



CÓDIGO DE CONDUTA - ARAG SE

Compliance

2017



Conteúdo

1. Introdução	2
1.1 Objetivo	2
1.2 Âmbito de aplicação	2
2. Áreas de cumprimento	3
2.1 Regras básicas de conduta no trabalho.....	3
2.1.1 Observância e cumprimento da lei	3
2.1.2 Respeito mútuo	3
2.1.3 Segurança e Higiene.....	3
2.1.4 Instrumentos de trabalho propriedade da ARAG	4
2.2 Relações com clientes e com o público em geral	4
2.2.1 Responsabilidade pela boa reputação da ARAG	4
2.2.2 Honestidade e integridade	4
2.2.3 Conteúdos das comunicações.....	4
2.2.4 Descrição e confidencialidade	4
2.2.5 Registos e relatórios	5
2.3 Prevenção de conflitos de interesse	5
2.4 Reporte e Assessoria	5

1. Introdução

1.1 Objetivo

O presente documento tem como objetivo completar as previsões estabelecidas nos ARAG ESSENTIALS, estabelecendo o Código de Conduta aplicável aos colaboradores da ARAG Portugal, visando uma linha de comportamento uniforme de toda a componente humana da empresa.

Os códigos de conduta têm o valor de regulamento interno e são de cumprimento obrigatório.

1.2 Âmbito de aplicação

As regras constantes no presente Código de Conduta aplicam-se ao desempenho individual de cada colaborador e em geral a todas as relações, internas e externas, que estão sujeitas às normas e regulamentos aplicáveis à ARAG.

O presente Código vigora por tempo indefinido e substitui todo e qualquer código anteriormente emitido. As regras e especificações descritas no presente documento devem ser respeitadas, devendo toda e qualquer modificação ao mesmo, respeitar o *Compliance Manual* do Grupo ARAG SE, assim como, respeitar os regulamentos e políticas em vigor.

A Direção da ARAG SE, Sucursal em Portugal é responsável pela supervisão do cumprimento do presente Código e pela avaliação das medidas adotadas a fim de prevenir qualquer incumprimento.

O presente documento está disponível, na versão atual e em vigor, para consulta por todos os colaboradores e partes a que possa respeitar.

2. Áreas de cumprimento

2.1 Regras básicas de conduta no trabalho

2.1.1 Observância e cumprimento da lei

O cumprimento da legislação bem como, das normas e regulamentos em vigor em matéria de supervisão, é de extrema importância para a ARAG.

Todos os colaboradores devem respeitar as regras que dão corpo aos regimes jurídicos no âmbito dos quais atuam, abstendo-se de cometer qualquer infração a normas legais, regulamentares ou de qualquer outra espécie. Em caso de dúvida deve sempre ser consultado o respetivo Superior Hierárquico ou o Departamento de *Compliance*.

Nos termos da legislação laboral vigente, cada colaborador assumirá as consequências decorrentes do incumprimento dos deveres inerentes ao seu contrato de trabalho. O incumprimento destes deveres acarretará a aplicação de medidas disciplinares, podendo inclusivamente haver lugar à aplicação da sanção disciplinar de despedimento. Verificando-se a ocorrência de prejuízos para a ARAG, decorrentes dos referidos incumprimentos poderá, inclusivamente, considerar-se a sua reclamação.

2.1.2 Respeito mútuo

A dignidade pessoal, os direitos e a privacidade de cada indivíduo, merecem especial proteção. Deverá ser fomentada a cooperação entre homens e mulheres de diferentes nacionalidades, culturas, religiões e etnias. Não serão tolerados insultos nem nenhum outro tipo de discriminação ou incómodos, quer de índole sexual quer de qualquer outra natureza.

Qualquer colaborador pode apresentar uma reclamação ou chamar a atenção para circunstâncias que sugiram a infração das presentes regras de conduta, por qualquer das vias criadas para o efeito, constantes no ponto 2.4. do presente documento. A presente previsão aplica-se em especial às situações em que o colaborador sente que foi vítima de discriminação ou injustiça, ou ainda, alvo de exclusão em função da sua origem étnica, sexo, religião ou condição, incapacidade, idade ou orientação sexual. Qualquer comunicação que relate uma situação irregular, será cuidadosamente investigada e dará lugar à adoção de todas as medidas que se revelem apropriadas.

2.1.3 Segurança e Higiene

A ARAG é responsável por garantir a adoção de todas as medidas necessárias à prevenção do risco de acidente, bem como, pelo cumprimento rigoroso das normas legais e regulamentares em vigor relativas à prevenção de riscos laborais.

Em caso de emergência, os colaboradores devem acatar as instruções do Responsável pelo Plano de Emergência. A presente previsão é de aplicação direta, não estando sujeita a nenhuma restrição ou limitação, inclusivamente durante a realização de simulacros.

2.1.4 Instrumentos de trabalho propriedade da ARAG

O equipamento, dispositivos e sistemas que são propriedade da ARAG (ex: computadores portáteis, incluindo software e Internet/Intranet, telefones, telemóveis, faxes, fotocopiadoras, etc.) serão utilizados de acordo com o estabelecido nos regulamentos internos em vigor. As situações de exceção ao regime previsto no regulamento interno, deverão ser analisadas caso a caso e estabelecidas em documento escrito.

2.2 Relações com clientes e com o público em geral

2.2.1 Responsabilidade pela boa reputação da ARAG

A boa reputação da ARAG depende essencialmente da forma como cada um dos seus colaboradores atua e se comporta.

