

# CÓDIGO DE CONDUTA



- I. OS NOSSOS COMPROMISSOS
  - II. UTILIZAR O NOSSO CÓDIGO DE CONDUTA
  - III. APLICAR DIARIAMENTE O NOSSO CÓDIGO DE ÉTICA:  
Regras de Conduta
- 

#### Relações com clientes e fornecedores

1. Relações com os clientes
  2. Dados pessoais dos clientes
  3. Escolha do fornecedor de forma justa e equitativa
  4. Relações responsáveis com fornecedores
  5. Concorrência
- 

#### Questões sociais, ambientais e societárias

6. Proteção dos dados dos colaboradores
  7. Saúde e segurança no trabalho
  8. Não discriminação
  9. Diversidade e igualdade de género
  10. A luta contra o assédio
  11. Atividades extraprofissionais
  12. Estratégia ambiental
- 

#### Anticorrupção

13. Luta contra a corrupção
  14. Luta contra o tráfico de influências e interação com entidades públicas
  15. Luta contra os pagamentos de facilitação
  16. Conflitos de interesse
  17. Ofertas e convites
  18. *Lobbying* e financiamento de partidos políticos
  19. Ações de mecenato e solidariedade
  20. Patrocínio
- 

#### Proteção e reputação do Grupo

21. Confidencialidade
22. Luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo
23. Luta contra a evasão fiscal
24. Sanções internacionais
25. Prevenção da fraude
26. Prevenção do abuso de mercado
27. Usar as redes sociais



# I. | O NOSSO COMPROMISSO

---

Em maio de 2017, o Crédit Agricole, S.A. (CA) publicava um Código de Ética para todo o Grupo, onde se destacam os nossos valores no que diz respeito ao foco no cliente, à responsabilidade e à solidariedade. Neste documento de referência, estabelecem-se os princípios relativos às ações e aos comportamentos a adotar perante os nossos clientes e todas as partes interessadas, incluindo colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, representantes do Estado, associações e ONG, acionistas e investidores.

Sendo uma filial do Crédit Agricole, S.A., o Crédit Agricole Assurances (CAA ou Grupo CAA) responde a todas as necessidades dos seus clientes no que respeita a seguros, através de três principais atividades: Poupança/Reforma, Morte e Invalidez/Crédito/Seguros Coletivos e Seguro de Bens e de Acidentes.

Da mesma forma, a Mudum – Companhia de Seguros, S.A. (Mudum – Companhia de Seguros ou Companhia), enquanto entidade do Grupo CAA, responde às necessidades de seguros dos seus clientes através de produtos de seguros no âmbito da sua atividade de seguradora Não Vida.

Enquanto no Código de Ética são estabelecidos os nossos compromissos, a nossa identidade e os nossos valores, bem como os princípios subjacentes às nossas ações, no Código de Conduta são postos em prática os compromissos estabelecidos no Código de Ética, que funciona como a base para a conduta ética e profissional que deve ser respeitada por todos no Grupo.

O Código de Conduta foi concebido para ser uma orientação para as nossas ações, decisões e comportamentos diários. É o resultado de uma abordagem colaborativa entre as diferentes linhas de negócio do Crédit Agricole Assurances e de um processo de desenvolvimento conjunto que mobilizou elementos com funções de apoio de vários departamentos do Grupo CAA (Compras, Assuntos Públicos, Comunicações, Compliance, Investimentos, Assuntos Jurídicos, Recursos Humanos etc.) e da Mudum – Companhia de Seguros assim como as funções especializadas das três principais linhas de negócio do Grupo.

Além da aplicação de todas as normas legais, regulamentares e profissionais que regem as nossas diversas atividades, o Código de Conduta reflete a nossa determinação em fazer ainda mais para servir os nossos clientes e todas as partes interessadas da melhor forma possível.

O Código de Conduta da Mudum – Companhia de Seguros adota os mesmos princípios do Código de Conduta do Grupo CAA, adaptados à realidade da Companhia.

A Mudum – Companhia de Seguros, enquanto entidade integrante do Grupo CAA, adota o presente Código de Conduta, construído de acordo com os princípios adotados pelo Grupo mas adaptados à realidade da Companhia quando necessário.

---

A adoção deste Código de Conduta aplica-se a cada um dos colaboradores da Mudum – Companhia de Seguros.



II

## Utilização do nosso CÓDIGO de CONDUCTA

O Código de Conduta da Mudum – Companhia de Seguros é uma ferramenta e um guia que nos permite saber, de forma inequívoca, quais são as nossas obrigações profissionais, bem como nos permite adotar uma linha de conduta coerente com a ética e os valores do Grupo Crédit Agricole.

### **A quem se aplica o Código de Conduta?**

O Código de Conduta aplica-se a todos os colaboradores (incluindo administradores e diretores), independentemente da posição que ocupem e da função que desempenhem na Mudum – Companhia de Seguros.

### **Quais são os objetivos do Código de Conduta e como deve ser interpretado?**

O Código de Conduta foi elaborado para orientar as nossas ações e nos ajudar a tomar decisões em conformidade com as regras e com os valores éticos do Grupo Crédit Agricole e com a legislação. Este documento explica, por tópicos, o comportamento profissional que deve ser seguido e promovido no desempenho das nossas funções e nas nossas relações profissionais. Os vários tópicos estão agrupados nas seguintes quatro secções: "relações com clientes e fornecedores"; "questões sociais, ambientais e societárias"; "anticorrupção"; e "proteção e reputação do Grupo Crédit Agricole". Chamamos a sua atenção para o facto de o conflito de interesse - um tópico que pode afetar todas as funções - estar incluído na secção dedicada à anticorrupção. Para informações mais específicas, foram citados alguns casos práticos, por forma a ilustrar, através de exemplos específicos, os princípios apresentados no Código de Conduta. O Código de Conduta não pretende, ainda assim, ser exaustivo. Também não pretende responder a todas as perguntas ou abordar todos os casos possíveis, especialmente no que diz respeito ao que se deve ou não fazer. Por este motivo, em todas as situações e ao tomar decisões, todos devem fazer a si próprios as perguntas de seguida indicadas.

Se a resposta a qualquer uma destas perguntas for "não", ou caso tenha dúvidas, deve discutir a situação com alguém antes de agir. Pode falar com o seu diretor ou entrar em contacto com a Unidade Operacional de Compliance da direção de Gestão de Risco e Compliance, estando esta qualificada para lidar com o problema em questão e manter um registo de todas as questões que lhe sejam apresentadas.

### **Quem supervisiona a implementação do Código de Conduta? Quem o mantém atualizado?**

A implementação, monitorização e atualização do Código de Conduta é da responsabilidade da Unidade Operacional de Compliance envolvendo todas as áreas da Companhia. Em colaboração com as diferentes direções, disponibiliza feedback anual ao Comité de Direção-Geral da Mudum – Companhia de Seguros que, por sua vez, responde ao Conselho de Administração. O conteúdo do presente Código pode sofrer alterações ao longo do tempo. O Código de Conduta não substitui os regulamentos e procedimentos internos da Mudum – Companhia de Seguros aplicando-se estes de forma subsidiária. É um dever e uma responsabilidade de cada um de nós, consultá-lo e aplicar as regras que dele constam.

### **De que forma é disponibilizado o Código de Conduta? Que visibilidade tem?**

O Código de Conduta é um documento que é tornado público e partilhado com as partes interessadas. Está disponível no site e na intranet da Mudum – Companhia de Seguros.

### **Quais são as obrigações dos colaboradores?**

Todos devem estar familiarizados com os princípios do Código de Conduta e cumpri-los no decurso das duas funções. Além disto, todos devem transmitir e promover os valores e princípios apresentados no Código de Conduta, com vigilância e boa-fé. Todos deverão, também, seguir os programas de formação disponibilizados

CINCO PERGUNTAS QUE DEVE FAZER A SI PRÓPRIO PARA GARANTIR QUE SE REGE POR UM COMPORTAMENTO ÉTICO

- 1 É legal?
- 2 Está em consonância com o Código de Conduta e com o Código de Ética do Grupo?
- 3 É do interesse dos nossos clientes e das partes interessadas?
- 4 Tive em conta os riscos envolvidos e quais poderiam ser as consequências da minha decisão?
- 5 Sentir-me-ia confortável se tornassem pública, interna e externamente, a minha decisão?

sobre temas relacionados com o Código de Conduta (tais como fraude,

corrupção, sanções internacionais).

#### UMA REGRA FUNDAMENTAL A TER SEMPRE PRESENTE

Sempre que vir ou suspeitar de um ato ou comportamento inapropriado, ou quando se sentir pressionado, deve falar imediatamente sobre isso com o seu diretor.

#### **O que é a denúncia de irregularidades?**

O objetivo do sistema de denúncia de irregularidades é consolidar a prevenção de riscos, dando a todos os colaboradores, internos e externos, e aos parceiros comerciais os meios para reportarem os factos que se enquadram no escopo de aplicação do procedimento de "denúncia". Foi estabelecido um procedimento de denúncia de irregularidades interno e externo concebido para recolher notificações de denúncia de irregularidades.

#### **Qual é a função dos diretores e o que se espera deles?**

Enquanto diretor, deve garantir que a sua equipa sabe que estará sempre disponível para conversar acerca das necessidades que têm e criar um ambiente de confiança para que não hesitem em procurar o seu conselho se tiverem um problema. Tem de conseguir explicar as funções do Código e como aplicá-las.

Para isso, é necessário consultar o Código de Conduta, bem como o Código de Ética e outros normativos internos. Se tiver alguma dúvida, não hesite em consultar a área da empresa mais qualificada para lidar com o assunto em questão (Unidade Operacional de Compliance ou a Direção de Capital Humano). Mantenha-se alerta, haja de forma transparente e seja um exemplo para as suas equipas. Mostre que é completamente possível atingir os objetivos estabelecidos respeitando a ética e os valores do Grupo Crédito Agrícola.



# III. Agir de acordo com a nossa ÉTICA diariamente: O Código de CONDUCTA



## DEFINIÇÃO

A ética enquadra-se no âmbito moral referente aos valores, em especial aos da Empresa. Estes valores devem orientar as nossas decisões e o nosso comportamento profissional. Apresentados como regras de conduta profissional que sustentam a nossa atividade, estes valores definem a nossa abordagem ética.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

Questões relacionadas com a ética:

- valores específicos da empresa apresentados como conceitos genéricos (por exemplo: respeito pelos outros, solidariedade etc.) e que assumem a forma de "princípios de ação" da Empresa (por exemplo: a luta contra a discriminação);
- a aprovação e adoção destes valores e do enquadramento ético pelo mais alto nível de corporate governance;
- uma missão geral de dar a conhecer e fazer cumprir os valores, os princípios e as regras de conduta, de forma a que o enquadramento ético sirva para assegurar um sentimento de pertença à Empresa, e a transmitir a confiança necessária para a vida no local de trabalho e no relacionamento com as partes interessadas.
- a direção de Gestão de Risco e Compliance cumpre uma exigência aplicável às instituições financeiras e às companhias de seguros. Tal é assegurado por meio:
  - da implementação de regras e procedimentos internos da Empresa através dos quais são postos em prática leis e regulamentos;
  - da criação das funções de regulamentação e controlo a serem realizadas por um diretor, o que permite à Empresa evitar riscos de não conformidade de grande dimensão, especialmente em setores de negócios regulados.

A ética promove o respeito pelos valores e pelas regras de conduta. A função de Compliance visa prevenir violações no âmbito do quadro deontológico e jurídico, a fim de proteger a Empresa contra sanções

e contra qualquer risco para a sua reputação (ou imagem).



## "AGIR DE FORMA ÉTICA" SIGNIFICA:

- Ser responsável nas nossas relações com clientes e fornecedores

Todas as relações devem ser estabelecidas em conformidade com os princípios da lealdade e solidariedade, e respeitando os compromissos assumidos com os nossos clientes e fornecedores. As decisões devem ser tomadas dando prioridade aos interesses dos clientes, respeitando o princípio da escolha justa e equitativa dos fornecedores e as regras da concorrência.

- Respeito pelos indivíduos

No que respeita às relações entre os colaboradores da Empresa ou com todas as partes interessadas, devem ser rigorosamente aplicados os direitos humanos e os direitos sociais fundamentais das pessoas.

Prevenir todas as formas de discriminação ou assédio, promover a diversidade e a igualdade de género, respeitar as medidas de saúde e segurança e assegurar a proteção dos dados dos colaboradores e dos clientes: ao respeitar estes princípios, estamos a criar um ambiente de trabalho favorável, o que leva ao bom desempenho e à satisfação.

- Respeito pelos nossos compromissos ambientais e societários

Para o grupo CAA, isto traduz-se em proporcionar aos clientes serviços e soluções que são práticas a longo prazo e partilhar o valor desta forma criada, fazendo parte da sustentabilidade dos projetos financiados e investindo nas geografias onde se encontra presente. É dada especial atenção ao "Financiamento Verde", que tem como objetivo apoiar a transição energética para uma economia de "baixo carbono", ao mesmo tempo que protege a natureza.

Todos os colaboradores atuam como embaixadores da abordagem do Grupo baseada na Responsabilidade Social Corporativa (RSC), concebida para apoiar



as regiões, promover a pela excelência nas relações com os clientes, acionistas e colaboradores, e gerir os riscos.

■ Prevenir e detetar a corrupção e o tráfico de influência

A luta contra a corrupção é um objetivo fundamental para o bem comum. No que diz respeito à prevenção da corrupção e ao tráfico de influência, a Mudum – Companhia de Seguros, também enquanto parte integrante do grupo CAA, deve manter-se fiel aos seus valores, em especial: a honestidade, a integridade, a lealdade, a transparência e a imparcialidade.

A componente anticorrupção incorpora os princípios fundamentais da implementação de medidas adequadas para prevenir, detetar e impedir práticas corruptas ou tráfico de influências, através da aplicação da "tolerância zero". Outras áreas incluem ofertas e convites, pagamentos de facilitação, conflitos de interesse, mecenato, patrocínio e lobbying.

■ Uma atitude de vigilância diária

Para manter a confiança, devemos assumir a responsabilidade pelo uso que pode ser feito dos recursos e das informações disponíveis na Empresa, e prevenir quaisquer riscos relacionados com conflito de interesses. Devemos também assegurar que não divulgamos ou nos aproveitamos indevidamente, em nosso benefício ou em nome de terceiros, de quaisquer informações confidenciais a que tenhamos acesso.

A vigilância de todos deve permitir-nos proteger os interesses dos nossos clientes, combater a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, respeitar o que a lei prevê relativamente a sanções internacionais, combater a evasão fiscal, prevenir a fraude e proteger a integridade dos mercados.

