



# **Código de Conduta**

### **Identificação de Responsabilidades**

**Preparação:** Direção de *Compliance*

**Revisão:** Direção Geral de Assuntos Corporativos

**Parecer:** Conselho Fiscal

**Aprovação final:** Comissão Executiva

### **Aprovação**

**Reunião Comissão Executiva:** 24/01/2023

### **Histórico de versões**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Resumo das alterações</b>
1.0	04/09/2007	1.ª versão do Código de Conduta
1.1	30/10/2014	Revisão do Código de Conduta
2.0	18/08/2015	Revisão do Código de Conduta
3.0	24/01/2023	Revisão integral do Código de Conduta

### **Síntese de revisão de capítulos/anexos da última versão**

<b>Capítulo/ anexo revisto</b>	<b>Resumo das alterações</b>
Revisão integral	Reformulação total do Código de Conduta adaptando-o à Norma Regulamentar n.º 4/2022-R, de 26 de abril, e ao Regime Geral de Prevenção da Corrupção, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro

---

# Índice

Índice .....	3
<b>1. Mensagem do Conselho de Administração .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Introdução .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Disposições gerais .....</b>	<b>7</b>
3.1. Destinatários .....	7
3.2. Normas de execução e interpretações .....	7
3.3. Comunicação de irregularidades .....	7
3.4. Violações ao Código de Conduta .....	8
<b>4. Princípios .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Deveres gerais.....</b>	<b>10</b>
5.1. Dever de cumprimento.....	10
5.2. Dever de diligência, lealdade e confiança.....	10
5.3. Dever de transparência .....	11
5.4. Dever de sigilo .....	11
5.5. Dever de proteção dos recursos.....	11
<b>6. Regras de conduta .....</b>	<b>13</b>
6.1. Agimos com respeito .....	13
6.1.1. Proibição de Discriminação e assédio .....	13
6.1.2. Ambiente, segurança e saúde.....	14
6.2. Agimos com integridade.....	15
6.2.1. Conflitos de interesses.....	15
6.2.2. Prevenção de corrupção e de infrações conexas .....	17
6.2.3. Ofertas e presentes .....	18
6.2.4. Contribuições a partidos políticos .....	19
6.2.5. Prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo.....	20
6.2.6. Prevenção do abuso de informação privilegiada .....	20
6.2.7. Prevenção de práticas anti concorrenciais .....	21
6.3. Agimos com transparência .....	22
6.3.1. Tratamos os nossos clientes com lealdade e profissionalismo .....	22
6.3.2. Produtos e serviços leais e transparentes.....	23
6.3.3. Comunicação externa .....	23
6.4. Agimos com responsabilidade .....	25
6.4.1. Proteção e utilização responsável dos dados pessoais dos nossos clientes, colaboradores e parceiros .....	25
6.4.2. Proteção e utilização responsável da informação de negócio .....	26
6.4.3. Utilização ética e responsável de novas tecnologias .....	26
6.4.4. Mudança para um futuro sustentável .....	26
<b>7. Disposições finais.....</b>	<b>28</b>
7.1. Revisão e atualização.....	28
7.2. Divulgação .....	28
7.3. Formação.....	28

---

## 1. Mensagem do Conselho de Administração

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

Nesse sentido, assumimos publicamente dois compromissos:

- Compromisso Ético

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

- Compromisso de Conformidade (*compliance*)

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

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

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

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

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

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

---

## 2. Introdução

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

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

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

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

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

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

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

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

Deste modo, o Código de Conduta do Grupo Fidelidade (o “Código de Conduta”), juntamente com a missão e valores, fornece orientações para garantir que tudo o que fazemos no nosso dia-a-dia se pauta por

elevados padrões de integridade ética e conduta profissional, sempre em conformidade com a Lei, de modo a assegurar a reputação do Grupo como um parceiro de negócios confiável.

