

FIDELIDADE

SEGUROS DESDE 1808

Código de Conduta

Fidelidade Angola - Companhia de Seguros, S.A.

Sede Social: Condomínio Cidade Financeira, Via S8, Edifício 10, Piso 3
Talatona - Luanda - Angola Capital Social: 3.034.080.000,00 Kwanzas NIF: 54 17 06 15 90
Registada na Conservatória do Registo Comercial de Luanda sob o n.º. 1.234-09

Índice

1. Mensagem do Conselho de Administração	03
2. Introdução	04
3. Disposições Gerais	05
3.1. Destinatários	05
3.2. Normas de execução e interpretações	05
3.3. Comunicação de irregularidades	05
3.4. Violações ao Código de Conduta	05
4. Princípios	06
5. Deveres Gerais	07
5.1. Dever de cumprimento	07
5.2. Dever de diligência, lealdade e confiança	07
5.3. Dever de transparência	07
5.4. Dever de sigilo	08
5.5. Dever de protecção dos recursos	08
6. Regras de Conduta	09
6.1. Agimos com respeito	09
6.1.1. Proibição de Discriminação e assédio	09
6.1.2. Ambiente, segurança e saúde	10
6.2. Agimos com integridade	10
6.2.1. Conflitos de interesses	10
6.2.2. Prevenção de corrupção e de infrações conexas	12
6.2.3. Ofertas e presentes	13
6.2.4. Contribuições a partidos políticos	14
6.2.5. Prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo	14
6.2.6. Prevenção do abuso de informação privilegiada	15
6.2.7. Prevenção de práticas anti-concorrenciais	16
6.3. Agimos com transparência	17
6.3.1. Tratamos os nossos Clientes com lealdade e profissionalismo	17
6.3.2. Produtos e serviços leais e transparentes	17
6.3.3. Comunicação externa	18
6.4. Agimos com responsabilidade	19
6.4.1. Protecção e utilização responsável dos dados pessoais dos nossos Clientes, colaboradores e parceiros	19
6.4.2. Protecção e utilização responsável da informação de negócio	20
6.4.3. Utilização ética e responsável de novas tecnologias	20
6.4.4. Mudança para um futuro sustentável	20
7. Disposições Finais	21
7.1. Revisão e actualização	21
7.2. Divulgação	21
7.3. Formação	21

1. Mensagem do Conselho de Administração

As empresas de seguros do Grupo Fidelidade pautam a sua conduta por um quadro de valores e princípios tidos como fundamentais para uma permanência sólida e de longo prazo no mercado.

Nesse sentido, assumimos publicamente dois compromissos:

- Compromisso Ético

O Grupo Fidelidade conduz a sua actividade com uma postura de rigor ético no relacionamento com os clientes e, de um modo geral, com todas as pessoas e entidades com quem contacta.

- Compromisso de Conformidade (*compliance*)

O Grupo Fidelidade cumpre integralmente a legislação, regras, códigos e normativos em vigor, em tudo quanto diga respeito à sua actividade.

São compromissos permanentes e abrangentes, isto é, são assumidos todos os dias e em qualquer lugar, e necessitam do contributo de todos nós.

Assim, os princípios, regras e procedimentos de *compliance* e de conduta ética e profissional que integram este Código, reflectindo os valores do Grupo Fidelidade, são seguramente um factor determinante de diferenciação e sucesso e traduzem o comportamento esperado de todos os colaboradores, num quadro comum de referência.

Eles reforçam o nosso compromisso de aplicar a ética aos negócios no quadro de uma cultura de *compliance* globalmente assumida, para benefício dos nossos clientes, colaboradores, fornecedores, accionistas e da sociedade onde nos inserimos.

Todos os dias, no Grupo Fidelidade, cada um de nós se depara com situações em que a nossa integridade, honestidade e ética profissional são chamadas a intervir. São qualidades que possuem um valor inestimável quando se trata da confiança que alguém deposita em nós.

É importante que todos tenhamos consciência disso, mas o fundamental é que as pessoas para quem trabalhamos e com quem nos relacionamos diariamente, tenham a clara percepção de que nós, no Grupo Fidelidade, não nos limitamos a cumprir a Lei mas vamos mais além porque, acima de tudo, a Fidelidade faz o que é correcto.

2. Introdução

Com raízes que remontam ao ano de 1808, o Grupo Fidelidade passou por muitas e desafiantes mudanças.

Houve, contudo, um princípio que sempre fez parte do ADN do Grupo neste longo percurso: a integridade no exercício da sua actividade, através de uma postura de absoluto respeito pela Lei, pela ética nos negócios, por todos os stakeholders com que o Grupo se relaciona e pelas comunidades em que se insere.

O sucesso destes dois séculos de história do Grupo Fidelidade, materializado na sua actual dimensão, solidez e credibilidade, é reflexo da sua missão de apoiar o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável dando, assim, sentido ao seu propósito - Para que a vida não pare.

Para o consubstanciar, o Grupo desenvolve a sua actividade tendo sempre presente os seguintes valores:

- Servir, acompanhar e cuidar das pessoas, ao longo das suas Vidas, com produtos e serviços inovadores que efectivamente as protejam;
- Ser uma empresa humana, feita de pessoas, que pensa nas pessoas;
- Ser uma empresa coerente naquilo que diz e faz.

