

Código de Conduta

Confiamos no futuro

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

www.allianz-trade.pt

Mensagem do Presidente da Comissão Executiva

Queremos que os colaboradores da COSEC e que nossos *"stakeholders"* tenham confiança no futuro, sabendo que a COSEC estará ao seu lado, em todos os lugares. Isto inspira e motiva-nos a todos nós, na COSEC, a fazer o nosso melhor na prestação de serviços de alta qualidade, para continuar a fazer crescer o negócio e apoiar os negócios dos nossos clientes.

O compromisso de fazer negócios com integridade e transparência é a base da nossa reputação e da nossa marca. Esta cultura de comportamento ético cria confiança entre colegas e permite ganhar a confiança dos nossos *"stakeholders"*, sejam clientes, parceiros, reguladores ou acionistas. Ao capacitar os nossos colaboradores para fazer o que está certo e garantir que trabalhamos com aqueles que compartilham os nossos valores, continuaremos a crescer como negócio forte e sustentável.

Os nossos valores são simples: tratamo-nos uns aos outros com justiça e respeito; agimos com integridade; somos transparentes e dizemos a verdade; assumimos as nossas ações e as nossas responsabilidades. Os negócios da COSEC são construídos com base na confiança dos nossos *"stakeholders"* e conto com cada um dos nossos colaboradores para apoiar os nossos valores todos os dias.

Este Código de Conduta reflete o que defendemos e fornece orientações importantes sobre os nossos princípios e valores fundamentais para nos ajudar a tomar as decisões corretas nos negócios, diariamente. Se algum dos nossos colaboradores estiver em dúvida sobre qual é a coisa certa a fazer, deve falar e procurar orientação!

Agradecemos a todos pelo empenho em fazer negócios da forma correta e continuar a construir a confiança dos nossos clientes e de todos os *"stakeholders"* de que a COSEC estará ao seu lado, em todos os lugares.

Vassili Christidis

Presidente da Comissão Executiva

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

www.allianz-trade.pt

Índice

1 - O Código.....	4
2 - Relacionamento justo e com respeito	4
2.1 Inclusão e Diversidade	4
2.2 Não Discriminação	5
2.2.1 - Âmbito da proteção de não discriminação.....	5
2.3 Proibição de <i>Bullying</i> e Assédio	5
2.4 Saúde e Segurança	6
3 - Atuar com integridade.....	6
3.1 Gerir conflitos de interesses	6
3.2 Concorrência livre e justa	7
3.2.1 Participação em convenções ou em reuniões do setor segurador	7
3.3 Prevenir crimes financeiros	7
3.4 Respeitar as sanções económicas.....	8
3.5 Presentes e eventos de entretenimento	8
3.6 Respeitar regras sobre informação privilegiada	8
3.7 Os parceiros de negócio partilham os valores da COSEC	8
4 - Transparência e verdade	9
4.1 Feedback aberto e sincero.....	9
4.2 Expressar preocupações.....	9
4.3 Produtos e Serviços transparentes	10
4.4 Comunicação externa	10
4.5 Manter registos e documentação adequados.....	10
4.6 Colaboração com os Supervisores.....	10
5 - Assumir compromissos e responsabilidades.....	11
5.1 Cultura de risco.....	11
5.2 Responsabilidade Corporativa e Sustentabilidade	11
5.3 Respeito pelos Direitos Humanos.....	11
5.4 Gestão de Dados Responsável.....	11
5.5 Proteger os ativos da COSEC.....	12
5.6 Aprovação e revisão	12
6 - Viver o Código	12

COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

www.allianz-trade.pt

1 - O Código

A COSEC é uma companhia especializada em Seguro de Crédito B2B e em Seguro Caução, em Portugal. A expressão **“confiamos no futuro”** descreve a forma como a COSEC encara o seu negócio: confia no futuro, mantendo-se um parceiro permanente dos seus clientes! Desde a sua fundação, em 1969, que a COSEC atua com confiança no futuro e com o propósito de apoiar os seus clientes quando concedem créditos comerciais cujo risco segura.

Na COSEC, o negócio é conduzido com confiança no futuro e por forma a estar próximo dos clientes, estando atentos às suas necessidades, proporcionando-lhes análise e cobertura de risco na sua atividade. A COSEC atua de forma que todos os que trabalham na COSEC e os clientes e os parceiros tenham orgulho no relacionamento que têm com a COSEC.

