

TEMA: **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**

Tornando-se necessário adequar as Políticas e Procedimentos aos Órgãos Centrais da Seguradora, adaptando-a à estratégia de negócio da **PREFIRA SEGUROS, SA;**

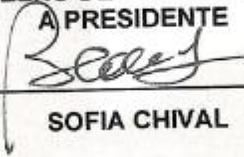
No uso das competências que me conferem os Estatutos da **PREFIRA SEGUROS, S.A.**, e com base em deliberações do Conselho de Administração.

DETERMINO:

1. É aprovada o Código de Ética e Conduta, em anexo na presente Ordem de Serviço;
2. A inobservância das disposições prevista na presente política, acarreta responsabilidades disciplinares consideradas para todos os efeitos;
3. Deve o Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão (GPC) actualizar e divulgar as Políticas e Procedimentos da Seguradora;
4. A presente ordem de Serviço entra imediatamente em vigor na data da sua publicação.

CUMPRASE.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
A PRESIDENTE


SOFIA CHIVAL



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

(Documento aprovado pelo Conselho de Administração à data de 29/05/2025)

Beau

ÍNDICE

1. Preâmbulo	5
2. Objectivo	5
3. Âmbito de Aplicação	5
4. Definições	6
5. Princípios Éticos e fundamentais.....	7
a) Missão	7
b) Visão.....	7
c) Valores	7
6. Princípios Específicos	7
6.1. Cortesia e respeito mútuo.....	8
6.2. Vestuário e apresentação.....	8
6.3. Ambiente de Trabalho.....	9
6.4. Conduta Social	10
6.5. Igualdade de tratamento e não discriminação.....	11
6.6. Diligência, eficiência e responsabilidade	11
6.7. Dever de informação e defesa dos interesses dos clientes.....	11
6.8. Sigilo Profissional	12
6.9. Direito de propriedade e utilização dos documentos internos	12
6.10. Independência.....	13
6.11. Conflitos de interesse	13
6.12. Exclusividade	14
7. Relações Externas	14
7.1. Relacionamento com Acionistas.....	14
7.2. Relacionamento com clientes e público em geral	14
7.3. Relacionamento com a Agência Reguladora e Supervisão de Seguros.....	15
7.4. Relacionamento com outras instituições	15
7.5. Relacionamento com os fornecedores	15
7.6. Relacionamento com a imprensa	16
7.7. Relação com os Mediadores e Resseguradores.....	16
8. Relações Internas	16
8.1. Lealdade, cooperação e trabalho em equipa.....	17
9. Branqueamento de capitais.....	17

Boas

10. Fraudes e irregularidades	18
11. Discriminação e Assédio.....	18
12. Reclamações de clientes.....	18
13. Utilização dos recursos da PREFIRA.....	19
14. Gestão e aplicação do Código	19
15. Acção Disciplinar	19
16. Dúvidas e Omissões	20
17. Disposições Finais	20

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO. ASSEGUANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	--

1. Preâmbulo

A Prefira Seguros, S.A. (adiante abreviadamente designada por "PREFIRA" ou "SEGURADORA"), enquanto companhia angolana de seguros que se afirma no mercado com uma proposta de valor baseada na inovação, excelência e compromisso com o bem-estar dos seus clientes, estabelece o presente Código de Ética e Conduta Profissional como um instrumento fundamental de orientação para todos os seus Colaboradores.

Este Código define os princípios éticos e os padrões de comportamento que devem ser observados no exercício das actividades profissionais, contribuindo para a construção de uma cultura organizacional íntegra, responsável e orientada para a criação de valor sustentável.

A busca constante de padrões éticos cada vez mais elevados e a adopção de condutas irrepreensíveis devem refletir a identidade cultural da empresa e os compromissos que assume no mercado em que actua.

2. Objectivo

O presente Código de Ética e Conduta tem como objectivo:

- Garantir o cumprimento dos instrumentos de carácter legal ou contratual no que respeita aos deveres profissionais que incumbem à PREFIRA, e aos respectivos trabalhadores;

Estabelecer princípios éticos que orientem a actuação dos Colaboradores da PREFIRA; Assegurar que as relações internas e externas se baseiam no respeito mútuo, legalidade, justiça e responsabilidade; Reforçar a cultura organizacional e a reputação institucional da empresa e contribuir para a afirmação de uma imagem institucional de rigor e competência; Promover um ambiente de trabalho digno, íntegro e transparente; Prevenir práticas que possam comprometer os valores da PREFIRA ou violar normas legais e regulamentares.

