Regras de Conduta Ética e Profissional

I. Princípios gerais

O Grupo Fidelidade desempenha as suas atividades com uma postura de absoluto respeito pela Lei, pela ética nos negócios, pela dignidade dos cidadãos e pelos direitos humanos.

Neste contexto:

- Assumimos relações de negócio com entidades que respeitam os direitos humanos;
- As nossas campanhas publicitárias promovem o princípio da igualdade e contribuem para uma imagem de coesão e inclusão social de todos os grupos étnicos e sociais;
- Respeitamos os aspetos socioculturais das comunidades em que estamos presentes e contribuímos para o seu desenvolvimento sustentado;
- Estamos comprometidos com a defesa do meio ambiente, o mecenato e o apoio social;
- Procuramos o desenvolvimento de conhecimentos e progressão na carreira dos nossos colaboradores, com respeito pela dignidade, diversidade e direitos de cada pessoa;
- Promovemos um bom ambiente de trabalho nas mais adequadas condições de segurança, saúde no trabalho, promovendo um espírito de cooperação e entreajuda entre os colaboradores.

II. Regras de conduta

As regras de Conduta Ética e Profissional que se instituem neste Manual de Compliance, refletem os Valores que pautam a atuação do Grupo Fidelidade e, consequentemente, traduzem o comportamento esperado e obrigatório para todos os seus colaboradores.

Destinatários

As regras de Conduta Ética e Profissional aplicam-se a todos os colaboradores do Grupo Fidelidade, incluindo, portanto, os colaboradores das empresas participadas, independentemente do vínculo ou posição hierárquica que ocupem, devendo por todos ser observadas, tanto nas suas relações recíprocas, como nas relações que enquanto colaboradores do Grupo Fidelidade estabelecem.

1. Diligência

Os colaboradores devem exercer as suas funções com o zelo, eficiência, responsabilidade e exigência devidos e em escrupulosa observância das normas legais, regulamentares e internas em vigor, assegurando um tratamento diligente e profissional aos clientes, fornecedores, autoridades e a todos com quem se relacionem.

Os colaboradores devem abster-se de qualquer conduta, tanto nas suas funções, como fora delas, que tenha reflexos prejudiciais sobre o seu desempenho ou de outros colaboradores ou que possa afetar os interesses legítimos do Grupo Fidelidade.

2. Lealdade

Os colaboradores devem utilizar o seu estatuto interno, bem como os recursos postos ao seu dispor, ao serviço do Grupo e nunca em benefício pessoal ou de terceiros.

Aos colaboradores é exigido que, em todas as circunstâncias, mantenham um comportamento legal e eticamente correto.

No relacionamento interpessoal os colaboradores devem entre si observar os princípios de cooperação, urbanidade e respeito, observando nas suas relações recíprocas um trato cordial, respeitoso e profissional.

3. Proteção de Recursos

Os colaboradores devem zelar pela guarda, bem como pela prudente e eficaz utilização de todos os recursos postos ao seu dispor, sejam eles bens materiais, como por exemplo equipamentos e material informático, ou bens imateriais, como sejam informação confidencial e passwords.

Os colaboradores devem ainda, através dos meios que estiverem ao seu alcance, evitar, desencorajar e comunicar superiormente qualquer situação de potencial desvio ou perda de fundos, materiais, equipamento ou quaisquer bens.

Os colaboradores que tenham conhecimento ou fundadas suspeitas da prática de quaisquer irregularidades suscetíveis de pôr em causa o bom nome do Grupo Fidelidade, incluindo casos de fraude, corrupção, ou práticas lesivas dos interesses e da imagem pública das empresas do Grupo, devem reportar a situação pelos meios e formas que estiverem internamente definidos, garantindo-se a respetiva confidencialidade e proteção da identidade, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação feita de boa-fé e de forma não anónima.

4. Confiança

Os colaboradores devem honrar os compromissos do Grupo para com terceiros.

Os colaboradores devem abster-se de qualquer conduta que possa afetar a confiança nas empresas do Grupo ou que possa pôr em causa o cumprimento, por estas, dos compromissos validamente assumidos com terceiros.