A COSEC e todos os que nela trabalham estão empenhados em desenvolver e manter uma cultura que assegure:

- Um relacionamento justo e com respeito
- Uma atuação íntegra
- Transparência e verdade
- A assunção de responsabilidades.

Na elaboração deste Código, a COSEC tomou como base os Códigos de Conduta dos seus acionistas.

Este Código de Conduta reflete os valores e princípios da COSEC e é a base das suas políticas internas, proporcionando aos colaboradores linhas de orientação para as suas ações e decisões, em especial nas situações relativamente às quais aquelas políticas e regras internas não fornecem uma orientação específica, como, por exemplo, quando confrontados com prioridades ou pedidos conflitantes.

Todos os colaboradores da COSEC, incluindo membros dos órgãos sociais, diretores, responsáveis por funções chave, coordenadores, trabalhadores, trabalhadores temporários, estagiários ou agentes, têm a responsabilidade, a nível individual, de atuar de acordo com os princípios expressos neste Código, na expectativa de que todos os outros farão o mesmo.

Devem também reportar de imediato quaisquer violações do Código, das normas internas ou da legislação e regulamentação aplicáveis de que tenham conhecimento ou de que suspeitem. Nesses casos, deverão contactar a sua hierarquia, um outro dirigente da sua confiança ou a área de Compliance, ou poderão apresentar as suas preocupações através dos canais especialmente criados para esse efeito.

A COSEC não ignorará nem tolerará comportamentos contrários aos princípios estabelecidos neste Código. Quaisquer infrações poderão ser alvo de sanções ou ações disciplinares, de acordo com o estabelecido na regulamentação coletiva e na legislação laboral aplicáveis.

2 - Relacionamento justo e com respeito

Na COSEC, juntos somos mais fortes. A forma como agimos, como fazemos negócio e como tomamos decisões tem como foco a preocupação com os outros, em tratar todos de forma justa e com respeito. A força da cultura da COSEC será fator decisivo para garantir o futuro.

2.1 Inclusão e Diversidade

A diversidade das equipas da COSEC permite compreender os vários tipos de clientes e as suas necessidades. Promover uma cultura inclusiva beneficia o negócio e faz com que a COSEC seja considerada um parceiro credível e de confiança.

A COSEC acredita na igualdade de oportunidades e está empenhada em criar um ambiente justo, em que as pessoas possam ter sucesso independentemente do seu género, idade, raça, capacidade física, religião, orientação sexual ou antecedentes culturais.

A COSEC valoriza entendimentos e capacidade diferentes, porque permitem maior inovação, maior resiliência e melhor preparação para o futuro.

Criar uma companhia inclusiva exige o empenho diário de todos. Respeitamos e valorizamos as ideias e as diferenças de cada um.

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

www.allianz-trade.pt

2.2 Não Discriminação

O compromisso com a diversidade e a inclusão não permite qualquer tipo de tratamento incorreto relativamente a uma pessoa por causa das suas características pessoais. A discriminação contraria os benefícios que a diversidade de ideias, de pontos de vista e de experiências proporcionam.

Na COSEC não toleramos qualquer forma de discriminação, incluindo o racismo.

Todos os que trabalham na COSEC devem tratar sempre os seus colegas, parceiros de negócio e clientes com respeito, independentemente das suas características pessoais. Na COSEC, as pessoas são avaliadas pelo mérito e pelas competências que colocam ao serviço da empresa, e não pelos seus antecedentes, crenças ou outras características. A COSEC defende um ambiente de confiança, integridade e respeito.

2.2.1 - Âmbito da proteção de não discriminação

Na COSEC não será tomada qualquer decisão relacionada com a relação laboral – como recrutamento, promoções, distribuição de tarefas ou termo do contrato – com base em qualquer uma das seguintes características:

- Idade
- Género ou identidade de género
- Atividade sindical ou de representação dos trabalhadores
- Orientação Política
- Orientação Sexual
- Estado civil
- Gravidez
- Nacionalidade
- Idioma
- Deficiência física
- Religião
- Informação Genética

2.3 Proibição de Bullying e Assédio

Todos os que trabalham na COSEC merecem trabalhar num ambiente livre de “bullying” e de assédio. Ninguém deseja ser tratado de uma forma que afete a sua dignidade, que o faça sentir-se constrangido, desconfortável, intimidado, destabilizado ou humilhado. Todos querem proteger-se a si próprios e aos outros desse tipo de comportamentos.

Assédios moral, físico e sexual são inaceitáveis porque vão totalmente contra os valores da COSEC.

