

# FORTALEZA SEGUROS

Código de Ética e Conduta

Ref.<sup>a</sup>: 01/FRT/2021

# **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DA FORTALEZA SEGURA COMPANHIA DE SEGUROS S.A.**

**Ref.<sup>a</sup>: 01/FRT/2021**

**Versão: 03**

Aprovado em:

[26 de Julho de 2021]

Revisto em:

[12 de Setembro de 2024]

## Conteúdo

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO .....	5
1. OBJECTIVO .....	6
2. Propósito, MISSÃO, VISÃO E VALORES .....	6
3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	7
CAPÍTULO II – PRINCÍPIOS .....	8
4. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS.....	8
5. PRINCÍPIOS ORIENTADORES NA TOMADA DE DECISÃO .....	9
6. INDEPêndÊNCIA .....	9
CAPÍTULO III – DEVERES GERAIS .....	10
7. DEVERES GERAIS NO DESEMPENHO DAS FUNÇÕES .....	10
8. COMPORTAMENTO ÉTICO .....	12
9. PERÍODO NORMAL DE FUNCIONAMENTO .....	12
10. DEVER DE CUIDADO.....	13
11. DEVER DE COOPERAÇÃO E TRANSPARÊNCIA .....	13
12. DEVER DE SIGILO .....	13
13. INTERDIÇÃO DO USO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA.....	14
14. CÓDIGO DO OPERADOR (PASSWORD).....	15
15. DRESS CODE.....	15
16. EXCLUSIVIDADE.....	15
17. DEVERES DA E PARA COM A HIERARQUIA .....	16
18. CONFLITOS DE INTERESSE .....	16
19. IMPEDIMENTO DE GESTÃO DAS PRÓPRIAS APÓLICES.....	18
20. DEVER DE LEALDADE, COOPERAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA .....	18
CAPÍTULO IV - RELAÇÕES INTERNAS, EXTERNAS E COM O MEIO ENVOLVENTE.....	19

21. IGUALDADE, NÃO DISCRIMINAÇÃO E ASSÉDIO .....	19
22. SOLVÊNCIA E INTEGRIDADE INDIVIDUAL .....	19
23. RELAÇÃO COM ACCIONISTAS .....	20
24. RELAÇÃO COM PARCEIROS.....	20
25. RELACÃO COM FORNECEDORES.....	20
26. RELAÇÃO COM CLIENTES .....	21
27. DEFESA DOS INTERESSES DE CLIENTES .....	21
28. QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	21
29. IGUALDADE DE TRATAMENTO .....	22
30. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES.....	22
31. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE CLIENTES .....	22
32. RELAÇÃO COM AS AUTORIDADES, ÓRGÃOS ASSOCIATIVOS OU DE TUTELA.....	22
33. RELAÇÃO COM A IMPRENSA E PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS.....	23
34. INTERNET E CORREIO ELECTRÓNICO.....	24
35. RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	25
36. PROTECÇÃO DO AMBIENTE.....	25
37. SUSTENTABILIDADE.....	25
38. PRÁTICAS DE MERCADO .....	25
CAPÍTULO V - ACTIVOS DA FORTALEZA SEGUROS .....	26
39. FORMAÇÃO.....	26
40. PROPRIEDADE INTECTUAL .....	26
41. PROTECÇÃO DOS ACTIVOS DA FORTALEZA SEGUROS .....	26
42. DIREITO DE PROPRIEDADE E UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS E EQUIPAMENOS INTERNOS.....	27
CAPÍTULO VI - BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO .....	28

43. POLÍTICA INTERNA.....	28
44. BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS.....	28
45. COMUNICAÇÃO DE FRAUDES E IRREGULARIDADES .....	28
46. TRANSACÇÕES COM PARTES RELACIONADAS .....	29
47. CORRUPÇÃO E SUBORNO .....	29
CAPÍTULO VII – ACÇÃO DISCIPLINAR .....	30
48. COMPETÊNCIAS.....	30
49. PROCEDIMENTO DISCIPLINAR .....	30
50. PODER DISCIPLINAR .....	30
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS .....	30
51. GESTÃO E APLICAÇÃO DO CÓDIGO .....	30
52. ENTRADA EM VIGOR .....	31

## CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

---

O presente instrumento determina os padrões de comportamento ético exigido aos Colaboradores, Órgãos Sociais e Parceiros Estratégicos da FORTALEZA Segura, Companhia de Seguros, S.A. (doravante “FORTALEZA Seguros”), aplicando-se a todos, com vista a promover a transparência nas relações dentro da Companhia.

De acordo com o disposto neste código os Colaboradores, Órgãos Sociais e Parceiros Estratégicos da FORTALEZA Seguros devem pautar a sua actividade pelos valores e princípios de rigor, segurança, sigilo, disponibilidade, discrição, confidencialidade, confiança, responsabilidade, positivismo, honestidade e integridade. Sendo que a Seguradora tem um compromisso com os princípios do respeito, confiança, busca de excelência e tem uma cultura que promove e valoriza a diversidade, incentiva a comunicação e respeita a inovação.

Adicionalmente, o Código de Ética e Conduta da FORTALEZA Seguros determina assim os padrões de comportamento ético exigidos também aos agentes ou mandatários da Seguradora quando, e sempre que, actuem em seu nome, interesse ou representação, constituindo igualmente uma referência para o público no que respeita ao padrão de conduta exigível à Seguradora no seu relacionamento com terceiros, tudo sem prejuízo de outras normas de conduta aplicáveis em áreas funcionais específicas da Companhia.

Os princípios éticos que orientem a actuação da FORTALEZA Seguros fundamentam a nossa imagem de Companhia sólida e confiável e visam o desenvolvimento contínuo, o alto desempenho e a satisfação dos nossos Clientes, Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Reclamantes ou Terceiros Lesados (doravante designados por “Clientes”).

A busca constante de padrões éticos cada vez mais elevados e a adopção de condutas irrepreensíveis devem reflectir a identidade cultural da Companhia e os compromissos que assume no mercado em que actua.

Estes princípios e regras deverão ser por todos conhecidos, compreendidos, assimilados e escrupulosamente cumpridos, constituindo padrão de conduta dos órgãos sociais, Colaboradores e Parceiros Estratégicos da FORTALEZA Seguros.