3. Âmbito de Aplicação

Este Código aplica-se a todos os Colaboradores da Prefira Seguros, S.A., independentemente do seu vínculo contratual, cargo ou função, e estende-se, sempre que aplicável, aos membros dos órgãos sociais, prestadores de serviços, parceiros comerciais.

4. Definições

Para efeito do presente Código as palavras ou expressões contidas neste ponto têm o significado que a seguir se indica:

- **HONESTIDADE** – no exercício da actividade seguradora, consiste na observância do respeito pelas regras internas da **PREFIRA** e pelo património desta e ainda pelos valores e bens a sua guarda, com ausência da intenção de retirar qualquer benefício pessoal, directa ou indirectamente;

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO. ASSEGUANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	--

- **INTEGRIDADE MORAL** – sentimento que permite que a pessoa ao serviço da **PREFIRA** não abdique do respeito pelos princípios e regras, a troco de qualquer benefício pessoal;
- **RESPONSABILIDADE** – comportamento que induz a que de forma consciente, dedicada e séria se exerça a actividade seguradora, através do cumprimento escrupuloso das normas e regras definidas, por forma a atingir-se os objectivos estabelecidos;
- **RESPEITO** – comportamento que induz a que se lide de forma digna, cortês e educada com a clientela, superiores e inferiores hierárquicos e de uma maneira geral, com todos os que colaborem ou prestem serviço à **PREFIRA**;
- **DISCRIÇÃO** – comportamento que obriga à não revelação de informações que cheguem ao conhecimento do profissional de seguros, por via do exercício das suas funções, quer aquelas que digam respeito à própria empresa quer à sua clientela;
- **MODÉSTIA** – comportamento que pode reflectir sobriedade tanto no relacionamento com as pessoas como no modo de vestir e de se apresentar;
- **SOLIDARIEDADE** – atitude que manifesta a vontade de cooperação com todas as pessoas no exercício da actividade profissional.

5. Princípios Éticos e fundamentais

Os Colaboradores da **PREFIRA** devem orientar a sua conduta profissional pelos seguintes princípios:

- **Legalidade** – Cumprir rigorosamente as leis e regulamentações aplicáveis, nomeadamente a Lei n.º 12/23, de 27 de Dezembro (Lei Geral do Trabalho);
- **Integridade** – Agir com honestidade, transparência e respeito nos relacionamentos internos e externos;
- **Responsabilidade** – Assumir as consequências dos próprios actos, com respeito pelos interesses da empresa, dos colegas e das partes interessadas;
- **Lealdade** – Defender os interesses da **PREFIRA** e abster-se de práticas que os comprometam;
- **Confidencialidade** – Guardar sigilo sobre informações estratégicas, comerciais ou pessoais a que tenham acesso no exercício das funções;
- **Equidade** – Promover um ambiente de inclusão e respeito pela diversidade, livre de discriminação ou assédio;

Boas

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO, ASSEGURANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	---

a) **Missão**

Abraçar o presente assumindo um compromisso sólido de contribuir para o bem-estar permanente e o futuro dos clientes, através da prestação de serviços inovadores e de excelência, proporcionando tranquilidade e segurança.

b) **Visão**

“Alcançar o reconhecimento dos clientes como a sua primeira escolha, através da busca contínua de soluções e excelência nos serviços, assegurando segurança e tranquilidade em todas as fases e necessidades da vida.”

c) **Valores**

- Compromisso com o cliente;
- Integridade;
- Inovação;
- Excelência no serviço;
- Trabalho em equipa;
- Responsabilidade social.

6. **Princípios Específicos**

6.1. **Cortesia e respeito mútuo**

Todo o colaborador da **PREFIRA** tem direito a um tratamento correcto 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.