Para efeitos deste Código de Conduta:

Bullying significa perturbar, constranger, hostilizar, coagir ou intimidar alguém através de linguagem abusiva, condutas ameaçadoras e/ou outras ações que procurem criar medo nos outros.

Assédio consiste em qualquer comportamento indesejável, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador

O *bullying* e o assédio não são tolerados na COSEC, seja em que altura for, ou qualquer que seja a sua razão.

Os colaboradores que forem vítimas ou testemunhas de bullying ou assédio, devem falar com a pessoa que cometeu os atos para a fazer ver que tais ações não são aceitáveis. Se não se sentirem confortáveis a falar com a pessoa, ou se os comportamentos abusivos continuarem, devem documentar a situação e falar com a sua hierarquia, com um outro dirigente ou um colega de confiança ou com o médico da Companhia.

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

2.4 Saúde e Segurança

Saúde é mais do que o bem-estar físico. É necessário criar um ambiente de trabalho empático e compassivo, e abordar consistentemente a saúde mental, emocional, física e social, para manter e melhorar o bem-estar de todos. Um ambiente de trabalho empático é mais resiliente, produtivo, saudável e colaborativo.

O bem-estar é chave para o sucesso. Se os que trabalham na COSEC não estiverem a dar passos para se manterem saudáveis e viver uma vida equilibrada, não poderão dar o seu melhor ou honrar os compromissos para com os colegas e clientes. A COSEC encoraja a manter o equilíbrio entre trabalho, vida pessoal e a saúde, para trazer o melhor de cada um para um melhor desempenho.

A COSEC também quer garantir que todos os seus colaboradores estão seguros e protegidos nas suas instalações e quando viajam em serviço.

Os colaboradores devem assegurar-se que seguem as regras de segurança, que evitam situações que possam causar acidentes e que estão sempre bem conscientes do que os rodeia.

A COSEC disponibiliza diferentes serviços (como, por exemplo, consultas médicas, higiene e segurança, seguros, entre outras) para garantir a segurança dos seus colaboradores, de acordo com a informação disponibilizada. Mantenha-se informado!

3 - Atuar com integridade

Estar ao lado dos clientes, em todo o lado, significa estar disponível, não só hoje, mas no futuro.

A reputação e a marca que a COSEC construiu ao longo de mais de cinco décadas vão continuar a ajudá-la a atingir o seu objetivo. Estes dois pilares assentam numa base sólida: a integridade. A integridade é o princípio central que a COSEC escolheu para conduzir o seu negócio.

A COSEC está empenhada em cumprir as leis, os regulamentos e outras regras que regem o seu negócio, em todos os locais onde opera. O mesmo se aplica às regras internas. O não cumprimento pode expor a COSEC e os seus colaboradores a consequências severas tais como danos reputacionais, perdas financeiras ou sanções administrativas ou criminais.

A COSEC não se envolve em qualquer atividade que tente, direta ou indiretamente, violar ou contornar as leis e outras regras que lhe sejam aplicáveis.

Os colaboradores que têm conhecimento ou suspeitam de quaisquer violações a leis, regulamentos ou regras internas da COSEC, devem reportá-lo, utilizando as orientações dadas neste Código no capítulo "Transparência e verdade".

A COSEC vai para além do simples cumprimento da lei e impõe a si própria e aos seus colaboradores um padrão mais alto: esforçar-se por agir corretamente em todas as situações. Quando não há a certeza sobre como fazê-lo, os colaboradores sabem que podem sempre fazer perguntas ou pedir conselhos às suas hierarquias.

3.1 Gerir conflitos de interesses

A COSEC reconhece que uma situação de conflito de interesses pode acontecer a qualquer um. Qualquer colaborador ou membros de órgão social pode encontrar-se numa situação de negócio que afete os seus interesses pessoais, ou os interesses da sua família ou de amigos. Estes interesses podem ser contrários aos interesses da COSEC. Pode também acontecer que estejam envolvidos em tarefas ou funções na organização que possam gerar potenciais conflitos de interesses.

Essas situações não só são desconfortáveis, quer para o colaborador, quer para a COSEC, como podem resultar em decisões de negócio erradas.

É importante reconhecer que os conflitos de interesses nem sempre podem ser evitados. E que nem sempre causam problemas.

No entanto, mesmo que se atue de forma perfeitamente correta numa situação de conflito e se tome a decisão "certa", isso pode não ser claramente visível para quem está de fora. Podem ser levantadas suspeitas de que foram tomadas ações "erradas".