■ Abstenha-se de realizar quaisquer ações que possam prejudicar a reputação do Grupo CA

Somos todos responsáveis por proteger a imagem da Mudum – Companhia de Seguros e do Grupo CA, tanto interna como externamente. O risco de publicidade negativa, em especial nas redes sociais, pode prejudicar a imagem da Mudum – Companhia de Seguros e danificar a confiança que os nossos clientes depositam no nosso Grupo CA.

Para evitar que isso aconteça, devemos ter o cuidado de preservar a nossa reputação, respeitando todos os princípios enunciados neste código, garantindo que não fazemos observações que possam comprometer o Grupo CAA, assegurando que não divulgamos nenhuma informação confidencial sobre o ambiente profissional e não participando na divulgação de boatos.



# Relações com clientes e fornecedores

# 1. | Relações com clientes



## DEFINIÇÃO

O Grupo Crédit Agricole coloca a confiança e a satisfação dos seus clientes no centro da sua atividade. A Mudum – Companhia de Seguros pretende que todos os seus colaboradores estejam envolvidos nesta relação, tendo em conta que o interesse do cliente é a prioridade em todas as ações realizadas pelos seus colaboradores, incluindo aqueles que exercem uma função de apoio no Grupo CAA.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

Para garantir a satisfação dos clientes, a Mudum – Companhia de Seguros organiza workshops de cocriação e realiza inquéritos de satisfação de clientes juntamente com as redes de contactos e áreas de negócios. As reclamações dos clientes são tratadas internamente pelas entidades envolvidas, com o objetivo de melhorar continuamente os nossos serviços e procurar a excelência nas nossas relações com os clientes. Além disso, é regularmente ministrada formação aos colaboradores, quer estejam ou não em contacto direto com os clientes.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

Ao longo do tempo, a Mudum – Companhia de Seguros evoluiu para se tornar uma seguradora completa e diversificada, alinhada com o posicionamento do Grupo CA, um grupo bancário universal e centrado no cliente. De acordo com os compromissos do Grupo CA, a Mudum – Companhia de Seguros tem vindo a implementar uma abordagem socialmente responsável, baseada em questões claramente identificadas em todas as suas áreas de negócio e atividades. A oferta de produtos e serviços da Mudum – Companhia de Seguros foi concebida para responder aos grandes desafios da sociedade, tanto no

que diz respeito aos aspetos humanos como ambientais.

Além disso, a Mudum – Companhia de Seguros investe e inova constantemente para desenvolver e reforçar as suas relações com os seus parceiros de negócio e com os seus clientes, com o objetivo de oferecer aos clientes uma nova experiência de seguros bancários que combina eficiência e foco no cliente. Esta abordagem está totalmente alinhada com a proteção de dados pessoais.



## O QUE DEVO FAZER?

- Ouvir os clientes e ter em conta os interesses destes em cada ação proposta.
- Conhecer as necessidades dos clientes, respeitando o direito à privacidade dos mesmos, para que poder fornecer aconselhamento e apoio adequados.
- Fornecer sempre aos clientes informações claras e precisas, e que não induzam em erro.
- Solicitar que um Comité NAP (Novos Produtos e Atividades) analise todas as atividades, produtos e serviços recentemente comercializados, ou quaisquer modificações importantes, a fim de garantir o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares, nomeadamente no que diz respeito à informação do cliente e certificar-se de que o produto vai ao encontro das necessidades dos clientes.
- Estar alerta para prevenir todas as formas de fraude, a fim de proteger os clientes e combater o branqueamento de capitais, o financiamento do terrorismo e a corrupção.
- Comunicar ao meu diretor qualquer anomalia ou situação que possa levar a um conflito de interesses.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Colocar os meus interesses pessoais ou os da Mudum – Companhia de Seguros à frente dos interesses dos nossos clientes.
- Facilitar, incentivar ou prestar assistência a clientes em quaisquer ações destinadas a infringir leis e regulamentos.
- Propor um produto que ainda não tenha sido autorizado por um Comitê NAP.

### EXEMPLOS

Vai ser lançado um novo contrato de seguro para clientes que sejam trabalhadores independentes. Que precauções devo tomar no que diz respeito à determinação da carteira de clientes identificada?

Devo especificamente assegurar que a apólice proposta vai ao encontro das necessidades, das características e dos objetivos da carteira de clientes em questão.

Após rever a minha proposta de produto novo, o Comité NAP constatou um problema. Dado que, por causa da concorrência, este novo

produto deverá ser lançado rapidamente nos próximos dias, ainda posso comercializá-lo?

Não, o processo NAP é um mecanismo essencial para garantir a proteção dos interesses dos clientes e evitar a comercialização de produtos que lhes possam causar danos. Se, após verificação dos riscos e do cumprimento, o Comité NAP der um acordo condicional, as cláusulas restritivas serão consideradas bloqueadoras. Portanto, não se pode comercializar o produto ou serviço até que todos os problemas tenham sido eliminados.

## 2. | Dados pessoais dos clientes



### DEFINIÇÃO

O Grupo Crédit Agricole definiu princípios claros sobre a utilização dos dados pessoais dos seus clientes. Este Código fornece um quadro de referência para os colaboradores que tratam este tipo de dados. É um lembrete dos compromissos assumidos pelo Grupo e das melhores práticas a serem observadas.



### COMPROMISSO DA MUDUM - COMPANHIA DE SEGUROS

Enquanto empresa do Grupo CAA, a Mudum - Companhia de Seguros tomou a mesma posição do Grupo sobre a questão sensível dos dados pessoais, comprometendo-se a agir de forma ética e responsável, adotando uma abordagem transparente e elucidativa nas relações com os seus clientes.



### O QUE DEVO FAZER?

- Informar a pessoa de contacto na empresa (como, por exemplo, o encarregado da proteção de dados) do arranque do projeto, para garantir o cumprimento das normas associadas à proteção de dados pessoais.
- Ao mesmo tempo, envolver no projeto

especialistas em segurança informação e respetivos representantes.

- Assegurar que o projeto está em conformidade com os regulamentos em vigor relativos à proteção de dados pessoais e com os princípios deste Código: segurança, utilidade e lealdade, ética, transparência e pedagogia, etc..
- Em caso de dúvida, contactar o Encarregado de Proteção de Dados.



### O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Propor um projeto que envolva o processamento de dados pessoais sem ter verificado a conformidade do projeto junto do Encarregado de Proteção de Dados.
- Fazer qualquer uso dos dados pessoais que não respeite os princípios fundamentais indicados neste Código.
- Processar quaisquer dados pessoais para fins indevidos ou sem o conhecimento prévio do cliente.
- Não respeitar as regras e recomendações estabelecidas pela Mudum - Companhia de Seguros para garantir a segurança e confidencialidade dos dados pessoais, nomeadamente dando a pessoas não autorizadas o acesso a esses dados.

### EXEMPLO

Foi-me pedido para reunir novos dados no âmbito de um projeto que faz parte de uma atividade de processamento de dados que já está em curso. O que devo fazer?

Antes de realizar qualquer operação, contactar:

- o Encarregado de Proteção de Dados e, para facilitar a avaliação, especificar se:
- o projeto envolve quaisquer novos objetivos além dos que já foram determinados;

- os novos objetivos são compatíveis ou incompatíveis com os já existentes;
- os novos dados recolhidos são dados sensíveis;
- as novas categorias de dados recolhidos ou os objetivos prosseguidos infringem os direitos e a liberdade das pessoas em causa.

O Encarregado de Proteção de Dados decidirá, então, se é apropriado analisar o impacto do tratamento destes dados sobre a privacidade da pessoa e atualizar o registo de tratamento de dados em conformidade.

# 3. Escolha do fornecedor de forma justa e equitativa



## DEFINIÇÃO

A escolha de um fornecedor de forma equitativa e justa requer, acima de tudo, que todos os prestadores de serviços recebam o mesmo tratamento.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

A escolha equitativa do fornecedor deve ser feita como resultado de uma concorrência justa entre as empresas proponentes no contexto de um concurso. Esta escolha deve basear-se em elementos objetivos que incluem, nomeadamente, o respeito pelos direitos humanos e pelas liberdades essenciais.



## COMPROMISSO DA MUDUM - COMPANHIA DE SEGUROS

Para que esta escolha seja justa, todas as empresas devem receber o mesmo tratamento por parte do(s) comprador(es), do(s) decisor(es) e/ou de qualquer outro colaborador da Mudum - Companhia de Seguros implicado, e a escolha deve basear-se em elementos objetivos.

Isto exige que os compradores, decisores e/ou quaisquer outros colaboradores da Mudum - Companhia de Seguros adotem uma atitude responsável e justa em relação a todas as empresas proponentes durante o concurso. Consequentemente, deve ser evitado que a escolha da empresa se baseie em interesses pessoais.



## O QUE DEVO FAZER?

- Denunciar qualquer potencial risco de conflito de interesses (por exemplo, a presença de um membro da família que trabalhe numa das empresas candidatas em concurso, etc.);
- Assegurar que todas as empresas participantes recebem uma resposta num tempo útil idêntico para todas. Para garantir isto, partilhar as pastas do concurso depois de todas as empresas proponentes terem sido identificadas e não acrescentar mais nenhuma empresa à lista depois de o concurso ter sido lançado.
- Assegurar que todas as empresas proponentes auscultadas recebem as mesmas informações, os mesmos dados e os mesmos documentos (documentos de concurso, especificações, documentos técnicos, documentos funcionais etc.), tanto os originais como os modificados.
- Em caso de auscultação presencial, assegurar que todas as empresas proponentes pré-selecionadas são convidadas para uma ou mais dessas sessões, cuja duração deve ser idêntica para todas.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Durante a abertura dos concursos, fornecer informações a apenas algumas das empresas contactadas.
- Dar a qualquer uma das empresas proponentes uma indicação do conteúdo das propostas ou do tipo de resposta das restantes empresas a participarem no concurso.
- Aceitar quaisquer convites, ofertas ou prestações em espécie de uma ou mais das empresas proponentes durante o concurso ou durante as negociações contratuais. Uma vez terminada a fase de negociação

contratual, entra em vigor o regime de "ofertas e convites" (ver cartão específico em "Ofertas e Convites");

■ Alterar os critérios de seleção, e/ou a ponderação de classificação após a data de receção das respostas ao concurso.

### 3. | Escolha do fornecedor de forma justa e equitativa (continuação)

#### EXEMPLOS

Ouvi dizer que, durante os períodos de negociação, não se pode aceitar nenhuma oferta. É verdade?

Sim. Todas as ofertas (mesmo de natureza publicitária) e todos os convites devem ser automaticamente recusados. Em termos absolutos, isto significa que não pode aceitar nenhuma prestação em espécie, pois isso poderá deturpar o seu julgamento ao selecionar seu fornecedor.

Contactei e reuni-me com uma empresa que vai exatamente ao encontro das minhas necessidades. Chegou mesmo a apresentar algumas propostas adicionais. Decidi encaminhar as informações sobre a empresa para a área responsável pelas compras desses produtos na Mudum – Companhia de Seguros para que pudesse

incluir esta empresa na lista de empresas a serem auscultadas no contexto de um concurso público. Esta atitude está correta?

Em primeiro lugar, é preciso resumir o que precisa e depois descrever as especificações.

Um potencial fornecedor não pode fazer este resumo, pois pode propor a solução, as ferramentas ou os serviços que presta e que poderiam não corresponder às suas necessidades.

Deve ser previamente criada uma lista das empresas selecionadas para concurso e, se a aquisição for de dimensão significativa, o processo pode ser apoiado pela direção de compras do Grupo durante todo o processo, a fim de encontrar o fornecedor que melhor se adequa às necessidades.

# 4. | Relações responsáveis com fornecedores



## DEFINIÇÃO

É necessária a diligência devida e razoável para assegurar que todos os intervenientes na cadeia de fornecimento atuam de acordo com um determinado número de compromissos e princípios, nomeadamente os referentes ao respeito pelos direitos humanos e pelas liberdades essenciais, à regulamentação do trabalho, à luta contra todas as formas de discriminação, à promoção da diversidade, bem como à proteção do ambiente e à ética empresarial. Se um interveniente na cadeia de fornecimento não agir em conformidade com estes compromissos e princípios, o desempenho, a reputação e a imagem da Mudum – Companhia de Seguros e do Grupo CAA poderão ser seriamente afetados.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

Os compromissos e princípios da Mudum – Companhia de Seguros incluem:

- igualdade financeira: remuneração de fornecedores de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis;
- a igualdade de tratamento;
- a transparência dos nossos processos;
- a promoção de relações sustentáveis;
- prevenção da corrupção, através do cumprimento de regras que os fornecedores conhecem;
- realização de uma análise de custos abrangente de todos os custos incorridos ao longo da vida útil dos bens ou serviços;
- integração do desempenho social e ambiental (RSC) nos critérios de seleção de fornecedores;
- promoção das regiões através da seleção de fornecedores locais, quando apropriado;
- implementação de medidas previstas na Política de Sub-Contratação.

A diversidade destes compromissos e princípios envolve todos os colaboradores da Mudum – Companhia de Seguros que estabeleçam relações com um fornecedor.



## O QUE DEVO FAZER?

- Agir honestamente nas negociações com os fornecedores, de modo a criar um vínculo de confiança, quer a relação seja pontual ou duradoura.
- Envolver um outro colaborador que esteja posicionado suficientemente a montante para garantir todo o processo de compra e gerir os riscos, especialmente a nível legal, financeiro e operacional.
- Deixar que seja outro colaborador a informar as empresas (proponentes) que não tenham sido selecionadas como resultado do concurso e fornecer fundamentos objetivos que justifiquem esta decisão.
- Comparar as propostas apresentadas pelos fornecedores entrevistados, em todos os critérios de licitação, através da ponderação do custo global.
- Respeitar um tempo de resposta suficiente em caso de mudança de fornecedor, a fim de dar a esse fornecedor um período de retirada viável e aceitável.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Durante negociações formais ou informais com fornecedores, divulgar e, em especial, fornecer informações sobre a estratégia da Mudum – Companhia de Seguros ou quaisquer outros dados sensíveis que não estariam disponíveis ao público.
- Validar a receção dos serviços, sem garantir o tratamento e pagamento posterior das faturas dos fornecedores, e respeitando os prazos de pagamento exigidos por lei e pelos regulamentos.
- Não analisar ou não ter em conta todos os critérios que possam levar à dependência económica do fornecedor aquando da sua

seleção, e ao longo de toda a relação da Mudum – Companhia de Seguros com o fornecedor.

- Rescindir um contrato sem dar pré-aviso suficiente para que o fornecedor possa reorganizar o seu negócio.

### EXEMPLOS

Eu quero fazer uma aquisição e ter cinco dias para escolher um fornecedor: isso é possível?

