



**CONFIANÇA**  
S E G U R O S

# CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA



[www.confiancaseguros.co.ao](http://www.confiancaseguros.co.ao)

J U N T O S   C O N F I A M O S

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

### ÍNDICE

<b>I. Introdução</b> .....	2
1.1. Definições.....	2
1.2. Objecto.....	3
1.3. Âmbito.....	3
1.4. Princípios Gerais.....	4
1.5. Valores.....	4
<b>II. A Política de Ética Empresarial</b> .....	5
2.1. A Nossa Abordagem em Relação ao Governo Corporativo.....	5
2.2. O Compromisso Para com os Nossos Colaboradores.....	7
2.3. Os Compromissos dos Nossos Colaboradores para com a Confiança Seguros.....	9
2.4. Nossos Critérios de Prática Comercial.....	10
2.5. A Nossa Abordagem Como Pessoa Colectiva Responsável.....	10
<b>III. Deveres Gerais dos Colaboradores</b> .....	11
3.1. Diligência.....	11
3.2. Cooperação, Trabalho em Equipa e Lealdade.....	11
3.3. Integridade e Honestidade.....	12
3.4. Informação e Transparência.....	15
3.5. Sigilo Profissional.....	16
<b>IV. Deveres Nos Relacionamentos</b> .....	17
4.1. Relacionamentos Com os Clientes.....	17
4.2. Relacionamento Com Parceiros.....	17
4.3. Relacionamento Com Fornecedores.....	18
4.4. Relacionamento Com Accionistas.....	18
4.5. Relacionamento Com Autoridades de Supervisão.....	19
<b>V. Implementação</b> .....	19
<b>VI. Adesão ao Código de Conduta e Ética</b> .....	19
<b>VII. Revisão e Actualização</b> .....	20
<b>VIII. Disposições Finais</b> .....	20
8.1. Acções Contrárias aos Princípios e Normas do Código.....	20
8.2. Dúvidas e Omissões.....	20
8.3. Aprovação e Entrada em Vigor.....	21

<b>Elaborado por:</b> Gabinete de Compliance 29/06/2020 SGQ- Controle de Documentos e Registo:	<b>Verificado por:</b> Gabinete Jurídico 31/07/2020	<b>Aprovado por:</b> Conselho de Administração 05/08/2020	<b>Revisão:</b> 1 29/07/2024 PO-8-PR1-1
---	---	---	--

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

### I. Introdução

A Confiança Seguros, S.A sempre priorizou manter em suas relações, princípios como a *Ética, Integridade e Transparência*. Com base nesses valores, desenvolvemos este **Código de Conduta e Ética** que irá direccionar todas as decisões internas e externas dos colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e clientes.

Buscando sempre adoptar uma gestão de excelência e as melhores práticas de mercado, este Código nos ajudará a disseminar a nossa cultura de fazer o certo em qualquer situação, contribuindo para o crescimento e consolidação da Confiança Seguros, S.A ao longo dos anos.

É de extrema importância que todos os nossos colaboradores e parceiros leiam, compreendam e pratiquem as regras aqui estabelecidas. Contamos com o apoio de uma equipe capacitada, trabalhando para que todas as directrizes deste Código sejam praticadas constantemente.

Desta forma, construiremos cada vez mais relações respeitadas, humanas e saudáveis, garantindo um ambiente de trabalho onde todos sintam-se bem. Lembrando que, a responsabilidade de fazer o certo é de todos nós.

*JUNTOS CONFIAMOS!*

### 1.1. Definições

Para efeitos do presente Código **considera-se:**

- a) **Assédio:** Comportamento indesejado, que uma pessoa considere intimidante, perturbador, embaraçoso, humilhante ou ofensivo.
- b) **Conduta:** É uma actuação ou atitude adoptada por uma pessoa singular, reconhecida como melhor modo de viver no quotidiano e na sociedade, é o respeito pelos direitos das pessoas;
- c) **Colaborador:** Pessoa singular que mantém um vínculo laboral com a Confiança Seguros S.A, quer a título permanente, temporário ou ocasional, nos termos da legislação laboral em vigor;
- d) **Compliance:** Conduta da empresa e a sua adequação às normas emanadas dos órgãos de regulamentação - comportamento que vise o cumprimento das leis;
- e) **Compliance Officer:** A pessoa dentro da instituição, cujo trabalho é garantir o cumprimento das leis e regras relacionadas a actividade da empregadora;
- f) **Conflito de Interesse:** Situações em que a Confiança Seguros, S.A ou colaboradores, no exercício das suas actividades e/ou funções, tenham interesses próprios do qual esperam obter benefícios que possam interferir, ou ser susceptíveis de interferir, com os deveres de diligência, lealdade e imparcialidade, em desconsideração aos interesses que lhe são confiados, podendo ser:

I. Aparente: Situação em que numa primeira análise poder-se-á classificar como conflito de interesses, mas que, após análise efectiva, não se identifica conflito.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

II. Actual: Situação real e evidente em que o colaborador está claramente em situação de *Conflito de Interesses*;

III. Potencial: Situação em que o colaborador, face ao caso concreto, poderá, no futuro, incorrer numa situação de *Conflito de Interesses*;

g) **Deontologia:** Conjunto de normas que regulam o comportamento imposto aos profissionais;

h) **Ética:** Conjunto de princípios e valores morais que conduzem o comportamento humano dentro da sociedade.

As organizações seguem os padrões éticos sociais, aplicando-os nas suas regras internas para o bom andamento dos trabalhos, alcance de metas e objectivos;

i) **Fraude:** Qualquer acto ou omissão, incluindo qualquer deturpação, que conscientemente induza em erro, ou tente enganar, a **Confiança Seguros, S.A** para obter qualquer vantagem financeira ou outra injusta ou ilícita;

j) **Integridade:** Representa transparência nas actividades exercidas, ser honesto com o superior hierárquico directo e demais trabalhadores/colaboradores, garantindo que todos sejam directa ou indirectamente influenciados de forma positiva pelo seu trabalho;

k) **Nepotismo:** É o termo utilizado para designar o injusto favorecimento de familiares ou parentes em detrimento de pessoas mais qualificadas, especialmente no que diz respeito à nomeação ou elevação de cargos;

l) **Política (s):** São as medidas criadas com a finalidade de conduzirem de maneira assertiva a tomada de decisão e que disponibilizam o ponto de partida para o planeamento de tarefas em determinado fórum;

m) **Regra/Norma:** Norma ou ordem de comportamento ditado por uma autoridade competente, cujo descumprimento ou desconhecimento traz como consequência a aplicação de uma determinada sanção.