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

Por isso mesmo, agir com transparência é a chave. É importante que os colaboradores comuniquem qualquer conflito de interesses, real ou potencial, incluindo os decorrentes de relações de parentesco ou outras análogas, à sua hierarquia, e aos recursos humanos, assim que a situação surja, para receberem orientações sobre a melhor forma de atuar.

São exemplos de situações típicas que podem potencialmente originar conflitos de interesses:

- Um colaborador da COSEC, em conjunto com membros da sua família, gere uma empresa que tem relações de negócio com a COSEC.
- Um colaborador da COSEC assume um novo cargo na empresa. O seu primeiro projeto nas novas funções é avaliar a rentabilidade do departamento de onde veio, e onde trabalhou durante muito tempo.

3.2 Concorrência livre e justa

A COSEC está empenhada em promover um ambiente concorrencial livre e justo. Práticas concorrenciais livres e justas são fundamentais para oferecer as melhores soluções possíveis aos clientes. Todos os colaboradores devem por isso cumprir sempre as leis da defesa da concorrência e abster-se de práticas concorrenciais restritivas, nomeadamente, as que proíbem cartéis, acordos e outras práticas concertadas. Isto inclui, entre outras coisas, tomar decisões sobre preços, produtos e serviços de uma forma individual, baseadas na experiência própria da COSEC e na informação de mercado disponível, e participar nos concursos de forma independente e justa.

3.2.1 Participação em convenções ou em reuniões do setor segurador

Os colaboradores que participam em convenções ou reuniões de operadores do setor segurador, nacionais ou internacionais, deverão ter cuidados especiais. Nessas ocasiões, podem ocorrer conversas com colaboradores de outras seguradoras sobre assuntos sensíveis.

Os colaboradores que participam nestas reuniões devem relatar o ocorrido, em especial no que respeita a conversas em que estiveram envolvidos com pessoas de outra seguradora, especialmente numa reunião de seguradoras, apresentando quaisquer questões ao seu superior hierárquico ou ao Departamento Jurídico e de Compliance.

Estes indicadores podem ajudar a avaliar melhor as situações:

- As agendas das reuniões devem ser conhecidas com antecedência
- O seu superior deve saber da sua participação e aprová-la
- Nunca deve partilhar informação confidencial ou que é relevante para o mercado
- Nunca discuta estratégias de preços ou outros dados de negócio relevantes

A promoção de um ambiente concorrencial livre e justo é fundamental para oferecer aos clientes as melhores soluções possíveis para garantir o futuro dos seus negócios.

3.3 Prevenir crimes financeiros

A criminalidade financeira representa uma ofensa à essência da democracia e os seus princípios fundamentais, designadamente os da igualdade, transparência, livre concorrência, imparcialidade, legalidade, integridade e a justa redistribuição de riqueza. Os crimes financeiros têm um enorme peso económico e social nas vidas que são afetadas por eles e, dessa forma, colocam em perigo o futuro da sociedade. A COSEC não tolera crimes financeiros e implementou medidas para prevenir, detetar e reagir adequadamente perante tais atividades.

Crimes financeiros incluem, entre outros, corrupção, subornos, branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo, fraude, evasão fiscal e falsificação de dados contabilísticos.

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

www.allianz-trade.pt

3.4 Respeitar as sanções económicas

O principal objetivo de implementar sanções económicas é provocar alterações no comportamento ou nas políticas externas de outros países, proteger os direitos humanos, evitar o uso de força militar ou prevenir a proliferação de armas nucleares ou de armas de destruição maciça.

A COSEC está fortemente empenhada em conduzir a sua atividade com total cumprimento de todas as Sanções Económicas (Sanções Económicas são penalizações financeiras ou de comércio aplicadas por um ou mais países contra um Estado, um grupo ou indivíduos específicos).

3.5 Presentes e Eventos de entretenimento

Na COSEC, todos devem pensar cuidadosamente antes de oferecer ou aceitar **presentes** (Presente: qualquer objeto tangível oferecido a ou recebido de uma pessoa ou entidade com quem a COSEC tem, ou pode potencialmente ter, uma relação de negócio. Qualquer evento em que o anfitrião, ou os seus representantes não estejam presentes é classificado como um Presente) ou **eventos de entretenimento** (Entretenimento: inclui todas as formas de eventos ou atividades em que a COSEC oferece ou recebe um convite a ou de um atual ou potencial parceiro de negócio. São exemplos, nomeadamente, atividades como conferências de negócio, eventos culturais, concertos, eventos de caridade) a ou de clientes, parceiros de negócio, titulares de cargos públicos ou outros indivíduos ou organizações com quem a COSEC se relacione.