Todo o colaborador está obrigado a desenvolver a sua atividade laboral de forma adequada, abstando-se de prejudicar a reputação da ARAG. Adicionalmente, qualquer pessoa que possa estar relacionada diretamente com a ARAG, ainda que fora do estrito âmbito laboral, por motivos relacionados com a sua posição na Companhia, deverá zelar pela boa reputação da ARAG de modo a que esta não seja prejudicada pelos seus atos.

2.2.2 Honestidade e integridade

Os princípios a seguir enunciados aplicam-se tanto aos relacionamentos internos como às relações com Clientes ou colaboradores externos:

- Caracterizamo-nos pela nossa franqueza e honestidade
- Respeitamos as nossas responsabilidades
- Somos um parceiro de confiança e só fazemos promessas que podemos cumprir

A comunicação com os tomadores de seguro e com terceiros será clara e franca. Isto inclui a divulgação dos nossos produtos através de uma informação apropriada, que satisfaça todos os requisitos legais e uma determinação concreta das exatas necessidades dos nossos Clientes. Respeitamos a decisão das partes interessadas sobre se desejam ou não receber publicidade e de que forma.

2.2.3 Conteúdos das comunicações

Quando se utilizam instrumentos de comunicação (em particular a internet e o email), não se podem apresentar assuntos ou reenviar informações que incitem ao ódio racial, que promovam a violência ou qualquer outra ofensa, ou ainda que incluam conteúdo sexual ofensivo ou explícito.

2.2.4 Descrição e confidencialidade

Os assuntos internos da ARAG devem manter-se confidenciais, designadamente, os relacionados com detalhes sobre a organização e suas instalações, processos de negócio ou dados de relatórios internos.

Esta obrigação de confidencialidade manter-se-á, inclusivamente, depois de findo o contrato de trabalho.

A divulgação de processos de negociação interna ou de procedimentos do Grupo ARAG ao público em geral, através de publicações, palestras ou outros meios, deve ser coordenada previamente com o responsável executivo e com o departamento de Comunicação Corporativa.

2.2.5 Registos e relatórios

Uma informação correta, completa e fiável é parte integrante de uma cooperação franca e eficaz. Este princípio orientador aplica-se igualmente nas relações com colaboradores, segurados e fornecedores, e bem assim, nas relações com Instituições Públicas e com o público em geral.

Todos os registos e relatórios que são produzidos internamente, ou que são objeto de publicação, devem ser fiéis à realidade e conter dados verdadeiros.

2.3 Prevenção de conflitos de interesse

Para a ARAG é fulcral garantir que os seus colaboradores não se envolvam em conflitos de interesse ou prevenir que cometam faltas de lealdade durante o trabalho. Tais conflitos podem surgir do facto de existir uma colaboração simultânea com outra empresa. Os conflitos também podem surgir em negócios internos ou no caso de um colaborador utilizar um seguro ARAG.

Os responsáveis devem ser informados por escrito e previamente a qualquer aceitação por parte de um colaborador ARAG, de uma segunda atividade remunerada. Nos termos previstos no contrato de trabalho, uma atividade auxiliar pode ser proibida se conduzir a uma deterioração do desempenho do trabalho, colocar em crise as obrigações assumidas para com a ARAG, ou se se verificar um risco de conflito de interesses.

2.4 Reporte e Assessoria

A todos os colaboradores assiste a faculdade de reportar qualquer evidência de violação de uma exigência legal ou de um regulamento interno. A informação será tratada com confidencialidade de acordo com a lei.

As vias para o reporte destas situações variam em função da respetiva natureza, podendo ser utilizados os meios que a seguir se indicam:

Sobre uma atividade fraudulenta

Os colaboradores que descubram ou suspeitem da existência de uma atividade fraudulenta, deverão comunicá-lo através de qualquer dos seguintes meios:

- a. Utilizando o endereço de correio eletrónico “dac@arag.pt”. Somente as Direções de *Risk Management* e Assessoria Jurídica Corporativa estão habilitadas a receber as comunicações remetidas por esta via.
- b. Por reporte direto à Direção de *Risk Management* ou de Assessoria Jurídica Corporativa.

Qualquer colaborador que receba uma comunicação ou informação externa que possa consubstanciar uma suspeita de fraude, deve de imediato reportar a situação utilizando qualquer um dos canais acima descritos.



As pessoas que comuniquem uma suspeita de fraude, em nenhum momento deverão:

- Contactar o suspeito a fim de obter e/ou comprovar factos, a não ser que tal lhe seja expressamente solicitado pela Direção de *Risk Management* ou de Assessoria Jurídica
- Comentar a situação, os factos, suspeitas ou alegações com quem quer que seja, a não ser que tal lhe seja expressamente solicitado pela Direção de *Risk Management* ou de Assessoria Jurídica

Compliance

No caso de existir alguma dúvida sobre *Compliance*, e no intuito de prevenir e identificar situações, foi criado um endereço eletrónico específico (asesoriajuridica@arag.es) para centralizar a receção desses pedidos de esclarecimento. Para a priorização dos assuntos a tratar serão tidos em conta, entre outros fatores, a iminência do decurso de um prazo legal, o impacto que o assunto possa causar à organização e o perfil de quem coloca a questão. A consulta a efetuar deve referir-se à legalidade de qualquer atuação passada, presente ou futura de qualquer uma das empresas do grupo.