Estes valores alimentam a estabilidade das relações com todos os que interagem com a Fidelidade Angola, - clientes, colaboradores, parceiros, accionistas e a própria sociedade - deixando-nos orgulhosos de dizer que trabalhamos para a Fidelidade Angola e saber que os nossos *stakeholders* têm confiança e segurança nas relações que conosco estabelecem.

O Modelo de Negócio do Grupo Fidelidade emerge da nossa missão e dos nossos valores, e é suportado pela estratégia e modelo de governo definidos. Não há, assim, um conflito entre um forte desempenho empresarial e o respeito por elevados padrões de ética, *compliance* e governação.

Bem pelo contrário. O comportamento ético e íntegro no exercício da nossa actividade, assente numa matriz humanista de profundo respeito pelos direitos humanos, consolida relações duradouras e, conseqüentemente, favorece a criação de valor para todos os que interagem com a Fidelidade Angola.

Deste modo, o Código de Conduta do Grupo Fidelidade (o "Código de Conduta"), juntamente com a Missão e Valores, fornece orientações para garantir que tudo o que fazemos no nosso dia-a-dia se pauta por elevados padrões de integridade ética e conduta profissional, sempre em conformidade com a Lei, de modo a assegurar a reputação do Grupo como um parceiro de negócios confiável.

O Código de Conduta orienta as nossas acções e decisões, reflectindo, assim, o posicionamento e a atitude esperados de todos os colaboradores do Grupo Fidelidade.

3. Disposições Gerais

3.1. Destinatários

Os princípios, deveres e regras do Código de Conduta aplicam-se a todos os colaboradores da Fidelidade Angola, independentemente do vínculo ou posição hierárquica que ocupem, devendo por todos ser observados, tanto nas suas relações recíprocas, como nas relações que, enquanto colaboradores do Grupo Fidelidade, estabelecem.

Os fornecedores, subcontratados e parceiros de negócio devem desenvolver a sua actividade de acordo com os mesmos valores e princípios éticos que orientam a actividade da Fidelidade Angola. Neste sentido, o Código de Conduta dos Fornecedores estabelece as orientações específicas para que a actividade por eles desenvolvida esteja em conformidade com o posicionamento e a atitude esperada da Fidelidade Angola.

3.2. Normas de execução e interpretações

O Código de Conduta da Fidelidade Angola poderá ser complementado, sempre que necessário, por normas internas que o desenvolvam e concretizem os princípios e regras nele estabelecidas.

Em caso de dúvida na interpretação e aplicação dos princípios previstos no presente Código, a Direcção de Assuntos *Corporate* (DAC) deverá ser consultada.

3.3. Comunicação de irregularidades

As irregularidades e violações da Lei, do presente Código ou de normas internas, consumadas ou na forma tentada, devem ser reportadas através dos canais de comunicação de irregularidades instituídos na Fidelidade Angola.

Com efeito, os colaboradores da Fidelidade Angola que tenham conhecimento ou fundadas suspeitas da prática de quaisquer irregularidades susceptíveis de pôr em causa o bom nome da Fidelidade Angola, incluindo casos de fraude, corrupção, ou práticas lesivas dos interesses e da imagem pública da Fidelidade Angola, devem reportar de imediato a situação.

A escassez de informação, meios de prova ou documentação suporte, não exime o colaborador do dever de participar as irregularidades das quais tenha tido conhecimento.

A Fidelidade Angola garante a confidencialidade e não retaliará contra qualquer indivíduo por comunicar uma irregularidade segundo o princípio da boa-fé e com a adequada fundamentação.

3.4. Violações ao Código de Conduta

O incumprimento dos princípios, deveres e regras previstos neste Código de Conduta representa uma violação dos deveres do colaborador que pode resultar na aplicação de sanções disciplinares, incluindo o despedimento com justa causa, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal que possa também ser aplicável.

4. Princípios

O Grupo Fidelidade desenvolve a sua actividade com uma postura de absoluto respeito pela Lei, pela ética nos negócios, pelos stakeholders com que o Grupo se relaciona (clientes, colaboradores, parceiros e accionistas) e pelas comunidades em que se insere.

Neste contexto, as decisões e práticas da Fidelidade Angola devem ser sempre orientadas pelos seguintes princípios:

1. Agimos com honestidade em todas as nossas relações de negócio;
2. Disponibilizamos produtos e serviços que protejam efectivamente as pessoas e as entidades;
3. Promovemos campanhas de marketing e publicidade que respeitem o princípio da igualdade e contribuam para uma imagem de coesão e inclusão social de todos os grupos étnicos e sociais;
4. Tratamos os nossos clientes, colaboradores e parceiros de forma justa, com respeito e cortesia;
5. Protegemos os dados pessoais dos nossos clientes, parceiros e colaboradores;
6. Respeitamos os aspectos socioculturais da comunidade em que estamos inseridos e contribuimos para o seu desenvolvimento sustentado;
7. Estamos comprometidos com a defesa do meio ambiente, o mecenato e o apoio social;
8. Procuramos o desenvolvimento dos nossos colaboradores, com respeito pela inclusão, diversidade e direitos individuais;
9. Asseguramos um bom ambiente de trabalho com as mais adequadas condições de segurança e saúde no trabalho, promovendo um espírito de cooperação, entreaajuda e um ambiente de segurança psicológica entre os colaboradores;
10. Cumprimos rigorosamente as exigências legais e normativas aplicáveis à nossa actividade.