### 1.2. Objecto

O presente **Código de Conduta e Ética Profissional** é um instrumento que visa definir as normas e princípios da organização do trabalho e disciplina corporativa, orientando os colaboradores, sobre a postura correcta e digna a adoptar no exercício das suas funções, na interação entre colegas, administradores e accionistas, bem como, com os clientes, fornecedores, as comunidades, o público em geral, o meio ambiente e àqueles a quem prestam e/ou de quem contratam os serviços, podendo, estes, ser de natureza permanente, temporária ou excepcional, refletindo a identidade ética e cultural da empresa, amparada na sua **Missão, Visão e Valores**.

### 1.3. Âmbito

O presente **Código de Conduta e Ética**, é aplicável a todos os trabalhadores, colaboradores, administradores e accionistas nacionais e/ou estrangeiros, qualquer que seja a duração do respectivo vínculo com a **Confiança Seguros, S.A**.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

Trata-se de um instrutivo de cumprimento obrigatório que deve ser distribuído a todos os quadros da empresa, que não poderão alegar, em qualquer hipótese ou sob qualquer argumento, o desconhecimento das directrizes e princípios nele constantes, para justificar o seu incumprimento.

O presente Código de Conduta e Ética constitui parte integrante do contrato individual de trabalho, desde a sua entrada em vigor.

### 1.4. Princípios Gerais

Este código fundamenta-se em princípios capitais de comportamento ético e é compatível com as normas de conduta social e corporativa, nacional e internacional. A **Confiança Seguros, S.A.**, está comprometida com a legislação vigente em Angola e respeita as normas e regulamentos que se aplicam no sector de seguros.

A filosofia empresarial da **Confiança Seguros, S.A.** desenvolveu-se em torno de um núcleo de valores fundamentais para o desenvolvimento e o êxito da organização. Um desses valores é a **Integridade**, o que significa que se pode sempre esperar que procedamos de maneira correcta e o **Código de Conduta e Ética** da **Confiança Seguros, S.A.** define o modo como esperamos que todos os nossos funcionários se comportem de modo a viver este valor essencial.

Estar seguro e protegido	Ser honesto e digno de confiança	Ser imparcial e atencioso	Ser profissional
<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar a saúde e a segurança em primeiro lugar</li> <li>Pensar na segurança e comodidade dos nossos parceiros e clientes</li> <li>Seguir atentamente as normas e os procedimentos da empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprir sempre a lei</li> <li>Nunca oferecer nem aceitar um suborno</li> <li>Evitar qualquer conflito de interesses</li> <li>Comunicar qualquer irregularidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mostrar respeito e consideração pelos outros</li> <li>Tratar as pessoas de modo imparcial</li> <li>Ter em consideração as nossas comunidades locais</li> <li>Pensar no ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fazer o melhor trabalho possível</li> <li>Ter aspecto elegante e profissional</li> <li>Ser um bom exemplo a seguir</li> <li>Salvaguardar o nome da <b>Confiança Seguros</b></li> </ul>

### 1.5. Valores

Com o objectivo de promover e responder a procura de seguros no mercado angolano, a **Confiança Seguros, S.A.** se compromete com rigorosos padrões de qualidade e elevado sentido de ética e transparência, alicerçada em valores que se possa confiar:

a) **Dinamismo** - A indústria seguradora é uma actividade em rápida mudança e, por isso, temos que nos antecipar, adaptar e inovar para acompanhar as novas tendências dos mercados e, assim, obter grandes êxitos. Para nós, a mudança é uma arte dinâmica que usamos com inteligência, para evoluir e chegar sempre mais longe em prol dos nossos clientes. Sendo pró-activos, movendo-nos ágil e rapidamente, alcançaremos a excelência.

b) **Inovação** - Novas ideias e novos conceitos são essenciais para melhorar e inovar a oferta de produtos e serviços da nossa empresa. Para conseguir estes objectivos, somos criativos, orientamos comercialmente e procuramos continuamente soluções empresariais e particulares que atendam as necessidades dos nossos clientes.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

c) **Focalizada** - Somos claros sobre os nossos objectivos e metas. Temos, por isso, o compromisso de realização dos nossos objectivos e concretizar as nossas promessas.

d) **Paixão** - Ter energia, entusiasmo e empenho pessoal é o lema de cada um dos nossos colaboradores. Queremos ser um exemplo para os outros, nunca deixando alguém sem resposta ou solução, mesmo que, para isso, tenhamos de fazer um esforço extra e assim tornar a nossa empresa no sucesso que todos desejamos.

e) **Resiliência** - No mundo empresarial é crucial que tenhamos a capacidade de superar e aprender com as adversidades. Estamos preparados para absorver choques e impactos profundos sem perder a habilidade de cumprir com a nossa *Missão*, prontos para nos adaptarmos às rápidas mudanças e turbulências do ambiente. Reconhecemos que como empresa devemos ser eficientes para superar as vicissitudes sem grandes abalos.

f) **Socialmente Responsável** - Estamos conscientes do nosso lugar na comunidade e da nossa obrigação de contribuir positivamente para a construção de um mundo melhor. Apoiar o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável é a nossa missão e, por isso, comprometemo-nos servir, acompanhar e cuidar das pessoas ao longo da vida com produtos e serviços inovadores.

### II. A Política de Ética Empresarial

#### 2.1. A Nossa Abordagem em Relação ao Governo Corporativo

A Confiança Seguros, S.A compromete-se a proteger os interesses dos seus accionistas e da organização através do cumprimento dos normativos jurídicos e regulamentares pertinentes e da gestão prudente dos riscos a que está exposta.

##### 2.1.1. Cumprimento da Lei

1. A Confiança Seguros, S.A cumprirá totalmente todas as leis nacionais e internacionais pertinentes e agirá de acordo com as directrizes e os regulamentos locais que regem as nossas operações, incluindo os que forem específicos da nossa indústria.