## 1. OBJECTIVO

---

- i. O presente Código de Ética e Conduta contém a visão, os valores, bem como as linhas de actuação e os princípios fundamentais esperados de todos os seus Colaboradores, Órgãos Sociais e Parceiros Estratégicos, incluindo, com as necessárias adaptações, os Colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da FORTALEZA Seguros, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, com vista à obtenção de elevados e rigorosos padrões éticos e deontológicos.
- ii. O presente Código de Ética e Conduta visa:
  - a. Assegurar que, além do cumprimento das regras e deveres resultantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis, a actividade da FORTALEZA Seguros seja prosseguida de acordo com rigorosos princípios deontológicos e sentido de responsabilidade social, visando a afirmação de uma imagem institucional de rigor, competência, verdade, estabilidade, segurança, transparência e idoneidade;
  - b. Promover a aplicação de elevados padrões de sigilo profissional na recolha, tratamento, acesso, gestão e utilização da informação e, em geral, no exercício de toda a actividade da Companhia;
  - c. Constituir um padrão e referencial de conduta a observar pelos Órgãos Sociais, Colaboradores e Parceiros Estratégicos.

## 2. PROPÓSITO, MISSÃO, VISÃO E VALORES

---

- i. O nosso Propósito é ser capaz de melhorar a vida das pessoas, famílias e Empresas, gerando com a nossa actividade valor económico de forma social e ambientalmente responsável.
- ii. A Missão e os Valores definem a direcção estratégica para a sustentabilidade económica e financeira da empresa, a longo prazo, assente em princípios éticos e de confiança.
  - a. Missão: Posicionar-se no mercado como uma empresa focalizada nos seus clientes através de uma gestão de proximidade, valorizando a qualidade e os níveis de serviço e apostando no desenvolvimento de soluções que contribuam para a sua fidelização.

- b. Visão: Ser considerada líder no mercado segurador angolano na qualidade e níveis de serviço, contribuindo em simultâneo para o seu desenvolvimento e promovendo a criação de valor para o accionista.
- c. Valores:
  - a. Integridade;
  - b. Transparência;
  - c. Criatividade;
  - d. Consistência.

### 3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

---

O presente Código de Ética e Conduta tem por destinatários:

- i. Os Órgãos Sociais e trabalhadores, independentemente do tipo de vínculo e do tipo de actividade exercida, todos designados doravante por “Colaboradores”;
- ii. Todas as filiais, sucursais e escritórios de representação da FORTALEZA Seguros, que esta venha a criar, que operem no estrangeiro e a todos os seus Colaboradores, na medida da aprovação pelos respectivos órgãos e estruturas próprias e após a introdução das adaptações que sejam requeridas pelas jurisdições locais;
- iii. Os Colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da FORTALEZA Seguros, prestem serviços aos clientes.

## CAPÍTULO II – PRINCÍPIOS

---

### 4. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

---

- i. A FORTALEZA Seguros assume a responsabilidade de fixar princípios éticos precisos e exequíveis, por forma a que sejam compartilhados e aceites por todos os Colaboradores da Companhia.
- ii. Entre os princípios e valores previstos, a lealdade para com a FORTALEZA Seguros, a actuação honesta, independente, isenta, diligente e discreta, bem como o respeito e valorização do ser humano, na sua privacidade e dignidade, são factores fulcrais que devem ser prosseguidos pelos destinatários deste código.
- iii. Resguardar a imagem institucional da FORTALEZA Seguros, a sua reputação, a dos colaboradores, como meio de fortalecer e consolidar a relação com os demais Stakeholders.
- iv. Garantir uma gestão prudente tendo como base os seguintes princípios:
  - a) Integridade: Agir, em todas as circunstâncias, com rectidão e honestidade, no respeito do primado dos objectivos da Fortaleza, abstendo-se de aceitar de terceiros, quaisquer compensações, favor ou vantagem por acto praticado ao serviço desta;
  - b) Ética: os colaboradores devem submeter todas as suas acções de acordo aos princípios fixados pela Fortaleza;
  - c) Confidencialidade: Garantir que a informação seja acessível apenas o pessoal autorizado;
  - d) Profissionalismo: Consiste em pôr suas obrigações acima de laço de intimidade, agindo com integridade e recusar intervir na gestão de situações em que haja, ou possa haver, colisão ou conflito de interesses, pessoais e ou institucionais;
  - e) Confiança: Agir com convicção e segurança nas suas tarefas;
  - f) Legalidade: Agir sempre em conformidade com a legislação em vigor e os regulamentos originados das autoridades competentes;
  - g) Igualdade e Respeito - Garantir a igualdade no tratamento quanto ao atendimento público ou na relação com os parceiros e outros utentes dos

serviços da Fortaleza sem distinção de raça, cor, etnia ou outras considerações de origem pessoal;

h) Boa-fé, boa governação, verdade, transparência e imparcialidade.

## 5. PRINCÍPIOS ORIENTADORES NA TOMADA DE DECISÃO

---

O princípio geral e orientador na tomada de decisões por parte dos colaboradores e Órgãos Sociais obedece o seguinte racional:

- a) Cumprimento do quadro regulatório e legal;
- b) Cumprimento dos valores e princípios éticos da FORTALEZA;
- c) Coerência dos interesses e objectivos de longo prazo da FORTALEZA;
- d) Mitigação e eventos que possam degradar o risco reputacional da FORTALEZA.

## 6. INDEPENDÊNCIA

---

- i. Os Colaboradores da FORTALEZA Seguros actuam em exclusivo interesse da Companhia, apenas recebendo instruções e ordens dos seus superiores hierárquicos, de acordo com a estrutura orgânica da Empresa, não podendo solicitar ou receber instruções de outras instituições públicas ou privadas, exceptuadas as emitidas pelos órgãos reguladores da actividade seguradora, no estrito cumprimento da legislação aplicável.
- ii. Os Colaboradores devem actuar sempre em condições de plena independência e isenção.
- iii. O respeito pelo princípio da independência é incompatível com facto de se solicitar, oferecer, aceitar ou receber, directa ou indirectamente, quer de fonte externa à FORTALEZA Seguros, quer de um subordinado ou de um superior, quaisquer benefícios, recompensas ou dádivas, e que, de algum modo, estejam relacionados com a actividade que os Colaboradores desempenham na FORTALEZA Seguros, designadamente com o fim de influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros. Em particular, é expressamente proibido aos Colaboradores solicitar e/ou receber comissões, ou gratificações, pela intervenção em operações ou serviços realizados pela FORTALEZA Seguros.

