

Tranquilidade Moçambique Companhia de Seguros, S.A.

Tranquilidade Moçambique Companhia de Seguros Vida, S.A.

CÓDIGO DE CONDUTA

No mundo atual dos negócios reveste-se de particular relevância a ética pessoal e profissional de todos quantos colaboram numa empresa, respeitando, mediante uma adequada conduta, a deontologia do sector em que operam, e regendo a sua conduta por princípios que respeitem os valores que permitam uma correta atuação da empresa na sociedade em que está inserida.

As empresas em geral devem pois operar com políticas e procedimentos consistentes com os valores e os padrões de conduta que defendem e que determinam a sua orientação estratégica e o seu comportamento no mundo dos negócios.

Esse padrão de conduta deve ser claramente definido, devidamente divulgado, integralmente entendido e convictamente seguido por todos os Colaboradores da empresa.

Para alcançar este objetivo, uma compilação dos princípios e das regras a seguir continuamente – quer internamente, quer no relacionamento com Terceiros – é um instrumento básico.

É neste contexto que A TRANQUILIDADE decidiu elaborar e implementar o seu próprio Código de Conduta, aplicável a todos quantos colaboram com A TRANQUILIDADE, traduzindo em norma aquela que foi, é e será sempre a sua forma de atuar e estar.

CAPÍTULO I

Âmbito e Finalidade

Artigo 1.º

Âmbito

1. O presente Código estabelece um conjunto de regras de conduta a observar pelos Membros dos Órgãos Sociais e de Consulta da TRANQUILIDADE e por todos os Colaboradores desta, no desempenho de funções profissionais ao serviço da empresa, bem como os Prestadores de Serviço que, de forma independente e não subordinada, atuem por conta e em nome da TRANQUILIDADE ou em sua representação.
2. Consideram-se Colaboradores, para efeitos do presente Código, os que tenham com a TRANQUILIDADE uma relação de trabalho ou outra equiparável, desde que a atividade ou serviços prestados se revistam de um carácter de estabilidade ou permanência.
3. A observância das regras previstas no presente Código não impede, nem dispensa, a consideração e respeito por regras de conduta específicas, emitidas por Autoridades, Instituições ou Entidades do sector, ou ligadas à atividade, no âmbito dos respectivos poderes e áreas de intervenção.

Artigo 2.º

Finalidade

Constituem objectivo do presente Código:

1. Assegurar que, além do cumprimento das regras e deveres resultantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis, a atividade da TRANQUILIDADE seja prosseguida de acordo com:
 - Sentido ético e profissionalismo;
 - Rigor, Competência e Idoneidade;
 - Dedicção e espírito;
 - Orientação para o cliente e para os resultantes;
 - Vontade de aprender e de melhorar;
 - Tratamento justo e valorização do mérito.
2. Constituir um padrão e referencial de conduta a observar pelos membros dos órgãos sociais e de consulta da TRANQUILIDADE e seus Colaboradores, quer no relacionamento interno quer externo.

CAPÍTULO II

Princípios Gerais

Artigo 3.º

Princípios Fundamentais

Os destinatários do presente Código devem desenvolver a sua atividade, ao serviço da TRANQUILIDADE, no respeito pelos seguintes princípios:

- **Legalidade** – agindo sempre em conformidade com a lei e os regulamentos emanados das autoridades competentes e tendo sempre presente todos os normativos e procedimentos definidos sobre Detecção e Prevenção de Branqueamento de Capitais;
- **Boa Fé** – atuando, junto dos interlocutores internos ou externos, no quadro de confiança suscitado, de forma correta e leal, com adequado sentido de cooperação;
- **Eficiência** – procurando cumprir as missões e executar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, através de processos simples e expeditos, sentido de economia e de bom e racional uso dos recursos;
- **Verdade e Transparência** – estabelecendo relações na base destes valores e assegurando, designadamente, a recolha, tratamento e consolidação dos dados;
- **Integridade** – agindo, em todas as circunstâncias, com rectidão e honestidade, no respeito pelo primado dos superiores objectivos da TRANQUILIDADE, abstendo-se de aceitar de Terceiro, Fornecedor, Mediador ou Cliente qualquer compensação, favor ou vantagem por ato praticado ao serviço desta e recusando intervir na gestão de situações em que haja, ou possa haver, colisão de interesses, pessoais e institucionais. Considera-se existir colisão de interesses sempre que os interesses privados dos destinatários deste código possam, de alguma forma, interferir real ou hipoteticamente com os interesses da TRANQUILIDADE e sempre que os mesmos possam retirar qualquer benefício pessoal ou institucional das decisões ou orientações tomadas no exercício das suas funções. Do mesmo modo, também se considera existir conflito de interesses em todas as situações de que decorram ou possam vir a decorrer quaisquer benefícios ou vantagens como consequência de relações familiares entre os destinatários deste Código ou entre estes e Terceiros à TRANQUILIDADE.

