

CÓDIGO DE CONDUTA

Código de Conduta de Ética Profissional e Cumprimento de Normas

INTRODUÇÃO

O Grupo Mondial Assistance, onde se incluem a Mondial Assistance Portugal – Serviços de Assistência, Lda. e a Mondial Assistance International AG – Sucursal em Portugal, assenta a sua actividade na confiança que os seus clientes, accionistas, colaboradores e opinião pública, depositam no seu desempenho e na sua integridade.

Essa confiança depende essencialmente da conduta pessoal e da capacidade dos nossos colaboradores, responsáveis e membros do órgão de gestão (“*Colaboradores*”) e do seu desejo de, em conjunto, gerar valor aos seus clientes, accionistas e também ao Grupo Mondial Assistance.

Através da nossa participação na *UN Global Compact* e do cumprimento das Directivas da OCDE para as Empresas Multinacionais¹, integramos a sustentabilidade e a responsabilidade empresarial no nosso negócio. A *UN Global Compact* é uma iniciativa das Nações Unidas, e dos maiores grupos internacionais, que visa o respeito pelos direitos humanos (*ver anexo*).

Este Código de Conduta de Ética Profissional e Cumprimento de Normas reflecte esses mesmos princípios. Estabelece os padrões mínimos a respeitar por todos os colaboradores, por forma a evitar situações que possam pôr em causa a nossa integridade.

O presente Código não prejudica os deveres jurídicos e incompatibilidades legais e/ou contratuais que impendem sobre os seus destinatários, designadamente os inerentes ao vínculo laboral ou ao exercício de cargos em órgãos de administração ou de direcção da empresa.

As normas previstas têm carácter geral, são imperativas e o seu desrespeito constitui infracção passível de procedimento disciplinar.

1. Princípio: Conduta Profissional Íntegra e Legal

- (1) Os colaboradores da Mondial Assistance devem cumprir toda a legislação, normas e regulamentos que sejam aplicáveis aos seus locais de trabalho e à sua actividade, bem como as directrizes e políticas internas que sejam definidas e lhes sejam comunicadas.
- (2) No seu local de trabalho, deverão actuar com honestidade, integridade e dignidade, evitando qualquer conflito entre interesses pessoais e profissionais.

2. Não Discriminação / Cultura de Aprendizagem por Feed-back / Desenvolvimento Profissional Baseado no Desempenho e no Potencial

A Mondial Assistance não admite a discriminação ou o assédio no posto de trabalho baseados em quaisquer critérios, tais como a idade, deficiências físicas, etnia, sexo, raça, opção política ou representação em organizações de trabalhadores, religião ou orientação sexual. A Mondial Assistance promove uma cultura de aprendizagem que encoraja e preza o feed-back de todos os que, de alguma forma, se relacionam com a sua actividade. Os principais critérios para o desenvolvimento profissional são o desempenho e o potencial dos seus colaboradores.

3. Informação Confidencial, Protecção de Dados e Informações dos Clientes, Pedidos de Informação de Autoridades Públicas

¹ As Directivas da OCDE incluem os princípios básicos de ética profissional para as empresas que operam a nível global

- (1) A salvaguarda da informação relacionada com os clientes, mediadores, prestadores de serviços e outros, nomeadamente a manutenção da sua estrita confidencialidade, e o cumprimento da legislação aplicável à Protecção de Dados, são princípios básicos para manter a confiança dos nossos clientes.
- (2) As informações que possam influenciar os preços de títulos e as bases de dados da Empresa – respeitem estas a clientes individuais ou a empresas, ou estejam elas relacionados com a actividade do Grupo Mondial Assistance ou dos seus colaboradores – devem ser mantidas confidenciais, de forma adequada, em relação aos outros colegas que não necessitam dessas informações para o correcto desempenho das suas funções. Isto aplica-se também a terceiros.
- (3) Se alguém não autorizado tentar insistentemente obter informações confidenciais, os colaboradores envolvidos deverão notificar o responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas.
- (4) A Mondial Assistance coopera com todas as autoridades públicas e de supervisão, devidamente competentes. A comunicação relevante com as mesmas deverá ser veiculada apenas por departamentos devidamente autorizados.