Presentes & Eventos de Entretenimento são uma forma aceitável de promover relações de negócio. Nalgumas partes do Mundo, estas práticas não são apenas aceitáveis, mas fundamentais para a relação de negócio. A COSEC está empenhada em respeitar as culturas e as normas locais, desde que os Presentes ou os Eventos de Entretenimento, oferecidos ou recebidos, não sejam luxuosos nem excessivos e não sejam, por qualquer forma, um suborno ou uma forma de benefício para influenciar uma decisão de negócio. Não é assim que a COSEC quer fazer negócio.

Para evitar qualquer aparência de prática indevida, os colaboradores devem ter sempre uma razão de negócio para oferecer ou aceitar presentes ou convites para eventos de entretenimento – estas ações não deverão nunca assemelhar-se a tentativas de influenciar uma decisão de negócio.

3.6 Respeitar regras sobre informação privilegiada

Os colaboradores da COSEC podem ter acesso a informação que não seja pública. Esta informação deve ser tratada confidencialmente e apenas poderá ser partilhada com pessoas que tenham necessidade de conhecer tal informação por razões de negócio legítimas.

Nunca se pode utilizar essa informação para benefício próprio nem para decisões de investimento pessoais. Adicionalmente, nunca se pode partilhar tal informação com qualquer pessoa que, depois, a possa utilizar para tomar decisões para comprar ou vender ações ou outros instrumentos financeiros. Fazê-lo seria não ético, ilegal e injusto para com a COSEC e levantaria questões sobre a integridade da Companhia.

Em caso de dúvidas sobre como tratar a informação privilegiada, deve ser contactado o Departamento de Assessoria Jurídica e Compliance.

3.7 Os parceiros de negócio partilham os valores da COSEC

A COSEC procura trabalhar e colaborar com parceiros de negócio e com outras entidades que partilhem os seus valores e que sigam os mesmos padrões de exigência que a COSEC adotou neste Código de Conduta.

A melhor forma de atingir este objetivo quando se estabelece uma nova relação de negócio ou se desenvolve uma já existente é:

- Envolver a área de Compras desde o início
- Garantir que os princípios de integridade, justiça, imparcialidade e discrição são respeitados durante o processo de seleção
- Aplicar processos de avaliação detalhados sobre potenciais novos parceiros de negócio
- Conseguir que os parceiros de negócio aceitem respeitar o Código de Conduta bem como outras políticas e regras adotadas pela COSEC.

No relacionamento com parceiros deve ser assegurado que:

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

- Houve consulta ao Mercado e a outros fornecedores
- Foram analisadas cuidadosamente as empresas com quem se planeia fazer negócio
- O fornecedor atua de forma alinhada com os padrões da COSEC
- São tomadas em consideração, na decisão, critérios transparentes e objetivos como qualidade, preço e nível de serviço
- A informação dos fornecedores, como preços e outros dados financeiros, é tratada com confidencialidade.

Não deve haver receio em fazer perguntas ou levantar questões se alguma coisa não parecer correta.

4 - Transparência e verdade

A honestidade é uma das pedras basilares na forma de fazer negócio na COSEC – ela é a base de tudo o resto que a COSEC faz: ser honesto para com os clientes, para com os acionistas e para com os parceiros e colaboradores. Isso ajuda a COSEC a disponibilizar soluções que permitem estar ao lado dos clientes, nos bons e nos maus momentos, e a garantir que a COSEC estará cá por muito mais anos.

4.1 Feedback aberto e sincero

Tudo começa com sermos honestos uns para com os outros. A COSEC encoraja uma franca troca de opiniões. Os colaboradores deverão estar disponíveis para dar e receber *feedback*, mesmo quando estão em causa mensagens difíceis, sem medo de retaliações. O *feedback* é uma recompensa. Quando se recebe *feedback*, é dada oportunidade de agir para melhorar as próprias experiências. Isto, por sua vez, ajuda a COSEC a melhorar os seus produtos e as suas práticas de negócio.

Ao mesmo tempo, A COSEC incentiva a que se lide abertamente com os erros e se partilhem as lições aprendidas, para evitar que outros cometam os mesmos erros. Ao partilhar as experiências dos erros, ajuda-se a melhorar a organização e a torná-la mais resiliente.

