

CÓDIGO ÉTICO

NOTA INTRODUTÓRIA

Caixa Seguros ou **Grupo Caixa Seguros** – Para efeitos do presente documento, entendem-se, estas duas denominações, como sendo o conjunto das Seguradoras **Fidelidade Mundial, Império Bonança e Via Directa.**

INTRODUÇÃO

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 para a diferenciação e para o sucesso.

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

A gestão de sinistros automóvel pauta-se pelo pleno e integral respeito dos valores da pessoa humana e da sua dignidade.

Acresce que, todos os colaboradores que intervêm no processo de regularização de sinistros, conscientes das situações de infortúnio, na qual desenvolvem a sua actividade, procuram adoptar especiais cuidados, de modo a contribuir para que os intervenientes ultrapassem as vicissitudes com que se depararam, pautando-se designadamente pelos seguintes princípios orientadores:

PRINCIPIOS DE CONDUTA E ÉTICA

- **Legalidade**

Agir sempre em conformidade com a lei, com os regulamentos emanados das autoridades competentes e as cláusulas dos contratos de seguros.

CÓDIGO ÉTICO

- **Amabilidade e cortesia**

Agir, sempre, com serenidade e de forma atenciosa, abstendo-se de responder de forma inapropriada em situações de conflito, e procurar sempre encontrar soluções para os litígios em causa.

- **Diligência**

Zelar para que, aos clientes e beneficiários dos seguros do Grupo, seja sempre assegurado um tratamento diligente e profissional.

- **Eficiência e celeridade processual**

Cumprir as missões e executar as funções ou tarefas que são da sua competência, com rigor e qualidade, através de processos simples e expeditos, e com sentido de economia e de racional e bom uso dos recursos.

- **Sigilo**

Garantir, a todos os intervenientes, a confidencialidade da informação dos dados de carácter pessoal, e muito especialmente os de saúde, aos quais tenham acesso no decurso da tramitação do processo, nomeadamente quando este envolva danos corporais.

- **Verdade e Transparência**

Estabelecer relações na base destes valores e assegurar designadamente, a recolha, o tratamento e a consolidação dos dados, referentes ao sinistro, de modo rigoroso, e fiável, bem como a disponibilização aos lesados, de forma clara e fidedigna, da informação que deva ser prestada.

CÓDIGO ÉTICO

- **Imparcialidade, Igualdade e Justiça**

Tratar sempre os seus clientes de forma justa e correcta. Garantir a todos os intervenientes, numa postura de equidistância, bem como a todos os outros interlocutores, um tratamento igual, sem discriminação, quer numa perspectiva formal quer material.

Comunicar superiormente todas as situações que eventualmente possam provocar conflito entre os seus interesses pessoais e os interesses do Grupo.

Não intervir na apreciação e decisão de 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.

- **Confiança**

Honrar os seus compromissos e contratos com terceiros, bem como cumprir com todas as suas obrigações.

- **Integridade**

Agir em todas as circunstâncias, com rectidão e honestidade, abstendo-se de aceitar de terceiro qualquer compensação, favor ou vantagem por acto praticado ao serviço desta e recusando intervir na gestão de situações em que haja, ou possa haver, colisão de interesses, pessoais e institucionais.

- **Receptividade / Abertura**

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

CÓDIGO ÉTICO

- **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.