2. É da responsabilidade de todos os Administradores, Chefes de Departamento ou Gabinete e Coordenadores, assegurar-se, recebendo aconselhamento jurídico ou outro aconselhamento especializado, adequado, de que conhecem todas as leis e regulamentos locais que possam afectar a área de negócios em que estão envolvidos, incluindo o controlo fiscal e cambial.

##### 2.1.2. Políticas e Procedimentos

1. A Confiança Seguros, S.A reconhece que existem riscos associados à realização de qualquer actividade desenvolvida. A administração é responsável por assegurar que as políticas e procedimentos de gestão de riscos sejam implementados e devidamente cumpridos. Os funcionários deverão assegurar que se encontram cientes dos riscos associados às suas actividades e de que cumprem as políticas e os procedimentos de gestão de risco em vigor.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

2. A Confiança Seguros, S.A dispõe de procedimentos, periodicamente actualizados, visando prevenir, detectar e mitigar práticas fraudulentas e de corrupção, adopta medidas de conformidade em matéria de corrupção, bem como divulga políticas de combate a corrupção aos trabalhadores/colaboradores, promovendo deste modo uma conduta legal, a prevenção e detecção de práticas ilícitas para que as mesmas sejam mitigadas e penalizadas.

### 2.1.3. Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo

1. A Confiança Seguros, S.A aceita voluntariamente os princípios e obrigações estabelecidos em normas nacionais e internacionais aplicáveis em matéria de Prevenção do *Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo*.

2. Para efeito, elaborou *Política e Procedimentos de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo* para o tratamento destas questões, com a finalidade de observar todas as obrigações a que está adstrita em sede desta matéria, inclusive reportar às autoridades os casos que indiciem tais práticas, com o objectivo de impedir que a empresa seja utilizada para esses fins.

### 2.1.4. Acessibilidade da Informação

A informação acessível é compreendida como a informação fornecida em formatos que permitam que cada utilizador possa aceder aos conteúdos elaborados pelas diversas áreas. De modos a torná-la acessível a todos, a Confiança Seguros, S.A implementa linhas de orientação para suprir esta necessidade especial.

### 2.1.5. Segurança de Informação

A Confiança Seguros, S.A dispõe de políticas e regras que os colaboradores devem cumprir na utilização dos sistemas de informação que lhes sejam disponibilizados, bem como as regras que deverão cumprir na preservação, centralização e organização da informação, de forma a assegurar a disponibilidade e acessibilidade.

### 2.1.6. Comunicação Externa

1. Poderá ser solicitado que a Confiança Seguros, S.A apresente declarações ou forneça relatórios aos órgãos regulamentares, agências governamentais ou outros departamentos governamentais. Deve-se assegurar que tais declarações ou relatórios estejam correctos, oportunos e não enganadores. A Administração deve ser informada sobre qualquer divulgação sensível antes desta ser realizada.

2. A Confiança Seguros, S.A fornecerá, através do *Relatório e Contas*, anualmente publicado, e de outras publicações, informações adequadas para permitir que os accionistas e todas as partes interessadas avaliem o desempenho da instituição.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

### 2.1.7. Contribuições Políticas ou de Caridade e Patrocínios

1. As contribuições para instituições de caridade, bem como a atribuição de patrocínios, deverão obedecer aos princípios do respectivo sistema legal e a política da empresa em vigor.

2. A Confiança Seguros, S.A não oferece contribuições aos partidos políticos, candidatos políticos ou organizações politicamente activas sem a prévia liberação e aprovação pelo *Conselho de Administração* que é submetida aos accionistas numa *Assembleia Geral* de modos a ser analisado e aprovado qualquer pagamento com este fim.

### 2.1.8. Responsabilidade Social

No exercício da sua actividade, a Confiança Seguros, S.A e os seus colaboradores deverão respeitar plenamente os valores da pessoa humana, a sua dignidade e os valores da preservação do património, do ambiente e da sustentabilidade, dedicando adequada atenção aos temas da responsabilidade social da organização, cidadania empresarial, da inovação, da valorização e aperfeiçoamento das pessoas e dos conhecimentos técnicos.

### 2.1.9. Gestão de Reclamações

1. A Confiança Seguros, S.A, destaca o contributo crucial dos clientes e parceiros no melhoramento da actividade diária, disponibilizando o canal privilegiado e directo de comunicação, para a rápida, eficiente e clara recepção e análise das reclamações e sugestões por parte dos clientes: [reclamacoes@confiancaseguros.co.ao](mailto:reclamacoes@confiancaseguros.co.ao).

2. O suporte ao tema é aperfeiçoado na Política compilada para o efeito.

### 2.2.0 Compromisso Para com os Nossos Colaboradores

A Confiança Seguros, S.A compromete-se a otimizar o desempenho individual e comercial através da contratação das melhores pessoas a todos os níveis e a criar um ambiente no qual estas desejem e sejam capazes de contribuir plenamente para o êxito do grupo.

#### 2.2.1. Saúde e Segurança

A Confiança Seguros, S.A concede prioridade máxima a promoção da saúde e da segurança dos funcionários enquanto trabalham. Procuramos métodos eficazes a fim de proteger a todos.

#### 2.2.2. Termos de Contratação

A empresa e os seus funcionários trabalharão no sentido de criarem relações permanentes a longo prazo. Os funcionários serão remunerados e terão horários de trabalho, pelo menos tão favoráveis, como os termos estabelecidas pela legislação, pelos acordos nacionais ou pelos padrões da indústria.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

### 2.2.3. Valorização das Pessoas

1. Cada um dos colaboradores tem direito a tratamento afável e de respeito pelos colegas, superiores hierárquicos, clientes e público em geral e deve orientar a sua actuação pela cortesia e transparência na interação com colegas, clientes, fornecedores, público em geral, contribuindo para o seu próprio desenvolvimento humano, permitindo a existência de um ambiente salutar na empresa.

2. Para alcançar um ambiente de trabalho em que o espírito de equipa e o compromisso para com os objetivos e valores da **Confiança Seguros, S.A** são preservados, iremos assegurar que os funcionários são tratados de modo imparcial, com dignidade e com respeito.

3. Opomo-nos veementemente a que um colaborador, independentemente da sua posição hierárquica, desqualifique publicamente, ofenda ou ameace outros colegas.