4. Insider Trading ou Recomendações

A informação confidencial que possa influenciar o preço de títulos só deverá ser transmitida quando essa transferência seja necessária por razões de negócio (“Necessidade de Conhecer”). Todos aqueles que detenham essa informação não poderão recomendar ou iniciar transacções – relativamente a quaisquer títulos ou outros instrumentos financeiros – cujo preço possa ser afectado por essa mesma informação.

Caso isso aconteça e seja do conhecimento de qualquer colaborador, o responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas deverá ser imediatamente informado. Isto também se aplica nos casos em que o trabalhador sabe ou tem razões para acreditar que o responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas já foi informado do facto por outros colaboradores.

5. Comunicação, Independência Profissional de Jornalistas e restante Comunicação Social

- (1) Toda e qualquer comunicação da Mondial Assistance deverá ser completa, íntegra, exacta, oportuna e compreensível.
- (2) A Mondial Assistance respeita a independência profissional dos jornalistas e restante Comunicação Social. Assim, a Mondial Assistance não remunera qualquer conteúdo editorial.
- (3) A divulgação pública de informação sobre o Grupo Mondial Assistance, e sobre a Mondial Assistance em particular, deverá ser assegurada apenas por porta-vozes autorizados. Se um colaborador aparecer publicamente ou participar numa discussão pública em que possa ser identificado como representante da Mondial Assistance, sem ter sido autorizado ou credenciado para tal, deverá o mesmo realçar o facto de estar a actuar em termos estritamente pessoais.

6. Informação e Conselhos a Clientes

- (1) Os colaboradores da Mondial Assistance não deverão induzir os seus clientes ou o mercado em erro, através da sua actuação ou depoimentos.
- (2) Quando se estabelece uma relação de negócio com um cliente ou se prestam quaisquer serviços de assistência ou outros, deverão ser tomadas as devidas providências por forma a fornecer as informações correctas e necessárias à tomada de uma decisão

fundamentada por parte do cliente, quer se trate de informações anexas aos próprios produtos ou de informações transmitidas através de intermediários ou quaisquer representantes da Mondial Assistance.

- (3) A informação ou aconselhamento necessários dependem do serviço a prestar, do produto e dos conhecimentos do tipo de cliente envolvido, bem como dos padrões de mercado aplicáveis. O mesmo se passa relativamente a informação a solicitar ao cliente.

7. Potencial Conflito de Interesses com Clientes e Parceiros de Negócio

O Grupo Mondial Assistance, e em particular a Mondial Assistance em Portugal, privilegiam os interesses dos seus clientes. Os conflitos de interesses podem pôr em dúvida a integridade e o profissionalismo da Mondial Assistance. Potenciais conflitos de interesses devem ser identificados o mais cedo possível e se não puderem ser evitados deverão ser correcta e imparcialmente resolvidos.

8. Gestão de Reclamações

A Mondial Assistance deve tratar as reclamações de todos os seus clientes ou ex-clientes com prontidão e integridade, cumprindo a legislação e regulamentação aplicáveis.

9. Informações Financeiras

A Mondial Assistance está empenhada em fornecer informações financeiras, relatórios oficiais e quaisquer outras comunicações de forma completa, íntegra, exacta, oportuna e compreensível. Estas características deverão ser asseguradas por todos aqueles que são responsáveis por funções financeiras, de controlo interno e contabilísticas, quer digam respeito ao Grupo quer às suas entidades locais (“Profissional Financeiro”). Cada um dos Profissionais Financeiros compromete-se e sujeita-se, no âmbito da sua função específica de responsável da Mondial Assistance, a estabelecer e a manter controlos e procedimentos de informação eficazes, bem como controlos e procedimentos internos para a elaboração dos diferentes relatórios financeiros.

10. Proibição de Corrupção ou Suborno

A Mondial Assistance não permite qualquer forma de corrupção ou suborno.

Não obstante, poderão surgir situações que, não constituindo corrupção ou suborno, podem levar ao comprometimento dos nossos colaboradores, clientes e parceiros de negócio. Os itens 11 a 14 subsequentes, contêm regras de conduta que deverão ajudar a evitar estas situações.