Estes 10 Princípios materializam-se em 4 padrões de comportamento que definem a postura do Grupo:

- Agimos com respeito;
- Agimos com integridade;
- Agimos com transparência;
- Agimos com responsabilidade.

5. Deveres Gerais

5.1. Dever de cumprimento

As regras de Conduta previstas neste Código, pela importância de que se revestem para a Fidelidade Angola, devem ser escrupulosamente cumpridas por todos os colaboradores.

Todos os colaboradores são responsáveis por conhecer e observar as regras definidas neste Código de Conduta, assim como as normas internas e ainda a legislação e regulamentação aplicáveis à actividade, em cada momento em vigor. Os colaboradores que integram a Direcção de Topo e com funções de Gestão de Equipas têm um especial dever de aplicar e zelar pelo cumprimento dos princípios do Código, disseminando e promovendo comportamentos de integridade ética no seio das suas equipas.

Todos os colaboradores devem aderir às propostas de formação que lhes forem destinadas, quer de compreensão geral do Código de Conduta, quer sobre regras ou matérias específicas nele previstas.

5.2. Dever de diligência, lealdade e confiança

Os colaboradores da Fidelidade Angola devem exercer as suas funções com o zelo, eficiência, responsabilidade e exigência devidos e em escrupulosa observância das normas legais, regulamentares e internas em vigor, assegurando um tratamento diligente e profissional aos clientes, fornecedores, autoridades e a todos com quem se relacionem.

Os colaboradores devem abster-se de qualquer conduta que possa afectar a confiança na Fidelidade Angola ou que possa pôr em causa o cumprimento, por esta, dos compromissos validamente assumidos para com terceiros.

Os colaboradores devem utilizar o seu estatuto interno, bem como os recursos postos ao seu dispor, ao serviço da Fidelidade Angola e nunca em benefício próprio.

No relacionamento interpessoal os colaboradores devem observar os princípios de cooperação, urbanidade e respeito, usando um trato cordial, respeitoso e profissional.

5.3. Dever de transparência

Os colaboradores da Fidelidade Angola devem adoptar em todas e quaisquer circunstâncias, incluindo nas relações recíprocas, uma postura pessoal e profissional honesta e verdadeira.

Os colaboradores devem proporcionar aos clientes informação exacta, completa e atempada sobre os produtos comercializados, devendo evitar quaisquer situações de omissão ou potencial má interpretação em todas as relações com clientes e fornecedores, nomeadamente na venda, pós-venda, marketing e publicidade.

Os colaboradores devem actuar com transparência no tratamento e divulgação de informações financeiras e não financeiras.

Os colaboradores devem manifestar-se receptivos e abertos às reclamações e recomendações que lhes são apresentadas e dar cumprimento aos mecanismos que garantam, sempre, uma atempada resposta.

Os colaboradores devem, ainda, manter os registos, as transacções e todos os suportes de informação em condições de perfeita organização e acessibilidade às pessoas autorizadas.

5.4. Dever de sigilo

Os colaboradores da Fidelidade Angola, mesmo após cessarem funções, devem guardar rigoroso sigilo sobre todo o conhecimento que lhes advenha do exercício das suas funções, não podendo revelar quaisquer informações ou dados respeitantes à vida da Fidelidade Angola, ou dos seus clientes, accionistas, colaboradores e fornecedores, salvo nos casos previstos na lei ou em que obtenham autorização prévia do órgão de administração para o efeito.

Os colaboradores devem, ainda, cumprir e fazer cumprir as regras de segurança de informação e de controlo da sua circulação.

5.5. Dever de protecção dos recursos

Os colaboradores da Fidelidade Angola devem zelar pela guarda, bem como pela prudente e eficaz utilização de todos os recursos postos ao seu dispor, sejam eles bens materiais, como por exemplo equipamentos e material informático, ou bens imateriais, como sejam informação confidencial e *passwords*.

6. Regras de Conduta

As regras de conduta que se instituem seguidamente, reflectem a missão e os valores que pautam a actuação do Grupo Fidelidade e, conseqüentemente, traduzem o comportamento esperado e obrigatório para todos os seus colaboradores da Fidelidade Angola.

6.1. Agimos com respeito

Os valores fundamentais da Fidelidade Angola – respeito, transparência e cooperação, nomeadamente através da partilha de conhecimentos e boas práticas – aplicam-se à relação entre a Fidelidade Angola e os seus colaboradores e às relações interpessoais entre colaboradores.

Para apoiar estes comportamentos, assentes no respeito pelos Direitos Humanos, incluindo a dignidade humana e salvaguarda da vida e da integridade física e psíquica, as liberdades de consciência, religiosa, de organização, de associação (designadamente sindical), de opinião e de expressão, da igualdade e não discriminação, de remuneração justa e de proibição do trabalho infantil, juvenil e forçado, e o estrito respeito pela confidencialidade das informações dos colaboradores, a Fidelidade Angola promove um ambiente de trabalho seguro, estimulante e livre de qualquer tipo de discriminação ou assédio, onde a diversidade e a inclusão são incentivadas.

6.1.1. Proibição de discriminação e assédio

A Fidelidade Angola opõe-se e não tolera qualquer tipo de discriminação com base na idade, nacionalidade, origem étnica, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão de género, religião, opção política ou ideológica, situação económica e social, estado civil ou deficiência.