Os fornecedores precisam de um prazo mínimo para responder. Os proponentes são avaliados de acordo com o montante e a natureza do serviço em questão. Deverá ser dado o tempo adequado para que todos possam apresentar as propostas e ser efetuada a adequada análise e seleção.

Quero trabalhar com um fornecedor com o qual estou inteiramente satisfeito. Na verdade, trabalho com este fornecedor há 10 anos e quase todas as suas vendas são geradas com a Mudum – Companhia de Seguros. Haverá algum risco?

As boas práticas indicam que deverá ser feita uma reavaliação e concursos regulares envolvendo vários fornecedores para a aquisição de bens e serviços

Em caso de igualdade de propostas, o conhecimento do nível de serviço e confiança do fornecedor pode ser considerado um fator de decisão.

Contudo, o comprador obterá informações sobre o fornecedor relativas à sua dependência econômica, e proporá soluções alternativas pois caso o serviço seja interrompido abruptamente, o risco incorrido poderá ser financeiro, operacional e/ou legal, incluindo o respeito pelo prazo de pré-aviso necessário para a rescisão contratual.

# 5. | Concorrência



## DEFINIÇÃO

O direito da concorrência consiste num conjunto de regras aplicáveis a empresas privadas e públicas que operam em diferentes mercados. O seu objetivo é manter o princípio da concorrência livre e leal, e assegurar a proteção do consumidor.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

Vários comportamentos, tais como cartéis e abuso de posição dominante, podem comprometer a livre concorrência.

Um cartel é um acordo, um comportamento articulado ou uma colaboração planeada e intencional entre empresas cujo objetivo ou propósito, ainda que seja apenas potencial, é coordenar o comportamento de ambas as empresas, a fim de limitar a concorrência. Um acordo com uma empresa, seja ela concorrente ou não, pode ser feito de forma verbal, escrita, formal ou informal (feito durante um almoço de negócios, ou numa reunião organizada por um órgão profissional etc.)

Além das formas mais graves de acordos de cartel (como a fixação conjunta de preços de venda ou condições comerciais), a distribuição de clientes ou mercados, a coordenação de concursos ou a decisão de boicotar um determinado cliente ou um fornecedor constituem também um cartel.

O abuso de posição dominante refere-se às empresas que estão em posição de agir unilateralmente num determinado mercado: políticas de preços destinadas a eliminar concorrentes ou estratégias comerciais de encerramento do mercado e práticas discriminatórias etc.

As informações sensíveis são dados não públicos que são estrategicamente úteis (informações sobre preços e tendências, lista de clientes, capacidade de mercado e métodos de distribuição, estratégia e custos, etc.) No entanto, é possível trocar certas informações com os concorrentes da Mudum – Companhia de Seguros, logo que estas sejam tornadas públicas e sempre que estejam relacionadas com um tema de

interesse geral para a atividade ou se enquadrem no âmbito de associações de sector de atividade. Estas informações devem ser agregadas e não devem poder ser separadas (com base em estatísticas).



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

Todas as atividades da Mudum – Companhia de Seguros devem ser realizadas em conformidade com as leis da concorrência. O princípio básico destas leis é o de que as empresas que operam num mercado devem determinar a sua estratégia de forma autónoma. Os acordos entre empresas independentes e os abusos de posição dominante são, portanto, estritamente proibidos.



## O QUE DEVO FAZER?

- Evite abordar questões sensíveis quando interagir com terceiros fora do Grupo, independentemente do contexto.
- Se tais tópicos forem abordados, termine a conversa e notifique imediatamente a Unidade Operacional de Compliance.
- Em caso de dúvida sobre o grau de sensibilidade da informação, verifique com a Unidade Operacional de Compliance, antes de iniciar discussões com um concorrente ou associação comercial.
- No contexto das relações formais e necessárias com concorrentes, indique claramente o objetivo da discussão, limite a conversa ao tema relacionado com o objetivo e mantenha um registo escrito.
- Contacte a Unidade Operacional de Compliance antes de celebrar qualquer acordo suscetível de ter um efeito concorrencial significativo no mercado em causa.



## O QUE NÃO DEVO FAZER

- Consultar os concorrentes ou trocar

informações com eles sobre preços ou definição de preços de produtos.

- Decidir qualquer acordo de cliente, território ou de partilha de mercado com os concorrentes.
- Boicotar quaisquer clientes ou

fornecedores sem uma razão comprovada e objetiva.

- Negociar cláusulas tais como as que limitam a liberdade comercial dos parceiros comerciais sem procurar aconselhamento da área de Compliance.

## 5. | Concorrência (continuação)

### EXEMPLOS

Vou participar numa reunião ou irei representar a Mudum – Companhia de Seguros em debates no âmbito de uma associação do setor de atividade. Que temas tenho o direito de discutir e que precauções devo tomar?

Poderá discutir vários temas e coordenar algumas ações com os concorrentes, desde que não estejam relacionados com assuntos considerados sensíveis.

Lembre-se de que por participar (mesmo passivamente) numa reunião onde o tema possa ser qualificado como anticoncorrencial pode vir a ser considerado como membro de um cartel. Antes de participar em tais reuniões, certifique-se de que há uma agenda.

No caso de não cumprimento das regras de concorrência, deixe a reunião e solicite que sua saída seja anotada em ata. Não hesite em procurar ajuda a Unidade Operacional de Compliance para saber que atitude deve ser adotada antes, durante e após tais reuniões.

Eu represento a Mudum – Companhia de Seguros no âmbito da sua participação num consórcio de seguradoras. Que precauções devo tomar?

O recurso ao consórcio segurador deve ser justificado pela natureza da transação e pelas razões objetivas, nomeadamente no que respeita à partilha de riscos. A coordenação entre os operadores deve ser estritamente limitada à operação de cobertura de risco para a qual o consórcio foi criado.



# Questões sociais, ambientais e societárias

# 6. | Proteção dos dados dos colaboradores



## DEFINIÇÃO

Todos têm o direito de ter a sua privacidade respeitada. Os dados pessoais só podem ser recolhidos, processados e armazenados para fins específicos e legítimos. Todos os colaboradores devem ter conhecimento desta informação.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

O uso de dados é rigorosamente controlado:

- Só devem ser processados os dados relevantes e necessários em relação aos objetivos visados, que devem ter sido claramente definidos com antecedência.
- Os dados pessoais não devem ser mantidos por um período de tempo ilimitado.
- Devem ser tomadas as medidas necessárias para garantir a confidencialidade dos dados e para evitar qualquer comunicação a terceiros não autorizados.
- Todos devem ser informados sobre o tratamento de quaisquer dos seus dados pessoais. Os titulares dos dados também têm o direito de aceder e modificar os seus dados, e podem opor-se ao respetivo processamento por razões legítimas.
- A destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado aos dados pessoais pode infringir os direitos dos indivíduos, bem como a liberdade individual e coletiva dos colaboradores. As regras e procedimentos internos devem, portanto, ser respeitados.



## COMPROMISSO DA MUDUM - COMPANHIA DE SEGUROS

Num contexto em que as pessoas se veem cada vez mais obrigadas a comunicar os seus dados pessoais em formulários que não estão em papel, o Grupo Crédit Agricole elaborou um código que tem por base cinco

princípios: integridade e fiabilidade, ética, transparência e educação, segurança e controlo do cliente sobre a utilização dos seus dados pessoais.

Enquanto empregador, a Mudum - Companhia de Seguros obedece ao mesmo processo e garante aos seus colaboradores a proteção dos seus dados pessoais e o respeito pela sua privacidade.



## O QUE DEVO FAZER?

- Assegurar a adequação e relevância da informação recolhida.
- Quando necessário, garantir que a forma como os dados pessoais são utilizados é introduzida no registo de tratamento de dados pessoais, de acordo com os procedimentos internos.
- Informar os nossos colaboradores sobre a forma como os dados pessoais que nos forneceram são utilizados.
- Garantir o direito dos colaboradores à privacidade, nomeadamente não transmitindo as suas informações a pessoas não autorizadas e garantindo que os seus dados pessoais são mantidos em segurança.
- Solicitar que todos os dados incorretos ou incompletos sejam completados ou eliminados.
- Em caso de subcontratação, garantir que os prestadores de serviços respeitam estes mesmos princípios.
- Em caso de dúvidas, entre em contacto com o Encarregado de Proteção de Dados.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Recolher informação pessoal que não tenha uma utilização específica e necessária.
- Comunicar os dados pessoais dos titulares a terceiros não autorizados, sejam internos ou externos, sem o consentimento expresso destas.

- Conservar os dados pessoais sem nenhuma autorização.

### EXEMPLO

Devido às funções que desempenho, tenho acesso aos dados pessoais de todos os colaboradores da minha área de gestão. Não tive tempo suficiente para terminar meu ficheiro hoje, pelo que copiei a informação para a minha pendrive para poder adiantar algum trabalho a caminho de casa. Infelizmente, no comboio, alguém roubou o meu portátil com a minha pendrive. Devo avisar alguém?

Deve denunciar este roubo ao seu diretor, bem como ao Responsável de Segurança da Mudum – Companhia de Seguros, que informará o Encarregado de Proteção de Dados. No seu computador, existem informações sobre a empresa e também dados pessoais, que copiou.

A perda desta pen USB pode ter consequências graves e causar danos significativos, tanto para a Empresa como para os colaboradores.

Em todas as circunstâncias, está vinculado a uma obrigação de confidencialidade que garante o respeito pela privacidade dos colaboradores, e não deve expor os dados destes a nenhum tipo de risco de serem usados, danificados ou desviados.

Nunca copie dados pessoais de nenhum tipo quer para o seu computador, quer para dispositivos externos, especialmente quando esses dados não estão encriptados. Para garantir a segurança dos dados pessoais, é essencial respeitar as regras e os procedimentos internos.

# 7. | Saúde e segurança no trabalho



## DEFINIÇÃO

As empresas devem tomar as medidas necessárias para garantir a segurança e proteger a saúde física e mental dos seus colaboradores. Estas medidas incluem, em especial, a implementação de uma estratégia de prevenção de riscos profissionais, bem como a realização de campanhas de informação e sessões de formação.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

Todas as pessoas que trabalham para, ou com, a Mudum – Companhia de Seguros devem ser capazes de atingir todo o seu potencial num ambiente seguro, colaborativo e de confiança. A Mudum – Companhia de Seguros compromete-se a tomar todas as medidas necessárias para garantir a segurança e proteger a saúde física e mental dos seus colaboradores.

No entanto, a segurança no local de trabalho depende também de todos nós. Todos os colaboradores da empresa devem, de acordo com a formação que receberam e na medida das suas capacidades, cuidar da sua própria segurança e saúde, bem como da de terceiros.

## EXEMPLOS

Tenho notado uma mudança no comportamento de um colega meu: ele parece muito stressado, isola-se, almoça sozinho há algum tempo e recusa-se a falar sobre o que seja. Esta situação preocupa-me, mas não sei o que posso fazer.

Esta situação incomoda-o. É importante que partilhe esta informação com o seu diretor ou com a direção de Recursos Humanos, para que possam intervir rapidamente, no interesse e para o bem da pessoa em questão.



## O QUE DEVO FAZER?

- Conhecer e respeitar as regras de saúde e segurança da Mudum – Companhia de Seguros.
- Certificar-se de que as suas ações e comportamentos não apresentam riscos para si ou para as outras pessoas.
- Contribuir para a segurança e proteção no local de trabalho. Isto implica a participação em exercícios de segurança e programas de formação quando oferecidos pela Empresa e a comunicação à direção de Recursos Humanos de qualquer situação que possa constituir um risco para a segurança e a proteção no local de trabalho.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Ignorar as regras de saúde e segurança no trabalho da Mudum – Companhia de Seguros.
- Ignorar qualquer situação que possa comprometer a segurança e a proteção do nosso ambiente de trabalho.

Durante o último exercício de incêndio, percebi que as duas pessoas responsáveis pela evacuação da minha unidade estavam ambas ausentes; um colega não sabia o que fazer. Devo avisar alguém?

Durante o exercício, notou uma falha no procedimento do exercício que poderia ter comprometido a segurança de um colega. Deve informar o responsável pela segurança por escrito, para que ele possa corrigir a situação e tomar as medidas necessárias para garantir a segurança de todas as pessoas no local.



# 8. | Não discriminação



## DEFINIÇÃO

A discriminação é uma forma de tratamento desigual que se baseia num critério proibido e se enquadra na área coberta pela legislação. Em termos específicos, a discriminação é o ato de distinguir alguém com base num conjunto de critérios ou características distintivas.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

A lei sobre a discriminação atualmente em vigor define os seguintes critérios de discriminação:

- origem; género;
- situação familiar; gravidez;
- aparência física;
- a vulnerabilidade específica de uma pessoa resultante da sua situação socioeconómica, que é óbvia ou conhecida pelo autor da discriminação;
- sobrenome; morada;
- informações bancárias;
- estado de saúde; perda de autonomia; deficiência;
- características genéticas;
- valores morais;
- orientação sexual; identidade de género; idade;
- opinião política;
- atividades sindicais ou cooperativas;
- a capacidade de se expressar numa língua que não seja o português;
- pertença ou não-pertença, verdadeira ou alegada, a um grupo étnico, uma nação ou uma suposta raça;
- convicções religiosas.

Segundo a lei, a discriminação pode ser direta: "a situação em que (...) uma pessoa é tratada de forma menos favorável do que outra é, foi ou teria sido tratada numa situação comparável".

Estas são situações que são divulgadas ou

mesmo afirmadas. Por exemplo, poderia ser um anúncio de emprego especificando "mulheres com dependentes".

hostil e propício à discriminação.

Ou indireto: quando uma disposição, um critério ou uma prática aparentemente neutra causa a algumas pessoas uma desvantagem especial em relação a outras, a menos que essa disposição, critério ou prática seja objetivamente justificada por um fim legítimo e que os meios para atingir esse fim sejam necessários e apropriados.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

A Mudum – Companhia de Seguros está empenhada em sensibilizar os seus executivos, *diretores* e colaboradores para as questões da não discriminação. A promoção da igualdade e da diversidade de género permite aos colaboradores sentirem-se tratados de forma justa desde o momento em que são contratados, e ao longo da sua carreira profissional na Empresa. Um ambiente de trabalho em que todos se sentem respeitados, independentemente do seu carácter único, reforça o compromisso e o desempenho.



### O QUE DEVO FAZER?

- Rejeitar todas as formas de discriminação contra colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e outras pessoas que tenham relações com a Mudum – Companhia de Seguros;
- Prestar apoio e assistência em situações nas quais pode ser testemunha de que seria, ou poderia ser, discriminatório para com colaboradores, fornecedores ou clientes etc. Consoante a situação, alerte a pessoa de contacto na direção de RH ou os seus diretores, conforme o caso;
- Caso a sua função seja de diretor, tenha o cuidado de tomar decisões com base em critérios objetivos que excluam qualquer preconceito.