## CAPÍTULO III – DEVERES GERAIS

---

### 7. DEVERES GERAIS NO DESEMPENHO DAS FUNÇÕES

---

- i. Contribuir para a formação de uma cultura organizacional de modo a elevar os níveis de conhecimento, habilidades e atitudes tendo em vista uma efectiva integração na Fortaleza;
- ii. Pautar a execução das suas atribuições tendo como base a observância das normas, planos, programas, projectos e acções, o que implica não apenas seu acatamento formal, mas também o compromisso com a sua efectividade;
- iii. Compreender que, como líder, os seus colaboradores poderão tomá-lo como exemplo, motivo esse que nas suas acções devem constituir modelo de conduta para sua equipa;
- iv. Observar os ditames da boa-fé e actuar de acordo com elevados padrões de diligência, lealdade e transparência;
- v. Reconhecer o mérito de cada colaborador e propiciar igualdade de oportunidade para o desenvolvimento profissional.
- vi. Nessa medida, os colaboradores da FORTALEZA Seguros devem:
  - a. Adequar o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicável, bem como às regras internas adoptadas pela FORTALEZA Seguros, independente do instrumento em que estão inseridas, cumprindo as ordens e instruções dos superiores hierárquicos, em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo e na medida em que sejam contrárias aos seus direitos e garantias;
  - b. Comparecer com assiduidade e pontualidade no posto de trabalho e realizar o trabalho com zelo, rigor, foco e diligência;
  - c. Guardar lealdade à FORTALEZA Seguros, nomeadamente, não negociando por conta própria ou alheia, em concorrência com a Companhia, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos ou negócios;
  - d. Actuar de forma discreta e guiada por elevados padrões de ética profissional;
  - e. Tratar com urbanidade e cordialidade todos os Prestadores de Serviços, Clientes e Pessoas com as quais se relacionem no domínio profissional;

- f. Assegurar aos Clientes, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada;
  - g. Contribuir para o estabelecimento e manutenção de relações cordiais no trabalho;
  - h. Utilizar com cuidado, zelando pela conservação dos equipamentos e demais bens a si confiados, respeitando, nomeadamente, as instruções e procedimentos internos acerca da utilização de meios informáticos e da sua segurança e não fazendo um uso contrário ao que for estabelecido em normas internas;
  - i. Não praticar quaisquer actividades ilícitas e fazer cessar qualquer conduta ilícita praticada por Colaboradores directamente sujeitos à sua fiscalização ou direcção e no exercício das suas funções;
  - j. Desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários, reclamantes ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações;
  - k. Cumprir com especial zelo e rigor as regras de abertura de apólices pelos Clientes, garantindo em particular o correcto e completo preenchimento da documentação necessária e a adequada identificação e conhecimento do Cliente e dos seus eventuais representantes e efectuando todas as diligências de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.
- vii. Os Colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os clientes um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.
- viii. Os Colaboradores da FORTALEZA Seguros não podem aceitar ou solicitar quaisquer vantagens de pessoas com as quais travem conhecimento e/ou estejam em contacto directo, por força e no exercício da sua actividade profissional.

## 8. COMPORTAMENTO ÉTICO

---

- i. A FORTALEZA Seguros, no desenvolvimento da sua actividade pauta por uma gestão exemplar, disciplinada e por um controlo eficiente de todas as suas áreas de negócio, assegurando, para o efeito, adequados sistemas internos de avaliação e de verificação do cumprimento de obrigações regulamentares e de conduta.
- ii. As práticas comerciais da FORTALEZA Seguros, cumprem não só a legislação e regulamentação aplicáveis, como também as regras de ética e conduta por si adoptadas, consubstanciadas neste código e em outros Códigos de Conduta a que a FORTALEZA Seguros, adira.
- iii. Os colaboradores devem cumprir as disposições gerais (Leis, Regulamentos, circulares e demais legislações aplicáveis), bem como as normas internas aplicáveis à sua actividade.

## 9. PERÍODO NORMAL DE FUNCIONAMENTO

---

- i. No período normal de funcionamento que estiver fixado para qualquer unidade orgânica, nenhuma função poderá ficar inacessível, inactiva ou com capacidade de resposta afectada;
- ii. Cada titular de um posto de trabalho é pessoalmente responsável por assegurar a normal capacidade de resposta da respectiva função;
- iii. Qualquer restrição ao pleno cumprimento do previsto nos números anteriores, designadamente em resultado da escassez de colaboradores presentes para assegurar a conjugação de horários, incluindo o período de almoço, deverá ser reportada superiormente para que possa ser adequadamente gerida;
- iv. Para além da responsabilidade pessoal referida nos números anteriores, compete aos líderes de equipas certificarem-se de que estão garantidos os processos de substituição com a adequada capacidade de resposta alternativa, por parte de todos os elementos das referidas equipas;
- v. A ausência ou impedimento de qualquer colaborador não deve constituir justificação para o não atendimento dos clientes ou para a não prestação de qualquer informação ou serviço aos demais agentes.

## **10. DEVER DE CUIDADO**

---

- i. Os Colaboradores estão obrigados a conhecer e a respeitar as normas internas da FORTALEZA Seguros, incluindo as políticas e procedimentos, bem como as disposições legais e regulamentares aplicáveis à actividade exercida pela FORTALEZA Seguros.
- ii. Cada Colaborador deve desempenhar as suas funções de modo competente, eficiente, neutral e discreto, em respeito absoluto pelos legítimos interesses dos Clientes e da FORTALEZA Seguros.

## **11. DEVER DE COOPERAÇÃO E TRANSPARÊNCIA**

---

- i. Os Colaboradores devem cooperar entre si, com os membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, estando vinculados a prestar todas as informações que, no âmbito profissional, lhe sejam solicitadas, em respeito das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
- ii. Os Colaboradores devem manter em perfeita organização todos os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais e desempenhar as funções a si cometidas com transparência.

## **12. DEVER DE SIGILO**

---

- i. O dever de sigilo é extensivo a todos os colaboradores nas relações entre si e com terceiros, no âmbito das suas funções ou situação pós-laboral, devem ser observadas as disposições internas em vigor e em particular as seguintes regras:
  - a) O envio de documentos a clientes, que tenham por eles sido solicitados, deve ser efectuado com grande prudência, revestido de rigor a respectiva identificação e correspondente endereçamento;
  - b) A divulgação de informação a terceiros, mesmo que familiares, mandatários empregados dos clientes ou outros terceiros, carece de autorização expressa do cliente para esse efeito;
  - c) O dever de sigilo e em particular o dever de sigilo abrange toda a informação, documentação, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, programação informática, custos, estratégias e temas de competitividade comercial.
- ii. A disponibilização dos elementos mencionados no número anterior deve ser sempre canalizada através do órgão competente para o efeito.