A Fidelidade Angola proíbe e não tolera qualquer tipo de assédio, de carácter moral, sexual ou laboral, seja qual for a sua forma: avanços ou comentários sexuais indesejados, comentários inapropriados, calúnias e piadas que explorem, ridicularizem, insultem ou mostrem hostilidade em relação a um grupo ou indivíduo ou que tenham por objectivo constranger ou perturbar os colaboradores, criando um ambiente intimidativo, desestabilizador ou até humilhante.

Para prevenir estas práticas, todos os colaboradores devem:

- a) Conhecer, compreender e respeitar as leis aplicáveis e as políticas e normas internas sobre estas matérias;
- b) Abster-se de praticar acções ou utilizar palavras ou expressões que possam ser entendidas como discriminatórias ou atentatórias à dignidade daqueles com quem nos relacionamos: colegas, candidatos em processos de recrutamento, clientes, parceiros de negócios ou qualquer outra pessoa com quem a Fidelidade Angola se relacione;
- c) Tomar decisões relativas à gestão de pessoas, incluindo recrutamento, formação, avaliação, compensação e progressão na carreira, baseadas exclusivamente no mérito e desempenho individual, sem qualquer outra influência (por exemplo, por raça, etnia, religião/crença, orientação sexual, estado civil ou posição política);
- d) Promover e incentivar práticas conducentes à prevenção da discriminação, intimidação ou assédio de qualquer tipo;
- e) Encorajar e promover acções para que a Fidelidade Angola seja cada vez mais diversa e inclusiva.

6.1.2. Ambiente, segurança e saúde

A Fidelidade Angola está empenhada em proteger o ambiente, a saúde e a segurança dos seus colaboradores, clientes e comunidades onde opera.

A Fidelidade Angola adoptou procedimentos para prevenir e reagir rapidamente a qualquer evento ambiental, de saúde ou de segurança que afecte os seus colaboradores ou as suas instalações.

De forma a contribuir para um local de trabalho seguro e saudável, todos os colaboradores devem:

- a) Conhecer, compreender e respeitar as orientações internas sobre estas matérias;
- b) Evitar condutas que possam colocar em risco a saúde ou a segurança de qualquer pessoa;
- c) Promover um ambiente de trabalho seguro, de forma a mitigar riscos de segurança, higiene e saúde no trabalho;
- d) Apoiar os esforços da Fidelidade Angola para proteger o meio ambiente e minimizar os impactos ambientais resultantes da nossa actividade;
- e) Impedir qualquer forma de trabalho irregular, forçado ou infantil.

6.2. Agimos com integridade

A solidez do Grupo Fidelidade, assente na sua marca e reputação, resultou do princípio fundamental que sempre norteou o seu percurso ao longo de mais de dois séculos: a integridade.

Na Fidelidade Angola temos o compromisso de cumprir com as leis e regulamentação aplicáveis no país onde actuamos, aplicando-se o mesmo compromisso às nossas normas internas.

Qualquer actuação não conforme com aquelas normas, externas e internas, pode expor a Fidelidade Angola e os seus colaboradores a graves consequências, como sejam, danos que afectem a marca e reputação do Grupo, perdas financeiras ou sanções regulatórias e criminais.

Neste sentido, a Fidelidade Angola não tolera comportamentos, nem se envolve em qualquer actividade, que possa violar, directa ou indirectamente, leis ou outras normas aplicáveis.

Adicionalmente, procuramos evitar condutas que mesmo não violando a lei, possam prejudicar a reputação da Fidelidade Angola e afectar de forma negativa os seus interesses.

6.2.1. Conflitos de interesses

Considera-se verificada a existência de um conflito de interesses sempre que os interesses ou relações financeiras e não financeiras, presentes ou passadas, de um colaborador e/ou dos seus familiares próximos, interfiram ou sejam susceptíveis de interferir com a capacidade de desempenhar as suas funções com independência e imparcialidade, no melhor interesse da Fidelidade de Angola, ou com o cumprimento dos deveres de ética profissional a que se encontra sujeito, independentemente da respectiva natureza pessoal, institucional, financeira, comercial, política ou outra.

A prevenção de situações de conflitos de interesse, permite manter a integridade e a confiança que clientes, colaboradores, accionistas, fornecedores e parceiros depositam na Fidelidade Angola.

Neste sentido, todos os colaboradores devem agir sempre de acordo com os interesses da Fidelidade Angola, devendo, por isso, abster-se de:

