aí vertidos. Este compromisso encontra-se, incluído nomeadamente, nas políticas de seleção de novos Colaboradores da Companhia, no respeito pelo direito à conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos seus Colaboradores.

Os Colaboradores da Lusitania assumem, a todo o momento e de acordo com as normas em vigor, um comportamento respeitador e inclusivo da diversidade entre todas as pessoas.

A Lusitania promove a excelência no local de trabalho, tendo em conta a premissa “Juntos fazemos mais e melhor”, desenvolvendo e proporcionando planos de carreira, promovendo o investimento, no

aperfeiçoamento pessoal e profissional dos Colaboradores, contratando nos termos das políticas de recrutamento assentes em critérios objetivos, em respeito do estabelecido nos instrumentos de contratação coletiva. O incentivo da cooperação e o espírito de grupo entre Colaboradores e o respeito pelo direito de associação sindical dos Colaboradores também são tidos em conta, nunca descurando a garantia do cumprimento da Convenção da Organização Internacional do Trabalho, não aceitando qualquer forma de trabalho infantil.

A Lusitania zela, ainda, pela preservação da saúde, higiene e segurança no local de trabalho cumprindo com as normas em matéria de saúde, higiene e segurança (*safety* e *security*) no local de trabalho, promovendo o seu cumprimento junto dos seus Colaboradores.

3. O NOSSO COMPROMISSO COM A COMPANHIA

Os Colaboradores devem assegurar a proteção dos interesses da Companhia, a correta gestão da informação, a prevenção de crime financeiro e a proteção da integridade de mercado e uma conduta de negócio sã e prudente.

3.1. Proteção dos interesses da Companhia

Os Colaboradores da Lusitania pautam-se pelo cumprimento das obrigações contratuais, bem como das regras constantes do Código de Conduta, às quais que se encontram vinculados por meio de uma declaração de compromisso.

3.2. Gestão da informação

No tratamento da informação da Lusitania, de Clientes, de Colaboradores e Parceiros de Negócio, devem ser sempre respeitadas as disposições legais em vigor, em matéria de sigilo profissional, privacidade e confidencialidade, consubstanciadas nos procedimentos internos, em matéria de proteção de dados, classificação e gestão da informação, conservação e destruição de documentos / registos e de boas práticas de gestão de documentos.

Os Colaboradores devem abster-se de atuar em moldes que possam colocar em risco a segurança dos sistemas de informação da Companhia, procurando alinhar os seus comportamentos com as boas práticas comunicadas internamente.

3.3. Prevenção do crime financeiro

A Lusitania reconhece a necessidade de um papel ativo de todos intervenientes do sistema financeiro na prevenção, deteção e combate ao crime financeiro. Estes crimes afetam o regular funcionamento do sistema financeiro como um todo e podem ainda afetar a estabilidade financeira da Companhia, bem como a rentabilidade dos seus acionistas. Neste sentido, os Colaboradores têm um conjunto de procedimentos e obrigações que devem ser observados nos domínios da prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, da prevenção do suborno e corrupção, sanções económicas e troca automática de informação financeira.

3.4. Proteção da integridade de mercado

A Lusitania reconhece que a concorrência leal e sã beneficia não só os consumidores, como o mercado. A Companhia e os seus Colaboradores pautam-se pelo estrito cumprimento dos requisitos legais e regulamentares, vertidos nos seus procedimentos internos, em matéria de concorrência, de conflitos de interesse e compromissos externos e de abuso de informação privilegiada, abstendo-se de quaisquer comportamentos, que possam constituir, ou aparentar constituir, uma violação dessas regras.

Adicionalmente, os Colaboradores comprometam-se a cumprir com as orientações, recomendações e boas práticas que sejam emanadas pelas Autoridades de Supervisão com o intuito evitar práticas que impeçam, falseiem ou restrinjam de modo sensível a concorrência, ou que influenciem, indevidamente, o comportamento dos mercados.

3.5. Conduta de negócio

Sempre dentro do espírito ético e de compromisso referido até aqui, a Lusitania está constantemente atenta aos desenvolvimentos legais e regulamentares, bem como às tendências do setor e boas práticas, nomeadamente em matéria como a conceção e aprovação de produtos, a distribuição, a gestão da relação com o cliente e reclamações, o pagamento de sinistros e indemnizações e o licenciamento de entidades e linhas de negócio.

Neste sentido, os seus Colaboradores devem sempre cumprir as obrigações constantes dos normativos internos emanados nos domínios elencados, assegurar comportamentos eficientes e rigorosos no desempenho de funções ou tarefas e deverão, a todo o tempo, conhecer os requisitos legais e regulamentares aplicáveis às funções desempenhadas, bem como os procedimentos conducentes ao cumprimento daqueles, comprometendo-se a observar permanentemente tais modos de atuação.

