



# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

2023

## PREÂMBULO

Entendemos que actuamos num contexto marcado pela diversidade, na envolvente interna e externa.

Contudo, assumimos um propósito que nos identifica como Empresa e, nesta ordem, sentimos necessidade de padronizar princípios e comportamentos, que ditarão a nossa actuação e das nossas partes interessadas na prossecução dos nossos objectivos. Estamos cientes que nossa actuação não deve ser egoísta, mas antes, que caracterize “boa e proveitosa” também para os “outros”, contratados ou não, desde que são afectados pelas nossas acções e decisões.

Queremos que todos os que têm especial interesse na nossa existência, sem excepção, estejam familiarizados com os nossos princípios éticos e regras de conduta e que se sintam compelidos a vivê-los na sua interacção connosco.

Comprometemo-nos, perante as nossas partes interessadas que actuaríamos segundo os valores que definimos e que de forma íntegra, legal e consciente, perduraríamos no tempo e impactaríamos na sociedade.

Nesta ordem, estamos cientes que o alcance este desiderato não é automático e como tal, há necessidade de definir objectivos de ética e identificar os riscos que perigam o seu alcance; de assumir compromisso, uma voz de comando, uma estrutura, uma organização e uma direcção, alinhadas à nossa realidade.

Sim, os nossos princípios éticos e regras de conduta estão inseridos em “folhas”, mas tudo fazemos para que sejam reais, que estejam incorporados em cada passo que damos, em cada processo ou acção nossa, das mais simples às mais complexas. E, não nos atemos apenas a isso! Alastramos os nossos princípios éticos e regras de conduta às nossas partes interessadas.

Convidamos a todos que com este Código tenham contacto, a torná-lo cada vez mais real e que interagamos uns com os outros, tendo-os como base.

Convidamos a todos que com este Código tenham contacto, a comunicar quaisquer irregularidades, pois só assim seremos bem-sucedidos na prossecução da nossa visão e no cumprimento da nossa visão.



## DEFINIÇÕES

Os termos constantes do nosso Código de Ética e Conduta, terão o seguinte significado:

- a) **Afins** - relação de proximidade com a família do cônjuge ou unido de facto.
- b) **Colaboradores** - nossos trabalhadores.
- c) **Concorrência** - disputa comercial entre operadores do mercado segurador.
- d) **Conduta** - manifestação de comportamento, valorada como boa ou má.
- e) **Corrupção** - acto ou efeito de corromper ou deixar-se corromper; oferecer algo para obter vantagem; buscar, oferecer e/ou receber ou prometer vantagem indevida a qualquer pessoa, para induzi-la a praticar, omitir ou retardar acto a que está obrigada por força do seu ofício.
- f) **Empresas do Grupo** - pessoas colectivas com as quais detemos a mesma estrutura societária.
- g) **Ética** - valos e princípios que determinam a nossa interacção com as nossas partes interessadas.
- h) **Mandatário** - pessoas que a título permanente ou ocasional, de forma independente ou subordinada, actuam em nosso nome.
- i) **Parentes** - pessoas ligadas por laços sanguíneos, nomeadamente, pais, avós, netos, bisavós, bisnetos, irmãos, tios, sobrinhos, primos, entre outros.
- j) **Partes Interessadas** - todos aqueles que são afectadas pelas nossas decisões e acções.
- k) **Sigilo Profissional** - manutenção em segredo de toda e qualquer informação, cujo domínio de divulgação deve ser fechado ou restrito.



## Capítulo I PROPÓSITO

### Artigo 1.º

#### Visão

A nossa visão é servir e ser significativa para a sociedade.

### Artigo 2.º

#### Missão

A nossa missão é proteger as famílias e as empresas através do pagamento justo e célere das suas perdas.

### Artigo 3.º

#### Valores

Os nossos valores são:

1. **Honestidade:** agimos sempre com verdade, justiça, transparência, integridade e sinceridade;
2. **Excelência:** não nos conformamos com o bom e acreditamos que o perfeito ainda pode ser aperfeiçoado;
3. **Consistência:** pensamos e agimos de forma disciplinada, preservando o nosso legado e elevando cada vez mais os nossos padrões de serviço.
4. **Resiliência:** adaptamo-nos habilmente e contornamos os obstáculos agilmente, tornando-nos cada vez mais fortes e determinados.

