

# **CÓDIGO DEONTOLÓGICO**

**DA**

**SOL SEGUROS, S.A.**

**PRINCÍPIOS E NORMAS ÉTICAS**

**2018**

## **Preâmbulo**

Nos termos do consagrado nos artigos 22.º (Princípio da Universalidade), 23.º (Princípio da Igualdade), 76.º (Direito ao Trabalho), todos, da Constituição da República, combinados com os artigos 70.º a 75.º da Lei n.º 12/15 de 17 de Junho (Lei das Instituições Financeiras), que remete, naquilo que é aplicável, às instituições financeiras não bancárias nos artigos 4.º (Direito ao Trabalho), 8.º, alínea b) (Deveres Fundamentais perante o trabalho), 43.º, alínea a) (Direitos do Trabalhador), 44.º, alíneas a), d) e g) (Deveres do Trabalhador), todos, da Lei Geral do Trabalho, aprovada e publicada pela Lei n.º 7/15 de 15 de Junho, combinados, ainda, com os artigos 13.º, alínea a), 14.º, alínea c), 15.º, alínea c), 16.º, 17.º, 18.º, 19.º, 21.º e 23.º, todos, do Regulamento Interno aprovados e publicados pela Sol Seguros, adopta-se, no âmbito das melhores práticas de *Corporate Governance*, o presente Código de Deontológico contendo princípios e normas que regem as várias situações e aspectos emergentes das relações com os seus membros dos órgãos sociais, colaboradores, clientes, parceiros e prestadores de serviços, incluindo os mecanismos e os procedimentos internos, com vista a criação, promoção, manutenção e difusão de uma cultura de integridade cívico-moral, de responsabilidade, de urbanidade, de lealdade, de transparência, de honestidade, de respeito, de modéstia, do segredo profissional e de competência ao nível institucional da Sol Seguros.

### **Capítulo I (Objecto, Âmbito e Objectivos)**

#### **Artigo 1.º (Objecto)**

O presente Código Deontológico estabelece e sintetiza os princípios, as normas, as regras e procedimentos de natureza comportamental a observar, imperativamente, no exercício da actividade no seio da Sol Seguros.

#### **Artigo 2.º (Âmbito)**

O presente Código Deontológico é aplicável à Sol Seguros, aos seus titulares dos Órgãos Sociais, designadamente, ao Conselho de Administração, à Comissão Executiva, aos seus Colaboradores (permanentes ou eventuais), mandatários, auditores externos, parceiros e às pessoas, singulares ou colectivas, que lhe prestem serviços a título permanente ou ocasional.

#### **Artigo 3.º (Objectivos)**

O presente normativo tem como objectivos:

- a) Definir, concretizar, promover e difundir uma cultura de integridade entre a Sol Seguros e todos quantos com ela estabeleçam uma relação institucional, observando, sempre, as melhores práticas ao nível do *Corporate Governance*;
- b) Afirmar a plena observância dos princípios éticos, cívicos e deontológicos como marca de uma imagem institucional, interna e externa, de rigor, de competência, credível e respeitada da Sol Seguros;
- c) Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e regulamentar uniforme, garantindo a existência de estruturas, processos e expedientes céleres, eficazes e eficientes;
- d) Criar, estimular, desenvolver, cultivar, assegurar e divulgar a assunção de cultura comportamental íntegra, baseada no respeito, na honestidade, na cordialidade, na urbanidade, na solidariedade, promovendo um forte espírito de equipa, contribuindo, deste modo, para um ambiente de trabalho salutar, harmonioso, profícuo, eficiente e eficaz com vista a prossecução de objectivos comuns.

## **Capítulo II** **(Dos Princípios Gerais, da Organização e da Fiscalização)**

### **Artigo 4.º** **(Dos Princípios Gerais)**

A actividade seguradora exercida pelos destinatários do presente Código Deontológico, conforme identificação constante do artigo 2.º deste instrumento, deverá ser regida pelos seguintes princípios:

- a) Respeito,
- b) Lealdade,
- c) Boa-fé,
- d) Modéstia,
- e) Competência,
- f) Responsabilidade,
- g) Capacidade técnica,
- h) Integridade física,
- i) Sigilo,
- j) Dever de Informação,
- k) Transparência,
- l) Honestidade,
- m) Urbanidade e
- n) Profissionalismo

### **Artigo 5.º** **(Da Organização)**

Os Órgãos Sociais, designadamente, o Conselho de Administração, a Comissão Executiva as Direcções e os Departamentos orgânicos devem assegurar, no desempenho das suas atribuições, elevados níveis de competência técnica, rigoroso e sistemático cumprimento dos procedimentos de controlo interno, visando a satisfação integral do cliente, seu tratamento irrepreensível, justo e célere atendimento das suas reclamações.