Artigo 4.º

Dever de Sigilo

1. Os destinatários do presente Código estão obrigados a guardar **rigoroso sigilo** sobre todos os factos e/ou informações respeitantes à vida e atividades da TRANQUILIDADE e Empresas Associadas, dos seus Colaboradores e de Terceiros, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções, bem como a cumprir e fazer cumprir as regras e sistemas de segurança de informação e de controlo da sua circulação.

2. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na TRANQUILIDADE, nomeadamente quando se seja detentor de conhecimentos resultantes de projetos de investigação, desenvolvimento e inovação realizados a cargo da TRANQUILIDADE, estejam eles implementados ou em vias de concretização futura.

Artigo 5.º

Dever de Confidencialidade

1. Os destinatários do presente Código estão obrigados a **manter absoluta confidencialidade** sobre toda a informação, usando a mesma apenas com a finalidade de dar cumprimento às obrigações decorrentes do seu contrato de trabalho e abstenendo-se de a usar para fins diversos, em benefício próprio ou alheio, não divulgando informações sobre a organização, métodos e técnicas de produção e negócios da TRANQUILIDADE, nos termos e para os efeitos do disposto na legislação aplicável e em particular na Lei Geral do Trabalho.

2. Os destinatários do presente Código estão obrigados a **zelar pela proteção da confidencialidade** da informação, tendo a obrigação de adotar medidas de cuidado ao seu alcance, que sejam necessárias a esse efeito, nomeadamente:

- a) Não permitindo o seu acesso a terceiros, salvo na estrita medida em que tal seja exigível no exercício normal da atividade profissional ao serviço da TRANQUILIDADE e adotando as medidas necessárias a assegurar que é mantida a confidencialidade da informação;
- b) Não facultando o seu utilizador, senha de acesso ou qualquer outro código a qualquer pessoa, incluindo aos seus colegas de trabalho;
- c) Guardando a informação no local de trabalho de forma adequada, sempre que se ausente do seu posto de trabalho ou não possa exercer vigilância sobre a mesma;
- d) Não retirando, copiando ou deslocando informação para fora do local de trabalho, salvo na medida do estritamente necessário à execução das suas funções ao serviço da TRANQUILIDADE e adotando as medidas necessárias a assegurar que é mantida a confidencialidade da mesma.

3. Os destinatários do presente Código devem abster-se de aceder a informação que não lhe seja dirigida ou cujo acesso não decorra do normal cumprimento do seu contrato de trabalho.

Artigo 6.º

Responsabilidade Social

No exercício da sua atividade, a TRANQUILIDADE e os seus Colaboradores deverão respeitar de modo pleno os **valores da pessoa humana** e da sua **dignidade** e os da **preservação do património**, do **ambiente** e da **sustentabilidade**, dedicando adequada atenção aos temas da responsabilidade social das organizações, da cidadania empresarial, da inovação, da valorização e aperfeiçoamento das pessoas e dos conhecimentos técnicos.

CAPÍTULO III

Funcionamento Interno

Artigo 7.º

Documentos Escritos

1. Os destinatários do presente Código devem ter presente que todos os documentos produzidos no interior da TRANQUILIDADE podem vir a ser tornados públicos.

2. Todas as comunicações escritas, incluindo agendas, atas de reuniões, documentos de trabalho, tomadas de posição, bem como outros documentos relacionados com a atividade da TRANQUILIDADE, qualquer que seja o respectivo suporte, devem ser redigidos de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação.

3. Especificamente no que diz respeito ao endereço de correio electrónico (email), sem prejuízo do que estiver determinado em normativos internos, define-se que os mesmos (...@tranquilidadeseguros.co.mz) são propriedade da TRANQUILIDADE. Não obstante deste facto, a TRANQUILIDADE permite que os colaboradores os utilizem, a título privado, mas com moderação e razoabilidade, o endereço que lhes é atribuído, excluindo-se naturalmente os conteúdos que violem leis públicas ou privadas, este Código, que sirvam propósitos comerciais alheios à TRANQUILIDADE ou que configurem assédio, discriminação, difamação ou carácter obsceno.