- iii. O dever de segredo profissional impõe que os Colaboradores e mandatários da FORTALEZA Seguros não divulguem, mesmo após a cessação das suas funções:
  - a) Informações confidenciais obtidas no desempenho das suas funções ou em virtude desse desempenho;
  - b) Factos ou informações respeitantes à FORTALEZA Seguros, Clientes ou Parceiros que não sejam do domínio público:
    - i. Tudo o que respeita a nomes de clientes, apólices, sinistros, bem como os serviços prestados aos clientes;
    - ii. Outros factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções e não sejam do domínio público;
    - iii. Os factos respeitantes à vida da Companhia, designadamente os factos e informações não publicadas ou, por qualquer modo, divulgadas pelos órgãos competentes, ainda que de carácter não profissional e cujo conhecimento lhe advenha do exercício das suas funções;
    - iv. Dados pessoais para fins ilegítimos ou comunicá-los a pessoas não autorizadas a utilizá-los.
- iv. O dever de segredo abrange toda a informação sobre os negócios da FORTALEZA Seguros, planos de promoção comercial, contratos, bases de dados, patentes e propriedade intelectual, sistemas, programação informática, custos, estratégias, assuntos de competitividade comercial, incluindo informação sobre os Clientes, os Parceiros ou as instituições que possam configurar, ainda que potencialmente, violação do segredo profissional.
- v. A revelação, pela FORTALEZA Seguros, de informações cobertas pelo segredo profissional está dependente de análise prévia a realizar pela Área Jurídica, devendo ser dirigida a esta unidade orgânica todas as solicitações suspeitas de quebra de sigilo Profissional.

### **13. INTERDIÇÃO DO USO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA**

---

- i. É interdita a utilização de informação privilegiada que possa resultar em benefício directo ou indirecto das empresas, dos colaboradores, clientes ou qualquer terceiro, independentemente da expressão que tal vantagem assuma.
- ii. Está, em especial, proibido negociar um valor mobiliário ou qualquer outro instrumento financeiro, que tenha como activo subjacente um valor mobiliário,

quando a respectiva decisão de investimento possa estar suportada em informação privilegiada obtida na Direcção.

#### **14. CÓDIGO DO OPERADOR (PASSWORD)**

---

- i. O conjunto de elementos definido como código de operador/password é a chave de acesso única, atribuída exclusivamente a cada Colaborador (titular), de acordo com as funções desempenhadas, para aceder ao Sistema informático, realizar e autorizar operações.
- ii. O código de operador/password é pessoal e intransmissível, pelo que:
  - a) É interdita a sua divulgação a outros titulares ou a terceiros;
  - b) A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do titular, sendo passível de procedimento disciplinar, se aplicável;
  - c) Constitui obrigação do titular proceder à mudança da sua password sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros;
- iii. A obrigação referida na alínea anterior é extensível a todas as Passwords, PIN's e Códigos Secretos que forem atribuídos ao Colaborador relativo a qualquer equipamento protegido por tais códigos.
- iv. A negligência no cumprimento da obrigação de alterar a password, que dê causa a danos nas instalações, equipamentos, e instrumentos de trabalho ou na produção e que cause redução ou interrupção do processo produtivo ou prejuízo grave para a Companhia, é punível nos termos da Lei Geral do Trabalho;
- v. A sua obtenção fraudulenta ou a partilha e conseqüente utilização por outro titular, para além da instauração de competente procedimento disciplinar, se aplicável, implica a respectiva responsabilização civil e criminal.

#### **15. DRESS CODE**

---

- i. Os Colaboradores da FORTALEZA Seguros devem ter uma apresentação pessoal de padrão clássico executivo nos termos previstos na Matriz FORTALEZA.
- ii. A apresentação de imagem deve ser cuidada e discreta.

#### **16. EXCLUSIVIDADE**

---

- i. O exercício de actividade profissional pelos colaboradores rege-se pelo princípio de exclusividade profissional, princípio de que decorre o dever de cada um desses destinatários:

- a) Não exercer outras actividades profissionais (seja no quadro de contrato de trabalho, seja no quadro de qualquer outro tipo de contrato de prestação de serviços), para além daquela que desempenha na FORTALEZA Seguros, que sejam concorrentes com as da FORTALEZA Seguros ou que sejam de natureza idêntica ou semelhante às que são desempenhadas na FORTALEZA Seguros;
  - b) Não exercer qualquer outro tipo de actividade profissional não abrangida pela alínea anterior (seja no quadro de contrato de trabalho, seja no quadro de qualquer outro tipo de contrato de prestação de serviços) quando, pela disponibilidade e/ou esforço que a mesma exija, o seu exercício contenda com o bom desempenho profissional das funções que estão a seu cargo ao serviço da FORTALEZA Seguros-
- ii. O exercício de actividade profissional não enquadrada nos pontos anteriores pelos colaboradores está sujeito a prévia aprovação pela Comissão Executiva e registo junto da Direcção do Capital Humano (DCH).

## **17. DEVERES DA E PARA COM A HIERARQUIA**

---

- i. Os Colaboradores devem especial respeito, obediência e cooperação tempestiva à respectiva hierarquia, no âmbito da relação profissional.
- ii. O respeito e a solicitude profissional da hierarquia para com os Colaboradores constituem simultaneamente um dever daquela e um direito do próprio Colaborador.

## **18. CONFLITOS DE INTERESSE**

---

- i. Com periodicidade anual, serão difundidas Declarações de Conflitos de Interesses que concedem aos membros dos Órgãos Sociais e Colaboradores, a oportunidade de divulgar quaisquer negócios ou actividades em que estejam envolvidos e que representem um conflito, real ou aparente, com as operações da FORTALEZA Seguros;
- ii. Para assegurar uma eficaz gestão de conflitos de interesses e tendo em vista o evitar da sua ocorrência, todos os colaboradores devem reportar ao respectivo líder, sem prejuízo do conhecimento da Área de Compliance, quaisquer situações de potencial conflito, devendo, se o líder assim o entender, ser solicitado um parecer ao Compliance.