### **Artigo 6.º** **(Da Fiscalização)**

Sem prejuízo dos destinatários deste normativo, cabe à Direcção Jurídica e *Compliance*, por delegação de poderes do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, responsabilizar-se pela fiscalização, divulgação, aplicação e actualização do presente normativo, devendo ser-lhe dirigidas quaisquer dúvidas de interpretação, aplicação que possam obstar ao seu cumprimento.

## **CAPITULO III** **(Dos Deveres Gerais)**

### **Artigo 7.º** **(Do Dever de Informação)**

1. A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, aos clientes, ao público ou às entidades competentes, deve ser efectuada com observação rigorosa do princípio da legalidade, celeridade e assertividade.
2. Os Colaboradores devem contribuir e assegurar, no exercício das suas funções, na produção de esclarecimentos e de informações conducentes à tomada de decisão fundamentada, consciente, responsável e esclarecida quanto a existência de potenciais riscos e consequências para a instituição e para os Clientes.
3. É proibido o uso ou a divulgação de informação interna sobre qualquer das entidades referidas no artigo 2.º do presente instrumento, obtida por qualquer meio que possa originar comprometimento ou prejuízo, ainda que potencial, do interesse das mesmas, salvo quando, devida, escrita e expressamente, autorizada pelo Conselho de Administração ou pela Comissão Executiva.
4. É proibida a retenção, adulteração ou omissão de informações relevantes, assim como a prestação de declarações falsas ou enganosas, às Direcções de Controlo Interno, às Autoridades e Entidades Reguladoras, aos Supervisores que conduzam acções de auditoria, de processos disciplinares, de inquéritos, de investigação ou *compliance*, ao Conselho Fiscal e aos Auditores Externos.

**Artigo 8.º**  
**(Do Profissionalismo, da Urbanidade, da Integridade Física, da Responsabilidade e do Respeito)**

1. Os Órgãos Sociais, designadamente, os Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e os Colaboradores, no exercício das suas funções e cargos de direcção e chefia ou similares, devem pautar o desempenho pelos mais elevados padrões de integridade física, respeito, responsabilidade, urbanidade e honestidade pessoais, cumprindo todas as disposições legais, regulamentares e procedimentais vigentes e aplicáveis na Sol Seguros.
2. Devem, ainda, no exercício das respectivas funções proceder com a diligência de um *gestor criterioso e prudente*, designadamente:
  - a) Comunicar à sua hierarquia qualquer conflito de interesses ou deveres que possam comprometer a observância integral das normas de conduta;
  - b) Reportar, tempestivamente, à hierarquia as reclamações dos clientes devendo assegurar, esta, assegurar uma solução justa e atempada;
  - c) Adoptar medidas adequadas ao seu alcance para frustrar práticas de utilização abusiva de informação que consubstanciam em infracção às normas vigentes, dando imediato conhecimento a hierarquia;
  - d) Manter em perfeita organização todos os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais, desempenhando as funções acometidas com transparência, sensatez, eficácia e prudência;
  - e) Prestar aos clientes todas as informações que lhe sejam solicitadas, em observância do rigor e do sigilo profissional;
  - f) Cooperar, prontamente, com a Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG), enquanto autoridade de supervisão, com o Ministério das Finanças (MINFIN), com a Unidade de Informação Financeira (UIF) e demais entidades e instituições públicas e privadas, judiciais e judiciárias, Ministério Público e de Investigação Criminal, no estrito enquadramento e limites legais, velando pelas atribuições específicas dessas entidades, abstendo-se, portanto, de obstruir o exercício das suas funções.

**Artigo 9.º**  
**(Da Competência, da Diligência, da Transparência e da Lealdade)**

Os Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e os Colaboradores devem contribuir para que a todos os clientes seja assegurado um tratamento competente, diligente, imparcial, transparente, discreto e leal, em total e absoluto respeito pelos seus lícitos interesses e dos altos padrões das melhores práticas da Governança Corporativa, devendo, sempre, assegurar e salvaguardar a satisfação dos objectivos propostos pelos Clientes.