Artigo 8.º

Bens da Empresa

1. Os bens da TRANQUILIDADE deverão **ser protegidos e utilizados de forma adequada**.
2. Não poderão ser utilizados os bens da TRANQUILIDADE para benefício pessoal ou para o benefício de qualquer outra pessoa, excepto o da própria Empresa.
3. A remoção não autorizada de equipamentos ou informação da TRANQUILIDADE pode resultar em processo disciplinar e/ou ação criminal.
4. A TRANQUILIDADE trata o disposto no ponto anterior de igual modo caso se tratem de bens de outros Colaboradores.
5. Especificamente, no que diz respeito utilização dos equipamentos informáticos da empresa, é autorizada a utilização dos mesmos para fins pessoais, desde que seja fora do **horário de trabalho** e que essa utilização **não prejudique o normal funcionamento** da TRANQUILIDADE, **não envolva o acesso a redes sociais e afins, não envolva o prejuízo** para a TRANQUILIDADE, **não envolva negócios externos, atividades ilegais, pouco éticas** ou qualquer **outro assunto ofensivo**.
6. A título de exemplo, se o Colaborador fizer uso dos bens informáticos para fins pessoais dentro do horário de trabalho ou se aceder a redes sociais ou afins, mesmo que fora do horário de trabalho, a partir de um equipamento da TRANQUILIDADE será considerado uma violação a este Código.

Artigo 9.º

Utilização do tempo

Durante o horário de trabalho, não poderão ser realizadas atividades pessoais que interfiram ou impeçam o cumprimento das responsabilidades profissionais dos Colaboradores ou que possam originar oportunidades de ganhos financeiros devido ao seu cargo na TRANQUILIDADE ou pela utilização de propriedade ou informações da empresa.

Artigo 10.º

Relações com e entre Colaboradores

Instrumentalmente aos princípios gerais supra enunciados, as relações entre a TRANQUILIDADE e todos os Colaboradores, e de estes entre si, deverão desenvolver-se:

1. Num quadro de permanente cumprimento dos deveres de **respeito mútuo**, de **solidariedade**, de **urbanidade** e de **lealdade**;

2. Num ambiente de plena afirmação dos princípios:

- do **rigor**;
- da **discrição**;
- da **responsabilidade**;
- da **colaboração**;
- da **confiança**;
- da **competência**;
- da **não discriminação**;
- da **valorização das pessoas**.

CAPÍTULO IV

Relacionamento com Terceiros

Artigo 11.º

Relações com Clientes e Terceiros

No relacionamento com Clientes e Terceiros, os destinatários do presente Código deverão ter em conta, em particular, os **princípios da imparcialidade** e da **igualdade de tratamento**, respondendo a todas as solicitações com prontidão, cortesia, rigor e apropriada abertura.

Artigo 12.º

Relações com Parceiros

Na relação com Parceiros Comerciais, nomeadamente Corretores, Mediadores e respectivos Colaboradores, ou com outros Canais de Distribuição, os destinatários do presente Código deverão ter em conta a particular missão destes Parceiros na área da comercialização dos produtos da TRANQUILIDADE e na prestação do serviço pós-venda aos nossos Clientes, facultando-lhes todo o apoio necessário à realização da sua missão com o mais elevado nível de qualidade.

Artigo 13.º

Relações com Fornecedores

Tendo sempre presentes os **princípios da eficiência** e da **integridade**, as relações com Fornecedores devem desenvolver-se segundo processos de **transparência** e de estrita **observância das condições acordadas**, num clima de **confiança recíproca** e de elevado sentido de **exigência técnica e ética** e numa lógica de parceria que vise assegurar uma justa repartição dos riscos, dos custos e do valor acrescentado.

Artigo 14.º

Relações com as Autoridades, Órgãos Associativos ou de Tutela

1. No relacionamento com todas as Autoridades, Órgãos Associativos ou de Tutela, para além do estrito cumprimento de todas as normas legais e regulamentares, os destinatários do presente Código devem agir com **especial diligência, prontidão, correção e urbanidade**, veiculando, de **forma clara, rigorosa e fidedigna**, as posições institucionais definidas sobre as matérias em relação às quais o contacto ocorra.
2. Quando haja dúvidas sobre a posição institucional relativa a um qualquer tema ou matéria, deverão as mesmas ser esclarecidas e resolvidas internamente, no âmbito da estrutura decisória da TRANQUILIDADE, e, posteriormente, transmitida à entidade competente, de modo formal, a posição da TRANQUILIDADE, que prevalecerá sobre qualquer ponto de vista pessoal entretanto avançado.
3. A TRANQUILIDADE adoptará uma permanente atitude de cooperação com todas as entidades, disponibilizando-se para participar em todos os estudos e reflexões que tenham em vista contribuir para a evolução das regras e sistemas reguladores da atividade e sua adequação às necessidades, atuais ou futuras.