11. Aceitação de Ofertas e Outros Benefícios

- (1) Ofertas e contribuições de parceiros de negócio constituem, em determinado sentido, uma prática de negócio habitual. Podem, contudo, constituir um potencial conflito de interesse e ameaçar a reputação da Mondial Assistance.
- (2) A aceitação de ofertas e benefícios é globalmente proibida, caso os interesses da Mondial Assistance possam ser afectados, ou a independência profissional dos seus colaboradores possa ser colocada em perigo, seja este real ou aparente.
- (3) A aceitação de ofertas e de outros benefícios é permitida, caso sejam preenchidas as seguintes condições:

- O valor das ofertas não exceda o montante de € 40,00, no âmbito da União Europeia. Noutros países, este limite é ajustado aos padrões locais. Em caso de dúvida, o responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas deverá ser consultado;
 - As ofertas que excedam este montante, e que não possam ser recusadas no âmbito do relacionamento comercial, deverão ser doadas a instituições de caridade;
 - Os convites para almoços e jantares de negócio podem ser aceites, na sua generalidade.
- (4) Relativamente a convites para eventos sem carácter de negócio, como por ex. concertos, teatros, eventos desportivos ou outros similares, incluindo seminários e conferências (“Entretenimento”), devem ser respeitadas as seguintes regras:
- De modo geral, os colaboradores devem verificar se a sua participação em tal evento está de acordo com a prática habitual;
 - Normalmente isso significa que o anfitrião também estará presente, que a participação não é frequentemente repetida e que o custo da viagem ou da estadia não é assegurado pela parte que convida;
 - Em caso de dúvida, o responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas deverá ser envolvido. Em qualquer dos casos, o superior hierárquico deverá ser informado.
- (5) Ofertas e benefícios recebidos pelos colaboradores podem ser sujeitos a IRS. Assim, deverá ser tido em consideração se a aceitação de ofertas e benefícios está de acordo com a legislação fiscal e as práticas administrativas fiscais. Caso estejam sujeitos a IRS, é aconselhável que sejam imediatamente doados a organizações de caridade, para evitar responsabilidades fiscais.

12. Entrega de Ofertas e Outros Benefícios / Convites para Entretenimento

- (1) A entrega de ofertas e outros benefícios, ou o convite para eventos em que não prevalece o carácter profissional (“Entretenimento”), são, em certa medida, práticas habituais no mercado, bem como uma forma legítima de estabelecer e manter um relacionamento comercial. No entanto, essas actividades podem envolver um potencial e implícito conflito de interesses, bem como ameaçar a independência profissional do nosso parceiro de negócios. Assim, dever-se-á ter um cuidado especial, por forma a evitar até mesmo aparentes conflitos de interesses ou qualquer potencial impacto negativo na reputação do Grupo Mondial Assistance, e em particular da Mondial Assistance em Portugal.
- (2) Assim, deverão ser respeitadas as seguintes regras:
- Não deverá ser dado qualquer tipo de benefício, ou feito qualquer convite para eventos de entretenimento, com a intenção de obter vantagens de negócio impróprias, ou que possa deixar transparecer essa intenção ou conflito de interesses;
 - Nenhum benefício ou convite de entretenimento deverá estar em conflito com a ética profissional, com as normas de conformidade, com os padrões do receptor e/ou convidado, ou com as práticas de mercado locais. Antes de oferecer ou convidar, cada colaborador deverá ter perfeita consciência destes princípios e regras;
 - Qualquer entrega de benefícios deve ser totalmente transparente. Isto significa que:
 - i) Qualquer convite deve ser dirigido e/ou qualquer oferta deve ser entregue na morada profissional da outra parte;
 - ii) Qualquer convite para entretenimento que ultrapasse um almoço normal, ou qualquer oferta que exceda o limite de € 40,00, deverá ser do conhecimento do superior hierárquico.
- (3) Em caso de dúvida, o responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas deverá ser ouvido. Em especial para determinar se as gratificações entregues como contrapartida de intervenções ou discursos, publicações ou quaisquer outros artigos, ou de serviços prestados e o reembolso dos respectivos custos, são ou não adequados.