### 2.2.4. Formação

1. A **Confiança Seguros, S.A** promove ciclos formativos permanente dos seus colaboradores de acordo às necessidades da instituição, visando atingir os seguintes objectivos:

- Assegurar a integração eficiente e harmoniosa de novos colaboradores na instituição;
- Assegurar a formação técnica específica de cada colaborador, centrada na natureza das funções que exerce;
- Assegurar a formação e desenvolvimento dos colaboradores que revelem potencialidades de desenvolvimento na carreira;
- Assegurar a formação para o incremento da qualidade dos serviços prestados aos clientes.

2. A **Confiança Seguros, S.A** também observa as formações obrigatórias previstas na LGT - *Lei Geral do Trabalho*.

### 2.2.5. Oportunidades Iguais

Valorizamos o contributo de todos os nossos funcionários para a nossa actividade e as suas oportunidades de progressão serão iguais e não influenciadas por outras considerações além do seu desempenho, capacidade e aptidão. Os funcionários têm igualmente oportunidade de desenvolver o seu potencial e, caso seja adequado, progredir na sua carreira junto da sociedade.

### 2.2.6. Discriminação e Assédio

1. Na **Confiança Seguros, S.A** somos claros quanto ao nosso posicionamento, assegurando que não toleramos quaisquer práticas que configurem **assédio moral, sexual ou laboral**, seja qual for a sua forma: comentários sexuais indesejados, comentários inapropriados; recrutamento, formação, avaliação, compensação e progressão na carreira, influenciados por factores como raça, etnia, religião/crença, orientação

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

sexual, estado civil ou posição política; calúnias e piadas que explorem, ridicularizem, insultem ou mostrem hostilidade em relação a um indivíduo ou grupo, ou que tenham por objectivo constranger ou perturbar os colaboradores, criando um ambiente intimidativo, desestabilizador ou humilhante.

2. De acordo com a legislação, respeitaremos a liberdade de associação e o direito à negociação colectiva, o emprego será livremente escolhido sem utilização de trabalho forçado ou infantil, e não discriminaremos ninguém com base no género, cor, etnia, cultura, religião, orientação sexual ou capacidade.

3. Uma conduta que envolva o assédio (racial, sexual ou de qualquer outra espécie) de um funcionário é inaceitável. Caso um colaborador sinta que foi alvo de assédio, o assunto deverá ser apresentado ao *Gabinete de Compliance*, que providenciará a pronta investigação, de modo imparcial e confidencial.

### 2.2.7. Regulamentos Nacionais

Ao lidar com os nossos colaboradores, agiremos de acordo com os preceitos regulamentares nacionais e as obrigações das entidades empregadoras para com os funcionários, ao abrigo das leis e regulamentação do trabalho ou da segurança social que serão respeitadas.

### 2.2.8. Queixas, Preocupações e Sugestões do Pessoal

1. O pessoal pode esperar que a **Confiança Seguros, S.A** tenha em consideração as suas sugestões construtivas e proceda a uma revisão atenta e objectiva das preocupações e queixas genuínas. Tais preocupações incluem falsas declarações, furto, assédio, discriminação e incumprimento de regulamentos, legislação, políticas e procedimentos.

2. Como forma de assegurar o cumprimento dos instrutivos internos sobre as mais variadas matérias e regulamentos aplicáveis ao sector, a **Confiança Seguros, S.A** coloca à disposição dos colaboradores o **Canal de Denúncia** como meio formal de exposição de qualquer irregularidade cometida por um colega ou parceiro, que o colaborador tenha tomado conhecimento ou presenciado.

3. As denúncias podem ser feitas pelo *e-mail*: [denuncia@confiancaseguros.co.ao](mailto:denuncia@confiancaseguros.co.ao). Esta é uma ferramenta de cariz confidencial para que todos colaboradores e partes interessadas consigam informar ou diligenciar sem qualquer receio e verem os seus direitos tutelados, nos termos da respectiva política.

## 2.3. Os Compromissos dos Nossos Colaboradores para com a Confiança Seguros

Os trabalhadores devem evitar situações em que exista uma aparência de irregularidade profissional, ainda que as circunstâncias possam não violar especificamente, ou de qualquer outro modo, este Código de Conduta ou situações onde as leis ou regulamentos específicos não se apliquem.

### 2.3.1. Utilização do Nome da Empresa

1. Nenhum colaborador deve fazer uso do bom nome da Instituição, salvo anuência do **Conselho de Administração**;

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

2. De igual modo, é proibido ao colaborador, mediador, fornecedor ou parceiro, utilizar o nome da Instituição, bem como seu logotipo para fins que não sejam delimitados e autorizados pela Instituição;

3. No que se refere a informação na Comunicação Social, o Conselho de Administração indicará o colaborador que terá a incumbência de responder a qualquer questão inerente à Instituição.

### 2.4. Nossos Critérios de Prática Comercial

Comprometemo-nos com critérios elevados nas nossas transações comerciais, a fim de assegurar a manutenção da integridade dos nossos funcionários e da organização.

#### 2.4.1. Relação com a Concorrência

1. A Confiança Seguros, S.A, concorrerá sempre energeticamente, mas de um modo leal e ético. O êxito competitivo assenta na oferta de uma boa relação qualidade/preço e na excelência do serviço.

2. Os concorrentes não deverão ser denegridos e quando em contacto com concorrentes, os colaboradores evitarão discutir informações confidenciais e não será feita nenhuma tentativa de adquirir indevidamente os segredos comerciais dos concorrentes, nem qualquer outra informação confidencial.

3. Os colaboradores não devem divulgar, discutir nem partilhar com os concorrentes, nem mesmo indirectamente, estratégias de preços, nem empreender quaisquer disposições ou práticas que possam entrar em conflito com as leis aplicáveis à actividade em questão.

### 2.5. A Nossa Abordagem Como Pessoa Colectiva Responsável

1. A Confiança Seguros, S.A, compromete-se a ser uma pessoa colectiva socialmente responsável, levando em conta o impacto económico, social e ambiental da nossa actividade e procurando maximizar os benefícios e minimizar qualquer impacto negativo das nossas operações globais.