Artigo 15.º

Relações com a Comunicação Social

1. Dada a necessidade de contribuir permanentemente para a afirmação de uma imagem de **rigor** e de **idoneidade institucional** e do sector, os contactos com os meios de comunicação social só podem ser estabelecidos pelos canais definidos e com conhecimento e autorização da Direção Geral, sendo vedado a todos, fora desse quadro, a prestação de qualquer informação ou a confirmação ou negação de qualquer notícia em nome da TRANQUILIDADE.
2. No seu relacionamento com a comunicação social, a TRANQUILIDADE respeitará de forma rigorosa os princípios da verdade e da transparência, devidamente articulados com o princípio da legalidade e o dever de sigilo, quando devam prevalecer.

Artigo 16.º

Ofertas

1. A realização ou recepção de ofertas ou de convites de e para parceiros de negócio não é integralmente proibida, nomeadamente em determinadas ocasiões, como o Natal ou os aniversários, mas, sendo potencialmente geradora de conflito de interesse, só é permitida nos seguintes termos:

- As ofertas ou convites de e para terceiros devem ser pouco frequentes, entende-se por pouco frequente até 4 (quatro) vezes por beneficiário por ano civil;
- As ofertas recebidas, atribuídas a uma pessoa em uma ocasião, não deverão ser extravagantes e não deverão exceder os USD 50,00 (ou o valor equivalente em moeda local). Sempre que uma oferta recebida exceda este valor e não possa ser recusada por razões de cortesia, a mesma deverá ser entregue ao Diretor Geral ou Compliance Officer e doada no final do ano a uma instituição de caridade;
- Os convites para eventos sociais ou de entretenimento, almoços ou jantares de negócios, poderão ser aceites, desde que pareçam ser pertinentes, razoáveis e pouco frequentes. Deverá estar presente o anfitrião e o custo da viagem/estadia envolvida, se existir, não poderá ficar a cargo de quem convida.

2. É, todavia, expressamente proibido aceitar ofertas financeiras (dinheiro ou equivalente, como vales-oferta genéricos) ou efectuar ofertas e convites a funcionários públicos ou titulares de cargos políticos, sem prévia autorização escrita do Diretor Geral ou Compliance Officer.

3. Se for recebido um presente ou convite que não cumpra as diretrizes anteriores, ou que mesmo cumprindo, possa ser considerado suspeito de ter sido efetuado com o fim de influenciar decisões, a situação deve ser imediatamente comunicada ao Diretor Geral ou Compliance Officer.

Artigo 17.º

Pagamentos de Facilitação

(Subornos)

1. A TRANQUILIDADE é intransigente em relação a qualquer forma de pagamento de facilitação (suborno) ou corrupção. É expressamente proibido qualquer colaborador, ou a qualquer familiar ou pessoa consigo relacionada, aceitar ou oferecer qualquer tipo de suborno associado ao exercício de funções pelo colaborador.

CAPÍTULO V

Disposições Finais

Artigo 18.º

Adesão e Cumprimento

A TRANQUILIDADE assegurará a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente código de conduta, de modo a alcançar a garantia de que o seu conteúdo é perfeitamente interiorizado e assumido pelos seus destinatários como um conjunto de normas que a todos vinculam.

Artigo 19.º

Entrada Em Vigor, Revisões e Supervisão

1. O presente código de conduta entra em vigor no dia 1 de Novembro de 2016.
2. Anualmente, a Direção Geral da TRANQUILIDADE avaliará a necessidade de revisão ou aperfeiçoamento do presente código.
3. Através de normativo próprio, a Direção Geral nomeará o responsável do Código de Conduta da TRANQUILIDADE, ao qual competirá, genericamente, assegurar a aplicação do mesmo às situações específicas que lhe forem apresentadas e interpretar as suas disposições a qualquer situação particular.
4. Qualquer violação concreta ou potencial ao presente Código deverá ser comunicada de imediato ao responsável do Código de Conduta com vista à análise da situação e à tomada das medidas adequadas à redução ou anulação das consequências que possam decorrer dessa violação.
5. Eventuais omissões a este Código ou situações de excepção deverão ser aprovadas pelo Diretor Geral com o conhecimento do Compliance Officer ou da Administração.