Ainda que todos estejam envolvidos neste processo, as chefias têm um papel chave a desempenhar, encorajando as pessoas das suas equipas a expressar livremente os seus pontos de vista, a participar nas decisões e a pronunciar-se quando entendem que algo não está correto.

4.2 Expressar preocupações

A COSEC estabelece procedimentos para assegurar que os seus colaboradores são, sempre que necessário, ouvidos. Se os colaboradores sentirem necessidade de abordar algum tema, se tiverem algum tipo de preocupação, devem ponderar falar com a respetiva hierarquia ou com um outro dirigente da sua confiança. Muito provavelmente, a hierarquia, que é quem mais sabe sobre a função, estará em condições de ajudar a encontrar resposta à questão, a resolver algo que não parece bem ou saberão indicar onde se dirigir para obter a solução.

Na COSEC não é admitido qualquer tipo de retaliação. Desde que a preocupação seja levantada de boa-fé, mesmo que se revele sem fundamento, tal não implicará quaisquer consequências negativas para o colaborador.

Quando é manifestada uma preocupação sobre algo que não parece bem, na COSEC estão estabelecidas regras para adoção das medidas necessárias. Por exemplo, investigando essas preocupações de forma adequada, seguindo procedimentos apropriados, podendo abrir um processo de investigação formal. Se se concluir que ocorreu uma conduta errada, serão tomadas as medidas adequadas à situação.

Quando o colaborador não se sentir confortável em falar com o seu superior, ou se ele não for capaz de responder à preocupação, pode sempre recorrer às seguintes soluções:

- Falar com um dirigente de Confiança,

ou

- Contatar ou enviar uma mensagem para o Departamento Jurídico e Compliance

ou

- Usar a linha (a identificar quando confirmada a implementação do canal de denúncias).

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

4.3 Produtos e Serviços transparentes

Ser justo e transparente com os clientes, sobre produtos e serviços, incluindo sobre as suas limitações, é a melhor garantia para ganhar, por muito tempo, a sua confiança.

Por isso, a estrutura da COSEC esforça-se por respeitar princípios claros ao longo de todo o ciclo de vida dos seus produtos, desde a ideia inicial para um novo produto, passando pelas ações de marketing e de vendas, até aos processos de pagamento de sinistros. Estes princípios garantem que os seus produtos e serviços:

- São fáceis de entender e simples de gerir
- Têm como objetivo responder às reais necessidades e expectativas dos clientes
- Têm um valor justo.

4.4 Comunicação externa

Com o objetivo de garantir coerência de discurso e total conformidade do mesmo com a estratégia de comunicação externa, a ligação da COSEC aos meios de comunicação externa, bem como a publicação de temas COSEC em redes sociais, tem de ser efetuada de acordo com regras e protocolos, sendo por esse motivo centralizada no Departamento de Marketing e Comunicação.

Se um colaborador for contactado por jornalistas ou outros meios de comunicação não deve falar em nome da COSEC, exceto se estiver previamente mandatado para esse efeito. Deverá remeter quaisquer jornalistas ou profissionais de comunicação para o Responsável do Departamento de Marketing e Comunicação, competindo a este as validações e articulações internas necessárias para assegurar a correta resposta aos meios.

Ao falar sobre a COSEC nas redes sociais, como o Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, ou outros fóruns online, os colaboradores nunca devem partilhar qualquer informação confidencial, informação que ainda não foi tornada pública ou informação que é divulgada apenas para efeitos internos, só devendo ser divulgada informação autorizada pela COSEC.

Nas contas pessoais das redes sociais não pode ser partilhada qualquer informação sobre a COSEC. Para garantir o alinhamento, poderão, todavia, republicar “peças oficiais” previamente partilhadas nas redes sociais pela COSEC através do Departamento de Marketing e comunicação.

Em caso de publicação de comentários de externos a peças oficiais COSEC republicadas nas contas pessoais, deverão abster-se de responder sem prévia articulação com o Departamento de Marketing e Comunicação. Importa reter que os colaboradores devem tornar claro que as opiniões emitidas de contas pessoais são as suas e que não estão a falar em nome da COSEC.

4.5 Manter registos e documentação adequados

Documentar adequadamente o trabalho ajuda a atingir um desempenho ainda melhor. Todos os registos e documentos que são criados para a COSEC necessitam de ser precisos, completos, atempados e verdadeiros. Desta forma garante-se o cumprimento da legislação aplicável sobre os registos, os documentos e a sua manutenção. Tal ajuda também a tomar boas decisões e a manter os acionistas informados sobre como está a COSEC.