Os destinatários do presente **Código de Conduta** devem acatar, no seu relacionamento com os clientes, superiores hierárquicos e colegas, o seguinte comportamento e postura:

- Atender os clientes com respeito, simpatia e cordialidade;
- 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;
- Manter sempre um semblante agradável perante os clientes, colegas de trabalho e outros, procurando transmitir um sentimento de boa disposição e cordialidade, por forma a evitar que transpareça no seu comportamento qualquer problema ou preocupação pessoal;

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO. ASSEGUANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	--

- Actuar com cortesia e amabilidade em todas as circunstâncias, evitando a utilização de palavras ou gestos que indiquem agressividade, rudeza ou falta de educação;
- Cumprimentar ou despedir-se do seu superior hierárquico e colegas, ao entrar e ao sair do serviço;
- 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;
- Não utilizar palavras obscenas nas conversas com colegas e outros colaboradores, nem na relação com clientes;
- Atender prontamente o telefone, cumprimentando, identificando a área de trabalho e dizendo o seu nome;
- Sentar-se correctamente onde quer que se encontre, evitando sentar-se sobre as secretárias, armários, mesas, etc.;
- Não atender telefonemas pessoais (telemóveis) enquanto decorrer o atendimento do cliente ou estiver em reuniões;

6.2. Vestuário e apresentação

Sem prejuízo da publicação de normas específicas sobre Vestuário a usar no local de trabalho, todos os colaboradores da **PREFIRA** devem usar indumentária adequada aos imperativos da boa apresentação no atendimento ao público, marcada pela dignidade e asseio.

Para efeitos do acima referido, os colaboradores da **PREFIRA** não devem trajar, por exemplo, calções, camisolas ou blusas bastante decotadas ou sem alças, roupas excessivamente curtas ou transparentes.

6.3. Ambiente de Trabalho

Os colaboradores da **PREFIRA** devem minimizar o nível de ruído no ambiente de trabalho, mantendo-o sempre dentro de uma escala considerada favorável ao desempenho da sua actividade. Devem, nomeadamente, usar um tom de voz adequado, acautelar toques das

Boas

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO, ASSURANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	---

campainhas de telemóvel e de aparelhos de som, recorrendo preferencialmente a volumes e sons discretos, assim como relativamente aos aparelhos que sejam propriedade da **PREFIRA** (computadores, fotocopiadoras, aparelhos de fax, impressoras, fragmentadoras de papel, etc.) que sejam susceptíveis de produzir ruídos indesejáveis, devendo evitar a sua utilização em prejuízo da concentração dos demais e da boa qualidade do ambiente de trabalho.

6.4. Conduta Social

Os colaboradores da **PREFIRA** devem pautar a sua conduta social, evitando os seguintes comportamentos:

- É proibida a prática de actos delituosos ou susceptíveis de serem assim entendidos, como acções ou omissões e outros actos negligentes passíveis de criar situações irregulares ou prejuízos para **PREFIRA**;
- Comparecer embriagado ou drogado no local de trabalho;
- Fazer uso excessivo de bebidas alcoólicas, até à embriaguez, e ser consumidor ou passador de droga, ainda que fora do local de trabalho;
- Frequentar bares, prostíbulos, casas de jogo ou outros lugares públicos congéneres, durante as horas normais de serviço;
- Participar, de forma individual ou em associação, em negócios e actividades marginais e fora da lei;
- Os trabalhadores não devem cobrar aos clientes, nem aos colegas, qualquer tipo de prestação patrimonial, ou atribuições de natureza diversa de que resultem benefícios próprios pela realização do seu trabalho, estranhos ao da **PREFIRA**;
- Os membros dos órgãos sociais e trabalhadores não podem receber ofertas de valor não simbólico, isto é, ofertas de valor superior a 10% do salário mínimo nacional legalmente previsto, que comprometam o exercício independente das suas funções, designadamente:
 - Numerário, em moeda nacional ou estrangeiro;
 - Imóveis;
 - Móveis;

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO. ASSEGUANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	--

- Viagens; e
- Outros bens e serviços.
- O Trabalhador tem a obrigação de respeitar a confidencialidade da informação adquirida no decurso da sua actividade, quer a que versa sobre os clientes, quer a que versa sobre a entidade para a qual trabalham. O dever de confidencialidade persiste mesmo após o fim do relacionamento entre o trabalhador e a PREFIRA.
- É proibido usar, portar ou transferir bebidas alcoólicas, drogas ilegais ou armas nas instalações da PREFIRA. Não é permitido também o uso indevido de medicamento no local de trabalho.
- Os trabalhadores em exercício de suas actividades profissionais representam a imagem da empresa e por esta razão, devem se preocupar em usar roupas e acessórios que valorizem esta imagem, evitando exposições desnecessárias.