- iii. Os Colaboradores devem evitar qualquer situação susceptível de originar um conflito de interesses.
- iv. Existe conflito de interesses sempre que os destinatários tenham interesses privados ou pessoais que possam influenciar o desempenho imparcial e objectivo das respectivas funções. Por interesses pessoais ou privados entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, para os seus familiares e afins ou para o seu círculo de amigos ou conhecidos.
- v. Em caso algum é permitido a qualquer Colaborador de realizar operações, por conta própria, que possam vir a lesar os interesses da FORTALEZA Seguros.
- vi. As Apólices tituladas por Colaboradores ou por qualquer outra pessoa em situação de conflito de interesses ou de deveres, nos termos do Código de Ética e Conduta e ou da Lei, não podem ter como responsável o próprio Colaborador.
- vii. Só a título excepcional, mediante prévia autorização superior, precedida de parecer favorável e fundamentado da hierarquia, poderão os Colaboradores aceitar mandato, que lhes seja atribuído por Clientes para a realização, pelo Colaborador, de quaisquer actos ou negócios, em representação e/ou no interesse dos mandantes.
- viii. Os Colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão/deliberação em que sejam directa ou indirectamente interessados o próprio, cônjuge ou pessoa que com ele viva em união de facto, parentes ou afins em 1.º e 2.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos que estejam sob controle directo ou indirecto.
- ix. Oferta e recebimento de presentes, brindes e hospitalidade fazem parte do bom relacionamento corporativo. Por outro lado, se realizadas de forma inadequada, podem gerar conflitos de interesses e/ou danos à imagem.
- x. Qualquer oferta, recebimento, Patrocínio e eventos e/ou entretenimento, deve ocorrer de forma visível e transparente mediante comunicação à DIM, não devendo influenciar em decisões ou fornecer vantagens impróprias ao colaborador, empresa ou terceiros.
- xi. Nenhum tipo de presente, brinde ou hospitalidade que possa prejudicar os negócios, a imagem da FORTALEZA ou resultar em expectativa de obrigação pessoal deve ser oferecido ou aceite.

## **19. IMPEDIMENTO DE GESTÃO DAS PRÓPRIAS APÓLICES**

---

- i. Os Colaboradores com perfil de acesso à subscrição e alteração das Apólices, através do sistema informático interno da FORTALEZA Seguros, estão impedidos de subscrever e alterar Apólices em que figurem como Titulares.
- ii. Eventuais excepções à regra definida no número anterior, nomeadamente quando não exista alternativa para o processamento, carecem de prévia autorização da respectiva hierarquia, a qual deverá ser expressa no documento suporte da operação.

## **20. DEVER DE LEALDADE, COOPERAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA**

---

- i. O conceito de lealdade para os Colaboradores, traduz-se no adequado desempenho das tarefas que lhe são atribuídas pelos superiores hierárquicos, o eficiente cumprimento das instruções desses e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados.
- ii. São contrárias ao dever de lealdade a não revelação a superiores e colegas de informações que possam afectar o andamento dos trabalhos, sobretudo com intuito de obter vantagens pessoais. Constitui, também, comportamento violador do princípio da lealdade o fornecimento de informações falsas, inexactas ou exageradas, a recusa ou obstrução em colaborar com os Colegas ou em partilhar informação.
- iii. Devem os Colaboradores da FORTALEZA Seguros manifestar transparência e abertura no relacionamento pessoal com todos os Colegas, independentemente do tipo de funções que exerçam.
- iv. É expressamente proibida qualquer prática que se consubstancie em assédio moral ou assédio sexual entre Colaboradores da FORTALEZA Seguros.
- v. O sentido de cooperação implica manter os Colegas intervenientes no mesmo assunto ao corrente do seu desenvolvimento, permitir a sua contribuição, e colaborar, num espírito pró-activo, na resolução das questões que se coloquem.
- vi. Os Colaboradores que desempenham funções de direcção, coordenação e chefia devem instruir os restantes colaboradores, que a comunicação seja feita de forma clara compreensível, oralmente ou por escrito, promovendo o espírito de equipa e a busca colectiva de resultados.

## Capítulo IV - RELAÇÕES INTERNAS, EXTERNAS E COM O MEIO ENVOLVENTE

---

### 21. IGUALDADE, NÃO DISCRIMINAÇÃO E ASSÉDIO

---

- i. A FORTALEZA Seguros e os seus colaboradores abstêm-se de quaisquer práticas de discriminação, baseada, em critérios como raça, género, incapacidade física, deficiência, preferência sexual, convicções políticas, ideológicas e filosóficas, convicções religiosas, estado civil, ascendência, estado socioeconómico e filiação partidária ou sindical.
- ii. Assim, se nalguma circunstância, um colaborador considerar que está a ser vítima de discriminação ou assédio ou testemunhar tal comportamento, deverá comunicar tal facto ao responsável da Direcção de Capital Humano, nos termos definidos no Regulamento Interno, ou por via do Canal de Denúncias existente na FORTALEZA Seguros.

### 22. SOLVÊNCIA E INTEGRIDADE INDIVIDUAL

---

Constituem actividades, especialmente proibidas aos colaboradores:

- i. Qualquer forma de envolvimento financeiro com clientes, corretores e demais parceiros, que possa comprometer a sua probidade pessoal e/ou interesse da FORTALEZA Seguros;
- ii. A solicitação ou aceitação pelo exercício das suas funções, de donativos, valores ou outras vantagens de qualquer natureza, em dinheiro ou em espécie, que possam constituir incitamentos para o não cumprimento ou observância;
- iii. A FORTALEZA Seguros, considera excessivas e desproporcionadas oferecer ou receber ofertas de valor superior ao salário mínimo nacional (regime geral);
- iv. Assim, nos termos do ponto acima, as ofertas excessivas ou desproporcionais recebidas pelos Colaboradores da FORTALEZA Seguros, deverão ser encaminhadas para a DIM, que irá assegurar a emissão de uma nota formal de agradecimento e a apresentação/comunicação à Comissão Executiva para efeito de apreciação.
- v. As ofertas preparadas pela FORTALEZA Seguros, enquadradas no nº 3 do presente artigo, são previamente apreciadas pela CE.

- vi. Comparecer no local de trabalho sob efeito de estupefacientes, e/ou bebidas alcoólicas.
- vii. Participar, de forma individual ou em associação, em negócios e actividades ilícitas.

### **23. RELAÇÃO COM ACCIONISTAS**

---

- i. Sem prejuízo dos deveres próprios dos membros dos Órgãos Sociais previstos nos estatutos da Companhia, o Conselho de Administração é o único órgão que, na relação com os Accionistas, serve de canal para prestação de informações e resolução de questões relacionadas com o governance da FORTALEZA Seguros.
- ii. Devem os Colaboradores da FORTALEZA Seguros, que tenham no exercício das suas funções acesso a informações sobre os Accionistas, assegurar o seu sigilo e segurança.

### **24. RELAÇÃO COM PARCEIROS**

---

Na relação com Parceiros Comerciais, nomeadamente Corretores, Agentes, Gestores de Seguros 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 FORTALEZA Seguros 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.

### **25. RELAÇÃO COM FORNECEDORES**

---

- i. A FORTALEZA Seguros, no exercício da sua actividade, interage diariamente com uma vasta rede de fornecedores e parceiros estratégicos, que contribuem de forma decisiva para cumprimento do seu propósito.
- ii. Consciente da importância e papel da sua rede de fornecedores e parceiros estratégicos, na sua abordagem e na materialização dos seus objectivos, a FORTALEZA Seguros define um conjunto de princípios orientadores na selecção, contratação e gestão dos mesmos, regendo-se pela adopção dos mais altos padrões de integridade, ética, conduta profissional.