- a) Utilizar a sua posição na Fidelidade Angola para obter um tratamento favorável para si próprio ou para terceiros, com quem tenha relações de parentesco ou de amizade;
- b) Permitir que uma relação, independentemente da sua natureza, perturbe o local de trabalho ou interfira com a sua actividade laboral, as suas decisões ou discernimento profissional;
- c) Realizar actividades em nome da Fidelidade Angola (distribuição e subscrição de seguros, regularização de sinistros, investimentos, decisões relativas à gestão de pessoas, incluindo recrutamento, formação, avaliação, compensação e progressão na carreira, selecção de fornecedores e contratação de prestações de serviços, bem como qualquer outro assunto comercial ou de negócio), com pessoas ou entidades com as quais tenha um relacionamento ou interesses pessoais;
- d) Possuir, directamente ou através de uma Entidade Relacionada, participações societárias em entidades que tenham relações de negócio (como fornecedor, prestador de serviços ou através de qualquer tipo de parceria) com a Fidelidade Angola, ou em entidades que desenvolvam actividades que estejam em concorrência com os negócios desenvolvidos pela Fidelidade Angola;
- e) Participar, no âmbito pessoal, em actividades externas, incluindo emprego secundário, causas solidárias ou desempenho de cargos em órgãos de administração ou de fiscalização, se estas interferirem na sua capacidade de agir no melhor interesse da Fidelidade Angola ou implicarem a utilização de recursos, incluindo tempo de trabalho, dados, instalações, equipamentos ou quaisquer bens ou serviços pertencentes à Fidelidade Angola;
- f) Comprometer o nome da Fidelidade Angola, bem como utilizar os seus recursos em qualquer actividade política, incluindo concorrer ou apoiar candidatos a cargos públicos electivos;
- g) Fazer comentários políticos públicos, que possam ser interpretados como sendo feitos em nome da Fidelidade Angola ou que dê a impressão de que a mesma está a apoiar qualquer projecto legislativo ou questão política específica.

Para efeitos do disposto na alínea d) supra, considera-se Entidade Relacionada:

- i. Cônjuge do colaborador ou pessoa que com ele viva em união de facto, descendentes e ascendentes em linha reta, colaterais até ao quarto grau, e outros familiares que com o colaborador coabitem há mais de um ano;
- ii. Entidades dominadas pelo colaborador ou por alguma das pessoas enumeradas na alínea anterior entendendo-se como tal aquelas que estão em relação de domínio ou de grupo nos termos do artigo 469.º da Lei das Sociedades Comerciais;
- iii. Entidades em que os colaboradores assumam funções de administração ou fiscalização ou, em que, por outro modo, participem nas principais decisões de gestão, sem ser em representação da Fidelidade Angola.

Sem prejuízo de outras normas aplicáveis nesta matéria, para prevenir e sanar potenciais situações de conflitos de interesses, os colaboradores devem:

- a) Comunicar ao respectivo responsável hierárquico qualquer situação de potencial conflito de interesses;
- b) Abster-se de intervir na apreciação, decisão ou execução de operações ou processos em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios ou qualquer Entidade Relacionada;
- c) Abster-se de actividades que possam contribuir para a degradação da sua solvência, designadamente através da:
 - Obtenção de crédito junto de outros colaboradores ou clientes;
 - Obtenção de crédito junto de terceiros em montantes e condições desfavoráveis ou que excedam a sua capacidade de endividamento.

6.2.2. Prevenção de corrupção e de infracções conexas

A abordagem da Fidelidade Angola para qualquer indício ou manifestação de corrupção ou infracções conexas é de tolerância zero, exigindo aos seus colaboradores que se abstenham de realizar qualquer acto desta natureza.

Qualquer acto de corrupção, além de ilegal, contraria de forma inaceitável os valores e princípios de ética, integridade e transparência da Fidelidade Angola, pelo que é veementemente rejeitada.

A Fidelidade Angola define como conduta imprópria e, como tal, proibida, no âmbito da actividade diária de cada colaborador, aquela que, entre outros, incorpore os seguintes comportamentos:

- a) Oferecer, prometer, dar, solicitar, concordar em receber ou aceitar um suborno, incluindo a facilitação de pagamento;
- b) Sem prejuízo do previsto no número 6.2.3 do presente Código, oferecer ou receber presentes que possam afectar negócios a concretizar ou já concretizados, incluindo fazer donativos ou patrocínios como forma de obter ou manter uma vantagem ilícita em benefício próprio, ou de algum dos seus colaboradores;
- c) Estabelecer ou manter relações de negócio com os diferentes *stakeholders*, consciente de que os mesmos não cumprem com estes princípios e regras.

As proibições supra-descritas aplicam-se a todas as formas de suborno e corrupção, todas as negociações e todas as relações e transacções comerciais das quais a Fidelidade Angola faça parte, a fim de obter ou manter qualquer vantagem de qualquer tipo em benefício ou de qualquer pessoa ou entidade.

As sanções criminais associadas a actos de corrupção e infracções conexas são, para além das que se encontram previstas no Código Penal, designadamente para os crimes de corrupção activa, corrupção passiva, recebimento indevido de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, abuso de poder, prevaricação, tráfico de influência, e as relacionadas ao branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo, previstas no regime jurídico específico.

6.2.3. Ofertas e presentes

A aceitação ou oferta de presentes, lembranças ou brindes pode ser geradora de situações de conflito de interesses que podem comprometer, ou aparentar comprometer, a objectividade de um colaborador ou, então, configurar práticas de corrupção ou suborno.

Desta forma os colaboradores da Fidelidade Angola devem abster-se de aceitar ou oferecer presentes, lembranças, ofertas ou brindes que possam:

- a) Prejudicar ou, por qualquer forma, comprometer, ainda que de modo aparente, a sua imparcialidade;
- b) Servir para obter ou manter uma vantagem ilícita em benefício próprio, da empresa ou de algum dos seus colaboradores.

Esta proibição abrange as ofertas a membros do agregado familiar do colaborador.

A Fidelidade Angola reconhece, contudo, que a partilha de ofertas e presentes de mera cortesia são uma prática habitual e aceitável, especialmente em determinadas épocas do ano, como seja a época natalícia, nos relacionamentos comerciais e profissionais.