6.5. Igualdade de tratamento e não discriminação

Deve ser assegurado a todos os clientes da **PREFIRA** 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.

Não podem os colaboradores da **PREFIRA** 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.

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 **PREFIRA**, mantendo postura e actuação compatível com essa imagem e esses valores.

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO, ASSEGURANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	---

6.6. Diligência, eficiência e responsabilidade

Devem os colaboradores da **PREFIRA**, no exercício das suas funções, agir com rigor, zelo, eficiência e responsabilidade, conscientes da importância dos seus deveres e obrigações, correspondendo às expectativas dos clientes relativamente à sua conduta.

6.7. Dever de informação e defesa dos interesses dos clientes

Devem os colaboradores da **PREFIRA** 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.

Em caso de desconhecimento ou insuficiente domínio sobre a informação a prestar, deve o colaborador da **PREFIRA** recorrer a um outro colega ou ao seu superior hierárquico, para que a questão colocada não deixe de ter resposta.

As instruções dos clientes e os serviços por estes solicitados serão objecto de tratamento ágil, de rigoroso respeito pelos seus interesses, e de estrita correspondência à vontade manifestada.

Em caso de dúvida ou ordens aparentemente contraditórias, serão tomadas as medidas de comunicação internas e externas necessárias para o seu esclarecimento.

6.8. Sigilo Profissional

O dever de segredo profissional impõe que os Administradores, Membros do Conselho Fiscal, Colaboradores e Mandatários da **PREFIRA** não divulguem, mesmo após a cessação das suas funções:

- Informações confidenciais obtidas no desempenho das suas funções ou em virtude desse desempenho;
- Factos ou informações respeitantes à **PREFIRA**, clientes ou terceiros que não sejam de domínio público;
- Dados pessoais para fins ilegítimos ou comunicá-los a pessoas não autorizadas a utilizá-los.

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO, ASSEGURANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	---

A revelação, pela PREFIRA, de informações cobertas pelo sigilo profissional está dependente de análise prévia a realizar pelo Jurídico e Contencioso da Companhia, devendo ser dirigidas a este todas as solicitações de clientes ou instituições, que possam configurar, ainda que potencialmente, violação do segredo profissional.

6.9. Direito de propriedade e utilização dos documentos internos

Pertence à **PREFIRA** a titularidade dos direitos de propriedade relativos a todos os documentos produzidos por trabalhadores e colaboradores, no âmbito ou como resultado da prossecução das suas funções.

O princípio acima referido é igualmente aplicável a todos os programas e aplicações informáticas desenvolvidos ou adquiridos pela **PREFIRA**.

Os documentos produzidos internamente, que constituem propriedade da **PREFIRA**, não podem ser utilizados para outros fins que não os estritamente relacionados com o exercício da actividade da Companhia.

A utilização a qualquer título, fora do local de trabalho, de documentos que sejam propriedade da **PREFIRA**, está sujeita a autorização prévia do director da área respectiva e ao cumprimento das medidas de salvaguarda de arquivo interno.

6.10. Independência

Os trabalhadores da **PREFIRA** actuam no exclusivo interesse da Companhia, apenas recebendo instruções e ordens dos seus superiores hierárquicos, de acordo com a estrutura orgânica da instituição, não podendo solicitar ou receber instruções de outras instituições públicas ou privadas, exceptuadas as emitidas pelos órgãos reguladores da actividade seguradora, no estrito cumprimento da legislação aplicável.

Os colaboradores devem actuar sempre em condições de plena independência e isenção.