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

---

## **3. Disposições gerais**

---

### **3.1. Destinatários**

Os princípios, deveres e regras do Código de Conduta aplicam-se a todos os colaboradores do Grupo Fidelidade em Portugal, com exclusão dos que integram o Grupo Luz Saúde, independentemente do vínculo ou posição hierárquica que ocupem, devendo por todos ser observados, tanto nas suas relações recíprocas, como nas relações que, enquanto colaboradores do Grupo Fidelidade, estabelecem.

As empresas do Grupo Fidelidade presentes noutras geografias, integram os princípios, deveres e regras deste Código nas seus próprios Códigos de Conduta, com as adaptações que sejam devidas em face das exigências legais e normativas da respetiva jurisdição.

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

---

### **3.2. Normas de execução e interpretações**

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

Em caso de dúvida na interpretação e aplicação dos princípios previstos no presente Código, a Direção de Compliance (DCO) deverá ser consultada ([compliance@fidelidade.pt](mailto:compliance@fidelidade.pt)).

---

### **3.3. Comunicação de irregularidades**

As irregularidades e violações da Lei, do presente Código ou de normas internas, consumadas ou na forma tentada, devem ser reportadas através dos canais de comunicação de irregularidades instituídos no Grupo, nos termos definidos na Política de Comunicação de Irregularidades.

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

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

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

---

### **3.4. Violações ao Código de Conduta**

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



---

## 4. Princípios

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

Neste contexto, as decisões e práticas das empresas do Grupo Fidelidade devem ser sempre orientadas pelos seguintes princípios:

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

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

- Agimos com respeito
- Agimos com integridade
- Agimos com transparência
- Agimos com responsabilidade

---

## **5. Deveres gerais**

---

### **5.1. Dever de cumprimento**

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

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

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

---

### **5.2. Dever de diligência, lealdade e confiança**

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

Os colaboradores devem abster-se de qualquer conduta que possa afetar a confiança nas empresas do Grupo ou que possa pôr em causa o cumprimento, por estas, dos compromissos validamente assumidos para com terceiros.

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

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

---

### **5.3. Dever de transparência**

Os colaboradores do Grupo Fidelidade devem adotar em todas e quaisquer circunstâncias, incluindo nas relações recíprocas, uma postura pessoal e profissional honesta e verdadeira.

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

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

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

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

---

### **5.4. Dever de sigilo**

Os colaboradores do Grupo Fidelidade, mesmo após cessarem funções no Grupo, devem guardar rigoroso sigilo sobre todo o conhecimento que lhes advenha do exercício das suas funções, não podendo revelar quaisquer informações ou dados respeitantes à vida das empresas do Grupo, ou dos seus clientes, acionistas, colaboradores e fornecedores, salvo nos casos previstos na lei ou em que obtenham autorização prévia do órgão de administração para o efeito.

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

---

### **5.5. Dever de proteção dos recursos**

Os colaboradores do Grupo Fidelidade devem zelar pela guarda, bem como pela prudente e eficaz utilização de todos os recursos postos ao seu dispor, sejam eles bens materiais, como por exemplo

equipamentos e material informático, ou bens imateriais, como sejam informação confidencial e *passwords*.

---

## 6. Regras de conduta

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

---

### 6.1. Agimos com respeito

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

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

#### 6.1.1. Proibição de Discriminação e assédio

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

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

Para prevenir estas práticas, todos os colaboradores devem:

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

#### **6.1.2. Ambiente, segurança e saúde**

O Grupo Fidelidade está empenhado em proteger o ambiente, a saúde e a segurança dos seus colaboradores, clientes e comunidades onde opera.

O Grupo adotou procedimentos para prevenir e reagir rapidamente a qualquer evento ambiental, de saúde ou de segurança que afete os seus colaboradores ou as suas instalações.

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

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

---

## **6.2. Agimos com integridade**

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

No Grupo Fidelidade temos o compromisso de cumprir com as leis e regulamentação aplicáveis às nossas operações em todas as jurisdições onde atuamos, aplicando-se o mesmo compromisso às nossas normas internas.