Deste modo, a Fidelidade Angola aceita que possam ser recebidos e oferecidos presentes, lembranças, ofertas ou brindes desde que:

- a) Sejam de mera cortesia e apropriados à circunstância;
- b) Cumpram com as exigências legais e normativas, se aplicáveis, da respectiva jurisdição;
- c) Não excedam um valor equivalente a 250€¹.

Em caso de dúvida, o colaborador deverá consultar o seu superior hierárquico para uma melhor avaliação destes critérios.

As ofertas que, atendendo às circunstâncias em que são feitas ou ao seu valor, não possam ser aceites, devem ser recusadas ou devolvidas. Quando tal não seja possível, devem ser imediatamente colocadas à disposição da área de responsabilidade social que, depois de efectuar um registo das mesmas, as destinará a finalidades sociais ou culturais.

¹ O contravalor em Kwanzas deverá ser obtido com referência à taxa de câmbio de venda do dia, publicada no site do Banco Caixa Geral de Angola.

6.2.4. Contribuições a partidos políticos

As contribuições a partidos políticos ou entidades com eles relacionadas estão normalmente sujeitas a exigências legais e normativas.

Mesmo quando legalmente permitido, essas contribuições são muitas vezes associadas a práticas de corrupção ou suborno.

Deste modo, na Fidelidade Angola está proibida:

- a) A realização de qualquer tipo de apoio monetário ou financeiro a partidos políticos, a entidades com eles relacionadas ou a campanhas eleitorais partidárias ou individuais;
- b) A disponibilização de quaisquer recursos, incluindo tempos de trabalho (excepto se constituir um direito constitucional do colaborador), instalações ou equipamento para apoiar campanhas eleitorais partidárias ou individuais;
- c) O reembolso de despesas a colaboradores por qualquer contribuição política.

6.2.5. Prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo

Dada a natureza das suas actividades, o branqueamento de capitais, o financiamento do terrorismo e o cumprimento das sanções e medidas restritivas impostas pelas Nações Unidas e União Europeia constituem riscos significativos para o Grupo Fidelidade.

Neste sentido, não se admite na Fidelidade Angola qualquer grau de tolerância ao risco de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

É um dever de todos os colaboradores da Fidelidade Angola, na sua actividade diária e no âmbito das suas funções, terem em conta e agir em conformidade com as orientações e políticas internas nesta matéria, no sentido de prevenirem a utilização dos produtos e serviços disponibilizados pela Fidelidade Angola para efeitos de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

Sem prejuízo do previsto na Política e Manual de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo, os colaboradores devem estar particularmente atentos a:

- a) Situações suspeitas, especialmente com a subscrição, renúncia e resgate de apólices do Ramo Vida e, caso a suspeita se concretize, cumprirem os procedimentos definidos naqueles normativos internos de modo a poderem despistar, evitar ou mitigar aqueles riscos;
- b) A possibilidade das contrapartes, no processo de investimentos, financeiros e imobiliários, ou no estabelecimento de qualquer relação de negócio, poderem estar sediadas em jurisdições que se encontrem designadas, em fontes idóneas, como não dispondendo de sistemas eficazes em matéria de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo ou estarem sujeitas a sanções e/ou medidas restritivas impostas por resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas ou regulamento da União Europeia.

6.2.6. Prevenção do abuso de informação privilegiada

No exercício da sua actividade, os colaboradores podem ter acesso a informações privilegiadas (não públicas) sobre as empresas com as quais a Fidelidade Angola estabelece relações de negócio ou, ainda, sobre valores mobiliários ou instrumentos financeiros.

Informação privilegiada significa informações de natureza precisa que não tenham sido tornadas públicas, relacionadas, directa ou indirectamente, a um ou mais emitentes de valores mobiliários cotados (por exemplo, acções) e que, se tornadas públicas, seriam susceptíveis de ter um efeito significativo sobre os preços desses valores mobiliários.

São exemplos de informação privilegiada:

- Resultados financeiros, especialmente se forem inesperados;
- Alterações na política de dividendos;
- Introdução de novos produtos ou serviços com características distintivas;
- Alterações na estrutura de capital/accionista ou nos órgãos de gestão;
- Fusões, aquisições ou venda de qualquer activo relevante ou empresa do Grupo.

Além da proibição genérica de uso indevido de informação privilegiada, os colaboradores que estejam na posse de informação privilegiada não podem:

- a) Utilizar essa informação, fora do âmbito normal das suas funções;
- b) Com base nela e relativamente a valores mobiliários ou instrumentos financeiros:
 - i. Negociar em benefício próprio ou de terceiros;
 - ii. Aconselhar alguém a negociar;
 - iii. Ordenar, para si ou para outrem, directa ou indirectamente, a subscrição, aquisição, venda ou troca dos valores mobiliários a que se reporta.

6.2.7. Prevenção de práticas anti-concorrenciais

A Fidelidade Angola está empenhada em promover a livre concorrência.

A livre concorrência é fundamental para melhorar a oferta da Fidelidade Angola e, desta forma, proporcionar aos nossos clientes produtos e serviços inovadores que os protejam cada vez melhor ao longo das suas vidas.

Quaisquer práticas que afectem a livre concorrência podem ter impactos negativos significativos na marca e reputação da Fidelidade Angola, perdas financeiras ou sanções regulatórias.