O respeito pelo princípio da independência é incompatível com o facto de se solicitar, oferecer, aceitar ou receber, directa ou indirectamente, quer de fonte externa à **PREFIRA**, quer de um subordinado ou de um superior, quaisquer benefícios, recompensas ou dádivas que excedam um

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO, ASSEGURANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	---

valor meramente simbólico, e que, de algum modo, estejam relacionados com a actividade que os trabalhadores desempenham na **PREFIRA**, designadamente com o fim de influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.

Em particular, é expressamente vedado aos colaboradores solicitar e/ou receber comissões, ou gratificações, pela intervenção em operações ou serviços realizados pela **PREFIRA**.

6.11. Conflitos de interesse

Os trabalhadores da **PREFIRA** não podem intervir na apreciação, e nem no processo de decisão, sempre que estiverem em causa actos ou contratos em que sejam directamente interessados os próprios, seu cônjuge, parentes ou afins até ao terceiro grau da linha colateral, ou pessoas com quem vivam em comunhão de economia comum, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que com eles detenham, directa ou indirectamente, qualquer interesse.

Existe conflito de interesses sempre que os destinatários tenham interesses privados ou pessoais que possam influenciar o desempenho imparcial e objectivo das respectivas funções. Por interesses pessoais ou privados entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, para os seus familiares e afins ou para o seu círculo de amigos ou conhecidos.

Os colaboradores devem abster-se da utilização abusiva de informação a que tenham acesso no desempenho das suas funções ou por virtude desse desempenho.

Os colaboradores podem exercer actividades de carácter não remunerado fora do horário de trabalho, desde que tais actividades não afectem a sua obrigação para com a **PREFIRA**, não prejudiquem a sua imagem ou não possam gerar conflitos de interesses.

Os eventuais conflitos de interesses que tenham alguma das causas acima referidas deverão ser imediatamente comunicados por escrito ao **Conselho de Administração**.

6.12. Exclusividade

1. O exercício da actividade profissional pelos trabalhadores da **PREFIRA** rege-se pelo princípio da exclusividade profissional, do qual decorre os seguintes deveres:



<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	
---	--------------------------	---

a) Não exercer outras actividades profissionais (seja no quadro do contrato de trabalho, seja no quadro de qualquer outro tipo de contrato de prestação de serviços) para além daquela que desempenha na PREFIRA, que sejam concorrentes com a mesma ou de natureza idêntica, ou semelhante às que são desempenhadas pela PREFIRA.

b) Não exercer qualquer actividade profissional não abrangida na alínea anterior quando, pela disponibilidade e ou esforço que a mesma exija, o seu exercício contenda com o bom desempenho profissional das funções que estão ao seu cargo na PREFIRA.

2. O exercício pelos trabalhadores de actividades não enquadradas no disposto nos números anteriores está sujeita a prévia autorização do Conselho de Administração da PREFIRA.

7. Relações Externas

7.1. Relacionamento com Acionistas

Sem prejuízo dos deveres próprios dos membros, o órgão de fiscalização, previsto nos estatutos da PREFIRA e demais legislação aplicável, o **Conselho de Administração** é o único órgão que, na relação com os investidores, serve de canal para prestação de informações e resolução de questões relacionadas com o governo da sociedade.

Devem os colaboradores da **PREFIRA**, que tenham no exercício das suas funções acesso a informações sobre os accionistas, assegurar o seu sigilo e segurança.

7.2. Relacionamento com clientes e público em geral

Os colaboradores devem evidenciar, no seu relacionamento com clientes e público, disponibilidade, eficiência, correcção e cortesia.

Deve o trabalhador da **PREFIRA**, em situações de desrespeito ou falta de urbanidade por parte de clientes ou utentes, responder sempre de modo profissional e elevado, socorrendo-se, quando necessário, da intervenção de um outro colega ou do seu superior hierárquico.

7.3. Relacionamento com a Agência Reguladora e Supervisão de Seguros

O relacionamento entre os trabalhadores da **PREFIRA** e da Agência Reguladora e Supervisão de Seguros (ARSEG) deve reger-se por um espírito de pronta e eficiente cooperação, no estrito

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO. ASSEGUANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	--

cumprimento do disposto na Lei das Instituições Financeiras e demais normativos reguladores dos poderes e deveres do Agência Reguladora e Supervisão de Seguros.