4.6 Colaboração com os Supervisores

A COSEC pretende manter interações de colaboração e respeito com o governo e os supervisores, em todas as situações em que há contactos, sejam contactos regulares, pedidos específicos, auditorias ou investigações. Esforça-se por dar respostas diligentes e atempadas que forneçam uma visão verdadeira e correta.

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

www.allianz-trade.pt

5 - Assumir compromissos e responsabilidades

Desde que a COSEC iniciou a sua atividade em 1969, o mundo mudou. No entanto, uma coisa que se manteve constante durante este tempo foi o seu compromisso em fazer negócios de uma maneira sustentável, apoiando os clientes na sua procura por um sucesso duradouro.

Isto não mudará daqui para a frente – a COSEC continuará a servir os seus clientes, de forma sustentável.

Assumir compromissos não significa apenas assumir responsabilidades pelo trabalho que se faz na COSEC – também significa que a COSEC se responsabiliza pelo impacto das suas decisões no mundo.

5.1 Cultura de risco

Confiar no futuro obriga a que a COSEC desenvolva a sua atividade de acordo com a avaliação que faz dos riscos a que está exposta, integrando e assumindo os que se encontram em linha com a sua estratégia e apetite ao risco, promovendo uma cultura de risco.

A cultura de risco da COSEC tem por base a política de apetite ao risco aprovada pelo seu Conselho de Administração e as diversas políticas de gestão de risco que promovem e regulam a consideração do risco em todos os aspetos da atividade da COSEC, de acordo com as quais são identificados, avaliados, acompanhados e mitigados os diversos riscos a que se encontra exposta a sua atividade.

Com o propósito de assegurar o alinhamento de todos com a estratégia definida pela COSEC e o seu apetite ao risco, o risco está embebido nos processos e é disponibilizada formação para que o risco faça parte da forma como a COSEC desempenha a sua atividade, no dia a dia, e de todas das decisões que são tomadas.

5.2 Responsabilidade Corporativa e Sustentabilidade

Guiada pela preocupação em termos de responsabilidade corporativa, a COSEC integra as preocupações sociais e ambientais no seu governo e no negócio. Concretiza-o integrando estes temas na sua atividade e adotando uma atitude ativa e comprometida que contribua para o progresso e desenvolvimento socioeconómico das comunidades. A COSEC realiza ações dirigidas a aumentar o impacto positivo do negócio e a minimizar os possíveis impactos negativos, assim como a promover um futuro sustentável para a sociedade e para o meio ambiente.

A COSEC oferece aos clientes produtos e serviços financeiramente sustentáveis, tendo em vista a transição para uma economia de baixo nível carbónico e com respeito pelo uso responsável dos recursos naturais. A COSEC quer contribuir para a promoção e desenvolvimento de modos de vida sustentáveis para as próximas gerações.

5.3 Respeito pelos Direitos Humanos

A COSEC assume como valor fundamental na sua atuação o respeito pela pessoa humana e pela sua dignidade.

É esperado dos colaboradores, parceiros de negócio, prestadores de serviços e fornecedores que apoiem e adiram às diferentes formas de assegurar o respeito pelos Direitos Humanos, de acordo com as regras internacionais.

O apoio e empenho da COSEC nesta matéria conduz a posição a tomar nas operações e na cadeia de fornecedores contra a escravatura moderna, o tráfico humano, incluindo o trabalho infantil e o trabalho forçado. A COSEC encoraja os seus colaboradores a estar vigilantes relativamente a este tema.

5.4 Gestão de Dados Responsável

Os clientes, parceiros e colaboradores depositam na COSEC informação pessoal e de negócio.

A COSEC trata os dados pessoais (Dados pessoais significa qualquer informação relacionada com um indivíduo de forma direta ou indireta) de forma responsável e transparente, com o cuidado devido e de uma forma justa e de acordo com a legislação em vigor. Usa-os apenas para fins específicos e legítimos e conserva-os pelo tempo necessário. Não os partilha com ninguém, exceto com quem esteja autorizado ou legitimado a aceder a esses dados.

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

www.allianz-trade.pt

Para garantir a confidencialidade (Confidencialidade significa evitar que a informação se torne disponível ou seja revelada a indivíduos ou entidades não autorizados), são aplicados controlos de segurança adequados.