**Artigo 10.º**  
**(Da Igualdade de Tratamento e do Conflitos de Interesses)**

1. Os Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e os Colaboradores devem cooperar para que seja, sempre, assegurado e salvaguardado para todos os Clientes a igualdade de tratamento, não praticando ou omitindo qualquer acto que possa configurar discriminação entre os mesmos, salvo se resultar de direitos que lhes assistam em virtude da natureza ou prioridade decorrente de qualquer outro dispositivo legal, regulamentar ou procedimental vigente.
2. Os Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e os Colaboradores devem, rigorosamente, empreender os esforços, os recursos e os mecanismos necessários, indispensáveis e cruciais para evitar a emergência de conflitos de interesses entre os clientes.
3. As apólices tituladas pelos membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e pelos Colaboradores nas quais, estes e aqueles, intervêm como ordenantes, peticionários ou beneficiários devem ser executadas por outros Colaboradores, que não os próprios interessados, podendo, apenas, prestar apoio na produção de informação ou dados que se revelarem necessários e em falta.

**Artigo 11.º**  
**(Do Dever de Sigilo e do Dever de Confidencialidade)**

1. Os Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e os demais Colaboradores (nas relações entre si e com terceiros) devem guardar sigilo e confidencialidade, no âmbito das suas funções ou nas situações pós-laborais, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da Sol Seguros, ou às relações desta com os seus clientes, cujo conhecimento lhes advenha, exclusivamente, do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.
2. A divulgação ou comunicação de informação a terceiros e o envio de documentos (familiares, mandatários, procuradores do cliente ou de outros interessados), carecem de autorização expressa e por escrito do cliente para esse efeito, devendo ser canalizados com grande prudência, rigor e responsabilidade por meio dos órgãos competentes existentes.

**Artigo 12.º**  
**(Da Indumentária)**

Os Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e todos os Colaboradores, no exercício das suas funções e cargos de direcção e chefia ou similares,

durante o período normal de expediente, devem, apresentar-se, conforme fica determinado abaixo:

1) De Segunda à Sexta Feira:

- a) **Para os Senhores:** indumentária, apropriada e rigorosamente, formal para o exercício das funções no posto e no local de trabalho, devidamente identificado com o respectivo crachá;
- b) **Para as Senhoras:** indumentária, apropriada e rigorosamente, formal para o exercício das funções no posto e no local de trabalho, devidamente identificado com o respectivo crachá;

2) **Aos Sábados:**

- a) **Para as Senhoras e para os senhores:** Traje informal acompanhado de tshirt institucional.

### **Artigo 13.º**

#### **(Dos Benefícios ilegítimos e abuso de posição)**

Não é permitido aos Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e aos Colaboradores solicitar, aceitar, receber, prometer, para si ou para terceiro, qualquer vantagem patrimonial ou não patrimonial, quando tais actos estejam relacionados ou representem alguma contrapartida de qualquer acto ou omissão praticado no desempenho das suas funções na Sol Seguros, quer esse acto ou omissão constitua ou não violação dos seus deveres funcionais.

### **Artigo 14.º**

#### **(Do Branqueamento de capitais)**

Os Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e 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 à repressão das operações de branqueamento de capitais.

### **CAPITULO III** **(Da Acção Disciplinar)**

#### **Artigo 15.º** **(Do Poder Disciplinar)**

- 1) A violação, negligente ou dolosa, por acção ou omissão, e ainda que na forma tentada, das normas previstas no presente Código Deontológico, constitui infracção disciplinar punível nos termos do Regulamento Interno, da Lei Geral do Trabalho, legislação complementar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal a que os factos integrantes dessa violação possam, concomitantemente, dar lugar.
- 2) Sempre que a infracção resultar da omissão de um dever, a aplicação da sanção não dispensará o infractor do seu cumprimento, se ainda for possível.
- 3) O exercício do poder disciplinar sobre os infractores compete ao Conselho de Administração e à Comissão Executiva.

#### **Artigo 16.º** **(Obrigação de prestação de informação)**

Os Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e demais Colaboradores ficam obrigados a prestar todas as informações que lhes sejam solicitadas no âmbito da instrução de um processo disciplinar, relativamente aos factos com ele conexos.

### **CAPITULO IV** **(Disposições Finais)**

#### **Artigo 17.º** **(Conhecimento e Aceitação)**

- 1) O presente Código Deontológico, bem como as suas alterações e actualizações, presumem-se do conhecimento de todos os seus destinatários a partir da divulgação via intranet e internet da Sol Seguros, devendo, os Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e todos os Colaboradores assinarem o respectivo termo de Recebimento e Compromisso, conforme Anexo I ao presente documento.
- 2) Um exemplar do Termo de Recebimento assinada deve ser anexada ao Processo Individual dos Membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e cada Colaborador existente na Sol Seguros.



**Artigo 18.º**  
**(Entrada em vigor)**

O presente Código Deontológico entra em vigor após aprovação pelo Conselho de Administração.

Luanda, 24 de Outubro de 2018