2. Tentaremos trabalhar com parceiros que realizem os seus negócios de um modo compatível com as nossas políticas de respeito pelos direitos humanos e com a nossa conduta ética. Trabalharemos junto de clientes a fim de assegurar que os requisitos contratuais não infrinjam os direitos humanos.

3. Tomaremos medidas para assegurar que o trabalho dos nossos funcionários não comprometa convenções relativas a direitos humanos internacionalmente aceites, reconhecendo e aceitando ao mesmo tempo a diversidade da cultura no país em que operamos.

4. A Confiança Seguros, S.A, compromete-se a apoiar e assistir as comunidades em que operamos através de uma variedade de meios, incluindo a angariação de fundos com fins caritativos, o

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

patrocínio de projectos da comunidade e o trabalho voluntário por parte dos colaboradores. Serviremos também aos interesses locais fornecendo boas oportunidades de trabalho e serviços eficazes.

5. A Seguradora reduz os impactos ambientais resultantes da sua actividade, procurando sempre maximizar os recursos disponíveis e prevenindo a acção de desperdício dos materiais.

### III. Deveres Gerais dos Colaboradores

#### 3.1. Diligência

1. Cada colaborador e partes interessadas devem desempenhar as suas funções com zelo, de forma eficiente, imparcial e ponderada, em respeito absoluto pelos interesses dos Tomadores de Seguro e da Seguradora.

2. Os membros do Conselho de Administração e os chefes das Direcções e/ou Gabinetes devem actuar com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança nas relações de negócio.

3. A função de diligência prévia na escolha dos prestadores de serviço, fornecedores e parceiros, assim como na relação de negócio com os clientes, é da responsabilidade do colaborador envolvido no respectivo processo, para o efeito poderá contar com o apoio *do Gabinete de Compliance*, de forma a garantir que a relação de negócio esteja dentro dos parâmetros e normas reguladas pela Instituição.

#### 3.2. Cooperação, Trabalho em Equipa e Lealdade

1. A cooperação entre os colaboradores das distintas áreas implica a comunicação eficiente com os colegas intervenientes em um determinado objectivo/assunto, a permissão de contribuição, a aceitação e validação de opiniões para a resolução de questões de se colocarem.

2. Os colaboradores da **Confiança Seguros, S.A** devem manifestar abertura no relacionamento pessoal com todos os colegas, sendo atenciosos nos tratos com qualquer pessoa, independentemente do tipo de funções que exerçam.

3. Os colaboradores com função de Direcção, Chefes de Gabinete e Coordenadores, devem instruir os restantes colaboradores permitindo que a comunicação seja feita de forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito, promovendo o espírito de equipa e a busca colectiva por resultados favoráveis a empresa.

4. A harmonia, cordialidade, respeito, urbanidade e espírito de compreensão devem predominar os contactos estabelecidos, independentemente da posição hierárquica.

5. No decurso das suas actividades, todos os colaboradores devem adoptar princípios de lealdade para com os seus superiores hierárquicos, o eficiente cumprimento das instruções desses e o respeito pelas hierarquias.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

6. São considerados, dentre outros, actos contra os princípios de lealdade:

- a) A não revelação a superiores hierárquicos e demais colegas de informações que possam afectar a relação com outros colegas, o andamento dos trabalhos, sobretudo com o intuito de obter vantagens pessoais;
- b) O fornecimento de informações falsas, inexatas, incompletas ou exageradas;
- c) A recusa ou obstrução em colaborar com os colegas ou em partilhar informação.

### 3.3. Integridade e Honestidade

1. Todos devem seguir os mais elevados padrões morais prescritos neste Código, bem como preservá-los rigorosamente, abstendo-se do envolvimento em qualquer actividade, que possa violar, directa ou indirectamente, leis ou outras normas aplicáveis.

2. Os colaboradores da **Confiança Seguros, S.A** na relação interpessoal, devem pautar por princípios éticos, moral, social e corporativamente aceites, contribuindo para a implantação de uma cultura de imparcialidade, justiça e equidade nas suas acções e decisões.

3. É vedado aos colaboradores, adoptar práticas concertadas de qualquer natureza, tendentes a assegurar uma posição de domínio sobre o mercado segurador ou provocar alterações nas condições normais de funcionamento.

#### 3.3.1. Suborno e Corrupção

1. A **Confiança Seguros, S.A** opõe-se resolutamente ao suborno e a corrupção, seja sob que forma for. Quaisquer pagamentos, presentes ou aliciamentos feitos em nome da **Confiança Seguros, S.A** e que induzam ou se destinem a induzir alguém a agir de modo indevido, e pagamentos presentes ou aliciamentos a funcionários públicos com vista a influencia-los no desempenho do seu dever (que não revistam a forma de pagamentos, honorários, etc., que estes tenham o direito de solicitar nos termos da lei), constituem práticas susceptíveis de conduzir a aplicação de sanções disciplinares, incluindo o despedimento aos colaboradores envolvidos.

2. As vendas dos seguros e as aquisições de bens, produtos e serviços dos fornecedores serão feitos apenas com base na qualidade, no desempenho, preço, valor e/ou para o benefício da **Confiança Seguros, S.A** e nunca com o objectivo de dar ou receber aliciamentos sob a forma de pagamentos, presentes, entretenimentos ou favores, ou sob qualquer outra forma.

3. Todos devem abster-se de praticar, não participar ou não apoiar actos subsumíveis nos crimes de corrupção activa, passiva ou fraudulentos;

4. Os colaboradores devem agir em conformidade com as leis focadas nos aspectos de corrupção ou com normas aplicáveis, de modo a assegurar que a **Confiança Seguros, S.A** mantenha boas relações com os seus clientes e autoridades e salvaguardada a sua reputação.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

5. Todos os colaboradores da Confiança Seguros, S.A e membros do *Conselho de Administração* devem comunicar ao *Canal de Denúncia* pelo email [denuncias@confiancaseguros.co.ao](mailto:denuncias@confiancaseguros.co.ao), quaisquer actos de corrupção, fraudes tentadas ou consumadas e outras práticas irregulares que detectem ou venham a ter conhecimento, por forma a impedir danos à Confiança Seguros S.A.

