

# Código de Conduta

(versão 01)



**MAPFRE**  
**SEGUROS**

## Índice

<b>1. Introdução</b>	<b>3</b>
1.1 Objecto	3
1.2 Âmbito de aplicação	3
1.3 Aprovação e entrada em vigor	3
<b>2. Os Nossos Valores</b>	<b>4</b>
<b>3. Código de Conduta</b>	<b>5</b>
3.1 Relações Com e entre os Colaboradores	5
3.2 Relações com Terceiros	8
3.3 Responsabilidade Social	10
<b>4. Cumprimento do Código de Conduta</b>	<b>12</b>

## **1. Introdução**

### **1.1 Objecto**

O presente Código é inspirado nos princípios institucionais e empresariais contidos no Código de Bom Governo do GRUPO MAPFRE, e tem por objecto reflectir os valores corporativos e os princípios básicos que devem guiar a actuação da MAPFRE e dos colaboradores que a integram.

Devemos estar conscientes que, no desenvolvimento do nosso labor profissional, algumas das nossas actividades podem afectar a imagem e a reputação da empresa. Por isso, tão importante é o que fazemos como a maneira como o fazemos.

### **1.2 Âmbito de aplicação**

Seja qual for a sua função, cargo ou nível, o Código aplica-se a todos os colaboradores da MAPFRE PORTUGAL (MAPFRE Seguros Gerais, S.A., MAPFRE Seguros de Vida, S.A. e MAPFRE Vida (sucursal)).

### **1.3 Aprovação e entrada em vigor**

O presente Código foi aprovado pela Comissão Delegada da MAPFRE S.A. na reunião do dia 25.06.2009, e entra em vigor em Portugal no dia 01.07.2010.

## **2. Os Nossos Valores**

A MAPFRE possui os seguintes princípios que fazem parte da sua estratégia, da sua cultura e das suas acções quotidianas:

- 2.1.** Independência e respeito pelas pessoas, grupos ou entidades de qualquer classe.
- 2.2.** Actuação ética e socialmente responsável, como reconhecimento da função e responsabilidade que corresponde às entidades privadas no adequado desenvolvimento e progresso da sociedade, e que deve traduzir-se no respeito pelos direitos e legítimos interesses de todas as pessoas físicas ou jurídicas com as quais se relacionam e com a sociedade em geral.
- 2.3.** Humanismo, entendido como atenção prioritária às pessoas, baseado no convencimento que elas integram o SISTEMA MAPFRE e que são partes essenciais do mesmo, o que implica que as relações entre elas devem reger-se pelo respeito recíproco e por valores humanos como a tolerância, a cordialidade e a solidariedade, de modo a que a sua actividade se desenvolva num clima de coesão, confiança e entusiasmo internos.
- 2.4.** Rigorosa separação entre as actividades empresariais do GRUPO MAPFRE, cujo objectivo é o da criação de valor para todos os seus accionistas, e as actividades da FUNDAÇÃO MAPFRE, cujos objectivos são de interesse geral e de carácter social e devem desenvolver-se sem fins lucrativos.

### **3. Código de Conduta**

Os valores empresariais anteriormente descritos constituem a referência que deve inspirar a conduta de todos os colaboradores da MAPFRE, que deve estar baseada no respeito mútuo entre todas as pessoas com as quais se relacionam, o compromisso com o seu trabalho e com a empresa, a responsabilidade de realizar o seu trabalho o melhor possível, a solidariedade e a cooperação com os companheiros e a sociedade, a integridade e o respeito à legalidade, por forma a que o nosso ambiente de trabalho seja um ambiente de confiança que permita o desenvolvimento pessoal e profissional, e esteja livre de ofensas, exploração de qualquer natureza, intimidação, assédio ou discriminação.

Como é lógico este Código não pode contemplar todas as situações que podem surgir no desenvolvimento da actividade da MAPFRE, mas estabelece as pautas mínimas que permitem orientar os colaboradores nas suas actuações profissionais.

O conteúdo deste Código é de cumprimento obrigatório para todas as pessoas que contribuem com os seus serviços para a MAPFRE.

#### **3.1 Relações Com e entre os Colaboradores**

##### **3.1.1. Direitos**

A MAPFRE está comprometida com a defesa, o respeito e a protecção dos direitos individuais e dos direitos humanos e liberdades públicas reconhecidas na Declaração Universal de Direitos Humanos e subscreveu formalmente o seu apoio aos Dez Princípios contidos no Pacto Mundial das Nações Unidas.

De tal modo que a MAPFRE não emprega, nem directa nem indirectamente, mão-de-obra infantil nem pessoas que realizem trabalhos forçados e garante a liberdade de associação, de opinião e de expressão dos seus colaboradores.

Em consequência, o respeito da MAPFRE pelos direitos individuais dos seus colaboradores deverá projectar-se em todas as suas actuações profissionais.