Assim, a FORTALEZA Seguros garante a manutenção das relações com os seus fornecedores e parceiros estratégicos num clima de confiança recíproca e de elevado sentido de exigência técnica e numa lógica de parceria que vise assegurar a gestão responsável dos riscos.

## **26. RELAÇÃO COM CLIENTES**

---

- i. Os Colaboradores devem colocar sempre o Cliente no centro das suas acções.
- ii. Todos os processos e procedimentos da FORTALEZA Seguros estão desenhados para dar respostas ágeis e rápidas aos Clientes;
- iii. Todos os Colaboradores da FORTALEZA Seguros manifestam o mesmo padrão de comunicação e interacção com os Clientes e horam os compromissos assumidos com os Clientes, construindo relações de confiança.
- iv. Deve o Colaborador da FORTALEZA Seguros, em situações de desrespeito ou falta de urbanidade por parte dos Clientes ou outros, responder sempre de modo profissional, socorrendo-se, quando necessário, da intervenção de um outro colega ou do seu superior hierárquico.

## **27. DEFESA DOS INTERESSES DE CLIENTES**

---

- i. Salvaguardando o cumprimento dos preceitos previstos na Lei e em regulamentos, normas e políticas internas, as instruções recebidas de Clientes e, em geral, os serviços por estes solicitados, deverão ser executadas com respeito pelos seus interesses, correspondendo exactamente à vontade expressa.
- ii. Subsistindo dúvidas quanto à vontade dos Clientes, deverão ser tomadas as medidas que, no caso concreto, se revelem adequadas ao completo esclarecimento das mesmas.
- iii. As reclamações apresentadas por Clientes deverão ser prontamente transmitidas ao Centro de Tratamento de Reclamações, cabendo a este tomar as medidas que tiver por convenientes para que essas reclamações sejam apreciadas e para que, logo que possível, seja apresentada uma resposta ao reclamante.

## **28. QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

---

- i. A FORTALEZA Seguros compromete-se a proporcionar aos seus Clientes um serviço de qualidade, assente nas melhores práticas dos Seguros e do conhecimento que tem dos Clientes e das suas necessidades.
- ii. As respostas às solicitações dos Clientes regem-se pela celeridade e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e técnico e pela criteriosa adequação dos produtos/serviços, de modo a propiciar aos interessados níveis relacionais de excelência.

## **29. IGUALDADE DE TRATAMENTO**

---

- i. A FORTALEZA Seguros deve agir para que seja assegurada a todos os Clientes igualdade de tratamento, não fazendo qualquer discriminação que não resulte de direitos que lhes assistam, quer por virtude da natureza ou prioridade das suas ordens, quer em consequência da aplicação de qualquer outro dispositivo legal ou regulamentar vigente.
- ii. Aos Clientes da FORTALEZA Seguros deverá ser assegurada igualdade de tratamento em todas as situações em que não existe motivo de ordem legal e/ou contratual para proceder de forma distinta.

## **30. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

---

A FORTALEZA Seguros deve prestar aos Clientes as informações que lhe sejam solicitadas, em harmonia com os procedimentos internos vigentes e integral observância do dever de segredo profissional.

## **31. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE CLIENTES**

---

- i. A FORTALEZA Seguros reconhece a importância do contributo dos Clientes na contínua melhoria da actividade que exerce, disponibilizando diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente recepção e apreciação de reclamações e sugestões por parte daqueles.
- ii. Os Colaboradores devem reportar imediatamente ao Centro de Reclamações via email, com a devida validação hierárquica, as reclamações e sugestões dos Clientes, assegurando aquela o tratamento das mesmas nos termos das normas aplicáveis, de modo a garantir o seu atendimento justo e atempado.
- iii. As comunicações referidas no número anterior devem ser endereçadas ao e-mail: [centrodereclamacoes@fortalezaseguros.ao](mailto:centrodereclamacoes@fortalezaseguros.ao).
- iv. A FORTALEZA Seguros assegura que todas as reclamações recebidas de Clientes, quer apresentadas directamente, quer apresentadas ao Proveder de Clientes ou às Autoridades de Supervisão, serão objecto de análise, decisão e comunicação ao Cliente com celeridade, nos termos da legislação em vigor emitida pela Agência Angolana de Regulação e Supervisão dos Seguros.

## **32. RELAÇÃO COM AS AUTORIDADES, ÓRGÃOS ASSOCIATIVOS OU DE TUTELA**

---

- i. 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, correcção e urbanidade, veiculando, de forma clara, rigorosa e fidedigna, as posições institucionais definidas sobre as matérias em relação às quais o contacto ocorra.

- ii. 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 FORTALEZA Seguros, e, posteriormente, transmitida à entidade competente, de modo formal, a posição da FORTALEZA Seguros, que prevalecerá sobre qualquer ponto de vista pessoal entretanto avançado.
- iii. A FORTALEZA Seguros 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 actividade e sua adequação às necessidades, actuais ou futuras.

### **33. RELAÇÃO COM A IMPRENSA E PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS**

---

- i. Os colaboradores devem zelar pela imagem da FORTALEZA Seguros não publicar conteúdos que possam ser considerados ilícitos, ofensivos, difamatórios ou ameaçadores dos quais possam resultar prejuízos para a imagem e reputação da FORTALEZA Seguros.
- ii. A utilização das redes sociais durante o horário de trabalho não é permitida, exceptuando-se apenas, quando aplicável, se funcionar como uma ferramenta de trabalho.
- iii. Devem ser evitados comentários ou rumores que possam prejudicar a reputação da FORTALEZA Seguros, nos mercados em que opera e junto dos seus concorrentes e Clientes. O relacionamento com a Comunicação Social é da exclusiva responsabilidade da Direcção de Inovação Marketing ou do responsável indigitado pelo Conselho de Administração ou Comissão Executiva.
- iv. Não podem os Colaboradores da FORTALEZA Seguros prestar para o exterior, por qualquer meio, informações relacionadas com a imagem e actividade da FORTALEZA Seguros que não estejam ao dispor do público, sem que para tal tenham obtido prévia autorização da Direcção de Inovação Marketing.
- v. O máximo tacto e discrição deverão ser usados pelos trabalhadores no relacionamento com órgãos de comunicação social, em tudo o que envolva a

transmissão de informações, ainda que de carácter público, sobre a FORTALEZA Seguros.