### Artigo 4.º

#### Práticas

As nossas práticas são:

1. Servir do que ser servido;
2. Ouvir mais, do que ser ouvido;
3. Compreender, do que ser compreendido;
4. Dar mais, do que receber;
5. Fazer sempre o correcto, ainda que tal os prejudique.

DS DS DS  




## Artigo 5.º

### Compromissos

Somos uma Empresa cidadã, comprometida em satisfazer as necessidades dos nossos clientes, agregando valor as famílias, empresas, parceiros e a comunidade através da melhoria continua dos nossos serviços em linha com a preservação do meio ambiente e iniciativas de carácter social.

## CAPÍTULO II

### PADRÕES DE CONDUTA

## Artigo 6.º

### Princípio Geral

No exercício das nossas funções devemos agir com responsabilidades e respeito pelos princípios éticos e deontológicos.

## Artigo 7.º

### Igualdade, Diversidade e Inclusão

1. Não praticamos qualquer tipo de discriminação, assédio ou intimidação e tratamos a todos de igual forma, independentemente da raça, género, habilidade física, orientação sexual, convicções políticas ou ideológicas, religião, instrução, estado civil ou outros.
2. Reconhecemos e respeitamos a identidade e individualidade dos nossos colaboradores, clientes, parceiros de negócio, fornecedores, prestadores de serviços, mandatários e os demais com os quais nos relacionamos da execução das nossas actividades.
3. Promovemos a igualdade de oportunidades e a inclusão em todos os nossos processos de contratação.

## Artigo 8.º

### Corrupção e Suborno

1. Agimos com honestidade no nosso trato com colaboradores, clientes, parceiros de negócio, fornecedores, prestadores de serviços, mandatários e os demais com os quais nos relacionamos da execução das nossas actividades.
2. Rejeitamos qualquer forma de suborno, incluindo ofertas indevidas e presentes.
3. Não oferecemos e nem recebemos presentes que possam alienar a nossa

imparcialidade e isenção no trato com as nossas partes interessadas.

4. Reportamos às autoridades competentes quaisquer irregularidades de que tomarmos conhecimento.

#### **Artigo 9.º**

##### **Conflito de Interesses**

1. Abstemo-nos de podermos intervir na análise, apreciação e decisão acerca de quaisquer processos, operações, contratos ou outros actos, em que sejamos directa ou indirectamente interessados ou nos quais estejam envolvidos parentes e afins, cônjuges, ou ainda sociedades ou outras pessoas colectivas em que detenhamos, directa ou indirectamente, qualquer interesse ou sejamos beneficiários efectivos.
2. Comprometemo-nos a declarar, conflitos de interesse, potenciais ou reais, recorrendo aos respectivos canais estabelecidos para esse efeito.
3. A resolução de conflitos de interesses deverá respeitar as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

#### **Artigo 10.º**

##### **Uso Racional de Recursos**

1. Zelamos pelo património e pelos recursos materiais disponibilizados para o desempenho e cumprimento das nossas funções, utilizando-os de forma correcta, equilibrada, legal e protegendo-os de danos, manuseio inadequado, perdas ou extravios.
2. Não desperdiçamos água, energia, papel e outros materiais de escritório e pautamos pela responsabilidade socioambiental.
3. Utilizamos com consciência e para o fim específico ao qual se destinam, os recursos colocados à nossa disposição, para uso com familiares e outras pessoas.

#### **Artigo 11.º**

##### **Compliance e Gestão de Riscos**

1. Obedecemos às directrizes da gestão e regras de disciplina, bem assim aos sistemas de controlo interno, normas de gestão de risco, validação e verificação de obrigações legais, regulamentares, conduta e de concorrência.
2. Colaboramos activamente com as Autoridades Oficiais e de Supervisão,

respondendo com diligência e verdade a todas as suas solicitações.

## Artigo 12.º

### Tratamento de Informações

1. Somos responsáveis pela segurança e protecção dos nossos clientes, parceiros de negócio, fornecedores, prestadores de serviço, mandatários e outros com os quais nos relacionamos no exercício das nossas funções, não revelando e nem utilizando informações sobre factos ou elementos adquiridos no exercício das nossas funções, sem autorização prévia expressa dos seus titulares, excepto quando a Lei assim determinar.
2. O dever de sigilo profissional não cessa com o termo das funções ou dos contratos de trabalho ou de prestação de serviços.
3. Preconizamos a gestão electrónica de documentos, recorrendo ao suporte documental físico apenas quando imperioso e imposto por Lei.
4. Preservamos os documentos indicados por Lei e pelo tempo que esta determinar.
5. Recorremos à formas ecológicas de destruição de documentos, preservando o meio ambiente.