##### **3.1.2. Compromisso, eficiência e desenvolvimento Profissional**

A MAPFRE proporciona um ambiente de trabalho no qual os seus colaboradores participam nos objectivos estratégicos da empresa e possam desenvolver-se pessoal e profissionalmente.

Em consequência,

- Para conseguir o compromisso e o envolvimento de todos os colaboradores no projecto, estes devem ser informados e conhecer os objectivos gerais da empresa, e, no seu caso, os particulares que lhes cabem.
- Todos os colaboradores devem actuar com dedicação e de forma eficiente, racionalizando o seu tempo de trabalho, o que contribuirá para o seu crescimento profissional e pessoal.

- Todos os colaboradores devem envolver-se pessoalmente no seu desenvolvimento profissional, aumentando as suas competências e actualizando permanentemente os seus conhecimentos que devem compartilhar com os seus colegas.

### **3.1.3. Respeito pelas pessoas**

A MAPFRE considera que o respeito para com os demais deve ser um elemento básico da conduta dos seus colaboradores. Por isso, rejeita qualquer manifestação de assédio no trabalho, assim como qualquer comportamento violento ou ofensivo para com os direitos e a dignidade das pessoas; sempre que estas situações se verificam, contaminam o ambiente de trabalho, têm efeitos negativos sobre a saúde, o bem-estar, a confiança, a dignidade e o rendimento das pessoas.

Em consequência,

- Todos os colaboradores têm a obrigação e a responsabilidade de tratar de forma respeitosa os seus colegas, superiores e subordinados, e devem contribuir para manter o ambiente de trabalho livre de assédio.
- Todos os colaboradores devem conhecer e aplicar os princípios contidos na Política de prevenção e de resolução de casos de assédio, e devem adoptar as medidas necessárias para garantir o seu cumprimento.

### **3.1.4. Igualdade de oportunidades e não discriminação**

A MAPFRE assume o compromisso de proporcionar um ambiente de trabalho adequado para que não se produza nenhum tipo de discriminação em razão do sexo, raça, ideologia, religião, orientação sexual, idade, nacionalidade, incapacidade ou quaisquer outras condições pessoais, físicas ou sociais, e no qual se respeite e avalie a diversidade.

Em consequência:

- Todos os colaboradores deverão favorecer com a sua actuação um ambiente de trabalho onde se respeitem as políticas de igualdade estabelecidas pela MAPFRE.
- Todos os colaboradores que têm responsabilidade hierárquica sobre outras pessoas que devam ser objecto de selecção e promoção, assim como no estabelecimento das suas condições remuneratórias, na sua capacitação e na sua avaliação, devem praticar todas estas actuações face a qualquer tipo de discriminação baseado exclusivamente no desempenho individual, na valia profissional e no rendimento da pessoa.

### **3.1.5. Conciliação da vida profissional e pessoal**

A MAPFRE considera que o desenvolvimento integral dos seus colaboradores é tanto mais positivo para eles como para a empresa e por isso incentiva as medidas que visam alcançar um equilíbrio entre as responsabilidades familiares/ pessoais e profissionais dos seus colaboradores.

Em consequência, todos os colaboradores devem respeitar a vida privada dos demais e possibilitar que possam desfrutar das medidas de conciliação estabelecidas na empresa.

### **3.1.6. Prevenção de riscos laborais**

A política de Prevenção de Riscos Laborais da MAPFRE, aprovada na sua actual formulação pela Comissão Directiva do Sistema MAPFRE, na sua reunião do dia 1 de Dezembro de 2005, tem por objecto proporcionar ambientes de trabalho seguros e saudáveis, garantindo assim o direito das pessoas à protecção da sua saúde e da sua integridade.

Em consequência:

- Todos os colaboradores da MAPFRE devem conhecer e cumprir rigorosamente as normas de segurança e saúde estabelecidas na empresa.
- Todos os colaboradores têm o direito e o dever de comunicar, através dos canais estabelecidos para o efeito, qualquer situação na qual se esteja a pôr em perigo a segurança e a saúde dos mesmos.

### **3.1.7. Protecção e uso apropriado dos bens da empresa**

A MAPFRE coloca à disposição dos seus colaboradores as suas instalações, os meios e as ferramentas necessárias para o desempenho da sua função profissional, pelo que, por isso, não devem utilizar-se para outros fins.

Em consequência:

- Todos os colaboradores devem utilizar os meios e as ferramentas de trabalho que a empresa põe à sua disposição, tal como o telefone, o computador, o e-mail, o acesso à Internet ou a outros materiais úteis e exclusivamente para a realização das actividades profissionais de cada um e não os afectar a usos particulares ou de outro tipo.
- Todos os colaboradores devem fazer o uso adequado dos bens da MAPFRE e proteger os mesmos de danos, perdas, roubo ou furto.
- Não se permitirá, salvo autorização prévia e expressa, a utilização das instalações da MAPFRE para realizar actividades, remuneradas ou não, que não estejam relacionadas directa ou indirectamente com o negócio da MAPFRE ou a actividade profissional dos seus colaboradores.