- vi. A prestação à comunicação social de informações de carácter interno, será efectuada pela Comissão Executiva ou por outro a quem tenha sido delegada expressamente esta função.
- vii. A participação dos Colaboradores em qualquer evento, quando pelo tema ou outras circunstâncias possam ter conexão com a actividade da companhia ou cargo na FORTALEZA Seguros carece de autorização expressa, por escrito, da Comissão Executiva.
- viii. Os Colaboradores não devem referenciar a FORTALEZA Seguros ou a marca da Companhia em fórum de debates de natureza política, ideológica, económica ou outra.
- ix. A prestação de informação obrigatória ou facultativa, ao público, aos clientes ou às entidades competentes, deve ser efectuada com a observância rigorosa do princípio da legalidade, em particular das disposições legais aplicáveis e das normas regulamentares estabelecidas pela FORTALEZA Seguros.
- x. Nas acções de publicidade e marketing devem ser atendidos os interesses do consumidor e respeitados os princípios da veracidade, da objectividade, da clareza e da oportunidade.

#### **34. INTERNET E CORREIO ELECTRÓNICO**

---

- i. É proibida a utilização da Internet e do correio electrónico para fins privados não relacionados com actividades da FORTALEZA Seguros.
- ii. É proibida aos Colaboradores a utilização de quaisquer redes sociais, a partir dos Computadores da FORTALEZA Seguros, estando excepcionalmente dispensados desta proibição aqueles cujo trabalho a respectiva hierarquia tenha reconhecido por escrito implicar tal utilização.
- iii. Os Colaboradores não devem associar a imagem e o nome da FORTALEZA Seguros, em termos de fotografias, logótipo e marcas, bem como os produtos e serviços da Companhia às suas actividades nas redes sociais, sem a autorização da DIM.

### **35. RESPONSABILIDADE SOCIAL**

---

No exercício da sua actividade, a FORTALEZA Seguros 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.

### **36. PROTECÇÃO DO AMBIENTE**

---

A FORTALEZA Seguros promove uma cultura de consumo responsável e assume o objectivo de melhorar de forma contínua e consistente a sua pegada ecológica e ambiental.

### **37. SUSTENTABILIDADE**

---

A FORTALEZA Seguros está comprometida com os princípios de Sustentabilidade que integram os factores ESG e, conseqüentemente, com o processo de transição para um mundo mais sustentável.

Guiados pela nossa ambição de contribuir para um futuro sustentável, a FORTALEZA está comprometida em investir numa comunidade saudável e resiliente, colocando as pessoas no centro da nossa estratégia, capacitando-as para atingir o seu pleno potencial, salvaguardando o seu presente e assegurando o seu futuro.

### **38. PRÁTICAS DE MERCADO**

---

- i. A FORTALEZA Seguros observa de forma rigorosa e exigente as práticas de mercado e da concorrência inerentes às actividades que exerce.
- ii. É expressamente proibida a divulgação de informações falsas, incompletas e exageradas ou tendenciosas, a realização de operações de natureza fictícia ou a execução de quaisquer práticas fraudulentas susceptíveis de alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado.
- iii. Aos colaboradores com acesso a informação privilegiada, exige-se que a mantenham sob rigoroso sigilo estando absolutamente proibidos de efectuar qualquer transacção sobre os instrumentos em apreço até à divulgação pública da informação.

## CAPÍTULO V - ACTIVOS DA FORTALEZA SEGUROS

---

### 39. FORMAÇÃO

---

- i. A FORTALEZA Seguros, em função dos objectivos estratégicos que se propõe a atingir, deve capacitar os seus colaboradores de modo a alcançar os objectivos dentro dos prazos indicados e com a qualidade necessária.
- ii. O colaborador com objectivo de atingir a sua alta performance profissional pode investir nas suas competências técnicas e comportamentais de forma a contribuir para o seu crescimento profissional contínuo.
- iii. Os colaboradores reconhecem o investimento feito pela FORTALEZA Seguros na sua formação e comprometem-se em aplicar o conhecimento adquirido no exercício das suas funções, conforme previsto na Política de Formação.

### 40. PROPRIEDADE INTECTUAL

---

- i. Os colaboradores no exercício das suas funções devem prestar todo seu intelecto ao serviço da FORTALEZA Seguros.
- ii. A FORTALEZA Seguros reserva-se no direito de usufruir dos conhecimentos e habilidades financiadas aos colaboradores de acordo com a política de formação, sem prejuízo destes puderem partilhar o seu saber no âmbito científico desde que se dissociem da imagem, nome ou marca.

### 41. PROTECÇÃO DOS ACTIVOS DA FORTALEZA SEGUROS

---

- i. Os Colaboradores da FORTALEZA Seguros devem proteger os activos que lhes são confiados em especial e auxiliar a protecção dos activos da Companhia em geral.
- ii. Em vista do cumprimento do disposto no número anterior, os Colaboradores devem conhecer e compreender as directivas de segurança da FORTALEZA Seguros, estar atentos e comunicar qualquer perda ou risco de perda de bens da FORTALEZA Seguros ao superior hierárquico, logo que tenham conhecimento ou suspeita dos mesmos.
- iii. A expressão activos da FORTALEZA Seguros compreende, ainda que não só: activos corpóreos, informação confidencial, e propriedade intelectual.

- iv. Os Colaboradores devem também, no exercício da sua actividade, adoptar todas as medidas adequadas no sentido de limitar os custos e despesas da FORTALEZA Seguros, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

#### **42. DIREITO DE PROPRIEDADE E UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS E EQUIPAMENTOS INTERNOS**

---

- i. Pertence à FORTALEZA Seguros a titularidade dos direitos de propriedade relativos a todos os documentos produzidos pelos colaboradores, no âmbito e como resultado da prossecução das suas funções.
- ii. O princípio acima referido é igualmente aplicável a todos os programas e aplicativos informáticos desenvolvidos ou adquiridos pela FORTALEZA Seguros.
- iii. Os documentos produzidos internamente, que constituem propriedade da FORTALEZA Seguros, não podem ser utilizados para outros fins que não os estritamente relacionados com o exercício da actividade da Companhia.
- iv. A utilização a qualquer título, fora do local de trabalho, de documentos que sejam propriedade da FORTALEZA Seguros, está sujeita a autorização prévia do Director/Responsável da área e ao cumprimento das medidas de salvaguarda de arquivo interno.
- v. Os Colaboradores devem respeitar e proteger o património da FORTALEZA Seguros e não permitir a utilização abusiva por terceiros dos serviços e/ou das instalações. Todo o equipamento e instalações, independentemente da sua natureza, apenas pode ser utilizado para uso oficial, salvo se a sua utilização particular tiver sido expressamente autorizada pela Comissão Executiva.
- vi. Os Colaboradores devem zelar pela conservação de equipamentos e outros meios de trabalho colocados à sua disposição, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios, concorrendo para a sua gestão eficiente.
- vii. Os Colaboradores não podem exercer quaisquer actividades de natureza política utilizando os equipamentos ou as instalações da FORTALEZA Seguros.