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

Neste sentido, o Grupo Fidelidade não tolera comportamentos, nem se envolve em qualquer atividade, que possa violar, direta ou indiretamente, leis ou outras normas que aplicáveis.

Adicionalmente, procuramos evitar condutas que mesmo não violando a lei, possam prejudicar a reputação do Grupo e afetar de forma negativa os seus interesses.

### **6.2.1. Conflitos de interesses**

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

A prevenção de situações de conflitos de interesse, permite ao Grupo Fidelidade manter a integridade e a confiança que clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores e parceiros depositam no Grupo.

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

- a)** Utilizar a sua posição no Grupo para obter um tratamento favorável para si próprio ou para terceiros com quem tenha relações de parentesco ou de amizade;

- b)** Permitir que uma relação, independentemente da sua natureza, perturbe o local de trabalho ou interfira com a sua atividade laboral, as suas decisões ou discernimento profissional;
- c)** Realizar atividades em nome do Grupo (distribuição e subscrição de seguros, regularização de sinistros, investimentos, decisões relativas à gestão de pessoas, incluindo recrutamento, formação, avaliação, compensação e progressão na carreira, seleção de fornecedores e contratação de prestações de serviços, bem como qualquer outro assunto comercial ou de negócio), com pessoas ou entidades com as quais tenha um relacionamento ou interesses pessoais;
- d)** Possuir, diretamente ou através de uma Entidade Relacionada, participações societárias em entidades que tenham relações de negócio (como fornecedor, prestador de serviços ou através de qualquer tipo parceria) com o Grupo Fidelidade, ou em entidades que desenvolvam atividades que estejam em concorrência com os negócios desenvolvidos por qualquer empresa do Grupo Fidelidade;
- e)** Participar, no âmbito pessoal, em atividades externas, incluindo emprego secundário, causas solidárias ou desempenho de cargos em órgãos de administração ou de fiscalização, se estas interferirem na sua capacidade de agir no melhor interesse do Grupo Fidelidade ou implicarem a utilização de recursos do Grupo, incluindo tempo de trabalho, dados, instalações, equipamentos ou quaisquer bens ou serviços do Grupo;
- f)** Comprometer o nome do Grupo Fidelidade ou de qualquer uma das suas empresas, bem como utilizar recursos do Grupo, em qualquer atividade política, incluindo concorrer ou apoiar candidatos a cargos públicos eletivos,
- g)** Fazer comentários políticos públicos que possam ser interpretados como sendo feitos em nome do Grupo Fidelidade ou de qualquer uma das suas empresas ou que dê a impressão de que o Grupo está a apoiar qualquer projeto legislativo ou questão política específica;

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

- i.** Cônjuge do colaborador ou pessoa que com ele viva em união de facto, descendentes e ascendentes em linha reta, colaterais até ao quarto grau, e outros familiares que com o colaborador coabitem há mais de um ano;
- ii.** Entidades dominadas pelo colaborador ou por alguma das pessoas enumeradas na alínea anterior entendendo-se como tal aquelas que estão em relação de domínio ou de grupo nos termos do artigo 21.º do Código de Valores Mobiliários;
- iii.** Entidades em que os colaboradores assumam funções de administração ou fiscalização, ou em que, por outro modo, participem nas principais decisões de gestão, sem ser em representação do Grupo Fidelidade.



Sem prejuízo de outras normas aplicáveis nesta matéria, em especial as constantes do Anexo III da “Política de Seleção e Avaliação das Pessoas que dirigem efetivamente a empresa, a fiscalizam, são responsáveis ou exercem funções chaves”, cujo conteúdo aqui se dá por integralmente reproduzido e faz parte integrante do presente Código, para prevenir e sanar potenciais situações de conflitos de interesse, os colaboradores devem:

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

#### **6.2.2. Prevenção de corrupção e de infrações conexas**

A abordagem do Grupo Fidelidade para qualquer indício ou manifestação de corrupção ou infrações conexas é de tolerância zero, exigindo aos seus colaboradores que se abstenham de realizar qualquer ato desta natureza.