### O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Tratar as pessoas de forma diferente com base em critérios discriminatórios que as colocam em desvantagem em relação aos outros.
- Contribuir para a criação de um clima

### EXEMPLOS

Um colaborador diz-me que quer tirar um dia de licença para celebrar um feriado religioso que não coincide com um feriado público. Posso recusar?

Os pedidos de licença devem ser aprovados pelo diretor, deixando espaço para consultar a equipa para considerar, tanto quanto possível, os constrangimentos pessoais de todos os envolvidos (como os relacionados com os feriados religiosos). As datas das férias devem ser determinadas tendo em conta o bom funcionamento da direção em questão. Se necessário, deve ser capaz de justificar objetivamente a sua recusa em aceitar um pedido de férias.

Durante uma entrevista de emprego, uma candidata menciona por acaso o facto de ser mãe solteira de duas crianças pequenas.

Posso perguntar-lhe se ela conseguiria organizar as coisas de forma a poder fazer uma tarefa fora do horário ou fazer horas extras?

As perguntas feitas durante as entrevistas de emprego devem ser limitadas ao trabalho em questão. Portanto, não é permitido questionar os candidatos sobre a sua situação familiar, ou usar o facto de os próprios candidatos mencionarem a sua situação pessoal para tentarem saber mais. Apenas quando um trabalho envolve restrições comprovadas, tais como tarefas ou viagens frequentes, é possível discutir este assunto e questionar os candidatos sobre a sua capacidade de se organizarem em conformidade; mas isto deve ser feito sem fazer quaisquer perguntas pessoais sobre como fazer isto.

# 9. | Diversidade e igualdade de género



## DEFINIÇÃO

As empresas devem cumprir as obrigações Promover a diversidade de género é criar uma cultura corporativa aberta e responsável que fomenta a coesão e o progresso internos relacionadas com a igualdade de género e o emprego de pessoas com deficiência.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

As empresas do Grupo CAA com 50 ou mais colaboradores devem estabelecer uma política sobre a igualdade de género no trabalho ou, na sua falta, elaborar um plano de ação. Esta política baseia-se numa avaliação das potenciais desigualdades que existem entre mulheres e homens no local de trabalho e serve de base para a elaboração prévia de um plano de ação destinado a reduzir as eventuais discrepâncias identificadas e a acompanhar e promover a igualdade no local de trabalho.



## COMPROMISSO DA MUDUM - COMPANHIA DE SEGUROS

Além das suas obrigações legais, a Mudum - Companhia de Seguros considera que a diversidade é um fator que melhora o desempenho e a atratividade.

Equipas com perfis e talentos diversos refletem a Empresa e permitem-nos inventar novos modelos, responder melhor às expectativas dos nossos clientes e, como tal, beneficiar todos.

Este compromisso resulta em ações concretas, tais como:

- promoção das mulheres para cargos com responsabilidade de gestão;
- integração de pessoas com deficiência.



## O QUE DEVO FAZER?

- Tenha o cuidado de fazer um julgamento objetivo focado nas competências em todas as decisões de gestão.
- Assegure-se de que as suas equipas são compostas, numa proporção equilibrada, por mulheres e homens com as mesmas qualificações.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Tomar uma decisão com base em critérios não objetivos.
- Implementar processos que possam levar a tratamentos desiguais ou mesmo à discriminação, mesmo que o objetivo destes processos fosse inicialmente o de resolver as desigualdades.

## EXEMPLOS

Os membros da minha equipa são maioritariamente homens. Um dos meus colaboradores vai reformar-se dentro de algumas semanas e eu estou a pensar em substituí-lo por alguém da equipa. Devo concentrar-me em promover uma mulher?

Acima de tudo, baseie o seu julgamento nas capacidades de todos na sua equipa e escolha a pessoa mais adequada para o cumprimento das tarefas inerentes ao trabalho.

Recebi várias candidaturas para uma vaga na

minha equipa. Depois de realizar várias entrevistas, a pessoa cujas capacidades estão mais alinhadas com os requisitos do trabalho em causa é uma pessoa com deficiência. Como irá reagir a minha equipa? É essencial lembrar que as capacidades de uma pessoa são o único fator que deve ser levado em conta ao recrutar. Enquanto diretor, caso tenha alguma preocupação sobre a integração bem-sucedida deste novo colaborador na sua equipa, não hesite em falar com a direção de Recursos Humanos. Se for

necessário, podem ser implementadas ações, com o apoio da Direção de Recursos Humanos, para assegurar que a integração do colaborador na equipa é feita da melhor forma possível.

# 10. | A luta contra o assédio



## DEFINIÇÃO

A lei pune o assédio através de comentários ou comportamentos repetidos, cujo objetivo ou efeito seja o de causar uma deterioração das condições de trabalho, e que possam infringir os direitos e dignidade do outro, prejudicar a saúde física ou mental, ou comprometer o futuro profissional.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

O assédio moral pode assumir várias formas:

- observações depreciativas;
- humilhação ou *bullying*;
- insultos.

O assédio sexual é o ato de fazer repetidamente comentários sexuais ou impor comportamentos de natureza sexual a uma pessoa que atentam contra a sua dignidade devido à sua natureza degradante ou humilhante ou criam um ambiente de intimidação, hostil ou ofensivo.

O assédio sexual também abrange o uso, seja recorrente ou não, de qualquer forma de coerção grave com a finalidade de obter um ato de natureza sexual, quer seja procurado em benefício do perpetrador ou de terceiros.



## COMPROMISSO DA MUDUM - COMPANHIA DE SEGUROS

A Mudum - Companhia de Seguros compromete-se a seguir a prevenção e a deteção de tais práticas e situações, que constituem infrações penais fortemente sancionadas, a fim de lhes pôr termo.

A Mudum - Companhia de Seguros utiliza mecanismos de sensibilização, de formação, de acompanhamento e de listagem do pessoal para que este possa tomar medidas de prevenção e de apoio personalizado e adaptado às necessidades

específicas de cada situação.

Nenhum colaborador, em formação ou estagiário, pode ser sancionado, despedido ou discriminado por ter sofrido ou por se ter recusado a pactuar com atos de assédio sexual ou atos de assédio moral ou por testemunhar sobre tais atos ou revelá-los.



### O QUE DEVO FAZER?

- Conhecer as políticas e os procedimentos internos de prevenção e atuação da empresa.
- Participar em campanhas internas de sensibilização e programas de formação.
- Estar atento a todos à sua volta e contactar a direção de Recursos Humanos, se tiver conhecimento de um caso de assédio.



### O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Ignorar uma situação de assédio de que tenha conhecimento, quer seja a vítima ou testemunha, independentemente do motivo ou das alegadas ramificações.



### EXEMPLOS

Um colega meu está a ser sujeito repetidamente, de forma humilhante, a críticas ao seu trabalho por parte do seu diretor e a ser censurado em frente de toda a equipa. O seu trabalho é automaticamente posto em causa e é repreendido sem que seja feita qualquer verificação do desempenho das suas tarefas. Em consequência, ele está a tirar cada vez mais dias de baixa por doença.

Denuncie rapidamente esta situação à pessoa de contacto dos Recursos Humanos; pode solicitar que esta primeira conversa se mantenha confidencial. Se se sentir suficientemente confiante, alerte o seu diretor para a necessidade de preservar relações de trabalho justas e com base no respeito. Se a situação persistir, volte a contactar a pessoa

de contacto dos Recursos Humanos que implementará medidas adequadas para acabar rapidamente com o assédio a seu colega.

Há um colega em especial que me intimida e humilha. Faz-me frequentemente insinuações sexuais e gestos inapropriados. Apesar da minha insistência para que acabe com este comportamento, continua a insistir para termos um encontro.

Denuncie rapidamente este comportamento inaceitável ao seu diretor ou à pessoa de contacto da Direção de Capital Humano para alertá-lo sobre este comportamento inaceitável. Pode, também, procurar o apoio de um representante dos colaboradores para o acompanhar e apoiar para que esta situação pare o mais rapidamente possível.

# 11. | Atividades extraprofissionais



## DEFINIÇÃO

Uma atividade extraprofissional é uma atividade realizada fora do seu horário de trabalho. O conceito de pluriatividade pode ser definido como o exercício simultâneo, por uma mesma pessoa, de duas ou mais atividades de natureza profissional, sindical ou política.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

Ter um emprego assalariado não o impede de ter uma atividade independente ou trabalhar por conta própria ao mesmo tempo. A acumulação de atividades é possível, uma vez que os empregos assalariados são a única atividade sujeita à regulamentação do tempo de trabalho. Por conseguinte, por exemplo, os colaboradores podem exercer uma atividade na forma social (associação sem fins lucrativos).

No entanto, embora o princípio seja a liberdade de trabalhar, os colaboradores devem respeitar um código de ética profissional em relação aos seus empregadores. Com efeito, durante a duração do seu contrato de trabalho, os colaboradores estão vinculados a uma obrigação de lealdade para com o seu empregador. Em geral, esta obrigação implica o cuidado de não manchar a reputação ou impedir o bom funcionamento da empresa, nomeadamente através da prática de atos de desrespeito ou de práticas concorrenciais que seriam contrárias aos interesses da empresa.



## O QUE DEVO FAZER?

Informe previamente o seu diretor se está a considerar exercer uma atividade remunerada fora do seu horário de trabalho (exceto para a produção de obras científicas, literárias ou artísticas).

Seja transparente com seu *diretor*, e declare o estatuto da sua situação à área de

Direção de Capital Humano.

Respeite a obrigação de confidencialidade, sigilo profissional e segredos comerciais.

Conheça bem os termos do seu contrato de trabalho para aplicar as cláusulas que tem de respeitar. Se necessário, peça à direção de Recursos Humanos que lhe explique.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

Exercer uma atividade que concorra com a da Empresa durante a vigência do seu contrato de trabalho (incluindo a utilização de um período de licença para realizar uma atividade remunerada ou realizar um curso de formação para uma empresa concorrente).

Exercer uma atividade extraprofissional, além da sua atividade profissional, que o possa impedir de alcançar os objetivos definidos no contexto da sua atividade assalariada, ou gerar um conflito de interesses.

Exercer a sua atividade extraprofissional durante o horário de trabalho definido no seu contrato;

Utilizar o equipamento e os recursos colocados à sua disposição no contexto do seu trabalho para as suas atividades extraprofissionais.

## EXEMPLO

Sou voluntário de uma associação local cujos valores são muito semelhantes aos do Grupo Crédit Agricole. Posso utilizar a fotocopiadora do escritório para imprimir o material publicitário da associação?

Não. O material da empresa ou qualquer outro recurso corporativo não deve ser usado por si para fins de qualquer atividade extraprofissional.

# 12. | Estratégia ambiental



## DEFINIÇÃO

Apoiar os clientes para ajudá-los a enfrentar os seus desafios ambientais:

oferecendo-lhes produtos e serviços com A Comissão Europeia define Responsabilidade Social Corporativa (RSC) como a responsabilidade das empresas em relação aos efeitos que têm na sociedade e, em especial, à forma como as empresas integram voluntariamente as preocupações sociais e ambientais nas suas operações comerciais e na sua interação com as partes interessadas.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

As empresas devem contribuir para o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade. Para tal, devem comprometer-se a:

- levar em conta as expectativas das partes interessadas;
- cumprir plenamente as obrigações legais ou mesmo ir além delas;
- investir mais em capital humano e no meio ambiente;
- integrar esta responsabilidade em toda a organização e implementá-la em todas as relações internas e externas.



## COMPROMISSO DA MUDUM - COMPANHIA DE SEGUROS

A Mudum - Companhia de Seguros demonstra a sua abordagem ambiental em todos os seus negócios e nas suas operações corporativas com vários objetivos:

### Reduzir a sua pegada ambiental direta:

- criando uma dinâmica em torno de temas ambientais;
- melhorando continuamente a sua ecoeficiência e preservando recursos;
- reduzindo o consumo de energia e a pegada de carbono direta;

- reduzindo a quantidade de resíduos produzidos pelas suas instalações;
- otimizando a reciclagem de resíduos;
- incorporando requisitos ambientais nos seus critérios de seleção de fornecedores.

### Dimensão ambiental:

- tendo em conta e gerindo os riscos relacionados com os impactos ambientais dos seus negócios. Isso envolve levar em conta os riscos ambientais ao tomar decisões de financiamento e de investimentos responsáveis.

### Desenvolver o Financiamento Verde:

- aumentando o financiamento das energias renováveis;
- aumentando o investimento em projetos e iniciativas de transição energética;
- contribuindo para o desenvolvimento do investimento socialmente responsável (ISR) através de fundos dedicados.



## O QUE DEVO FAZER?

- Reconhecer a proteção ativa do meio ambiente como a essência da identidade do Grupo Crédito Agricole e apresentá-la como tal nas atividades profissionais diárias, internas e externas.
- Estar consciente do impacto diário do seu comportamento sobre o meio ambiente.
- Assumir a responsabilidade pessoal e levar em consideração os impactos ambientais diretos e indiretos gerados pela sua atividade profissional.
- Comprometer-se a contribuir para os objetivos e para as ações ambientais do Grupo, especialmente nas discussões com clientes e partes interessadas e quando falar fora da Empresa.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Ignorar os objetivos e compromissos ambientais assumidos pelo Grupo.
- Transmitir mensagens que entrem em

conflito com a estratégia ambiental do Grupo Crédit Agricole.

### EXEMPLOS

Um colega diz-me que, desde que a legislação ambiental seja cumprida, é inútil implementar quaisquer novas iniciativas nesta área.

Pode responder que o compromisso do Grupo Crédito Agrícola com o meio ambiente vai além do cumprimento da lei e dos regulamentos: as nossas políticas ambientais e de RSC são fatores que sustentam o desempenho e um forte elemento de identidade. Além dos impactos positivos gerados para as partes interessadas, a redução do consumo de matérias-primas reduz significativamente os nossos custos. Ter em conta os riscos ambientais ajuda a reduzir os nossos riscos. Além disso, o financiamento da transição energética é uma fonte para o desenvolvimento de atividades futuras.

Eu não entendo o que é que o meio ambiente tem a ver connosco.

Nós não somos uma empresa industrial com fábricas.

A posição do Grupo CAA e das suas empresas (onde a Mudum – Companhia de Seguros se insere), por sermos uma das principais empresas no setor da banca-seguros, faz com que tenhamos de dar o exemplo. As nossas decisões de investimento e financiamento podem orientar projetos industriais para técnicas menos poluentes ou mesmo virtuosas. A forma como trabalhamos (como a construção e o funcionamento dos nossos edifícios de escritórios, o transporte de colaboradores, os impactos causados pela operação dos nossos equipamentos informáticos e a separação de resíduos) pode ser ainda melhorada para reduzir a nossa pegada ambiental. A nossa política ambiental está totalmente integrada em todas as nossas atividades e nos nossos negócios. Serve como uma fonte de inovação para os nossos clientes.