13. Gratificações a Representantes de Organismos Públicos

Detentores de cargos públicos, representantes de instituições públicas, membros de serviços ou autoridades públicas e os políticos são mandatados com o objectivo de assegurar o bem-estar público. Consequentemente, não deverão aceitar quaisquer ofertas, convites ou outras gratificações que possam pôr em causa a sua independência.

- Os representantes de organismos públicos, bem como os membros de serviços públicos nunca deverão receber ofertas ou outras gratificações que lhes sejam pessoalmente dirigidas, quer em termos directos quer indirectos.
- Não é o caso de ofertas e gratificações que reflectam o respeito pelo organismo público ou pelo cargo político. Tal oferta ou convite deverá ser efectivada apenas pelo CEO ou em seu nome.

Em caso de dúvida, deverá ser obtida prévia aprovação do responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas.

14. Contribuições Políticas ou de Caridade / Patrocínios

As contribuições para instituições de caridade, bem como a atribuição de patrocínios, deverão obedecer aos princípios do respectivo sistema legal e à política da empresa em vigor. As contribuições políticas e destinadas a partidos políticos terão de ser deliberadas pela Direcção e aprovadas pelo CEO.

15. Potenciais Conflitos entre Interesses Particulares dos Colaboradores e Interesses do Grupo / Subsidiária Mondial Assistance

- (1) Quaisquer actividades de trabalho ou consultoria profissional adicionais não deverão interferir com os interesses da Mondial Assistance ou do Grupo.
- (2) A aceitação de funções/mandatos especiais junto de outras empresas fora do Grupo Mondial Assistance (p.ex. conselho de administração, conselhos fiscal ou consultoria) requer aprovação prévia do CEO. Em paralelo, o responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas deverá ser informado.
- (3) Se um trabalhador pretende adquirir ou já concretizou uma participação financeira substancial, ou passou a deter interesses económicos em determinada empresa que pode levar a um conflito de interesses, esta situação deverá ser transmitida ao responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas. Caso essa participação financeira diga respeito à mesma área profissional do trabalhador, existe um claro conflito de interesses relevante, nos termos do parágrafo (1). Se um trabalhador tiver conhecimento de que um seu familiar próximo (p.ex. cônjuges, companheiros/as, crianças sob a sua responsabilidade e outros familiares que vivam com o trabalhador sob o mesmo tecto pelo menos há um ano) adquire ou tenha adquirido essa participação financeira, deverá o mesmo comunicar o facto ao responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas.
- (4) Caso o trabalhador receba qualquer remuneração ou outro tipo de benefício por qualquer acto público, intervenção ou publicação, no âmbito das suas funções na empresa, deverá este facto ser comunicado ao seu superior hierárquico.
- (5) Caso exista risco para a reputação da empresa ou um potencial conflito de interesses, o trabalhador e/ou o seu superior hierárquico deverá/deverão informar o responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas, para que sejam tomadas as devidas providências.

16. Licenças e Registos

Os colaboradores e os parceiros de negócio deverão obter os correspondentes registos e licenças individuais das respectivas autoridades supervisoras, antes de encetar qualquer tipo de negócio relacionado com a Mondial Assistance. Em alguns países, esses requisitos de registo e licença podem ser exigidos mesmo que o serviço seja prestado com origem em Portugal, pelo que deverão ser sempre respeitados.

17. Protecção de Bens do Grupo e dos Recursos Naturais

- (1) Os bens e as instalações, os documentos e os instrumentos de trabalho, bem como outro material valioso e propriedade intelectual da Mondial Assistance não poderá nunca ser desviado para fins particulares nem fornecido a terceiros na medida em que isso possa afectar negativamente os interesses da empresa.
- (2) No desempenho das suas funções, os colaboradores deverão esforçar-se por salvaguardar os recursos naturais e por assegurar que um eventual impacto negativo de operações internas no ambiente é reduzido tanto quanto possível, através da poupança de recursos e de um eficiente planeamento energético, da construção e operacionalidade dos edifícios e da redução e reciclagem de materiais usados. Todos os colaboradores deverão ter em atenção não apenas critérios económicos mas também ecológicos e sociais, sempre que se efectuem consultas a fornecedores, se adquira material publicitário ou quaisquer serviços externos.

18. Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo, Actividade Não Legais

- (1) A Mondial Assistance não pretende ser utilizada em qualquer tipo de actividade ilegal, seja através de clientes, terceiros, agentes, fornecedores seja pelos seus próprios colaboradores, pelo que deverão ser tomadas todas as medidas necessárias para evitar tais situações.
- (2) A Mondial Assistance está totalmente comprometida com o combate internacional contra o branqueamento de capitais e o financiamento de terrorismo, aplicando uma política de risco baseada no princípio “conhece-os-teus-clientes”, no âmbito da legislação e regulamentação em vigor.
- (3) Os colaboradores não deverão envolver-se ou sequer tolerar qualquer actividade ilegal relacionada com a Mondial Assistance, nos seus postos de trabalho. Isto aplica-se, nomeadamente, a toda e qualquer violação da Legislação da Concorrência ou a qualquer apoio à evasão fiscal, incluindo qualquer tipo de cumplicidade com situações de fraude fiscal, seja ela no seu próprio país ou noutros países em que a Mondial Assistance exerça a sua actividade.

19. Ética Profissional – um Desafio Pessoal e o Resultado de Esforços Conjuntos

- (1) O objectivo deste Código só poderá ser atingido com o contributo de todos. A adesão a este Código de Conduta é da responsabilidade individual de cada um. Cada um dos responsáveis deverá providenciar para que todos os colaboradores sob sua dependência sejam responsabilizados pelo cumprimento deste desafio.
- (2) Todos os colaboradores são encorajados a contactar o responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas ou os seus superiores hierárquicos, sempre que detectem qualquer actuação imprópria. Este facto pode prevenir pequenos problemas que poderão tornar-se grandes problemas.

20. Consequências de Não Conformidades

O não cumprimento do Código pode sujeitar o trabalhador, os seus colegas, a Mondial Assistance e o próprio o Grupo, não só a má reputação, como a sanções legais e regulamentares. Procedimentos disciplinares iniciados pelas entidades de supervisão em caso de incumprimentos graves, poderão resultar em repreensão, penalização, demissão ou suspensão de autorização de gestão, quer para as empresas do Grupo, quer para os colaboradores. Paralelamente, violações deste Código, que possam constituir uma violação às obrigações contratuais dos colaboradores, poderão originar acções disciplinares por parte da Mondial Assistance.

21. Protecção dos Colaboradores em Caso de Comunicação de Actividades Ilegais ou Questionáveis

Se um trabalhador tiver conhecimento de uma qualquer actividade ilegal ou questionável no seio da empresa, deverá comunicá-lo de imediato ao responsável pelo Sistema de Cumprimento de Normas ou a qualquer departamento competente (p.ex. Qualidade). Nenhum trabalhador que, de boa fé, comunique uma preocupação deverá ser sujeito a retaliações, mesmo se se vier a comprovar que essa preocupação era infundada. Essas comunicações devem poder ser feitas de forma anónima.

Para contacto com o responsável pelo Sistema de Cumprimento de normas: audit@mondial-assistance.com

Anexo: OS DEZ PRINCÍPIOS DO GLOBAL COMPACT

Direitos Humanos	A empresa deve:	1. Apoiar e respeitar a protecção internacional dos direitos humanos na sua esfera de influência; e 2. Garantir que os seus serviços não são cúmplices com abusos dos direitos humanos.
Trabalho	A empresa deve apoiar:	3. A liberdade de associação e o reconhecimento do direito à negociação colectiva; 4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado; 5. A efectiva abolição do trabalho infantil; e 6. A eliminação da discriminação relativamente ao emprego e ocupação.
Ambiente	A empresa deve:	7. Apoiar uma abordagem de prevenção relativamente aos desafios ambientais; 8. Promover iniciativas que promovam uma responsabilidade ambiental cada vez maior; e 9. Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientais favoráveis.
Anti-corrupção	A empresa deve :	10. Trabalhar contra todo o tipo de corrupção, incluindo a extorsão e o suborno.