### **3.1.8. Confidencialidade da informação e protecção de dados pessoais**

A MAPFRE tem estabelecida no GRUPO uma política de segurança da informação cujo objectivo é o de preservar a confidencialidade, a integridade e disponibilidade da mesma. A informação da MAPFRE é propriedade da empresa e é essencial para o desenvolvimento e o sucesso da sua actividade.

Em consequência:

- A segurança da informação é uma actividade que compete a todos os colaboradores da MAPFRE que deverão proteger a informação da empresa e desenvolver as suas actividades assumindo e aplicando as normas e procedimentos de segurança estabelecidos.
- Nenhum colaborador deve utilizar a informação à qual tenha acesso por fora do seu trabalho para fins diferentes dos legais ou contratualmente estabelecidos.
- Toda a informação da MAPFRE relativa a clientes, accionistas, colaboradores, prestadores, planos estratégicos, informação financeira, comercial, estatística, jurídica ou de natureza similar deve ser considerada confidencial e tratada como tal.
- O tratamento de dados de carácter pessoal deve realizar-se garantindo o direito à intimidade das pessoas e com dependência da legislação sobre dados pessoais.
- Todos os colaboradores da MAPFRE devem assumir o compromisso de confidencialidade mediante a empresa, subscrevendo o respectivo compromisso existente para esse fim.

## **3.2 Relações com Terceiros**

### **3.2.1. Marca e imagem da empresa**

A MAPFRE considera que entre os seus activos mais importantes se encontram a sua marca, a sua imagem e a sua reputação corporativa.

Em consequência:

- Todos os colaboradores devem zelar para que a sua utilização não denigre a imagem e a reputação da MAPFRE.
- Nenhum colaborador poderá fazer uso do nome e da marca MAPFRE para fins diferentes dos permitidos pela empresa.

### **3.2.2. Qualidade do serviço, atenção ao cliente e concorrência leal**

A MAPFRE preocupa-se permanentemente por melhorar a sua oferta e a qualidade dos seus produtos e serviços, assim como em estabelecer relações de confiança e de respeito mútuo com seus clientes.

Por respeito aos clientes, a MAPFRE manifesta o seu compromisso de competir no mercado de forma activa, mas leal, respeitando as normas de livre mercado e de defesa da concorrência.

Em consequência:



- Todos os colaboradores devem ter como prioridade conseguir a excelência na qualidade do serviço e no atendimento ao cliente interno e externo, gerindo com rapidez e rigor o cumprimento das obrigações que emergem dos contratos assinados.
- Todos os colaboradores da MAPFRE devem esforçar-se em atender e entender o cliente, antecipar-se às suas necessidades e satisfazê-las eficientemente, para o qual devem fornecer informação clara e verdadeira sobre os produtos e serviços.
- Todos os colaboradores devem colocar os interesses da empresa e do cliente acima dos seus próprios, em qualquer fornecimento de produto, ou prestação de serviço a um cliente da MAPFRE.
- Nenhum colaborador deverá proporcionar informação falsa ou que induza em erro sobre a concorrência, nem utilizá-la para desenvolver actuações tendentes a desprestigiar os concorrentes.

### **3.2.3. Relações com os prestadores**

Para a MAPFRE, as relações com os prestadores devem basear-se na qualidade dos serviços e produtos que oferecem, e na integridade das suas práticas empresariais, garantindo-se, além de uma actuação socialmente responsável, a transparência, a igualdade de tratamento e a utilização de critérios objectivos para a sua selecção, conforme estabelecido em cada negócio na Política de Aquisição de Bens e Serviços.

Em consequência:

- A selecção e a contratação de produtos ou serviços de terceiros devem efectuar-se com critérios técnicos, profissionais e económicos objectivos, atendendo sempre às necessidades e aos interesses da MAPFRE, e cumprindo com as normas internas de selecção e de contratação estabelecidas para este fim.
- Não se poderão estabelecer relações com prestadores que infrinjam a lei ou os princípios básicos contidos no presente Código de Conduta.
- Nenhum colaborador da MAPFRE poderá receber ou oferecer favorecimentos em forma de comissões ou gratificações, nem presentes ou favores de qualquer outra natureza por actuações que esteja a realizar em nome da MAPFRE; exceptuam-se os presentes de cortesia de valor simbólico ou os de carácter publicitário, de acordo com o estabelecido nas normas internas de contratação e de despesas.
- Os colaboradores devem priorizar os interesses da empresa acima dos seus próprios em qualquer negociação realizada em nome da MAPFRE.