# Anticorrupção

# MENSAGEM DO CHIEF EXECUTIVE OFFICER DO CREDIT AGRICOLE GROUP S.A.



Os valores consagrados do nosso Grupo: "relações próximas com os clientes, responsabilidade e solidariedade" significam que são as pessoas quem conduz as ações e que elas são fundamentais para o nosso objetivo.

Os nossos valores e princípios exigem que todos tenham um comportamento irrepreensível. Partilhamos a opinião de que estes valores e princípios impulsionam a força e o crescimento.

Tendo isto presente, foi elaborado o Código de Conduta Anticorrupção, com o objetivo de reunir as orientações para uma boa conduta em matéria de luta contra a corrupção e de tráfico de influências, bem como de sublinhar a nossa política de tolerância zero em relação a qualquer incumprimento das regras estipuladas no presente código. Como tal, o Grupo obteve a certificação ISO 37001 para seu sistema de gestão anticorrupção.

Este código resume as situações com que nos podemos deparar e disponibiliza as informações necessárias para nos ajudar a tomar decisões que estejam em conformidade com as leis e os regulamentos em vigor, nomeadamente a lei Sapin II, e que estejam também em conformidade com os valores e os princípios do Grupo.

Este código deve ser lido em conjunto com o Código de Ética do Grupo.

Diz respeito a todos nós, independentemente da função que ocupamos na organização, dos nossos deveres ou do país onde trabalhamos, e serve de referência para os nossos parceiros (fornecedores, clientes etc.).

Todos desempenham um papel no desenvolvimento do Grupo e devem respeitar o Código de Conduta Anticorrupção. Contamos consigo.

Philippe Brassac



## MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A APLICAÇÃO DA SECÇÃO ANTICORRUPÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

As regras gerais relativas à utilização do Código de Conduta aplicam-se à secção anticorrupção e, em especial, à "denúncia de irregularidades".

A quem se aplica o Código de Conduta Anticorrupção?

O Código de Conduta Anticorrupção aplica-se a todos, sejam administradores, diretores ou colaboradores (efetivo, a termo, aprendizes, trabalhadores-estudantes em formação e estagiários), independentemente da sua posição e função na Mudum – Companhia de Seguros. Quais são as obrigações dos colaboradores?

O Código de Conduta Anticorrupção está incluído

no Código de Conduta e a aplicação do mesmo é obrigatória. Todos devem conhecer os princípios e as regras do Código e agir em conformidade

com o mesmo, no exercício das suas funções. Somos todos responsáveis pelas nossas ações e, por isso, temos um dever de vigilância constante.

Qualquer pessoa que se aperceber ou suspeitar de um ato ou comportamento que não seja considerado ético do ponto de vista dos valores ou dos regulamentos da Mudum – Companhia de Seguros, ou que seja pressionado a cometer um ato que não seja ético, do ponto de vista dos valores da empresa, ou que seja ilegal, deve informar de imediato o seu *diretor*. O procedimento de denúncia de irregularidades do Grupo CA permite que todos comuniquem uma anomalia à Unidade Operacional de Compliance ou, em determinados casos, às Autoridades de Supervisão.

Quais são as consequências em caso de infração do Código?

As regras de conduta estabelecidas no presente Código Anticorrupção estão relacionadas com o Código de Conduta, o Código do Trabalho e outras normas internas da Mudum – Companhia de Seguros.

De acordo com o estipulado nos referidos normativos, podem ser impostas sanções a quem infrinja estes princípios e estas obrigações legais.

Recordar

Para os colaboradores, todos os atos de corrupção estão sujeitos a sanções disciplinares, administrativas, civis e criminais.

Enquanto entidade jurídica, a Mudum – Companhia de Seguros pode incorrer em multas, bem como em retiradas de licenças de exercício da sua atividade e que, além disso, prejudicariam a sua reputação.

Para mais informações, todos os procedimentos implementados pela Mudum – Companhia de Seguros e pelo Grupo CAA para lutar contra a corrupção estão disponíveis no seu espaço na intranet.

# 13. | Luta contra a corrupção



## DEFINIÇÃO

A corrupção é o ato de um indivíduo, que desempenha uma determinada função pública ou privada, que solicita, propõe ou aceita um presente, uma oferta ou uma promessa para fins de execução, suspensão ou omissão de um ato que se enquadra, direta ou indiretamente, no âmbito das respetivas funções.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

Os crimes de suborno ativo (cometidos por um indivíduo que dá o suborno) e de suborno passivo (cometidos por um indivíduo que aceita o suborno) são puníveis com pena de prisão.

O suborno ativo é o ato deliberado de dar, direta ou indiretamente, ofertas, promessas, donativos, presentes ou qualquer outra vantagem aos agentes públicos ou a pessoas privadas, a fim de que estes pratiquem ou se abstenham de praticar um ato no âmbito das respetivas funções.

O suborno passivo diz respeito a agentes públicos ou pessoas privadas que solicitem ou autorizem, direta ou indiretamente, promessas, donativos, presentes ou quaisquer vantagens para si próprios ou para outros, a fim de praticar ou abster-se de praticar um ato no âmbito das respetivas funções.



## COMPROMISSO DA MUDUM - COMPANHIA DE SEGUROS

A Mudum – Companhia de Seguros adota uma política de tolerância zero no que diz respeito à corrupção, incluindo pagamentos de facilitação (ver ponto específico relativo à "luta contra os pagamentos de facilitação"). Nenhum colaborador pode envolver-se em subornos de forma nenhuma nem por motivo nenhum.

A corrupção impede a livre concorrência e prejudica o desenvolvimento económico; pode ter consequências financeiras, comerciais e criminosas muito graves, o que pode prejudicar gravemente a reputação e a imagem da empresa e do Grupo CAA. Qualquer colaborador envolvido num ato de corrupção fica também sujeito a sanções disciplinares ou mesmo penais.



## O QUE DEVO FAZER?

- Se for pressionado por terceiros ou receber pedidos de terceiros, notifique o seu *diretor* e a área de Compliance.
- Declarar internamente à Unidade Operacional de Compliance todas as ofertas e benefícios recebidos. Se os presentes que sejam oferecidos ou recebidos, ou enviados diretamente para a sua casa, tiverem um valor superior a 200 euros deverá declará-los e aguardar a resposta do Compliance sobre o tratamento a dar.
- Respeitar os procedimentos de aprovação em vigor para as despesas incorridas pelos colaboradores.
- Estar constantemente em alerta e monitorizar todas as suas relações com intermediários e fornecedores.
- Respeitar os procedimentos de recrutamento definidos pelo Grupo CA.
- Assegurar-se de que todos os

pagamentos são justificados, documentados e devidamente autorizados.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Oferecer, prometer ou aceitar conceder um benefício (financeiro ou de outro tipo) a terceiros, com o objetivo de os convencer a executar indevidamente ou a abster-se de executar um ato.
- Solicitar, receber ou aceitar quaisquer benefícios (financeiros ou de outro tipo) em troca de executar uma tarefa, dar consentimento ao abrigo de um acordo comercial ou realizar qualquer outra ação no âmbito das suas funções ou atividades.
- Favorecer terceiros em concursos.
- Oferecer ou aceitar ofertas e benefícios diferentes dos autorizados.
- Aceitar uma oferta de terceiros para financiar uma viagem para si, seja total ou parcialmente, mesmo que seja por razões comerciais.

### EXEMPLOS

Um dos meus fornecedores ofereceu-me um fim de semana num sítio junto ao mar. Em troca, tudo o que tenho de fazer é reduzir o prazo estipulado para pagamento em algumas semanas. Posso fazer isto?

É proibido tirar proveito da sua posição ou das suas funções para receber quaisquer ofertas ou benefícios. Avise, de imediato, o seu diretor e a área de Compliance, sempre que ocorrer uma tentativa de suborno por parte de alguém.

Um fornecedor com quem tenho boas relações convidou-me para uma feira de negócios do outro lado do mundo e ofereceu-se para pagar parte da minha viagem. O que devo fazer?

Recusar educadamente a oferta. Para preservar a independência da Mudum – Companhia de Seguros, do Grupo CA e dos seus colaboradores, não é possível permitir que uma terceira parte pague a totalidade ou parte de uma viagem, mesmo que se trate de uma viagem de negócios.

O meu diretor pediu-me para falar com um dos nossos fornecedores externos no sentido de este contratar um membro da família do diretor. O que devo fazer?

Recusar educadamente o pedido e informar de imediato a Unidade Operacional de Compliance.

# 14. | Luta contra o tráfico de influências e interação com agentes públicos



## DEFINIÇÃO

O tráfico de influência é o ato de pessoas em posição de autoridade pública ou a quem foi confiada uma missão de serviços públicos, ou de representantes eleitos, que solicitam ou aceitam ilegalmente ofertas, promessas, doações, presentes ou benefícios de qualquer espécie, para si ou para outros, com o objetivo de utilizar a sua real ou suposta influência para obter os prêmios, empregos, mercados ou qualquer outra decisão positiva a partir de uma autoridade pública ou administração pública.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

O tráfico de influências é o ato de tirar partido financeiro da posição de uma pessoa ou da influência real ou suposta, a fim de influenciar uma decisão a ser tomada por uma terceira parte.

Este ato compreende três partes: o beneficiário (que concede os benefícios ou faz as doações), o intermediário (que utiliza o crédito que tem devido à sua posição) e a pessoa-alvo, quem detém o poder de decisão (autoridade ou administração pública, magistrado, perito etc).



## COMPROMISSO DA MUDUM - COMPANHIA DE SEGUROS

Todos os colaboradores têm de adotar comportamentos empresariais que estejam em conformidade com as normas relativas à anticorrupção e que sejam aplicáveis nos países em que operamos.

A oferta de presentes, benefícios ou atividades de relações públicas a agentes públicos é estritamente proibida. Existem determinadas atividades que envolvem agentes públicos para as quais é exigida uma vigilância especial.



## O QUE DEVO FAZER?

- Se for pressionado ou solicitado por um agente público, alerte o seu *diretor* e a área de Compliance.
- Respeitar os procedimentos aplicáveis às atividades que envolvam agentes públicos.
- Estar constantemente em alerta e acompanhar regularmente todas as transações que envolvam agentes públicos.
- Assegurar-se de que todos os pagamentos e todas as despesas que envolvam agentes públicos são devidamente autorizados, registados e documentados.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Oferecer, prometer ou conceder um benefício (financeiro ou de outro tipo) a um agente público, com o objetivo de convencê-los a praticar indevidamente ou a abster-se de praticar um ato.
- Favorecer um parente de um agente público no contexto de um concurso ou de um processo de recrutamento.
- Dar dinheiro a agentes públicos.
- O direito penal distingue entre o tráfico de influência ativo, no que diz respeito ao beneficiário, e o tráfico de influência passivo, no que diz respeito ao intermediário. Cada uma das duas infrações é tratada separadamente e punida da mesma forma, com uma pena de prisão de até dez anos.

## 14. Luta contra o tráfico de influência e interação com agentes públicos (continuação)

### EXEMPLOS

Para obter uma autorização para exploração de um novo ramo de seguro, um colaborador de um departamento governamental ofereceu-se para exercer influência sobre a pessoa responsável pela concessão de licenças e pediu-me para depositar um determinado montante numa conta bancária. O que devo fazer?

Recusar e notificar o seu diretor com a maior brevidade possível, e aconselhar-se junto da Unidade Operacional de Compliance para evitar envolver-se num processo de corrupção.

Um município lançou um concurso de aquisição de seguros e a nossa empresa está interessada em concorrer. Um cliente conhecido, que é o vice-presidente da Câmara Municipal, está a oferecer-se para usar a sua influência para obter discretamente uma cópia das ofertas concorrentes enviadas ao presidente da Câmara. Em troca, pretende uma oferta de valor elevado.

Recuse o pedido, que constitui um ato ativo de tráfico de influências. Discuta esta questão com o seu diretor e informe a Unidade Operacional de Compliance.

# 15. | Luta contra os pagamentos de facilitação



## DEFINIÇÃO

Os pagamentos de facilitação são, por norma, pequenos montantes pagos direta ou indiretamente a agentes públicos, a fim de executar ou acelerar os procedimentos administrativos formais. Estes pagamentos são efetuados, nomeadamente, no âmbito do tratamento dos pedidos de visto, da emissão de autorizações, permissões e licenças e dos procedimentos aduaneiros.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

Os pagamentos de facilitação são considerados atos corruptos. Estes são proibidos pela Convenção da OCDE sobre a Luta contra a Corrupção de Agentes Públicos Estrangeiros nas Transações Comerciais Internacionais, de 17 de dezembro de 1997, e pela Lei Sapin II, de 9 de dezembro de 2016.



## COMPROMISSO DA MUDUM - COMPANHIA DE SEGUROS

Os pagamentos de facilitação são estritamente proibidos. Só em casos excecionais, especialmente quando a segurança ou a segurança física de um colaborador está ameaçada, podem ser feitas exceções. Nessas situações, a

Unidade Operacional de Compliance deve ser informada o mais rapidamente possível. Além disso, os pagamentos de facilitação devem ser devidamente identificados e registados nos livros e documentos contabilísticos da empresa.



## O QUE DEVO FAZER?

- Consultar o seu diretor e a Unidade Operacional de Compliance se receber um pedido de pagamento de facilitação de um agente público;
- Alertar o seu diretor e a Unidade Operacional de Compliance se, no contexto de uma situação excecional, tiver realizado uma transação que possa ser considerada um pagamento de facilitação;
- Guarde todos os documentos relativos a qualquer transação que possa ser considerada um pagamento de facilitação.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Oferecer, prometer ou dar um benefício (financeiro ou não) a um agente público no contexto da execução de uma tarefa administrativa de rotina.
- Mediar, por si próprio, quando se tratar de um pedido de pagamento de facilitação.

## EXEMPLOS

Para obter uma autorização no contexto de uma licença publicitária, um funcionário oferece-se para acelerar o processo de autorização, que normalmente leva vários meses, em troca de uma gratificação. Devo pagar?

Não, porque esta quantia não é uma despesa legítima. Informe o seu diretor e a Unidade Operacional de Compliance, porque os pagamentos de facilitação

podem ser considerados atos corruptos.

Tenho de fazer uma viagem de negócios para um país no qual preciso de um visto. Na embaixada, um agente informa-me de que o tempo para obter o visto é mais longo do que eu tinha previsto. Eles estão a oferecer-se para acelerar o processo se eu lhes oferecer alguns bilhetes para um determinado espetáculo. O que devo fazer?