## CAPÍTULO VI - BRANQUEAMENTO DE CAPITALS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

---

### 43. POLÍTICA INTERNA

---

A FORTALEZA Seguros e seus colaboradores devem actuar no sentido de garantir o respeito das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à prevenção de fraudes, branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

### 44. BRANQUEAMENTO DE CAPITALS

---

Os Colaboradores devem cumprir de forma diligente as disposições legais e regulamentares, bem como as normas e procedimentos internos, que, em cada momento, se encontrem em vigor com vista à prevenção e repressão das operações de branqueamento de capitais.

### 45. COMUNICAÇÃO DE FRAUDES E IRREGULARIDADES

---

- i. Os colaboradores da FORTALEZA Seguros estão obrigados a comunicar toda e qualquer irregularidade que detectarem ou de que tenham conhecimento ou fundadas suspeitas, de forma a prevenir ou impedir a ocorrência de irregularidades que possam provocar danos de qualquer natureza à FORTALEZA Seguros, designadamente financeiros ou reputacionais.
- ii. As comunicações referidas no número anterior devem ser feitas nos termos da Política de Comunicação de Irregularidades e endereçadas para os seguintes canais:
  - a. e-mail: [canaldedenuncias@fortalezaseguros.ao](mailto:canaldedenuncias@fortalezaseguros.ao) ou
  - b. Telefone: +244 923 165 165
- iii. Os Colaboradores devem ainda comunicar à Área de Compliance sempre que suspeitem que está em curso ou foi tentada uma operação susceptível de estar associada à prática do crime de branqueamento de capitais ou de financiamento ao terrorismo ou de qualquer outro crime, através da caixa de correio do referido Gabinete.

- iv. A comunicação referida no número anterior deve ser efectuada por escrito e conter todos os elementos e informações de que o Colaborador disponha e que julgue necessários para a avaliação da fraude/ irregularidade.
- v. É garantida a confidencialidade das participações, cuja comunicação não pode servir de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal, nem à adopção de práticas discriminatórias que sejam proibidas nos termos da legislação laboral.

#### **46. TRANSACÇÕES COM PARTES RELACIONADAS**

---

- i. As transacções com partes relacionadas, nomeadamente Accionistas, Órgãos Sociais ou Colaboradores, serão realizadas em condições normais de mercado, atendendo ao nível de risco de cada operação e sem privilégios.
- ii. Estão fora do âmbito de aplicação do ponto anterior as apólices previstas na Política de Benefícios dos Colaboradores da FORTALEZA Seguros e nos acordos formalizados com parceiros.
- iii. Todas as transacções com partes relacionadas devem ser identificadas, avaliadas, monitorizadas e reportadas aos líderes e organismos de controlo interno, garantindo a equidade e homogeneidade das mesmas com as restantes operações.

#### **47. CORRUPÇÃO E SUBORNO**

---

- i. A FORTALEZA Seguros e seus colaboradores devem actuar no sentido de garantir o respeito das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à prevenção de fraudes, branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.
- ii. Aos colaboradores da FORTALEZA Seguros é proibida toda a prática de corrupção, em todas as suas formas activas e passivas, quer através de actos e omissões, quer por via da criação e manutenção de situações de favor ou irregulares.

## CAPÍTULO VII – ACÇÃO DISCIPLINAR

---

### 48. COMPETÊNCIAS

---

Compete à Comissão Executiva, delegar aos responsáveis das áreas de Compliance, Jurídico, Capital Humano e Auditoria Interna o exercício do poder disciplinar sobre as infracções ao Código de Conduta, bem como a aplicação das sanções previstas na Lei.

### 49. PROCEDIMENTO DISCIPLINAR

---

Os colaboradores ficam obrigados a prestar todas as informações que lhes sejam solicitadas, no âmbito da instauração de um processo disciplinar, e relativamente aos factos com eles conexos, em respeito das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

### 50. PODER DISCIPLINAR

---

A violação das normas que integram este Código de Conduta constitui infracção disciplinar, sem prejuízo da aplicação de disposições de carácter civil e criminal.

## CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

---

### 51. GESTÃO E APLICAÇÃO DO CÓDIGO

---

- i. Todos os Colaboradores da FORTALEZA Seguros devem zelar pelo cumprimento das normas descritas no presente código de conduta, cabendo a sua gestão, em conjunto, à área de Compliance, Jurídico, Capital Humano e Auditoria Interna.
- ii. As áreas acima referidas são responsáveis pela sua comunicação e aplicação, bem como por fornecer e obter junto de outras áreas da FORTALEZA Seguros, contributos para a sua melhoria.
- iii. Os Colaboradores com a posição de hierarquia devem ter uma actuação exemplar no tocante à adesão aos princípios e critérios estabelecidos neste código, bem como no seu estrito cumprimento.

- iv. É obrigatório o fornecimento pela DCH de um exemplar deste código a todos os Colaboradores que sejam admitidos no quadro de profissionais da FORTALEZA Seguros.
- v. Todas as dúvidas e omissões decorrentes da aplicação deste código deverão ser endereçadas às áreas de Compliance, Jurídico, Capital Humano e Auditoria Interna.
- vi. Na contratação de serviços por consultores externos, a Direcção contratante encarregar-se-á de lhes facultar uma cópia do Código de Ética e Conduta e obter a respectiva adesão.
- vii. As áreas de Compliance, Jurídico, Capital Humano e Auditoria Interna, propõem anualmente a revisão o referido código, caso haja necessidade.
- viii. Anualmente, a Comissão Executiva da FORTALEZA Seguros avaliará a necessidade de revisão do presente Código de Ética e Conduta, a fim de assegurar a plena conformidade do mesmo com o quadro normativo aplicável.
- ix. Compete Conselho de Administração, a aprovação do presente Código de Ética e Conduta.

## 52. ENTRADA EM VIGOR

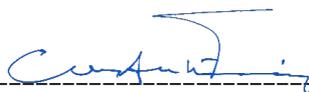
---

O código de conduta da FORTALEZA Seguros entra em vigor na data da sua publicação.



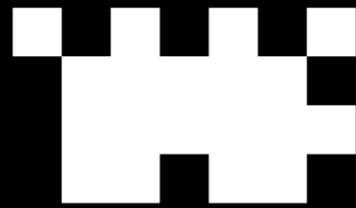
Dra. Eline Feijão

Presidente do Conselho de Administração



Carlos Firme

Presidente da Comissão Executiva



# FORTALEZA SEGUROS