### 3.3.2. Ofertas, Brindes e Gratificações

1. Compreendemos que a troca de brindes é comum no universo dos negócios. Entretanto, acreditamos que essa prática deve ser conduzida com cuidado, para que não influencie ou pareça influenciar decisões empresariais e não gere vantagens indevidas. Para salvaguardar a integridade da empresa, a Confiança Seguros, S.A estabelece:

- a) Os colaboradores não deverão aceitar presentes, dinheiro, ou entretenimento de organizações terceiras ou de terceiros individuais, quando for provável que possa ser razoavelmente considerado que estes influenciem as transações comerciais.
- b) Os colaboradores, não podem solicitar presentes, patrocínios, descontos, gratificações ou qualquer outra vantagem pessoal aos fornecedores e parceiros da empresa, nem os colocar em posição em que se sintam obrigados a oferecê-los, independentemente do valor.
- c) Os colaboradores, não podem aceitar presentes ou brindes de possível fornecedor durante o processo de concorrência, independentemente do valor.
- d) Os colaboradores, não podem receber benefício oferecido por fornecedores no exercício de suas funções, quando este assumo o carácter de vantagem pessoal. Descontos em serviços ou qualquer tipo de oferta devem ser revertidos para a Confiança Seguros, S.A e não para os colaboradores.
- e) Os colaboradores que têm poder de decisão no processo de compras, não devem aceitar nem oferecer qualquer brinde, presente ou oferta, com excepção de brindes institucionais com o logotipo do fornecedor, como agendas, ou canetas ou qualquer material de *merchandising*.

2. Excepcionalmente, os colaboradores podem receber ofertas e brindes nos seguintes termos:

- a) Quando presenteados por fornecedores e parceiros, com carácter simbólico, considerando que a Administração da Confiança Seguros, S.A tenha conhecimento e autorize a recepção dos presentes referidos. Estes brindes devem ser entregues na empresa e a Administração decidirá o que fazer com os mesmos.
- b) Os colaboradores, podem aceitar convites para eventos culturais e desportivos, após a aprovação da Administração da companhia, sempre que estes tenham sido oferecidos para a Confiança Seguros, S.A em carácter institucional, sem destinatário exclusivo.
- c) Os colaboradores, podem aceitar convites para treinamentos ou seminários, sem restrição de valor, após aprovação da Administração, sendo que, nestes casos, as despesas de passagem e hospedagem podem ser da responsabilidade da Confiança Seguros, S.A ou do próprio colaborador.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

### 3.3.3. Conflito de Interesses

1. Existe conflito de interesses sempre que os destinatários deste Código tenham interesses privados ou pessoais que possam influenciar o desempenho imparcial e objectivo das respectivas funções. É fundamental que as actividades dos colaboradores não suscitem um conflito entre respectivos interesses privados e os da empresa.

2. Os colaboradores devem evitar negócios, interesses financeiros, outros interesses ou relações directas ou indirectas que possam entrar em conflito com os interesses da **Confiança Seguros, S.A.**, ou que dividam a sua lealdade para com a companhia. Qualquer actividade que pareça sequer apresentar tal conflito, deverá ser evitada ou interrompida a menos que, após a comunicação da mesma ao membro adequado de Direcção, se determine que a actividade não é pouco ética nem irregular, não compromete a integridade e não é prejudicial para reputação e postura da Empresa.

3. Todos devem evitar conflitos de interesse, bem como a aparência de conflitos de interesse, no exercício das suas funções.

4. Os trabalhadores/colaboradores podem exercer actividades de carácter remunerado ou não, fora do horário de trabalho, desde que tais actividades não afectem as suas obrigações com a empresa, não prejudiquem a sua imagem ou não possam gerar conflito de interesses.

### 3.3.4. Acesso e Uso de Informação Privilegiada

1. Toda a informação a que o colaborador tenha acesso em virtude do desempenho das suas funções deve ser exclusivamente utilizada para o propósito a que foi definido pela empresa, sem que seja passada, ainda que inadvertidamente para as áreas que não devam ter acesso a mesma.

2. Os colaboradores devem abster-se da utilização abusiva da informação para benefício próprio, ou ainda para prejudicar a empresa e/ou outros colaboradores.

### 3.3.5. Redes Sociais

1. Espera-se que os funcionários que se envolvem em redes sociais, em sítios de internet (websites) ou em grupos, que revelem alguma associação com ou façam referência à **Confiança Seguros, S.A.**, se comporrem de modo consistente com os valores e políticas da **Confiança Seguros, S.A.**

2. Não será tolerada a exposição indevida dos materiais da **Confiança Seguros, S.A.**, como uniformes, logotipos e outros nas redes sociais. Os funcionários que assim procederem, estarão sujeitos a processo disciplinar e caso causem danos significativos ao bom nome da seguradora, incorrem ainda a riscos penais nos termos da lei em vigor.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

3. Os colaboradores deverão assim assegurar que a sociedade não fica exposta a riscos legais ou de reputação e que a segurança e protecção dos demais colaboradores, clientes e público geral não fique comprometida.

### 3.3.6. Postura Perante à Mídia

1. Para garantir a coerência do nosso discurso e confidencialidade de informações estratégicas, definimos que os nossos colaboradores não podem falar directamente com jornalistas, profissionais da área de comunicação ou governo sem autorização da *Administração* e o acompanhamento do *Gabinete de Marketing*.

2. O colaborador que for convocado para falar, dar entrevistas ou apresentações em público em razão de seu vínculo com a *Confiança Seguros S.A.*, poderá fazê-lo, somente se obtiver a prévia anuência do *Conselho de Administração*.

### 3.4. Informação e Transparência

1. Devem os colaboradores da *Confiança Seguros, S.A* informar os clientes e parceiros de forma correcta, clara, integral e oportuna, sobre os produtos comercializados e serviços existentes, especialmente, extensão e complexidade das cláusulas contratuais, as condições de adesão, prémios a pagar, valores de taxas, preço de serviços e comissões aplicáveis, bem como direitos e deveres dos clientes, devendo evitar quaisquer situações de omissão ou potencial má interpretação, nomeadamente, na venda e pós-venda.

2. A informação deve ser prestada, tanto sobre a execução como dos resultados dos serviços, a ocorrência de dificuldades especiais ou da inviabilidade da sua realização, para além de qualquer outro facto ou circunstância não sujeito a segredo profissional e que, por si só, possa justificar a alteração ou revogação das ordens ou instruções que os clientes hajam formulado.