Sem prejuízo das orientações internas que a Fidelidade Angola venha a emitir sobre esta matéria, todos os colaboradores devem abster-se de:

- a) Fazer ou participar em acordos, entendimentos ou actividades coordenadas com concorrentes que possam eliminar ou diminuir a livre concorrência, designadamente:
 - i. Fixando preços, prémios ou elementos específicos dos mesmos;
 - ii. Restringindo a oferta de produtos ou serviços prestados;
 - iii. Alocando ou dividindo mercados, quer geograficamente, quer por canais de distribuição ou parceiros comerciais, quer ainda por segmentos de clientes ou linhas de produtos.
- b) Usar uma posição dominante em determinado mercado ou linha de negócio que uma empresa possa deter, para limitar a livre concorrência;
- c) Solicitar e utilizar informação não pública dos concorrentes para limitar ou distorcer a livre concorrência;
- d) Partilhar preços ou outras informações sensíveis de mercado com concorrentes.

Para prevenir práticas anti-concorrenciais, os colaboradores devem:

- a) Conhecer, compreender e respeitar as leis aplicáveis e as políticas e orientações internas na Fidelidade Angola;
- b) Tratar a informação não pública dos nossos concorrentes, à qual possam ter acesso como confidencial, não a utilizando ou partilhando com terceiros;
- c) Respeitar os princípios de equidade, neutralidade, confidencialidade e transparência, quando envolvidos em processos de aquisição de bens ou serviços;
- d) Estar especialmente atentos às trocas de informações e à natureza dos assuntos tratados, na participação em reuniões no âmbito de associações profissionais ou em eventos envolvendo concorrentes ou outros parceiros de negócios.

6.3. Agimos com transparência

6.3.1 Tratamos os nossos Clientes com lealdade e profissionalismo

A satisfação do cliente é um factor chave da estratégia de negócio da Fidelidade Angola.

Nas relações com os clientes, os colaboradores da Fidelidade Angola são obrigados a comportar-se de forma correcta, honesta e profissional, devendo considerar sempre os melhores interesses dos clientes, disponibilizando-lhes as soluções mais adequadas às suas necessidades.

Ao propor produtos e serviços, os colaboradores devem fazer apenas declarações factuais, verdadeiras e precisas, informando os clientes sobre todos os aspectos relevantes do produto ou serviço disponibilizado.

Os sinistros e reclamações devem ser tratados com a maior diligência e celeridade, de forma justa e imparcial.

6.3.2. Produtos e serviços leais e transparentes

Uma oferta de produtos que sejam transparentes e adequados às necessidades dos nossos clientes é absolutamente essencial para consolidar relações de longo prazo.

Neste sentido, o processo de concepção, desenvolvimento e monitorização de produtos da Fidelidade Angola assenta em padrões éticos de actuação com base no princípio *Treat Your Customer Fairly* (Tratar o Cliente com Lealdade). A observância deste princípio deve atravessar todo o ciclo de vida do produto, desde a sua concepção, passando pelo desenvolvimento de documentação pré-contratual, contratual e de suporte à venda, pelas actividades de distribuição e de publicidade e marketing, até aos processos de subscrição e regularização de sinistros.

Este princípio garante que os produtos que a Fidelidade Angola disponibiliza aos seus clientes:

- São facilmente compreensíveis e privilegiam a utilidade e simplicidade no funcionamento;
- Visam atender as reais necessidades e exigências dos clientes do mercado-alvo a que se destinam;
- Têm um valor justo;
- Evitam ou minimizam riscos de *mis-selling* e outras práticas comerciais desleais na distribuição de produtos;
- Não promovem qualquer tipo de práticas discriminatórias ou injustas que possam prejudicar os Clientes.

6.3.3. Comunicação externa

A Comunicação externa é um importante instrumento para promover a transparência da Fidelidade Angola.

Contudo, pelos riscos que lhe estão associados, todo e qualquer tipo de comunicação para o exterior envolvendo informações da Fidelidade Angola, deve ser gerida com particulares cuidados de forma a prevenir a divulgação de informações confidenciais ou incorrectas.

a) Declarações Públicas

Os colaboradores da Fidelidade Angola só podem prestar declarações públicas, desde que tenham obtido prévia autorização do órgão de administração.

As declarações aos meios de comunicação social só podem ser efectuadas através dos canais definidos internamente, sendo vedado a todos, fora desse quadro, a prestação de qualquer informação e a confirmação ou negação de qualquer notícia respeitante à Fidelidade Angola.

b) Comunicações com os *stakeholders* da Fidelidade Angola

A Fidelidade Angola está comprometida com a transparência dos mercados financeiros, assegurando uma gestão criteriosa das comunicações com os seus *stakeholders*.

Todas as comunicações com as partes interessadas da Fidelidade Angola devem ser directas, oportunas e precisas.

As relações com a comunicação social, analistas financeiros, agências de rating, investidores e autoridades são geridas exclusivamente pelas funções especificamente designadas para o efeito.

c) Redes sociais

A Fidelidade Angola está presente em diversas redes sociais e apoia a utilização responsável destas redes pelos seus colaboradores.

Quando em representação da Fidelidade Angola ou identificando-se como seu colaborador, deve abster-se de fazer intervenções ou comentários nas redes sociais que possam comprometer, directa ou indirectamente, a credibilidade ou a reputação da Fidelidade Angola.