Qualquer ato de corrupção, além de ilegal, contraria de forma inaceitável os valores e princípios de ética, integridade e transparência do Grupo Fidelidade, pelo que é veementemente rejeitada.

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

- a) Oferecer, prometer, dar, solicitar, concordar em receber ou aceitar um suborno, incluindo a facilitação de pagamento;
- b) Sem prejuízo do previsto no número 6.2.3 do presente Código, oferecer ou receber presentes que possam afetar negócios a concretizar ou já concretizados, incluindo fazer donativos ou patrocínios como forma de obter ou manter uma vantagem ilícita em benefício próprio, da empresa do Grupo ou de algum dos seus colaboradores;

- c) Estabelecer ou manter relações de negócio com os diferentes *stakeholders* do Grupo Fidelidade, consciente de que os mesmos não cumprem com estes princípios e regras;

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

As sanções criminais associadas a atos de corrupção e infrações conexas são, para além das que se encontram previstas no Código Penal, designadamente para os crimes de corrupção ativa, corrupção passiva, recebimento indevido de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, abuso de poder, prevaricação, tráfico de influência e branqueamento, as estabelecidas no regime jurídico das “Infrações Antieconómicas e contra a Saúde Pública” para os crimes de fraude na obtenção de subsídio ou subvenção, desvio de subvenção, subsídio ou crédito e fraude na obtenção de crédito e, ainda, as contempladas no “Regime Penal da Corrupção no comércio internacional e no setor privado” para os crimes de corrupção ativa com prejuízo do comércio internacional, corrupção passiva no setor privado e corrupção ativa no setor privado.

### **6.2.3. Ofertas e presentes**

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

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

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

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

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

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

- a) sejam de mera cortesia e apropriados à circunstância;
- b) cumpram com as exigências legais e normativas, se aplicáveis, da respetiva jurisdição;
- c) não excedam um valor equivalente a 250€.

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

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

#### **6.2.4. Contribuições a partidos políticos**

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

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

Deste modo, no Grupo Fidelidade está proibida:

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

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

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

Neste sentido, não se admite no Grupo Fidelidade qualquer grau de tolerância ao risco de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

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

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

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

### **6.2.6. Prevenção do abuso de informação privilegiada**

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

Informação privilegiada significa informações de natureza precisa que não tenham sido tornadas públicas, relacionadas, direta ou indiretamente, a um ou mais emitentes de valores mobiliários cotados (por exemplo,

ações) e que, se tornadas públicas, seriam suscetíveis de ter um efeito significativo sobre os preços desses valores mobiliários.

São exemplos de informação privilegiada:

- resultados financeiros, especialmente se forem inesperados;
- alterações na política de dividendos;
- introdução de novos produtos ou serviços com características distintivas;
- alterações na estrutura de capital / acionista ou nos órgãos de gestão;
- fusões, aquisições ou venda de qualquer ativo relevante ou empresa do Grupo.

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

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

#### **6.2.7. Prevenção de práticas anti concorrenciais**

O Grupo Fidelidade está empenhado em promover a livre concorrência.

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

Quaisquer práticas que afetem a livre concorrência podem ter impactos negativos significativos na marca e reputação do Grupo, perdas financeiras ou sanções regulatórias.

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

- a) Fazer ou participar em acordos, entendimentos ou atividades coordenadas com concorrentes que possam eliminar ou diminuir a livre concorrência, designadamente:
  - i. Fixando preços, prémios ou elementos específicos dos mesmos;

- ii. Restringindo a oferta de produtos ou serviços prestados;
  - iii. Alocando ou dividindo mercados, quer geograficamente, quer por canais de distribuição ou parceiros comerciais, quer ainda por segmentos de clientes ou linhas de produtos
- b) Usar uma posição dominante em determinado mercado ou linha de negócio que uma empresa do Grupo possa deter, para limitar a livre concorrência;
  - c) Solicitar e utilizar informação não pública dos concorrentes para limitar ou distorcer a livre concorrência;
  - d) Partilhar preços ou outras informações sensíveis de mercado com concorrentes.