7.4. Relacionamento com outras instituições

No relacionamento com entidades públicas e privadas, ou com instituições financeiras concorrentes, os trabalhadores da **PREFIRA**, no desempenho das suas atribuições profissionais, devem observar as orientações e posições emanadas do **Conselho de Administração**, pautando a sua actividade por critérios de qualidade, integridade e transparência.

Os trabalhadores devem fomentar e assegurar um bom relacionamento com outras entidades públicas ou privadas.

7.5. Relacionamento com os fornecedores

Durante os procedimentos de concurso para fornecimento de bens e prestação de serviços, os trabalhadores devem comunicar, apenas, através dos canais oficiais e evitar a prestação verbal de

informações, devendo a escolha e contratação de fornecedores ser baseada em critérios técnicos, profissionais e de satisfação das necessidades da **PREFIRA**, garantindo a melhor relação custo/benefício.

7.6. Relacionamento com a imprensa

Não podem os colaboradores da **PREFIRA** prestar para o exterior, por qualquer meio, informações relacionadas com a imagem e actividade da **PREFIRA** que não estejam ao dispor do público, sem que para tal tenham obtido prévia autorização do órgão de Administração.

O máximo tacto e discrição deverão ser usados pelos colaboradores no relacionamento com órgãos de comunicação social, em tudo que envolva a transmissão de informações, ainda que de carácter público, sobre da **PREFIRA**.

A prestação à comunicação social, de informações de carácter interno, será efectuada pelo órgão de administração ou por outro a quem tenha sido delegada esta função.

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO, ASSEGUANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	--

7.7. Relação com os Mediadores e Resseguradores

1. A PREFIRA compromete-se a manter com os seus mediadores e resseguradores uma relação de correcção, transparência e de parceria assente no equilíbrio de interesse da empresa com os seus clientes.
2. A PREFIRA compromete-se a colaborar, activamente, na valorização profissional e pessoal dos mediadores com quem trabalha promovendo a boa imagem da classe no mercado.
3. São celebrados contratos de mediação de acordo com a legislação em vigor, através das quais se estabelecem os princípios de adequação comum e os regimes remuneratórios adequados.

A PREFIRA só mantém relações com as resseguradoras com as quais compartilha os mesmos princípios deontológicos que defende e aqui encontram-se expressos.

8. Relações Internas

8.1. Lealdade, cooperação e trabalho em equipa

O conceito de lealdade implica para os trabalhadores 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.

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.

Constitui, também, comportamento violador do princípio da lealdade o fornecimento de informações falsas, inexactas ou exageradas, a recusa ou obstrução em colaborar com os colegas ou em partilhar informação.

Devem os trabalhadores da Seguradora manifestar transparência e abertura no relacionamento pessoal com todos os colegas, independentemente do tipo de funções que exerçam.

Não é aceitável que um colaborador da **PREFIRA**, independentemente da sua posição hierárquica, desqualifique publicamente, ofenda ou ameace outros colaboradores.

É proibida qualquer prática que se consubstancie em assédio moral ou assédio sexual entre



<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO. ASSEGUANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	--

colaboradores da **PREFIRA**.

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 pró- activo, 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.

8.2. Uso da senha de utilizador (*password*)

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

- É interdita a sua divulgação a outra qualquer pessoa;
- A sua utilização indevida pelo próprio ou por outra pessoa é da inteira responsabilidade do titular desta, sendo passível de procedimento disciplinar relativamente a todos os envolvidos;
- 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.

A obtenção 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.

9. Branqueamento de capitais

Sem prejuízo do cumprimento de normativo específico sobre a matéria, têm os trabalhadores da PREFIRA o dever de impedir a utilização do sistema financeiro para efeito de branqueamento de capitais, devendo comunicar ao seu superior hierárquico e ao órgão competente, a realização de operações que, pela sua natureza, montantes e características, possam indiciar a utilização de valores provenientes de actividades ilícitas.

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO. ASSEGUANDO O PRESENTE.</p>
---	--------------------------	---

10. Fraudes e irregularidades

Todos os colaboradores da **PREFIRA** devem comunicar ao órgão de Administração ou ao órgão de Auditoria Interna, quaisquer fraudes, consumadas ou tentadas, e também práticas irregulares que detectem ou venham a ter conhecimento, por forma a impedir a ocorrência de danos para a Companhia.