Todos os colaboradores da Fidelidade Angola devem conhecer e seguir as orientações internas sobre as boas práticas a adoptar na partilha ou comentário de conteúdos envolvendo a Fidelidade Angola, nos canais oficiais da marca, em plataformas e comunidades digitais como blogs, fóruns, grupos de *chat* ou *app stores* ou em páginas pessoais de redes sociais.

6.4. Agimos com responsabilidade

6.4.1. Protecção e utilização responsável dos dados pessoais dos nossos Clientes, colaboradores e parceiros

No contexto segurador, o tratamento de dados pessoais é condição essencial e determinante para a execução dos contratos de seguro, bem como para o exercício da actividade seguradora.

As empresas de seguros processam dados em larga escala, incluindo dados pessoais e, dentro destes, dados de categorias especiais, como os dados de saúde.

Deste modo:

- A Fidelidade Angola trata os dados pessoais dos seus clientes, colaboradores e parceiros de forma lícita, leal e transparente;
- Os dados pessoais são recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas e não são tratados posteriormente de uma forma incompatível com essas finalidades;
- A Fidelidade Angola recolhe os dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados;
- São tomadas as medidas adequadas para assegurar que sejam apagados ou rectificadas os dados inexactos ou incompletos, tendo em conta as finalidades para que foram recolhidos ou para que são tratados posteriormente;
- Os dados pessoais recolhidos, são conservados de forma a permitir a identificação dos seus titulares apenas durante o período estritamente necessário para a prossecução das finalidades de recolha ou do tratamento posterior;
- Os dados são tratados de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a protecção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental, adoptando as medidas técnicas ou organizativas adequadas.

A Fidelidade Angola encontra-se empenhada em demonstrar responsabilidade (*accountability*) no cumprimento dos princípios acima indicados, mediante a adopção de uma abordagem baseada no risco e cumprindo os princípios da privacidade desde a concepção (*privacy by design*) e por defeito (*privacy by default*).

6.4.2. Protecção e utilização responsável da informação de negócio

Cada colaborador desempenha um papel fundamental na protecção da informação de negócio da Fidelidade Angola.

A informação de negócio inclui, entre outros, planos de negócios, planos de produtos, estratégias de vendas e marketing, e outros segredos comerciais, assim como propriedade intelectual.

Tratando-se de um dos nossos maiores activos, os colaboradores devem abster-se de revelar informações confidenciais, operacionais, financeiras ou informações comerciais sem se assegurarem que tal partilha é permitida e apropriada. Mesmo internamente, as informações confidenciais só devem ser partilhadas com base no estrito cumprimento do princípio da necessidade de conhecer.

6.4.3. Utilização ética e responsável de novas tecnologias

As novas tecnologias, especialmente as consideradas disruptivas, tais como a Inteligência Artificial, o *Machine Learning*, *Deep Learning* ou similares, podem trazer riscos significativos para a reputação da Fidelidade Angola e afectar os direitos fundamentais dos nossos Clientes, se não incorporarem princípios éticos na sua utilização.

Nesse sentido, sempre que concebemos, desenvolvemos e aplicamos novas tecnologias aos nossos processos, produtos e/ou serviços, as mesmas devem garantir:

- A explicabilidade, transparência e auditabilidade dos modelos que servem de suporte;
- A aplicabilidade de medidas de mitigação que visem evitar situações de discriminação e tratamento desleal, particularmente no desenvolvimento de produtos/serviços, no *pricing* ou no âmbito de decisões tomadas em processos de sinistros;
- A robustez e segurança dos dados utilizados.

6.4.4. Mudança para um futuro sustentável

A Fidelidade Angola tem como prioridade posicionar-se na vanguarda da sustentabilidade nas diversas áreas em que opera, indo para além dos requisitos legais e regulamentares, de modo a responder às expectativas dos clientes e parceiros, alterando os seus comportamentos e desempenhando um papel activo para impactar positivamente a sociedade.

Tendo em conta a relevância do sector segurador na transição para uma economia mais sustentável, a Fidelidade Angola compromete-se a alinhar as suas actividades pelas boas práticas de gestão de recursos humanos (emprego diverso, justo e inclusivo), gestão de investimentos, desenvolvimento de produtos, eficiência de recursos, selecção de prestadores e modelos de inovação e digitalização de serviços, por forma a minimizar o impacto do seu negócio nos factores ambientais, sociais e de governo para os seus *stakeholders* e sociedade em geral.

7. Disposições Finais

7.1 Revisão e actualização

O Código de Conduta será revisto a cada três anos ou sempre que tal se revele adequado e, em especial, quando se verificarem alterações na legislação e regulamentação.

A Direcção de Assuntos Corporate é responsável pela revisão e actualização do presente Código, sendo submetido à aprovação pela Comissão Executiva.

7.2 Divulgação

Para além da divulgação interna através da intranet na Fidelidade Angola, o Código de Conduta será divulgado externamente através dos sítios na internet.

Para além da sua divulgação, a Fidelidade Angola deverá assegurar o conhecimento expresso do Código de Conduta por cada colaborador.

7.3 Formação

A Fidelidade Angola deverá assegurar formação aos seus colaboradores na medida do que for necessário para a correcta aplicação do presente Código.

FIDELIDADE
SEGUROS DESDE 1808