Para prevenir práticas anti concorrenciais, os colaboradores devem:

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

---

## **6.3. Agimos com transparência**

### **6.3.1. Tratamos os nossos clientes com lealdade e profissionalismo**

A satisfação do cliente é um fator chave da estratégia de negócio do Grupo Fidelidade.

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

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

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

### **6.3.2. Produtos e serviços leais e transparentes**

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

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

Este princípio garante que os produtos que o Grupo disponibiliza aos seus clientes:

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

### **6.3.3. Comunicação externa**

A Comunicação externa é um importante instrumento para promover a transparência do Grupo Fidelidade.

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

**a) Declarações Públicas**

Os colaboradores do Grupo Fidelidade só podem prestar declarações públicas envolvendo o Grupo ou qualquer uma das suas empresas, desde que tenham obtido prévia autorização do órgão de administração.

As declarações aos meios de comunicação social só podem ser efetuadas através dos canais definidos internamente, sendo vedado a todos, fora desse quadro, a prestação de qualquer informação e a confirmação ou negação de qualquer notícia respeitante ao Grupo ou às suas empresas.

**b) Comunicações com os *stakeholders* do Grupo Fidelidade**

O Grupo está comprometido com a transparência dos mercados financeiros, assegurando uma gestão criteriosa das comunicações com os seus *stackholders*.

Todas as comunicações com as partes interessadas do Grupo devem ser diretas, oportunas e precisas.

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

**c) Redes sociais**

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

Quando em representação do Grupo ou identificando-se como seu colaborador, deve abster-se de fazer intervenções ou comentários nas redes sociais que possam comprometer, direta ou indiretamente, a credibilidade ou a reputação do Grupo Fidelidade.

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



---

## 6.4. Agimos com responsabilidade

### 6.4.1. Proteção e utilização responsável dos dados pessoais dos nossos clientes, colaboradores e parceiros

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

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

Deste modo:

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

O Grupo Fidelidade encontra-se empenhado em demonstrar responsabilidade (*accountability*) no cumprimento dos princípios acima indicados, mediante a adoção de uma abordagem baseada no risco e cumprindo os princípios da privacidade desde a conceção (*privacy by design*) e por defeito (*privacy by default*).

#### **6.4.2. Proteção e utilização responsável da informação de negócio**

Cada colaborador desempenha um papel fundamental na proteção da informação de negócio do Grupo Fidelidade.

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

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

#### **6.4.3. Utilização ética e responsável de novas tecnologias**

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

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

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

#### **6.4.4. Mudança para um futuro sustentável**

O Grupo Fidelidade tem como prioridade posicionar-se na vanguarda da sustentabilidade nas diversas áreas em que opera, indo para além dos requisitos legais e regulamentares, de modo a responder às

expectativas dos clientes e parceiros, alterando os seus comportamentos e desempenhando um papel ativo para impactar positivamente a sociedade.

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

O Grupo Fidelidade define na sua Política de Sustentabilidade o seu modelo e prioridades estratégicas. Os colaboradores devem agir de acordo com os princípios e compromissos constantes daquela Política, devendo contribuir ativamente para a materialização da ambição do Grupo nesta matéria.

---

## **7. Disposições finais**

---

### **7.1. Revisão e atualização**

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

A Direção de *Compliance* é responsável pela revisão e atualização do presente Código, sendo submetido ao Órgão de Fiscalização para emissão de parecer prévio à aprovação pela Comissão Executiva.

---

### **7.2. Divulgação**

Para além da divulgação interna através da *intranet* das empresas do Grupo Fidelidade, o Código de Conduta será divulgado externamente através dos sítios na *internet* daquelas empresas.

Para além da sua divulgação, as empresas do Grupo Fidelidades deverão assegurar o conhecimento expresso do Código de Conduta por cada colaborador.

---

### **7.3. Formação**

As empresas do Grupo Fidelidade deverão assegurar formação aos seus colaboradores na medida do que for necessário para a correta aplicação do presente Código.