### **3.2.4. Relação com os accionistas**

As relações da MAPFRE com os seus accionistas devem basear-se na lealdade e na integridade das suas práticas, na transparência na informação, no espírito de colaboração e na obtenção de benefício mútuo.

Em consequência, os colaboradores da MAPFRE deverão comportar-se perante os accionistas respeitando estes princípios.

### **3.2.5. Conflitos de interesses**

A MAPFRE considera como valor essencial a lealdade, a qual é compatível com a possibilidade que os colaboradores têm de realizar outras actividades empresariais ou profissionais, sempre que estas sejam legais e/ou contratualmente possíveis, e não entrem em conflito com as suas responsabilidades enquanto colaboradores da MAPFRE.

Em consequência:

- Os colaboradores da MAPFRE deverão actuar com lealdade e em defesa dos interesses da empresa.
- Os colaboradores deverão abster-se de participar em qualquer actividade profissional ou pessoal que possa dar lugar a um conflito de interesses com o seu trabalho na MAPFRE. Além disso, abster-se-ão de representar a empresa, intervir ou influir na tomada de decisões de assuntos nos quais, directa ou indirectamente, estejam parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que directa ou indirectamente participem.
- Os colaboradores que sejam afectados por um conflito de interesses, comunicá-lo-ão, previamente a qualquer tomada de decisão sobre o assunto de que se trate, à Direcção da sua empresa, a que se reportem, a fim de adoptar as medidas necessárias para evitar que a sua imparcialidade possa vir a ser comprometida.

### **3.2.6. Anticorrupção e suborno**

A MAPFRE é contra as práticas não éticas dirigidas a influir de forma inadequada a actuação e a vontade das pessoas para obter vantagens.

Em consequência, nenhum colaborador deverá admitir, nem praticar, subornos, nem oferecer benefícios em proveito de terceiros que estejam ao serviço de qualquer organização (pública ou privada) para obter vantagens ou realizar negócios, seja qual for sua natureza, denunciando pelos meios estabelecidos todas as práticas de corrupção que cheguem ao seu conhecimento.

## **3.3 Responsabilidade Social**

### **3.3.1. Política de actuação**

A actuação da MAPFRE baseia-se no princípio de actuação ética e socialmente responsável, que se configura como um de seus eixos de actuação, e concretiza-se na Política de Responsabilidade Social aprovada no GRUPO em Dezembro de 2008.

Em consequência, os colaboradores da MAPFRE adequarão a sua actuação aos princípios contidos na Política de Responsabilidade Social aprovada pelo GRUPO.

### **3.3.2. Política de meio ambiente**

A MAPFRE tem estabelecida uma Política de Meio Ambiente, aprovada em 27 de Outubro de 2005, na qual se definem como critérios básicos a integração no negócio de políticas protectoras do meio ambiente, o desenvolvimento de actuações de gestão ambiental e a promoção da responsabilidade ambiental.

Em consequência, todos os colaboradores da MAPFRE deverão assumir e respeitar a política de meio ambiente, cumprindo as respectivas normas.

### **3.3.3. Transparência da informação**

A confiança depositada na MAPFRE pelos diferentes grupos de interesse, solidifica-se pela informação transparente, verdadeira e completa que a empresa proporciona em todos as áreas da sua actividade.

Em consequência, todos os colaboradores devem responsabilizar-se que a informação que é disponibilizada é precisa, clara e completa.

#### **4. Cumprimento do Código de Conduta**

Os princípios e critérios de actuação contidos no presente Código de Conduta são de cumprimento obrigatório.

Qualquer colaborador que tenha dúvidas sobre a aplicação do Código, ou que observe e/ou verifique uma situação que possa supor um incumprimento ou uma violação de qualquer um dos princípios e normas de conduta estabelecidas neste Código, deverá comunicá-lo à Direcção de Recursos Humanos, que actuará no âmbito das suas funções, reportando à Administração e/ou resolvendo as denúncias que se possam colocar pelo incumprimento do presente Código.

A Direcção de Recursos Humanos actuará em cada intervenção com total independência e com pleno respeito das pessoas afectadas, garantindo em todo momento a confidencialidade no tratamento das denúncias e consultas que transmite.

Todos os colaboradores têm o dever de cooperar nas investigações que se levem a cabo sobre possíveis faltas de cumprimento do Código.

A MAPFRE garante que não haverá represálias por qualquer denúncia de incumprimento do Código de Conduta, nem por qualquer participação em algum procedimento de pesquisa.

O incumprimento de qualquer dos critérios de actuação contidos no presente Código de Conduta será sancionado de acordo com o regime disciplinar vigente, sem prejuízo de quaisquer outras responsabilidades nas quais o infractor possa incorrer.