5. Transparência

Os colaboradores devem adotar em todas e quaisquer circunstâncias, incluindo nas relações recíprocas, uma postura pessoal e profissional honesta e verdadeira.

Os colaboradores devem, ainda, manter os registos, as transações e todos os suportes de informação em condições de perfeita organização e acessibilidade às pessoas autorizadas.

Os colaboradores devem, também, evitar quaisquer situações de omissão ou potencial má interpretação em todas as relações com clientes e fornecedores, nomeadamente na venda, pós-venda, marketing e publicidade.

Os colaboradores devem proporcionar aos clientes informação exata e completa sobre os produtos comercializados.

6. Justiça e Imparcialidade

Os colaboradores devem tratar os clientes, fornecedores, companheiros de trabalho e todos aqueles com quem se relacionem, de forma justa e correta, incluindo os concorrentes com quem devem relacionar-se de forma cordial promovendo o respeito mútuo.

7. Sigilo

Os colaboradores, mesmo após cessarem funções no Grupo Fidelidade, devem guardar rigoroso sigilo sobre todo o conhecimento que lhes advenha do exercício das suas funções, não podendo revelar quaisquer informações ou dados respeitantes à vida das empresas do Grupo, ou dos seus clientes, acionistas, colaboradores e fornecedores, salvo nos casos previstos na lei ou em que obtenham autorização prévia do órgão de administração.

Os colaboradores devem, ainda, cumprir e fazer cumprir as regras de segurança de informação e de controlo da sua circulação.

8. Recetividade

Os colaboradores devem manifestar-se recetivos e abertos às reclamações e recomendações que lhes são apresentadas e dar cumprimento aos mecanismos que garantam, sempre, uma atempada resposta.

9. Declarações Públicas

Os colaboradores só podem prestar declarações públicas que possam envolver o Grupo Fidelidade ou qualquer uma das suas empresas, desde que tenham obtido prévia autorização do órgão de administração.

As declarações aos meios de comunicação social só podem ser efetuadas através dos canais definidos internamente, sendo vedado a todos, fora desse quadro, a prestação de qualquer informação e a confirmação ou negação de qualquer notícia respeitante ao Grupo ou às suas empresas.

10. Informação Privilegiada

Salvo mediante autorização expressa do órgão de administração, os colaboradores não podem, por qualquer forma, divulgar informação privilegiada do Grupo Fidelidade ou de qualquer das suas empresas.

Os colaboradores não podem, em caso algum, divulgar informação que seja suscetível de originar comprometimento ou prejuízo, mesmo que potencial, dos interesses do Grupo ou das suas empresas.

11. Conflito de Interesses

Os colaboradores não devem intervir na apreciação, decisão ou execução de operações ou processos em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios ou quaisquer pessoas singulares a que estejam ligados por laços de parentesco ou afinidade de qualquer natureza ou pessoas coletivas que qualquer um daqueles, direta ou indiretamente, domine.

Os colaboradores devem revelar superiormente todas as situações suscetíveis de provocar conflito entre os seus interesses e os interesses do Grupo.

A aceitação de brindes, prendas e lembranças é proibida aos colaboradores do Grupo Fidelidade, devendo, por isso, abster-se de receber quaisquer ofertas de terceiros que possam prejudicar e ou por qualquer forma comprometer a sua imparcialidade, ainda que de modo aparente, bem como a reputação do Grupo e das empresas que o integram.

De igual modo, os colaboradores não podem criar nos clientes, fornecedores, mediadores e quaisquer outros interlocutores, expetativas de favorecimento indevido nas suas relações com o Grupo Fidelidade.

12. Solvência Individual

Os colaboradores devem abster-se de atividades que possam contribuir para a degradação da sua solvência, designadamente através de:

- Obtenção de crédito junto de outros colaboradores ou clientes;
- Obtenção de crédito junto de terceiros em montantes e condições desfavoráveis ou que excedam a sua capacidade de endividamento;
- Emissão de cheques sem cobertura;
- Prática de jogos de fortuna ou azar, com exceção de lotarias, apostas mútuas e outros jogos de ordem social explorados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa ou por outra entidade autorizada.

As regras de Conduta Ética e Profissional, pela importância que revestem para o Grupo Fidelidade, devem ser estritamente cumpridas por todos os colaboradores.