Para evitar qualquer ato de corrupção, recuse educadamente a oferta e informe de imediato o seu diretor e a Unidade Operacional de Compliance.

# 16. | Conflitos de interesse



## DEFINIÇÃO

Um conflito de interesse é uma situação em que os interesses pessoais de um colaborador podem entrar em conflito com os da Mudum – Companhia de Seguros ou com os dos respetivos clientes.

Por outras palavras, considera-se que há conflito de interesse quando os interesses pessoais dos colaboradores ou dos membros dos órgãos de direção podem influenciar a discricção ou a capacidade de tomada de decisão dos mesmos no exercício das respetivas funções profissionais.

Os conflitos de interesses podem ser de natureza pessoal (tais como laços familiares), profissional (tais como relações comerciais), financeira (como no caso de empréstimos pessoais) ou política (exercendo uma influência na Empresa).



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

A Mudum – Companhia de Seguros implementou uma política ativa de prevenção de conflitos de interesses. Os conflitos de interesse podem incluir atos de suborno ou de tráfico de influência e expor a Empresa e respetivos colaboradores a alegações de parcialidade ou desonestidade. Podem também ter repercussões na reputação do Grupo CAA e dos respetivos colaboradores.



## O QUE DEVO FAZER?

- Respeitar os princípios e as medidas de prevenção do Grupo CAA, nomeadamente no que respeita a ofertas e benefícios, atividades de relações públicas e atividades extraprofissionais, para garantir a minha independência de julgamento e evitar situações de conflito de interesses.

- Declarar todos os cargos públicos para que fui eleito ao meu diretor e à Direção de Recursos Humanos.

- Declarar todos os meus os cargos públicos para que fui eleito, escritórios corporativos e cargos de diretor em empresas (financeiras ou não) ao meu diretor e à Direção de Recursos Humanos.

- Informar o meu diretor e a Unidade Operacional de Compliance de quaisquer laços pessoais ou familiares que eu possa ter com uma terceira parte em relação à minha Empresa.

- Informar o meu diretor e a Unidade Operacional de Compliance de qualquer potencial conflito de interesses direto ou indireto e abster-me de participar em debates ou processos de tomada de decisão sobre os assuntos em causa.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Tomar decisões se a sua discricção ou decisões podem ser influenciadas ou alteradas por considerações pessoais ou por pressões impostas por uma terceira parte.

- Ocultar informações sobre qualquer conflito de interesses ou sobre situações que possam criar tal situação.

- Adquirir posições de interesse num concorrente, cliente ou fornecedor.

## EXEMPLOS

O meu diretor pediu a minha opinião sobre a escolha de um novo fornecedor porque está a hesitar entre duas empresas. Acontece que o diretor de uma das empresas é meu amigo de infância. Como devo reagir?

Para evitar qualquer conflito de interesses, informe o seu diretor por escrito sobre esta relação e retire-se do processo de seleção.

O meu irmão é um fornecedor de serviços numa empresa de formação, e as soluções que ele oferece são competitivas e adequadas às nossas necessidades. Devo dizer que não?

Informe esta situação por escrito ao seu *diretor* que tomará todas as medidas para evitar um possível conflito de interesses, em especial não participar no processo de seleção do fornecedor.

Sou colaborador da Mudum – Companhia de Seguros e faço um part-time numa empresa que presta serviços à Mudum – Companhia de Seguros. O que devo fazer?

Comunicar a situação ao seu diretor, que, por sua vez, informará a Unidade Operacional de Compliance, e não participar em nenhum tipo de discussão nem decisão sobre assuntos que possam causar um conflito de interesses.

# 17. Ofertas e convites



## DEFINIÇÃO

Os presentes corporativos são aqueles que são oferecidos no contexto das relações comerciais. Alguns podem representar um valor significativo (viagens, equipamentos eletrónicos etc.) e são, portanto, supervisionados para evitar qualquer risco de corrupção.

Os convites incluem qualquer forma de contacto social e qualquer convite, seja oferecido ou recebido. Num contexto comercial, estas interações de relações públicas assumem a forma de refeições, alojamento em hotéis, seminários, convenções ou conferências, ou convites para eventos desportivos, culturais e sociais, bem como viagens de negócios e de imprensa.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

Os colaboradores não devem aceitar ofertas nem convites, direta ou indiretamente, que possam, mesmo involuntariamente, comprometer a respetiva independência, imparcialidade ou integridade. Eles devem recusar todas as ofertas ou todos os convites que possam colocá-los num conflito de interesses. Da mesma forma, é proibido solicitar ofertas de indivíduos ou empresas que tenham, ou estejam a tentar estabelecer, relações comerciais com a Mudum – Companhia de Seguros ou o Grupo CAA.

O valor máximo de ofertas e benefícios, concedidos ou recebidos, está fixado nos 200 euros (por terceira parte e durante um período de um ano) e todos deverão ser declarados. Antes de aceitar ofertas ou benefícios cujo valor exceda o montante autorizado, os colaboradores devem apresentar um pedido à Unidade Operacional de Compliance.

A Mudum – Companhia de Seguros não

proíbe os colaboradores de oferecerem ou aceitarem participações em eventos de relações públicas. Trata-se de gestos de cortesia e são bem-vindos entre parceiros de negócios. No entanto, estas relações públicas devem ser claramente justificadas a nível empresarial. Para todas as atividades de relações públicas, os clientes devem ser sempre acompanhados pelo colaborador da entidade que emitiu o convite.



## O QUE DEVO FAZER?

- Se é diretor, certifique-se de que a sua equipa está ciente das regras relativas a ofertas e convites, atividades de relações públicas e viagens de negócios.
- Antes de aceitar uma oferta ou um convite, pergunte-se a si mesmo de que forma esta aceitação seria vista publicamente e recuse as ofertas suscetíveis de criar um conflito de interesses para si.
- Ser transparente para com o seu diretor para evitar qualquer suspeita.
- Recusar convites para eventos de grande valor.
- Se aceitar um convite, pague as despesas de viagem e alojamento associadas.
- Cumprir com o procedimento de declaração interna;
- Recuse todas as ofertas enviadas para a sua morada de casa.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Aceitar ou dar quaisquer ofertas ou benefícios de valor superior ao montante fixo autorizado ou receber qualquer um deles na sua morada pessoal, independentemente do montante.
- Solicitar qualquer forma de oferta ou benefício para a sua conta pessoal ou para a conta de terceiros.

- Receber qualquer forma de remuneração de uma contraparte, de um intermediário, de um fornecedor ou de um cliente, direta ou indiretamente.
- Dar ou receber ofertas em dinheiro.
- Oferecer ou aceitar quaisquer ofertas ou convites de relações públicas que possam prejudicar a imagem da Mudum Seguros ou do Grupo CAA.

### EXEMPLOS

Posso oferecer bilhetes para um espetáculo se não estiver presente no mesmo?

Não, deve participar como representante da sua atividade empresarial. O mesmo aplica-se aos convites recebidos de fornecedores.

Recebi algumas pequenas ofertas enviadas para o meu endereço pessoal de um dos meus contactos comerciais. Não estou muito confortável com isso porque o meu diretor não tem conhecimento: o que devo fazer?

A atitude correta é informar o seu diretor e procurar aconselhamento junto da Unidade Operacional de

Compliance para encontrar a forma mais apropriada de lidar com a situação e evitar envolver-se em quaisquer negócios corruptos.

Acabei de receber um convite para um evento cujo custo parece elevado, mas de difícil acesso (jogos de futebol, torneios de ténis, camarotes privados para um espetáculo, jantar num local de prestígio etc.) O que devo fazer?

Em tal situação, antes de aceitar o convite, deve discutir a situação com o seu diretor, que entrará em contacto com a Unidade Operacional de Compliance.

# 18. | *Lobbying* e financiamento de partidos políticos



## DEFINIÇÃO

O *lobbying* ou a representação de interesses descreve qualquer comunicação direta ou indireta com agentes públicos com o objetivo de influenciar as decisões públicas. A consulta das pessoas que representam interesses permite ao legislador obter informações sobre a forma como a lei é aplicada e como pode ser melhorada. Dá igualmente aos decisores públicos uma maior perceção das expectativas da sociedade civil.

O financiamento de partidos políticos por entidades jurídicas (sociedades, fundações, etc.) é estritamente proibido.



## COMPROMISSO DO GRUPO CA

Em cooperação com peritos e profissionais das diferentes entidades do Grupo, o *lobbying* permite ao grupo Crédit Agricole contribuir positiva e significativamente para os debates públicos a nível internacional, europeu e nacional sobre questões políticas e técnicas. O seu objetivo consiste em fornecer uma visão real dos impactos das decisões públicas para o grupo Crédit Agricole e preservar e/ou promover os respetivos interesses. O Grupo Crédit Agricole expôs os seus compromissos no seu Código de Lobbying Responsável.

Além de respeitar plenamente a proibição do financiamento dos partidos políticos, inclusive em países onde esta prática é permitida, o Grupo Crédit Agricole insiste que todas as informações referentes a convicções e compromissos políticos dos seus colaboradores permanecem pessoais, a fim de jamais implicar ou comprometer a reputação do Grupo. Estas atividades devem ser realizadas fora do horário de trabalho e fora das empresas do Grupo Crédit Agricole.



## O QUE DEVO FAZER?

- Ser transparente sobre as suas atividades de *lobbying*, dentro e fora do Grupo.
- Declarar os cargos que detém em vários órgãos profissionais.
- Defender os seus argumentos com base em informações fiáveis que tenham sido analisadas e auditadas a nível interno.
- Realçar as consequências para as diferentes partes interessadas.
- Atualizar a lista de reuniões que realiza com os responsáveis públicos pela tomada de decisão, com o objetivo de influenciar as decisões públicas, de modo a que possa elaborar o relatório anual das suas atividades, conforme exigido por lei;
- Declarar os cargos públicos para que foi eleito ao seu diretor e à Unidade Operacional de Compliance.
- Certificar-se de que não compromete o Grupo com as suas opiniões e ações políticas;
- Recusar qualquer solicitação, seja de que forma for, que exija o seu apoio político e possa responsabilizar o Grupo CA.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Usar a corrupção e quaisquer práticas desonestas ou abusivas.
- Utilizar os recursos ou fundos da Mudum – Companhia de Seguros e/ou do Grupo Crédit Agricole para o envolver em atividades de angariação de fundos ou apoio político.
- Oferecer ou aceitar quaisquer ofertas e benefícios.

## EXEMPLOS

O que devo fazer se um dos nossos clientes me pedir para apoiar a sua campanha política nas eleições locais?

Recuse este pedido de apoio a fim de garantir a neutralidade política do Grupo Crédito Agricole e informe imediatamente o seu diretor ou a Unidade Operacional de Compliance.

Trabalho num país onde é habitual as grandes empresas estrangeiras financiarem os principais partidos políticos. A Mudum – Companhia de Seguros pode dar este tipo de contribuição?

Não. Mesmo que esta forma de apoio monetário seja aceite por lei e pelos costumes locais, poderia responsabilizar o Grupo Crédito Agricole. Informe de imediato o seu diretor e a Unidade Operacional de Compliance.

# 19. | Ações de mecenato e solidariedade



## DEFINIÇÃO

O mecenato é uma oferta feita por uma empresa ou um particular a uma atividade de interesse geral. Este compromisso, que pode ser feito em dinheiro, em espécie, ou através de contribuições por competências, abrange uma grande variedade de domínios: social, cultural, educação, saúde, desporto, ambiente, investigação.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

O compromisso da Mudum – Companhia de Seguros é assumido em conformidade com as regras rigorosas que regem o mecenato, nomeadamente no que se refere à estrita distinção entre patrocínio e atividades empresariais.

A Mudum – Companhia de Seguros está igualmente empenhada com os respetivos colaboradores, no âmbito do seu programa de solidariedade destinado a apoiar projetos de interesse geral em que estejam envolvidos colaboradores.

As contribuições, independentemente da natureza das mesmas, nunca devem ser utilizadas para disfarçar um benefício ilegítimo que se destina, ou parece destinar-se, a influenciar a tomada de decisões.



## O QUE DEVO FAZER?

- Promover ações de interesse geral de organizações cujas contas são publicadas e

regularmente auditadas.

- Selecionar organizações com recursos financeiros e humanos adequados para atingir os seus objetivos.

- Garantir que todos os acordos de mecenato estabelecidos com as organizações envolvidas incluam cláusulas de conformidade e garantir que se encontra numa posição que lhe permita verificar como estes fundos são utilizados.

- Assegurar que todas as despesas incorridas por projetos de caridade no âmbito deste mecenato foram devidamente autorizadas, contabilizadas e documentadas.

- Assegurar que quaisquer informações relativas às organizações apoiadas pela Mudum – Companhia de Seguros não sejam divulgadas para fins comerciais dentro e fora do Grupo Crédit Agricole.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Utilizar qualquer informação sobre as ações de mecenato realizadas pela Mudum – Companhia de Seguros para fins comerciais.

- Fazer donativos a indivíduos ou organizações com fins lucrativos.

- Financiar obras que beneficiem indiretamente, ou sejam controladas por políticos, agentes públicos ou familiares.

- Prestar apoio a organizações que possam ter um impacto negativo na reputação da Empresa.

- Fazer pagamentos em dinheiro.

## EXEMPLOS

Um colaborador do Grupo CA contactou-me para obter apoio financeiro da Mudum – Companhia de Seguros para uma associação onde ele é tesoureiro. O que devo fazer?

Especificar a natureza do patrocínio da Empresa e os vários programas para os

quais o projeto do colaborador pode ser registado para obter um possível financiamento. Sugerir que contactem o Comité de Direção-Geral.

Uma entidade do Grupo CA pediu-me que fornecesse todas as informações (dados de contacto, montante do financiamento concedido etc.) relativas às associações

financiadas na sua região no âmbito de um convite à apresentação de projetos.

Informe o seu correspondente de que esta informação não se destina a fins comerciais, identifique a informação de que eles necessitariam e o uso que seria feito da mesma para que, se aplicável, possa enviar-lhes a informação que discutiu em conjunto.

# 20. Patrocínio



## DEFINIÇÃO

O patrocínio é uma forma de marketing pela qual a Empresa assume a totalidade ou parte das despesas de um projeto ou programa, em troca de obter visibilidade em plataformas de comunicação social ou eventos.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

A Empresa beneficia do facto de os seus logótipos e marcas serem expostos pelo projeto ou programa em questão e de receber uma menção específica que especifica que contribuiu para o financiamento. Tal pode envolver organizações sem fins lucrativos e entidades comerciais.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

O patrocínio pode fazer parte da estratégia de marketing e comunicação da Mudum – Companhia de Seguros. Uma vez que o patrocínio é uma componente da imagem do Grupo CA, a Mudum – Companhia de Seguros promove patrocínios que estejam especialmente relacionados com atividades desportivas ou culturais. Os patrocínios devem obedecer aos princípios do Grupo CA e nunca devem ser usados para beneficiar impropriamente, influenciar indevidamente ou aparentar influenciar indevidamente qualquer pessoa responsável pela tomada

de decisões.



