

# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA



MEMBER OF

**GOOSEBROKERS**  
GROUP 

## INTRODUÇÃO

O nosso Código de Ética expressa a materialização dos nossos Valores através das ações dos nossos profissionais, em sintonia com a Missão assumida.

Queremos apresentar uma imagem, mais aproximada possível, do nosso modo de atuar e prestar-lhe todas as informações que possam contribuir para uma melhor compreensão da nossa atividade e do modo de relacionamento com os nossos clientes, agindo com clareza, justiça e em defesa dos interesses do cliente.

## 1. Âmbito de Aplicação

O presente Código de Ética estabelece linhas de orientação em matéria de ética profissional para todos os colaboradores da Fontes Seguros, no exercício de funções ou actividades profissionais na actividade de Mediação de Seguros, constituindo igualmente uma referência para o público no que respeita ao padrão de conduta exigível no seu relacionamento com os seus parceiros e em especial com o público em geral.

**1.1** Os envolvidos, devem praticar disciplina nas funções, tendo em vista a defesa dos direitos do cliente visando a sua satisfação. Enquanto entidade independente que atua por mandato expresso dos seus clientes na identificação e gestão de riscos suscetíveis de cobertura por apólice de seguro, a responsabilidade e importância dos atos assumidos perante a sociedade determinam um comportamento que exige o estrito cumprimento das leis e o respeito por usos e tradições profissionais que são a salvaguarda e condição primeira da sua independência.

## 2. Princípios Gerais

A nossa atuação, pauta-se pela lealdade, honestidade, independência, isenção, discreta e não atende a interesses pessoais, de grupos ou de parceiros. Baseia-se em elevados padrões de ética profissional para evitar situações suscetíveis de originar conflito de interesse.

**2.1** O objetivo deste Código é estabelecer um referencial de conduta profissional, com o qual todos os colaboradores e parceiros se identifiquem, e cujos princípios assumam na defesa dos interesses do público consumidor e na salvaguarda da ética que deve regular a sua atuação e as relações com a atividade Seguradora em geral.

## 3. Conceitos fundamentais

**3.1** A primazia dos valores humanos, assente na integridade, honestidade, diligência, boa fé e transparência, em todas as circunstâncias.

**3.2** Dever de informação e atualização: tanto respeitante a deveres legais quanto à existência e permanente atualização deste Código de Ética, bem como quanto à existência e à total disponibilidade dos Clientes de Livro de Reclamações e de Livro de Elogios.

**3.3** Concorrência negocial: sempre subjacente à Ética profissional e de respeito pela concorrência, cuja apreciação é sempre feita com base em análise técnica.

**3.4** Seguradoras adequadas: pelo direcionamento dos negócios para Seguradoras reconhecidas pela idoneidade e profissionalismo.

**3.5** Cooperação profissional: enquanto intermediário amigável entre o Cliente e a Seguradora, disponibilizando a ambos toda a sua capacidade técnica e visando a obtenção de uma saudável cooperação profissional.

**3.6** Combater ativamente todas as formas de corrupção, ativa ou passiva e branqueamento de capitais.

#### 4. **Relacionamento com Clientes**

- 4.1 Prevalência dos interesses dos clientes: através da satisfação das suas solicitações e colocando os seus interesses acima de quaisquer outros, assegurando sempre elevados padrões de qualidade de serviço, desde a contratação até ao hipotético cancelamento da relação comercial.
- 4.2 Consulta multi-seguradora: a nossa atuação comercial assenta na concreta necessidade do cliente, é a partir da sua identificação que consultamos os nossos parceiros e preparamos várias soluções e as apresentamos aos Clientes, tentando satisfazer as solicitações dos Clientes.
- 4.3 Seleção de seguradoras: a nossa escolha tem por base a melhor forma de adequar as solicitações à subscrição dos riscos em presença.
- 4.4 Responsabilidade pela informação: envolvemo-nos no acompanhamento e informação, tanto no processo de contratualização quanto na posterior assistência, em caso de sinistro ou mesmo que não decorrente de sinistro, por forma a salvaguardar os interesses e esclarecimento dos Clientes.
- 4.5 Adequação e capacidade: em cada solicitação dos Clientes, aplicamos o nosso conhecimento técnico de forma a mitigar os riscos e ajustar às opções de cobertura aos riscos existentes no mercado.
- 4.6 Apoio em caso de sinistro: na reclamação, informação, acompanhamento e reembolso dos prejuízos, nos sinistros abrangidos por apólice da sua mediação.
- 4.7 Garantia de que o desempenho profissional de todos os colaboradores internos se pauta pelos princípios enunciados neste Código.
- 4.8 Igualdade de Tratamento e a não discriminação: tratamento uniforme e profissional sem olhar a qualquer tipo de discriminação, com base na raça, sexo, idade, incapacidade física, orientação sexual, opiniões políticas, ideias filosóficas ou convicções religiosas. Aplicamos ações de respeito mútuo e respeitamos o direito à reserva da intimidade da vida privada e do sigilo profissional de acordo com a lei.