4. O NOSSO COMPROMISSO COM OS COLABORADORES

Todos devemos assegurar:

- Informação financeira - Estamos obrigados a dispor de informação transparente, isenta e objetiva, adequada à separação de interesses do Segurador face aos interesses dos Acionistas para que estes fiquem habilitados a tomar decisões fundamentadas.
- Prevenção e reporte de fraude - Todos os tipos de condutas desonestas ou contrárias às leis e regulamentos devem ser, superiormente, reportados por forma a proteger a reputação e integridade, quer dos Colaboradores que têm conhecimento de tal prática, quer da Companhia, pelo que se encoraja a comunicação destas condutas nos termos, a cada momento, definidos para o efeito.

5. O NOSSO COMPROMISSO PARA COM OS CLIENTES E PARCEIROS DE NEGÓCIO

5.1. Gestão da relação com os Clientes

Os princípios de equidade, diligência e transparência, esclarecimento e celeridade são considerados em todas as relações contratuais e comunicações com os Clientes.

Atribuímos uma importância vital à preservação de elevados padrões de qualidade nos serviços e à satisfação do Cliente. Os procedimentos internos e as tecnologias adotadas, suportam estes objetivos e permitem o controlo de conformidade prática.

As presentes obrigações aplicam-se, com as devidas adaptações e, na medida do legalmente admissível, a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, pelo que devem encontrar respaldo nas normas internas que vigorem em matéria de tratamento de Clientes.

5.2. Gestão da relação com os Mediadores

A Lusitania empenha-se em colaborar, ativamente, na valorização profissional e pessoal dos Mediadores com quem trabalha, promovendo a boa imagem da classe no mercado e proporcionando os recursos tecnológicos e de marketing que os auxiliam no desenvolvimento do seu negócio, tendo em vista a prestação de um serviço de excelência adaptado às expectativas e necessidades dos Clientes.

Neste âmbito, a Lusitania compromete-se a honrar integralmente os compromissos firmados com os seus mediadores, a garantir uma resposta célere, eficiente e de qualidade às solicitações destes, assegurando, simultaneamente, um nível de formação adequado aos produtos comercializados e aos interesses dos Clientes, e acompanhando o modo como a rede de distribuição comercializa os produtos, em especial no que respeita ao cumprimento dos deveres de adequação de produtos, deveres de informação e prevenção de conflitos de interesses.

5.3. Gestão da relação com os Resseguradores

A Lusitania compromete-se a manter, para com os seus Resseguradores, uma base de transparência, de integridade e de estrita observância das condições acordadas, numa relação de confiança mútua de elevado sentido de exigência técnica e ética e numa lógica de parceria que visa assegurar uma justa repartição dos riscos, dos custos e do valor. A Companhia só mantém relacionamento com os Resseguradores que comunguem dos mesmos princípios deontológicos de gestão sã e prudente, defendidos e expressos no Código.

5.4. Gestão da relação com os Fornecedores

Tendo sempre presentes os princípios de eficiência e de integridade, as relações com Fornecedores desenvolvem-se segundo processos de transparência e de estrita observância das condições acordadas, num clima de confiança recíproca e de elevado sentido de exigência que visa assegurar a excelência da atividade desenvolvida. A escolha dos Fornecedores assenta em critérios objetivos e não discriminatórios, baseando-se na qualidade e competitividade dos serviços prestados.

Apenas são mantidas relações comerciais com Fornecedores que estejam alinhados com o espírito do Código de Conduta da Lusitania e com Código de Conduta de Fornecedores do Grupo Montepio.

5.5. Gestão da relação com as Entidades de Supervisão e Setoriais

Atuamos em permanente cooperação com todas as autoridades, disponibilizamo-nos a fornecer as informações, legais ou regulamentarmente, exigíveis e participar em todos os estudos e reflexões que tenham como objetivo contribuir para a evolução das regras e sistemas reguladores da atividade, bem como para a sua adequação às necessidades, atuais ou futuras, sendo apoiadas as iniciativas de valorização da atividade, aperfeiçoamento das pessoas e divulgação dos conhecimentos técnicos. Comprometemo-nos, também, a prestar às Entidades de Supervisão e Fiscalização toda a colaboração possível, satisfazendo as solicitações que nos forem dirigidas e não adotando qualquer comportamento que possa impedir o exercício das respetivas competências.

6. O NOSSO COMPROMISSO PARA COM A COMUNIDADE

A Lusitania reconhece o papel fundamental e o impacto das atividades de responsabilidade social e ambiental e dos meios de comunicação social e como tal, assume o compromisso de, nestes pontos, de forma consciente e empenhada, agir em conformidade com os seus mais altos valores, tendo a Ética Empresarial e a Responsabilidade Social como pilares do Universo Corporativo.

Por seu turno, a publicidade institucional e de produtos da Companhia encontra-se em sintonia com os valores éticos fundamentais da sociedade civil a que se dirige, garantindo a veracidade do seu conteúdo e repudiando quaisquer mensagens rudes ou ofensivas.

A Lusitania age de forma empenhada em proteger o ambiente e garantir a sua sustentabilidade como um legado para as gerações futuras, salvaguardando que as decisões económicas são compatíveis com as necessidades ambientais.

A presente versão do Código de Conduta consiste num resumo dos principais princípios orientadores da versão interna do documento, tendo sido especificamente preparada para divulgação externa.