## O QUE DEVO FAZER?

Selecionar cuidadosamente a organização patrocinada, à luz da experiência e reputação da mesma.

Dar preferência a organizações patrocinadas cujas contas são publicadas e regularmente auditadas.

Submeter um pedido por escrito ao Comité de Direção-Geral. Quando os eventos ou as atividades patrocinadas são controlados por políticos, agentes públicos ou respetivos familiares, isto deve estar indicado no meu pedido.

Elaborar um contrato que inclua cláusulas de conformidade com a organização patrocinada;

Informar todas as partes interessadas sobre o patrocínio.

Transferir fundos em várias parcelas, garantir que cada pagamento é usado corretamente e guardar os recibos.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

Patrocinar uma organização sugerida por um agente público.

Patrocinar uma organização que beneficie indiretamente, ou seja, controlada por políticos, agentes públicos ou respetivos familiares.

## EXEMPLOS

Como representante dos serviços de apoio ao cliente, fui contactado pelo tesoureiro de um grupo que sugeriu que a Mudum – Companhia de Seguros patrocinasse um evento desportivo em troca de um contrato de milhões de euros. Como devo reagir?

Rejeite a oferta, uma vez que esta conduta é corrupta. Informe de imediato

o seu diretor e a Unidade Operacional de Compliance.

Li num jornal que um clube desportivo patrocinado pela Mudum – Companhia de Seguros participou ativamente na prática de resultados combinados para uma taça nacional. Receio que o nome do Grupo possa ficar associado a este escândalo. Como devo reagir?

Discuta de imediato esta situação com o seu diretor ou a Unidade Operacional de Compliance, de modo a determinar que medidas devem ser tomadas. Esta situação poderia ter um impacto na reputação do Grupo CA e dos seus colaboradores.



# Proteção e reputação do Grupo

# 21. | Confidencialidade



## DEFINIÇÃO

Confidencialidade e sigilo profissional são os princípios fundamentais das profissões da área dos seguros e da banca. Devem constituir uma preocupação constante para todos os trabalhadores, independentemente da área em que exercem as respetivas funções.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

Todas as informações relativas a clientes, bem como à Mudum – Companhia de Seguros, e às outras entidades do Grupo CA (colaboradores, clientes e organização interna), aos respetivos sistemas de informação, procedimentos de segurança, fornecedores e subcontratados são confidenciais.

A divulgação de qualquer informação confidencial torna o estabelecimento e o colaborador envolvido responsáveis. Quando se trata de informação não pública de uma empresa cotada na bolsa, a infração da confidencialidade pode ser sancionada criminal, administrativa e profissionalmente.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

A Mudum – Companhia de Seguros garante a confidencialidade em todas as circunstâncias e aplica-a a todos os tipos de meios. Todos os colaboradores da Mudum – Companhia de Seguros são responsáveis pelas informações confidenciais que recebem. Os colaboradores só podem utilizar estas informações internamente para fins profissionais e divulgá-las fora da empresa se estiverem autorizados a fazê-lo ou nos casos previstos por lei.

Os colaboradores da Mudum – Companhia de Seguros devem aplicar igualmente o princípio da confidencialidade com o

máximo rigor aquando da utilização dos meios de comunicação social. São responsáveis por tudo o que publicam na Internet em relação ao Grupo CA e devem assegurar-se de que não divulgam nenhuma informação através da Internet que não divulgassem fora da Mudum – Companhia de Seguros. Este princípio de confidencialidade também se aplica às redes sociais empresariais.



## O QUE DEVO FAZER?

- Respeitar a estrita confidencialidade da informação a que tem acesso relativamente aos clientes da Mudum – Companhia de Seguros e do Grupo CA em geral.
- Obter sempre a autorização expressa por escrito dos clientes quando for necessário transmitir uma informação confidencial que lhes diga respeito.
- Partilhar apenas as informações confidenciais entre a Mudum – Companhia de Seguros e o Grupo CA, com as pessoas relevantes e exclusivamente para o desempenho das respetivas funções.
- Classificar as mensagens de e-mail de acordo com o nível de confidencialidade das informações contidas no presente documento.
- Certificar-se sempre de que existe um acordo de confidencialidade antes de partilhar informações confidenciais com um profissional externo.
- Proteger as informações confidenciais contra a utilização e o acesso não autorizado.
- Se tiver alguma dúvida sobre as informações que quer divulgar nas redes sociais, pergunte previamente ao seu diretor ou à Unidade Operacional de Compliance.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Divulgar a terceiros quaisquer informações sobre o Grupo CA, a Mudum – Companhia de Seguros, ou os respetivos clientes.
- Enviar qualquer informação confidencial em e-mails pessoais.
- Publicar qualquer informação que possa prejudicar clientes, a sua empresa, a sua função ou o Grupo CA e/ou a Mudum – Companhia de Seguros nos meios de comunicação social ou noutros meios.

### EXEMPLOS

Enquanto estou nos transportes públicos, posso aproveitar o tempo da viagem para continuar o meu trabalho?

Os ecrãs dos computadores portáteis sem filtros de privacidade podem ser facilmente lidos por outros passageiros. Nestes casos, não trabalhe em documentos confidenciais. O mesmo se aplica aos tablets e telemóveis.

Tenho de redigir a ata da Comissão Estratégica e um colega ofereceu-se para me ajudar com a formatação. Posso enviar-lhe o documento por e-mail?

Deve assegurar a confidencialidade deste documento e limitar a circulação do mesmo.

Se o seu colega não esteve presente na reunião da Comissão Estratégica, não lhe poderá enviar o documento.

Depois de terem sido recusados benefícios a um cliente por razões médicas, um agente do seu banco pediu-me informações pormenorizadas relativas à recusa. Posso fazer isto?

Não. Os dados relativos ao sigilo médico não podem, em nenhum caso, ser divulgados fora da Empresa, nem mesmo dentro dela, a nenhuma pessoa que não esteja estritamente autorizada a ter acesso à referida informação, nas condições previstas por lei e pelo Código de Conduta.

# 22. Luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo



## DEFINIÇÃO

O branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo são fenómenos com uma dimensão sem precedentes. Afetam as nossas sociedades em geral e o desenvolvimento económico dos países. Os criminosos conseguem, assim, infiltrar-se nas instituições financeiras, controlar determinados setores económicos e corromper órgãos de administração e governos, afetar a vida dos cidadãos e afetar princípios fundamentais, tais como a democracia.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

O branqueamento de capitais é o ato de legitimar o dinheiro que, na realidade, tem origem em atividades ilícitas (crime organizado, corrupção, proxenetismo, drogas e armas ou tráfico humano etc.). Por seu lado, o financiamento do terrorismo diz respeito à disponibilização ou captação de fundos que possam ser utilizados no contexto de atividades terroristas.



## COMPROMISSO DA MUDUM - COMPANHIA DE SEGUROS

A Mudum – Companhia de Seguros participa na luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo. Como tal, a empresa acompanha os fluxos financeiros em conformidade com a lei relativa à proteção da privacidade, aos direitos e às liberdades fundamentais das pessoas, bem como à luta contra a discriminação e ao sigilo profissional. Todos os colaboradores devem participar, tendo em conta o nível em que se encontram, na garantia de uma vigilância constante.

Qualquer incumprimento das obrigações expõe os administradores, os diretores e os colaboradores, a responsabilidade civil, penal, administrativa e disciplinar. Além disso, a imagem e a reputação da Mudum – Companhia de Seguros estão em causa.



## O QUE DEVO FAZER?

Assegurar-se de que se mantém informado sobre estes assuntos, mesmo que não se encontre diretamente exposto aos mesmos. Se for diretor, esforça-se ao máximo para garantir que os seus colaboradores estão devidamente informados em relação a estes assuntos.

Implementar, de forma ativa, procedimentos de combate contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo.

Prestar especial atenção para garantir que tem o máximo de informação possível sobre os seus clientes quando estes iniciam uma relação contratual e durante o tempo em que existem relações com a empresa.

Manter-se sempre vigilante e procurar quaisquer transações invulgares, atípicas e complexas que não tenham uma justificação económica aparente e possam claramente ser ilegais.

Obter explicações e provas convincentes das operações realizadas pelo cliente.

Recusar a realização de quaisquer transações que não sejam economicamente justificadas ou sempre que haja dúvidas quanto à identidade dos autores ou dos destinatários.

Informar a Unidade Operacional de Compliance de todas as transações suspeitas.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

Abster-se de assegurar a aplicação estrita dos procedimentos, por exemplo, por razões comerciais ou por quaisquer outras razões.

Dizer aos clientes que podem ser suspeitos de branqueamento de capitais, ou revelar essas informações a terceiros.

Cometer, aconselhar ou acompanhar qualquer operação de colocação, ocultação ou consolidação.

## 22 | Luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo (continuação)

### EXEMPLOS

Apercebo-me de que as informações fornecidas por um cliente relativas a um sinistro estão incompletas. O cliente voltou a referir-se a este assunto, no sentido de concluir o processo rapidamente, mas demonstrou-se relutante na disponibilização de informações mais pormenorizadas.

Mesmo no caso de operações aparentemente diretas, como o pagamento de uma indemnização no âmbito de um contrato de seguro automóvel, verifique a fonte e a coerência dos dados fornecidos relativamente ao próprio e a todos os envolvidos e que podem ser recebedores de indemnização.

Pode tratar-se de uma forma de obtenção de fundos para suporte de uma atividade terrorista. Esta operação faria com que este montante fosse obtido de forma a parecer legal.

Se for impossível obter mais informações ou documentos comprovativos e os elementos conhecidos sobre o cliente não eliminarem a dúvida acerca do processo, contacte de imediato a Unidade Operacional de Compliance.

Detetei (ou fui informado por uma rede de distribuição) que um cliente partilhado está a demonstrar sinais de radicalização ou está a adotar um comportamento que sugere ligações com pessoas ou redes suspeitas de financiar canais de terrorismo.

Recolher todas as informações sobre as operações invulgares realizadas. Por exemplo, tenho um cliente que me indica que está a planear ir para um país que se encontra atualmente em guerra e desejam cancelar todos os contratos de seguro que têm.

Se não for encontrado nenhum motivo racional, contacte a Unidade Operacional de Compliance.

# 23. | Luta contra a evasão fiscal



## DEFINIÇÃO

Em sentido estrito, a evasão fiscal é o ato de evitar ou reduzir o imposto, através da declaração da riqueza tributável ou dos lucros num país que é diferente do de onde eles devem ser declarados. A evasão fiscal diz respeito tanto às empresas como aos indivíduos que não declaram os respetivos impostos.

Num sentido mais lato, a evasão fiscal implica a utilização de vários meios legais para reduzir a carga fiscal. Isto difere da fraude fiscal, que é uma prática ilegal.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

Foram instituídas duas medidas fiscais, que o Grupo Crédit Agricole deve respeitar, para combater a evasão fiscal, nomeadamente o FATCA (Foreign Account Tax Compliance) e a AEOI (Automatic Exchange of Information):

- O FATCA foi introduzido para recolher informações sobre os ativos e os rendimentos detidos pelos contribuintes dos EUA (sujeitos passivos norte-americanos - U.S. persons) que vivem fora dos Estados Unidos.
- A AEOI foi uma iniciativa da OCDE no sentido de realizar trocas multilaterais de informações com o objetivo de identificar os ativos detidos por residentes fiscais que vivem fora do respetivo país de jurisdição.



## COMPROMISSO DO GRUPO CA

O Crédit Agricole considera que uma abordagem consistente e responsável do ponto de vista fiscal é uma parte essencial da sua estratégia a longo prazo.

O Crédit Agricole trata todas as questões fiscais com integridade e transparência. Todas as operações e transações realizadas baseiam-se numa realidade económica e o

Crédit Agricole não procura evitar o imposto através das estruturas previstas para o efeito.

O Crédit Agricole compromete-se a não estabelecer nem propor operações exclusivamente para efeitos fiscais, nem a apoiar os seus clientes a contornar as respetivas obrigações fiscais ou a operar em estados ou regiões cujas jurisdições sejam classificadas pela União Europeia como "não-cooperante" (paraísos fiscais) ou não participem na Troca Automática de Informações.



### O QUE DEVO FAZER?

- Respeitar as leis e os regulamentos em vigor nos estados e territórios onde realizamos as nossas atividades.
- Solicitar autorização ao Departamento Fiscal do Grupo, ao Departamento de Assuntos Públicos do Grupo e ao Departamento de Compliance do Grupo, antes de autorizar qualquer investimento por parte de uma entidade num estado ou território estrangeiro não cooperante.
- Manter-se atento a identificar e comunicar prontamente a Unidade Operacional de Compliance qualquer ação destinada, direta ou indiretamente, a contornar as regras fiscais.
- Manter os seus arquivos de conhecimento do cliente atualizados com informações relativas à residência fiscal (AEOI) e critério de nacionalidade (FATCA).
- Em caso de dúvida, contacte a Unidade Operacional de Compliance.



### O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Proteger deliberadamente o Crédit Agricole das suas obrigações fiscais.
- Aconselhar um cliente e/ou participar num acordo financeiro destinado a contornar as regras fiscais.
- Assinar qualquer autocertificação em nome dos seus clientes.
- Retirar ou esconder qualquer informação para encobrir qualquer prova de que uma operação está ligada a um paraíso fiscal.

### EXEMPLO

Vivo em Portugal e tenho cidadania dupla luso-americana. Acho que não devo ser considerado cidadão americano.

Como tem dupla cidadania, é considerado um sujeito passivo norte-americano (U.S. Person) com as respetivas obrigações associadas. Ao contrário da maioria das outras jurisdições, a

responsabilidade pela tributação dos EUA está ligada à nacionalidade e não ao local de residência. Isto significa que os cidadãos norte-americanos que vivem no estrangeiro têm de apresentar uma declaração fiscal anual dos EUA, independentemente do seu local de residência.