#### 5. **Relacionamento com Parceiros**

- 5.1 Por Parceiros entenda-se: PDEADS, Membros Affinity e Seguradores, peritos e prestadores.
- 5.2 Relações assentes na mútua Criação de Valor;
- 5.3 Primazia de relações duradoras;
- 5.4 Escrupuloso cumprimento dos compromissos assumidos;
- 5.5 Rigor: no relacionamento profissional.

#### 6. **Relacionamento com Colaboradores internos**

- 6.1 A contratação de colaboradores tem por fundamento essencial o dos interesses empresariais.
- 6.2 Promoção de condições de trabalho que estimulem a excelência profissional, bem como elevados níveis de satisfação e realização profissional.
- 6.3 Promoção da formação contínua e valorização profissional, e incentivando os Colaboradores na busca de informação e formação complementar que lhes venha a proporcionar oportunidades futuras, crescimento pessoal e intelectual.
- 6.4 Cultura de Meritocracia.
- 6.5 Promoção da harmoniosa conjugação da vida profissional com a vida pessoal.

- 6.6 Os colaboradores deverão desempenhar as suas funções de forma leal, diligente, responsável, afável, utilizando os conhecimentos técnicos mais inovadores, respeitando a lei, os princípios e critérios éticos.
- 6.7 Os colaboradores deverão zelar pela lealdade no desempenho das tarefas normais e das atividades de mediação de seguros, pelo que devem igualmente garantir a transparência e a capacidade de diálogo, consideradas adequadas no trabalho diário e no trato pessoal com clientes e colegas.
- 6.8 Os colaboradores deverão facultar e facilitar toda a informação ou conhecimento necessários ao desenvolvimento de atividades ou participação em tarefas por parte de outros colegas. Facilitar a revelação a clientes e colegas da informação, não confidencial, necessária que possa afetar o andamento do trabalho.
- 6.9 Os colaboradores são incentivados a colaborar enquanto grupo, dando primazia aos interesses profissionais do grupo e da empresa.

## 7. Integração na Comunidade

- 7.1 Apoio à participação individual e coletiva em ações de Responsabilidade Social.
- 7.2 Conduta responsável quanto a separação de resíduos e respetiva reciclagem e reutilização.
- 7.3 Conduta de defesa do meio ambiente pela minimização de utilização de papel, otimizando o aproveitamento da tecnologia, baseada na operação digital.
- 7.4 Queremos um relacionamento com o público, baseado na disponibilidade, eficiência, correção e cortesia.
- 7.5 Agilizamos o processo de pedidos dos clientes para que sejam satisfeitos com celeridade e qualidade e que sejam prestadas as informações pretendidas de forma clara e compreensível.
- 7.6 Quando lidamos com documentos que contenham informação nominativa, nomeadamente apreciações, relatórios médicos ou juízos de valor, ou informação abrangida pela reserva da intimidade da vida privada ou que tenham acesso a este tipo de dados pessoais, garantimos a confidencialidade da informação, de acordo com a lei.

## 8. Relacionamento com fornecedores

- 8.1 Tendo sempre presentes os princípios da eficiência e da integridade, as relações com as Seguradoras 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, com especial empenho quando estejam em causa relações contratuais de longa duração.
- 8.2 Devem abster-se de qualquer utilização abusiva de informação a que tenham acesso no âmbito das suas funções.