11. Discriminação e Assédio

- 1) O assédio, abuso, a intimidação, falta de respeito, de consideração, ou qualquer outro tipo de agressão sob a forma verbal, não verbal ou física, comportamentos ou condutas ofensivas ou impróprias são inaceitáveis e não permitidas na PREFIRA, sob pena de instauração do competente processo disciplinar.
- 2) É, terminantemente, proibido qualquer acto de discriminação ou assédio, moral ou sexual (comportamento indesejado de carácter sexual, sob a forma verbal, não verbal ou física), nomeadamente o baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no trabalho, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger o trabalhador, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.
- 3) Deve o trabalhador, no caso de se manifestar qualquer comportamento dos números anteriores, comunicar imediatamente o acto, não devendo ser sancionado disciplinarmente por causa denúncia, salvo se ficar provado que foi feita de má-fé e com a intenção de disseminar calúnia.

12. Reclamações de clientes

As reclamações, relacionadas com actos de trabalhadores passíveis de constituir violação de normas de conduta, que sejam apresentadas por clientes da Companhia ou meros utentes, deverão ser imediatamente canalizadas ao órgão designado para tratamento e resposta a estas reclamações.

O não envio da reclamação nos termos acima definidos é motivo para averiguação e, eventualmente, instauração do competente processo disciplinar.

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	
---	--------------------------	---

13. Utilização dos recursos da PREFIRA

Os colaboradores devem respeitar e proteger o património da **PREFIRA** e não permitir a utilização abusiva por terceiros dos serviços e/ou das instalações. Todo o equipamento e instalações, independentemente da sua natureza, apenas pode ser utilizado para uso ao serviço da **PREFIRA**, salvo se a sua utilização

particular tiver sido expressamente autorizada pelo director da área respectiva ou pelo órgão responsável pelo património.

Os colaboradores devem também, no exercício da sua actividade, adoptar todas as medidas adequadas no sentido de limitar os custos e despesas da **PREFIRA**, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

14. Gestão e aplicação do Código

Todos os colaboradores da **PREFIRA** devem zelar pelo cumprimento das normas descritas no presente do **Código de Conduta**, cabendo a sua gestão, em conjunto com o **Conselho de Administração**, a **Gabinete de Capital Humano**.

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 seu trabalho e na imagem da **PREFIRA**. 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 pelo **GCH** de um exemplar deste código a todos os trabalhadores e colaboradores que sejam admitidos no quadro de profissionais da **PREFIRA**.

15. Acção Disciplinar

A violação, pelos colaboradores da **PREFIRA**, das disposições deste **Código de Conduta**, constitui infracção disciplinar, punível nos termos da Lei Geral do Trabalho e do Regulamento disciplinar da



<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/GPC/25</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	 <p>PREFIRA SEGUROS GARANTINDO O FUTURO, ASSEGUANDO O PRESENTE</p>
---	--------------------------	--

Companhia, sem prejuízo da indemnização cível ou responsabilidade criminal a que possa haver lugar.

Os membros dos órgãos sociais e demais trabalhadores da PREFIRA obrigam-se a prestar todas as informações que lhes sejam solicitadas, no âmbito da instauração dos processos disciplinares e reactivamente aos factos com eles conexos, em respeito das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

16. Dúvidas e Omissões

Qualquer dúvida resultante da interpretação e, ou aplicação dos conceitos e critérios aqui estabelecidos, serão esclarecidos pelo superior hierárquico imediato do trabalhador, ou outro que esteja em melhores condições de dissipá-las. Em última instância, a Direcção de Capital Humano deverá ser consultada para efeito.

Na admissão de novos trabalhadores a Gabinete de Capital Humano encarregar-se-á de lhes facultar uma cópia deste Código, bem como a Declaração de Confidencialidade.

17. Disposições Finais

O presente código não prejudica a aplicação das normas legais, gerais ou especiais, bem como das normas internas já em vigor na empresa.

ANEXO 1 – Declaração de Confidencialidade

ANEXO 2 – Declaração de Confidencialidade do Colaborador Cessante