

CONDUTA ÉTICA E PROFISSIONAL

O mercado segurador, tal como todo o mercado financeiro em geral, é hoje um mercado altamente competitivo e regulamentado. Neste contexto a conduta ética e profissional dos colaboradores da Caixa Seguros é seguramente um factor determinante de diferenciação e sucesso.

Os princípios de conduta ética e profissional que agora se apresentam reflectem a Visão e os Valores da Caixa Seguros, e consequentemente traduzem o comportamento esperado de todos os seus colaboradores.

1. Diligência

Os colaboradores Caixa Seguros devem zelar para que aos clientes do Grupo seja assegurado um tratamento diligente e profissional, em respeito absoluto pelos seus interesses e objectivos. Assim, a sua actuação deve visar a obtenção de boas condições de mercado, respeitando sempre as instruções recebidas do cliente.

Os colaboradores da Caixa Seguros devem também abster-se de receber brindes ou ofertas de terceiros que possam prejudicar e comprometer a sua posição neutral e diligente.

Devem ainda os colaboradores da Caixa Seguros zelar pela guarda, bem como pela prudente e eficaz utilização de todos os recursos da Companhia.

2. Lealdade

Os colaboradores da Caixa Seguros devem utilizar o seu estatuto interno, bem como os recursos postos ao seu dispor, em serviço do Grupo, e nunca para proveito pessoal.

3. Protecção de Recursos

Os colaboradores da Caixa Seguros devem proteger os recursos do Grupo, sejam eles bens materiais (Exemplos – equipamentos e material informático) ou não (Exemplo - informação confidencial e “passwords”).

Os colaboradores da Caixa Seguros devem ainda, através dos meios que estiverem ao seu alcance, evitar e/ou desencorajar qualquer situação de potencial desvio de fundos, materiais, equipamento ou quaisquer bens.

4. Confiança

A Caixa Seguros, através dos seus colaboradores, deve honrar os seus compromissos e contratos com terceiros, bem como cumprir com todas as suas obrigações.

5. Transparência

Os colaboradores da Caixa Seguros devem ter uma postura pessoal e profissional honesta e verdadeira.

Os colaboradores da Caixa Seguros devem manter os registos, as transacções e todos os suportes de informação em condições de perfeita organização.

Devem ser evitadas quaisquer situações de omissão ou potencial má interpretação em todas as relações com os clientes (venda directa, marketing, canal de mediação).

A Caixa Seguros deve proporcionar aos seus clientes informação exacta sobre o conteúdo, utilização e manutenção dos seus diversos produtos.

Na informação que presta ao mercado e às entidades de supervisão deve a Caixa Seguros ter presente a relevância, a exactidão, a organização e a oportunidade da mesma.

6. Imparcialidade / Justiça

Os colaboradores da Caixa Seguros devem tratar os seus clientes de forma justa e correcta.

A Caixa Seguros adopta uma prática não discriminatória em relação aos seus colaboradores, permitindo igualdade de oportunidades no desenvolvimento de conhecimentos e na progressão de carreira.

A Caixa Seguros não deve punir ou prejudicar os colaboradores que eventualmente reportem superiormente violações da lei em geral, ou de normas e códigos internos.

7. Sigilo

Os colaboradores da Caixa Seguros devem guardar segredo de todo o conhecimento que lhes advenha em exclusivo do exercício das suas funções. Assim não poderão revelar quaisquer informações decorrentes de factos respeitantes à vida do Grupo, ou da relação deste com os seus clientes.

8. Receptividade / Abertura

A Caixa Seguros não só se manifesta receptiva e aberta às reclamações e recomendações que lhe são apresentadas (por clientes ou colaboradores), como adopta mecanismos que garantem sempre uma resposta.

9. Declarações Públicas

Os colaboradores da Caixa Seguros só podem prestar declarações públicas que possam envolver o Grupo, ou qualquer das suas companhias, desde que tenham obtido prévia autorização do Conselho de Administração.

10. Informação Privilegiada

Salvo mediante autorização expressa do Conselho de Administração, os colaboradores da Caixa Seguros não podem de qualquer forma divulgar informação privilegiada de qualquer das companhias do Grupo Caixa Seguros, a qual possa originar comprometimento ou prejuízo, mesmo que potencial, dos interesses daquelas,

11. Conflito de Interesses

Os colaboradores da Caixa Seguros devem revelar superiormente todas as situações que possam provocar conflito entre os seus interesses pessoais e os interesses do Grupo.

Os colaboradores da Caixa Seguros não devem intervir na apreciação e decisão de operações ou processos em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos que aqueles directa ou indirectamente dominem.

12. Dignidade e Cidadania

A Caixa Seguros demonstra na sua actividade uma postura de respeito pela dignidade dos cidadãos e de respeito pelos direitos humanos. Neste contexto, não estabelece quaisquer relações de negócio com entidades desrespeitadoras dos direitos humanos e com práticas de trabalho discriminatórias ou socialmente reprováveis.

As campanhas publicitárias da Caixa Seguros promovem o princípio da igualdade de género, e contribuem para uma imagem de coesão e inclusão social de todos os grupos étnicos e sociais.

A Caixa Seguros respeita os aspectos sócio-culturais das comunidades em que se encontra presente e ajuda, pelos meios ao seu alcance, ao desenvolvimento sustentado das mesmas. A Caixa Seguros demonstra igualmente o seu empenhamento na defesa do meio ambiente, no mecenato e no apoio social.

A Caixa Seguros, bem como todos os seus colaboradores, não participa em quaisquer actividades, directa ou indirectamente, relacionadas com corrupção, branqueamento de capitais, tráfico de drogas, financiamento do terrorismo ou crime organizado.

13. Solvência Individual

Os colaboradores da Caixa Seguros devem abster-se de actividades que possam contribuir para a degradação da sua solvência, designadamente através de:

- Obtenção de crédito junto de outros colaboradores ou clientes;
- Obtenção de crédito junto de terceiros em montantes e condições desfavoráveis;
- Emissão de cheques sem cobertura;
- Prática de jogos de fortuna ou azar, com excepção de lotarias, apostas mútuas e outros jogos de ordem social explorados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa ou por outra entidade autorizada.