## Artigo 13.º

### Protecção de Dados Pessoais

1. Colectamos, tratamos e utilizamos de dados de clientes, parceiros e fornecedores, incluindo a alteração de ficheiros, direitos de consulta e correcção dos dados pessoais neles contidos, em harmonia com as normas e regulamentos legais relevantes.
2. Concedemos aos titulares dos dados, livre acesso aos dados armazenados.

## Artigo 14.º

### Higiene e Segurança no Trabalho

Cumprimos as normas de higiene e segurança no local de trabalho impostas por Leis, regulamentos e normas internas relevantes.

DS DS DS  


## Artigo 15.º

### Responsabilidade Social

Posicionamo-nos de acordo com as melhores práticas nacionais e internacionais de responsabilidade social, contribuindo com iniciativas de preservação do meio ambiente e no desenvolvimento das comunidades nas quais estamos inseridos.

## Artigo 16.º

### Marketing e Publicidade

1. Disponibilizamos informação sobre os nossos produtos e serviços e respectivos custos, incluindo os de natureza fiscal, de forma clara, correcta, segura e acessível, permitindo que as nossas partes interessadas possam livre e ponderadamente tomar decisões de consumo.
2. As nossas acções de publicidade e de *marketing*, são implementadas no respeito por todas as regras legais e regulamentares em vigor, bem como pelos princípios da verdade, transparência, equilíbrio e clareza.

## Artigo 17.º

### Concorrência

1. Respeitamos e promovemos relações sãs e harmoniosas com a concorrência respeitando a Lei e as boas práticas do mercado segurador.
2. Abstemo-nos de participar em operações e acções susceptíveis de prejudicar a regularidade do funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado.
3. Não divulgamos informações inexactas, falsas ou enganosas e nem realizamos operações fictícias ou a participação em actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento do mercado de seguros.

## CAPÍTULO III

### GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

## Artigo 18.º

### Princípio Geral

Rejeitamos o estabelecimento de qualquer relação comercial com pessoas singulares ou





colectivas, implicadas no uso de mão-de-obra escrava, infantil ou forçada e práticas ilícitas como fraude, suborno e corrupção, branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo ou da proliferação de armas de destruição em massa e comprometemo-nos a reportar às autoridades competentes quaisquer irregularidades de que tomar conhecimento.

### **Artigo 19.º**

#### **Relacionamento com Clientes**

1. Respeitamos interesses dos nossos clientes, dentro dos limites impostos por Lei, práticas e procedimentos de gestão de riscos.
2. Prestamos aos nossos clientes, informações verdadeiras, promovendo o exaustivo esclarecimento sobre as características dos produtos e/ou serviços oferecidos, bem como a adequação dos mesmos à situação e às necessidades dos clientes.
3. Agimos com rapidez e cortesia, bom desempenho comercial e operacional e criteriosa adequação dos produtos, serviços e meios técnicos disponíveis.
4. Proporcionamos aos seus clientes e parceiros serviços de qualidade, assente nas melhores práticas de seguro e resseguro e promovemos um atendimento personalizado e focado na satisfação das suas necessidades.
5. Disponibilizamos aos nossos clientes canais e mecanismos para que possam apresentar as suas reclamações e recomendações, com vista à melhoria dos nossos produtos e serviços e conseqüentemente, uma melhor experiência de consumo.
6. Todas as reclamações são imediatamente tratadas e objecto de apreciação, decisão e comunicação ao cliente, em menor tempo possível.

### **Artigo 20.º**

#### **Relações com Parceiros, Fornecedores, Prestadores de Serviços e Mandatários**

1. Na contratação de parceiros, fornecedores, prestadores de serviços e mandatários, valoramos a eficiência técnica e operacional, economia, transparência e equidade.
2. Abstemo-nos de intervir, influenciar ou decidir acerca da contratação de parceiros, fornecedores, prestadores de serviços e mandatários, com os quais tenhamos quaisquer vínculos, laços ou qualquer factor que coloque em causa a nossa imparcialidade e isenção.
3. Aos nossos parceiros, fornecedores, prestadores de serviços e mandatários, impõe-

se a confidencialidade e sigilo no tratamento de dados e informações as quais venham a ter acesso em qualquer tempo, incluindo as fases anteriores e posteriores à contratação, bem assim a aderência aos nossos princípios éticos e regras de conduta.