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

4. Os colaboradores responsáveis por esta tarefa, devem actuar com transparência no tratamento e divulgação de informações financeiras e não financeiras.

5. Nas acções de publicidade, ou de marketing, devem ser atendidos os interesses do público e respeitados os princípios da licitude, identificabilidade, clareza e veracidade.

6. A Seguradora assegura o cumprimento das regras especiais de informação aplicáveis à contratação de serviços prestados, através de meios de comunicação à distância.

7. Deve-se garantir que as informações prestadas tenham como base a política de protecção de dados pessoais da Instituição.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

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

### 3.5. Sigilo Profissional

1. “Informação confidencial” é a informação especificamente descrita como tal ou que seja obviamente confidencial devido as circunstâncias que a rodeiam.

2. Informações sobre os accionistas, colaboradores, clientes, mediadores e fornecedores que não sejam públicas, são consideradas como sendo de carácter confidencial. Tais informações devem ser utilizadas unicamente para satisfazer objectivos da **Confiança Seguros, S.A.**, e esta informação confidencial, não pode ser compartilhada com pessoas externas à empresa, incluindo família e amigos ou qualquer outro colaborador que não necessita delas no exercício das suas funções.

3. Sem prejuízo das demais informações de carácter confidencial definidas na legislação e normas aplicáveis, para os efeitos do presente Código, consideram-se confidenciais:

- a) Informação financeira não-pública sobre a **Confiança Seguros, S.A.**;
- b) Informações associadas ao Sistema Core e outros aspectos relativos aos Sistemas de Informação em uso na empresa;
- c) Informações comerciais ou técnicas, tais como programas, métodos, aplicações ou informações consideradas valiosas por não serem de domínio público.

4. No geral, partilhar qualquer tipo de informação da empresa cuja divulgação possa afectar os interesses da mesma são contrários a este *Código de Conduta*.

5. Os trabalhadores não devem usar informações confidenciais obtidas do seu emprego para obter lucro pessoal, nem divulgar tais informações a terceiros durante ou após a sua contratação.

6. Na eventualidade de alguma pessoa (singular ou colectiva, de direito público ou privado) e não uma autoridade, tentar insistentemente obter informações confidenciais, os colaboradores envolvidos deverão notificar o *Compliance Officer*.

7. As comunicações públicas e comunicados de imprensa que afectam a empresa, devem, primeiro, ser aprovadas pela Direcção ou Gabinete previamente autorizado a validar a referida informação e pelo **Conselho de Administração**.

8. A **Confiança Seguros, S.A.**, coopera com todas as autoridades públicas e de supervisão, devidamente competentes. A comunicação com as mesmas é considerada relevante e deverá ser veiculada apenas pelas áreas devidamente autorizadas.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

### IV. Deveres Nos Relacionamento

#### 4.1 Relacionamentos Com os Clientes

1. Todos os colaboradores devem esforçar-se por fornecer permanentemente serviço de excelência e promover uma boa relação qualidade/preço, satisfazendo as expectativas dos clientes e antecipando as suas necessidades.

2. A confiança dos nossos clientes é vital. A relação com os clientes, público em geral, deve ser pautada pela delicadeza, disponibilidade, eficiência e correção, em observância as regras seguintes:

- a) Estar sempre bem apresentado, de acordo com o Código de Indumentária da Companhia;
- b) Atender satisfatoriamente a qualquer pessoa que se dirija a **Confiança Seguros, S.A** e não formar impressões antecipadas e distorcidas sobre a mesma;
- c) Tratar a todos os clientes com imparcialidade;
- d) Abordar sempre o cliente antes que seja o mesmo a fazê-lo;
- e) Manter um semblante agradável ao cumprimentar ou atender os clientes e procurar chamá-lo pelo nome;
- f) Certificar-se que compreende o que o cliente solicita e que a resposta é dada com a maior celeridade possível;
- g) Auxiliar o cliente em todas as questões que coloca;
- h) Não usar o telemóvel enquanto atende o cliente;
- i) Não ouvir áudios/vídeos no telemóvel sem utilização de auriculares;
- j) Não conversar com os colegas sobre assuntos particulares, enquanto atende o cliente ou enquanto o cliente aguarda por atendimento;
- k) Certificar-se de que o cliente esteja satisfeito com o serviço prestado;
- l) Ficar atento a qualquer reclamação, queixa ou sugestão vinda do cliente e encaminhar ao superior hierárquico para verificação ou tratamento;
- m) Diante de um cliente de difícil trato, tentar usar toda a habilidade para atendê-lo da melhor forma e para contornar qualquer mal-entendido. Caso perceba que a situação pode tomar contornos desagradáveis, procure a intervenção do superior hierárquico.

#### 4.2 Relacionamento Com Parceiros

Na relação com os parceiros, dentre eles, os Mediadores, Correctores, Agentes ou outros canais de distribuição, os destinatários do presente *Código de Conduta e Ética* deverão ter em conta a particular missão destes parceiros na comercialização dos produtos da companhia e na prestação do serviço pós-venda aos nossos clientes, facultando-lhes todo o apoio necessário à realização da sua missão com o mais elevado nível de qualidade.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