# 24. | Sanções internacionais



## DEFINIÇÃO

As sanções internacionais são medidas tomadas por um ou mais estados contra pessoas singulares e/ou coletivas (por exemplo, o congelamento de bens) e contra países ou governos (medidas de embargo). As sanções são aplicadas para combater o terrorismo, as atividades de proliferação nuclear e as violações dos direitos humanos.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

A maior parte das sanções internacionais aplicáveis a nível da Mudum – Companhia de Seguros e de todo o Grupo Crédit Agricole são emitidas, administradas ou aplicadas pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas, pela União Europeia, pela França e pelos Estados Unidos, bem como pelas autoridades locais competentes em que o Grupo opera.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS E DO GRUPO CA

A Mudum – Companhia de Seguros está comprometida em garantir o estrito cumprimento das leis relativas a sanções internacionais, que pode ser complexa e de alcance extraterritorial nos países e nas regiões onde o Grupo CA desenvolve as respetivas atividades. O cumprimento destes regulamentos é assegurado através do reforço dos procedimentos internos e dos programas que asseguram o cumprimento da legislação relativa a sanções internacionais. Estes são aplicáveis a todos os colaboradores do Grupo, independentemente do país em que trabalham e da dimensão da sua entidade, e estendem-se mesmo para além das atividades puramente bancárias, incluindo a área dos seguros. A Mudum – Companhia de Seguros e o Grupo CA não toleram

nenhum tipo de infração das sanções internacionais.



## O QUE DEVO FAZER?

- Familiarizar-se, entender, compreender e respeitar as políticas e os procedimentos internos da Mudum – Companhia de Seguros e do Grupo CA.
- Completar as sessões anuais de formação obrigatórias para todos os colaboradores e os programas complementares de formação disponíveis para determinadas categorias de colaboradores.
- Manter-se atento, identificar e informar prontamente a área de Compliance em relação a qualquer violação ou tentativa de infração das sanções internacionais, bem como de quaisquer medidas tomadas, direta ou indiretamente.
- Assegurar que os registos de conhecimentos dos clientes sejam controlados com regularidade e atualizados.
- Verificar se os beneficiários de serviços/pagamentos não estão sujeitos a sanções antes de os pagamentos de benefícios serem realizados.
- Controlar a conformidade das operações com as sanções internacionais (congelamento de ativos e embargos).
- Em caso de dúvida, contacte a Unidade Operacional de Compliance.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Participar em quaisquer transações financeiras cuja complexidade não seja justificada.
- Retirar ou ocultar qualquer informação com vista a ocultar provas de uma transação com países ou pessoas sujeitas a sanções internacionais.
- Modificar ferramentas ou processos de tecnologias de informação para fins de remoção de informações que são úteis para

a detecção do risco de sanções internacionais.

- Aconselhar um cliente e/ou participar num acordo financeiro destinado a contornar as sanções internacionais.

### EXEMPLO

Tenho dupla nacionalidade luso-americana e sou colaborador da Mudum – Companhia de Seguros. A que regulamentos devo referir-me?

Neste caso é considerado um sujeito passivo norte-americano (U.S. Person). Como tal, independentemente do local onde trabalhe, deve informar o Departamento de Recursos

Humanos do seu estatuto. Além disso, deve ler atentamente a nota técnica sobre este assunto. Esta nota tem o objetivo de assegurar que cumpre as disposições legais do Office of Foreign Assets Control (OFAC) que lhe dizem respeito e que, no exercício das suas funções, cumpre as sanções internacionais decididas pelos Estados Unidos.

# 25. | Prevenção da fraude



## DEFINIÇÃO

A fraude é um ato intencional que é realizado com o objetivo de obter um benefício material ou intangível, em detrimento de uma terceira pessoa ou de uma organização.

Em caso de violação de leis, regulamentos ou normas internas, a fraude caracteriza-se pela violação dos direitos de terceiros e pela ocultação total ou parcial de uma operação, de um conjunto de operações ou das respectivas características.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

Existem dois tipos de fraude em função da origem das partes envolvidas:

- fraude externa: um ato realizado por indivíduos (clientes ou não), sozinhos ou em grupo, para fins de obtenção de fundos, documentos ou informações que possam usar para o próprio benefício e em detrimento de uma empresa, dos respetivos clientes ou de terceiros;
- fraude interna: um ato praticado por um colaborador em detrimento da sua empresa ou dos interesses de terceiros geridos pela empresa. A fraude pode também caracterizar-se por um ato malicioso levado a cabo por um colaborador com a cumplicidade de indivíduos fora da empresa. Esta designa-se de fraude mista.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

A Mudum – Companhia de Seguros atribui grande importância à prevenção da fraude, que utiliza um número crescente de técnicas que se estão a tornar cada vez mais sofisticadas, nomeadamente com o advento da transformação digital.

Para combater o aumento do número de casos de fraude, é essencial abordar a

questão tanto a montante como a jusante. Todos os colaboradores, independentemente das respetivas funções, têm um papel a desempenhar na prevenção da fraude. Graças à vigilância diária de todos os colaboradores da Mudum – Companhia de Seguros podemos prevenir e detetar tentativas de fraude.



## O QUE DEVO FAZER?

- Estar bem familiarizado com a lei e as melhores práticas em matéria de prevenção de fraude e aplicá-las de forma responsável e com vigilância constante.
- Caso suspeite de algum ato fraudulento ou tenha dúvidas, alerte de imediato o seu diretor e a área de Compliance para que eles possam agir rapidamente.
- Se tiver dúvidas sobre a identidade do remetente de um e-mail, faça um print-screen dos mesmos e envie para a Unidade Operacional de Compliance.
- Se for gestor, deve avaliar o risco de fraude associado às suas atividades, e aplicar os princípios de boa conduta, bem como as regras profissionais gerais.
- Efetuar uma análise de risco de fraude no início do processo de conceção para todos os produtos e atividades novas.
- Respeitar o princípio da segregação de funções, segundo o qual as pessoas que realizam ou executam uma operação não podem aprová-la nem implementá-la.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Comunicar as suas passwords a qualquer pessoa, emprestar o seu cartão de acesso ou deixar informações ou documentos confidenciais na sua secretária.
- Abrir e-mails ou anexos de um remetente desconhecido.
- Discutir questões sensíveis que poderiam envolver a Mudum – Companhia de Seguros

em locais públicos.

- Utilizar suportes externos (discos rígidos externos ou dispositivos USB) sem tomar as

devidas precauções.

### EXEMPLOS

Acabei de receber um e-mail com um anexo de um endereço desconhecido. Posso abri-lo?

Para limitar o risco de phishing e ser infectado por spyware, nunca abra nenhum e-mail, se não conhecer o remetente. Em caso de dúvida, contacte a Unidade Operacional de Compliance para obter esclarecimentos adicionais.

Um amigo emprestou-me a pen USB dele com artigos interessantes. Posso utilizá-la no meu local de trabalho?

Isto pode criar problemas de segurança no computador. Como tal, deve primeiro certificar-se de que a pen USB não contém vírus que possam infectar os sistemas de informação da empresa.

# 26. | Prevenção do abuso de mercado



## DEFINIÇÃO

O acesso a informação privilegiada, a manipulação de mercado e a divulgação de informações falsas ou enganosas são exemplos de abuso de mercado. A luta contra o abuso de mercado significa preservar a integridade e a transparência dos mercados, bem como a confiança do público. Como tal, é da responsabilidade de todos respeitar o princípio da igualdade de informação entre investidores.

Em caso de violação das presentes regras, a entidade em causa e as pessoas singulares sob a respetiva autoridade podem ser sujeitas a sanções disciplinares, pecuniárias, civis e penais.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

As informações privilegiadas relativas a uma empresa cotada em bolsa que foram indevidamente divulgadas, ouvidas por acaso ou simplesmente inferidas são tornadas públicas e podem, como tal, influenciar o preço dos instrumentos financeiros em questão ou dos instrumentos relacionados com eles.

Utilizar, transmitir e recomendar esta informação por conta própria ou por conta de terceiros constituem atos de operações de iniciados e, como tal, são estritamente proibidos e severamente punidos.



## COMPROMISSO DO GRUPO CAA

O Grupo CAA implementou um sistema de barreiras de informação internas para proteger as informações privilegiadas. De acordo com estas disposições, as pessoas que têm acesso a informações privilegiadas devem respeitar o mecanismo de gestão das informações privilegiadas implementado na respetiva entidade.

Estas barreiras de informação permitem

também o controlo rigoroso de trocas entre pessoas que, devido à função que desempenham, têm acesso a informações privilegiadas e as que não têm acesso às referidas informações. Isto implica, em especial, a separação física das pessoas que exercem atividades ou funções sensíveis das que não exercem este tipo de atividades.



## O QUE DEVO FAZER?

- Estar atento e tomar todas as medidas necessárias para evitar divulgar qualquer informação privilegiada. Isto significa respeitar as barreiras de informação implementadas.
- Se se encontra numa lista de pessoas com acesso a informação privilegiada, deve obedecer às obrigações de abstenção associadas.
- Se considera que está na posse de informações privilegiadas, informe o seu diretor que, por sua vez, informará a Unidade Operacional de Compliance.
- Comunicar imediatamente à Unidade Operacional de Compliance qualquer transação em que exista suspeita de abuso de mercado.
- Preservar a natureza confidencial de quaisquer declarações de transação suspeita e, como tal, não comunicar com os suspeitos de terem cometido abuso de mercado, esteja ou não comprovado.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Utilizar informações privilegiadas aquando da aquisição ou da transferência de instrumentos, contratos ou garantias financeiras ou títulos da bolsa a que estas informações se referem, quer por conta própria, quer em nome do Grupo CAA, da Mudum – Companhia de Seguros ou de terceiros.

- Comunicar informações privilegiadas a terceiros fora do âmbito normal das respectivas funções, a pessoas externas à Mudum – Companhia de Seguros ou a colaboradores que não têm autorização para ter acesso a essas informações.

- Recomendar a tomada de posições sobre um título com base em informações privilegiadas a terceiros (colaborador da entidade ou de outra entidade do grupo, ou um terceiro externo, etc.).

### EXEMPLOS

Durante a pausa da manhã, ouvi alguém falar sobre uma empresa cotada em bolsa que está a planear adquirir outra empresa cotada em bolsa. Depois de verificar, descobri que esta informação ainda não tinha sido tornada pública. Posso efetuar quaisquer transações financeiras relativas a estas duas empresas tendo conhecimento de que a informação não me foi dada de forma direta e clara?

Não. Considera-se que "uma pessoa com acesso a informação privilegiada" é qualquer

pessoa que obtenha informações privilegiadas no exercício das respetivas funções, da respetiva profissão ou qualquer outro meio.

Estou no metro com um colega e gostaria de falar sobre algo que foi mencionado durante uma reunião. Posso falar sobre isso?

Aguarde até estar num local privado antes de falar sobre isso: assim, limitará o risco de revelar informações possivelmente privilegiadas que poderiam ser ouvidas por um indivíduo mal-intencionado.

# 27. Usar as redes sociais



## DEFINIÇÃO

O termo "redes sociais" refere-se geralmente a todos os sites que podem ser usados para construir uma rede de contactos pessoais ou profissionais e para trocar opiniões ou informações.



## INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

As redes sociais (redes sociais, blogues, fóruns etc.) fazem agora parte do nosso dia a dia e dizem respeito a todos os colaboradores da Mudum – Companhia de Seguros, tanto a nível pessoal como profissional. No entanto, apresentam riscos e, dado o número de diferentes plataformas de comunicação social e o volume de informações trocadas nas mesmas, fazer a gestão desta forma de comunicação tornou-se num verdadeiro desafio.



## COMPROMISSO DA MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS

Os colaboradores da Mudum – Companhia de Seguros gozam de liberdade de expressão, tanto dentro como fora da Empresa. No entanto, todos devem agir de forma responsável, adotando um comportamento adequado e seguindo as melhores práticas. Os colaboradores podem usar as redes sociais para fins privados no seu posto de trabalho, desde que tal seja feito de forma apropriada e não haja abusos deste privilégio, numa base ad hoc, e sem ultrapassar o seu direito à liberdade de expressão, em detrimento da Empresa, dos respetivos executivos, diretores e colegas de trabalho.



## O QUE DEVO FAZER?

- Respeitar as regras de confidencialidade e sigilo a que está sujeito por obrigação profissional.
- Estar ciente das condições gerais de uso relativas à forma como os seus dados pessoais e as informações que publica online podem ser usados.
- Prestar especial atenção às redes sociais cujos servidores estão alojados num país estrangeiro, cujas regras de proteção de dados pessoais podem diferir das existentes na União Europeia.
- Verificar as funcionalidades das configurações para garantir a confidencialidade do seu perfil e dos seus comentários.
- Especificar que os seus comentários são da sua exclusiva responsabilidade e exprimem a sua opinião pessoal.
- Não intervir diretamente se ler qualquer comentário negativo ou difamatório sobre a Mudum – Companhia de Seguros, de modo a evitar dar mais visibilidade aos autores. Quando encontrar tais comentários, envie-os para a Unidade Operacional de Compliance.
- Se tiver dúvidas sobre a natureza da informação, não faça nada e pergunte ao seu diretor.



## O QUE NÃO DEVO FAZER?

- Realizar a sua atividade empresarial nas redes sociais sem ter obtido autorização do seu diretor ou realizado uma análise de risco.
- Expressar-se oficialmente em nome da Mudum – Companhia de Seguros, se não for um porta-voz nomeado pela empresa.
- Fazer quaisquer comentários que possam prejudicar a sua função ou a Mudum – Companhia de Seguros e os respetivos colaboradores.

■ Fazer comentários, tais como críticas ou insultos mal-intencionados, ou comentários de natureza depreciativa, difamatória ou indiscreta, ou divulgar quaisquer informações confidenciais.

■ Utilizar informações protegidas por copyright pela Mudum – Companhia de Seguros sem autorização prévia, por escrito, da Unidade Operacional de Compliance.

### EXEMPLOS

Tirei algumas fotografias na festa de despedida de um dos meus colegas, e gostaria de publicá-las na minha página pessoal como recordação.

Para respeitar o direito à proteção de imagem, peça, em primeiro lugar, autorização às pessoas envolvidas. Em todas as publicações, deve avaliar previamente se existe risco de prejudicar a sua reputação ou a de qualquer outra pessoa singular ou coletiva.

Como parte de um novo projeto, um colega sugeriu que eu criasse um grupo no LinkedIn para que pudéssemos trocar informações entre nós e partilhar documentos.

Recusar: A Mudum – Companhia de Seguros não permite aos seus colaboradores exercerem a sua atividade nas redes sociais, salvo em casos muito excecionais. Em vez disso, sugira abrir uma área de colaboração na Intranet para facilitar a divulgação de assuntos de âmbito geral.

Quero criar ou atualizar a minha conta de LinkedIn e publicar informações sobre a minha atividade na Mudum – Companhia de Seguros.

Pode apresentar as suas funções e a atividade da Empresa de uma forma geral. Mas não partilhe nenhuma informação confidencial. Abstenha-se igualmente de mencionar qualquer uma das suas funções "sensíveis"