4. Selecionamos os nossos parceiros, fornecedores, prestadores de serviços e mandatários, de acordo com critérios transparentes, justos e objectivos que conciliam a técnica, desempenho, qualidade e condições de garantia.

### **Artigo 21.º**

#### **Relações com a Comunicação Social**

1. Dispomos de procedimentos específicos para a interacção com qualquer órgão de comunicação social, sendo vedada a prestação de qualquer informação ou a confirmação e/ou negação em nosso nome, por pessoas não autorizadas.
2. As pessoas expressamente autorizadas a interagir com órgão de comunicação social em nosso nome, respeitarão de forma rigorosa os princípios da verdade e da transparência, devidamente articulados com o princípio da legalidade e o dever de sigilo, quando devam prevalecer.

## **CAPÍTULO VI**

### **SANÇÕES**

#### **Artigo 22.º**

#### **Aplicação de Sanções**

1. À toda violação das disposições deste Código, cabe a aplicação de sanções, proporcionais à sua gravidade e impacto.
2. As sanções têm a finalidade educativa e de prevenção geral, evitando a sua recorrência.

## CAPÍTULO V

### GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

#### Artigo 23.º

##### Recepção e Tratamento de Reclamações

1. Dispomos de mecanismos e procedimentos para a gestão e tratamento de reclamações.
2. As reclamações podem ser apresentadas, através dos livros de reclamações disponibilizados em todas as nossas agências, bem assim canais digitais nas nossas páginas web, internas e externas.
3. As reclamações recebidas e o seu tratamento, são reportados e acompanhados regularmente pela Comissão Executiva.

#### Artigo 24.º

##### Denúncias

1. Dispomos de um canal para denúncia de práticas irregulares e contrárias às disposições deste Código.
2. No tratamento de denúncias, protegemos os denunciantes, preservando a sua identidade e integridade, evitando a retaliação ou qualquer forma de opressão.
3. Todas as denúncias são devidamente analisadas e tratadas.

## CAPÍTULO VI

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### Artigo 25.º

##### Integração Normativa

1. Este Código integra o sistema normativo interno e prevalece sobre todos os instrumentos internos.
2. Toda a produção normativa deverá conformar-se ao presente Código, que servirá igualmente como fonte para interpretação e aplicação de todos os demais normativos.
3. Este Código sistematiza os valores, princípios de actuação e normas de ética e

conduta profissional, podendo as suas regras e procedimentos ser concretizados, quando necessário, em normativo interno específico.

### Artigo 26.º

#### Dúvidas e Omissões

1. As dúvidas na interpretação ou aplicação deste Código serão esclarecidas pela Equipa de Gestão de Ética.
2. Compete à Equipa de Gestão de Ética, divulgar o presente Código, através da sensibilização e formação dos seus destinatários, acompanhando a sua aplicação e a respectiva avaliação.

### Artigo 27.º

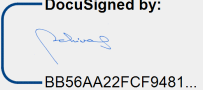


#### Alterações

O presente Código poderá ser modificado pela Comissão Executiva, sob proposta da Equipa de Gestão de Ética.

### Artigo 28.º

#### Entrada em vigor

O presente Código foi aprovado em reunião da Comissão Executiva de 10 de Março de 2023 e entra imediatamente em vigor.

Revisão N°	Páginas revistas	Alterações efectuadas	Data	Validação		
				Proponente	Aprovação (CE)	Assinaturas
3	Não aplicável	2ª Edição	10 de Março de 2023	G.J.C.	Ruben Fernando Chivale Nasma Ossemame Omar Olívio Manuel Melembe	  

## TERMO DE COMPROMISSO

Declaro que recebi o Código de Ética e Conduta da Companhia de Seguros Índico S.A. e estou ciente de seu conteúdo e da sua importância na condução da minha relação com a Companhia.

Obrigo-me ao cumprimento do Código e demais normativos internos.

Declaro ainda que tomei conhecimento e tenho consciência que o incumprimento das disposições previstas no Código poderão conduzir à cessação da relação contratual com a Companhia.

**Local e Data:** \_\_\_\_\_

**Nome Completo:** \_\_\_\_\_

**Assinatura:** \_\_\_\_\_