### 4.3 Relacionamento Com Fornecedores

1. Os fornecedores da **Confiança Seguros, S.A** devem ser avaliados por meio de critérios claros e sem discriminação.
2. Todos os fornecedores têm direito a um tratamento imparcial e os potenciais fornecedores deverão ter uma oportunidade razoável para conseguir realizar negócios com a **Confiança Seguros, S.A**.
3. Quaisquer transações comerciais para o fornecimento de bens ou serviços, devem basear-se nos princípios comerciais normais de independência das sociedades. Esses princípios devem abranger a fixação de preços e outros termos contratuais e ser tão defensáveis como os que as outras partes independentes pudessem esperar receber.
4. Os colaboradores da **Confiança Seguros, S.A**, envolvidos no planeamento, preparação e realização dos processos de contratação de serviços, devem no âmbito da sua actividade exercer as suas funções de forma imparcial, nos termos infra:
  - a) Observar as leis, regulamentos e as normas relativas à conduta dos colaboradores no âmbito das suas atribuições;
  - b) Actuar segundo o interesse da **Confiança Seguros, S.A** e de acordo com os seus objectivos, normas e procedimentos;
  - c) É da responsabilidade do colaborador a confidencialidade das informações sigilosas a ele transmitidas pelos fornecedores.
5. Toda a decisão deve ter sustentação técnica e económica, não sendo permitido favorecimento de natureza alguma.
6. Todo e qualquer colaborador indicado para trabalhar em qualquer processo de negociação com fornecedores, que tiver algum interesse patrimonial, directo ou indirecto no mesmo, deve de imediato dar a conhecer esse interesse à **Confiança Seguros, S.A**, abstendo-se por qualquer forma de participar neste processo, tomando parte em discussões e/ou deliberações.
7. Em contrapartida, a **Confiança Seguros, S.A** espera dos seus fornecedores, clareza na caracterização dos seus produtos e serviços bem como nos cuidados a serem tomados em relação a saúde, segurança e meio ambiente.
8. A **Confiança Seguros, S.A** poderá extinguir uma relação de negócio com um fornecedor, sempre que houver prejuízos por erro ou negligência deste, ou inobservância da legislação em vigor referente a tributação, meio ambiente e higiene, saúde e segurança no trabalho.

### 4.4 Relacionamento Com Accionistas

1. Com a excepção do órgão de fiscalização, previsto nos estatutos da empresa e na legislação aplicável vigente no território angolano, o **Conselho de Administração** é o único órgão que, na relação com os

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

accionistas, serve de canal para a prestação de informações e resolução de questões relacionadas com a gestão da empresa.

2. Devem os colaboradores da Confiança Seguros S.A, que tenham, no exercício das suas funções, acesso a informações sobre os accionistas, assegurar o sigilo e segurança das referidas informações.

### 4.5 Relacionamento Com Autoridades de Supervisão

A Confiança Seguros, S.A deve colaborar com as autoridades de supervisão, num espírito de pronta e eficiente cooperação, atendendo o âmbito das atribuições específicas das entidades, não criando empecilhos ao exercício das suas funções e prestando informações que lhe forem solicitadas de forma rigorosa, prudente e diligente.

### V. Implementação

1. O presente *Código de Conduta e Ética* empresarial, será amplamente divulgado na Confiança Seguros, S.A. Será adoptado por todos os trabalhadores, colaboradores, administradores e accionistas. Para todo o pessoal, os contratos por escrito incluirão o presente código, que serão assinados e mantidos em arquivo.

2. A implementação e adesão será verificada como parte do processo de conformidade da Confiança Seguros S.A.

3. Os *Gabinetes de Recursos Humanos e Compliance* devem garantir a divulgação, organizar as acções de formação e assegurar que todos os colaboradores estejam presentes.

4. O *Gabinete de Compliance* deve acompanhar a aplicação do código e promover diligências que entenda oportunas face às ocorrências que lhe sejam reportadas, e para o efeito, poderá recorrer a outras unidades da estrutura organizacional. Deverá ainda elaborar e apresentar trimestralmente à Administração, informação relativa às transgressões ao presente *Código de Conduta e Ética*.

### VI. Adesão ao Código de Conduta e Ética

1. Considerando que a Confiança Seguros, S.A procura manter padrões de ética elevados ao realizar as suas actividades comerciais, as práticas de qualquer espécie que sejam incompatíveis com os princípios e políticas adoptadas não são toleradas.

2. Uma rigorosa adesão a estes princípios e políticas de apoio, constitui uma condição para a contratação na empresa.

3. Qualquer acto por parte de um colaborador que de forma deliberada ou irresponsável, viole os preceitos elencados, poderá resultar numa sanção disciplinar e caso adequado, serão adoptadas diligências de foro penal.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

### VII. Revisão e Actualização

1. O presente *Código de Conduta e Ética* será actualizado periodicamente ou sempre que necessário, de modo a refletir quaisquer alterações devidas a exigências ou estruturas do negócio, assegurando que satisfaça os critérios mínimos.

2. O *Código de Conduta e Ética* será revisto e actualizado pelo *Gabinete de Compliance* com a frequência especificada pelo *Conselho de Administração* e pelo menos a cada 2 (dois) anos, a fim de assegurar a sua precisão técnica e validade comercial, tendo em conta os compromissos com a integridade corporativa, transparência, responsabilização e boa governação.

3. Nenhuma parte deste documento ou no seu todo, será reproduzido ou divulgado para fins comerciais do destinatário, sem a autorização expressa da **Confiança Seguros, S.A.**

### VIII. Disposições Finais

#### 8.1. Acções Contrárias aos Princípios e Normas do Código

1. Qualquer acto ou omissão que possa constituir ilícito patrimonial contra a **Confiança Seguros, S.A.**, deverá ser identificado, relatado e investigado rapidamente, para que as medidas legais correspondentes possam ser tomadas.

2. O colaborador que tendo tomado conhecimento de alguma transgressão e não a informar, será considerado cúmplice do infrator. Será imposta disciplina para cada violação ao presente Código que se enquadre na natureza e nos factos específicos da violação.

3. Cada colaborador é responsável por estar ciente do quadro regulamentar no âmbito da actividade que desempenha, sem prejuízo de receber os conselhos e formação adequada, sendo responsável por suas acções dentro da actividade da empresa.

#### 8.2. Dúvidas e Omissões

1. As dúvidas que ocorram em termos de interpretação e aplicação das normas existentes no presente Código, serão esclarecidas pelo *Conselho de Administração*, sob proposta fundamentada e apresentada pelo *Gabinete Jurídico* e de *Compliance*.

2. No que for omissivo e no que não estiver especialmente regulado, aplica-se a legislação laboral vigente em Angola e demais legislação aplicável ao sector de seguros.

3. Uma cópia do presente Código será enviada para informação e registo da *Inspecção Geral do Trabalho*, nos termos do nº1 do art.º 103º da LGT.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

### 8.3. Aprovação e Entrada em Vigor

O *Código de Conduta e Ética* é aprovado pelo *Conselho de Administração* da Confiança Seguros, S.A e entra em vigor na data da sua publicação.



Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete de Compliance	Gabinete Jurídico	Conselho de Administração	1
29/06/2020	31/07/2020	05/08/2020	29/07/2024
SGQ- Controle de Documentos e Registo:			PO-8-PR1-1