Para além da proteção de dados pessoais e confidenciais, a COSEC tem consciência dos desafios criados pelas realidades de “Big Data” e da Inteligência Artificial (IA). Por isso mesmo, está empenhada na utilização responsável da análise de “Big Data” e da IA em todas as suas atividades de negócio, assentes no respeito pelo enquadramento normativo e pelas leis aplicáveis. Compromete-se a implementá-las de uma forma que promova e garanta uma abordagem centrada na pessoa no uso de sistemas de Inteligência Artificial.

5.5 Proteger os ativos da COSEC

Todos os colaboradores da COSEC devem sentir-se tão responsáveis pelos ativos (Ativos incluem qualquer equipamento, instalações, computadores, acessos de rede ou qualquer outra coisa que a COSEC forneça para trabalhar. Inclui também propriedade intelectual como direitos de autor, resultados de trabalhos realizados, registo de marcas, segredos de negócio ou desenvolvimentos informáticos realizados na empresa) da COSEC como pelos ativos que lhe pertencem pessoalmente. Devem protegê-los da mesma maneira.

Os ativos da COSEC são utilizados de uma forma responsável. Isso ajuda a organização a ter sucesso e ajuda a COSEC a dar o seu melhor pelos clientes. A propriedade intelectual que é criada ou utilizada na COSEC nunca deve ser partilhada com quem não tenha necessidade de a conhecer.

A COSEC é igualmente cuidadosa com a propriedade intelectual de outras empresas. Nunca a utiliza sem a devida autorização.

Se os colaboradores tiverem questões sobre o uso correto da propriedade intelectual, devem falar com o seu superior hierárquico ou contactar o Departamento Jurídico e Compliance.

5.6 Aprovação e revisão

Este Código será revisto pelo menos de três em três anos e sempre que ocorram alterações significativas no quadro legal ou regulatório, na estratégia de negócio ou na estrutura organizacional da COSEC.

O Código de Conduta é divulgado a todos os colaboradores e é publicado na página da internet e na intranet da COSEC.

6 - Viver o Código

Confiamos no futuro

A COSEC quer que os seus colaboradores e os seus clientes partilhem a sua confiança no futuro, juntos. Como se referiu no início, por vezes, fazer aquilo que é correto pode ser desafiante. Se os colaboradores se encontrarem perante uma situação em que tenham dúvidas sobre como agir, devem utilizar o Código como guia para se manterem na direção certa.

Se, no exercício da sua atividade profissional, os colaboradores se encontrarem perante um dilema sobre o qual terão de tomar uma decisão, devem aplicar o bom senso e considerar o seguinte conjunto de questões:

1. A decisão/ação/omissão é legal? Está de acordo com os princípios que estão consagrados neste Código?
2. Sentir-se-ia confortável em explicar esta decisão/ação/omissão a colegas de trabalho, superiores, familiares ou amigos?
3. Teve em conta os interesses de todos aqueles que podem ser prejudicados por esta decisão/ação/omissão?
4. Está seguro de que está a fazer o correto?
5. Se o seu comportamento fosse tornado público, seria considerado apropriado e profissional?

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

Perante qualquer dúvida... devem refletir e consultar!

Se a resposta a qualquer uma das questões for "NÃO", a situação deve ser reportada ou sujeita a consulta.

Todos devem contribuir para assegurar que a COSEC irá manter o apoio permanente aos seus clientes garantindo os seus negócios, tomando boas decisões e dando alento aos clientes e à sociedade para o que aí vem.

Todos os que trabalham na COSEC:

- São capazes de fazer um excelente trabalho, prestar um excelente serviço e ter confiança sabendo que a COSEC os apoia para fazer o que é correto.
- Devem comprometer-se e responsabilizar-se, desempenhando as suas funções de forma independente, trazendo as suas próprias ideias e assumindo a responsabilidade pelos resultados seu trabalho.
- Podem confiar nos valores da COSEC. Se estiverem em dúvida sobre o que fazer numa situação, devem confiar nos valores da COSEC e deixar o Código guiá-los.
- Os colaboradores devem expressar as suas preocupações. Se pensarem que alguma coisa está verdadeiramente mal, devem levantar a questão.
- Os colaboradores têm apoio. Podem sempre pedir ajuda, falando com alguém em quem confiem e discutindo a situação.

COSEC – Companhia de Seguro de Créditos, S.A.

Telef.: 21 791 37 00

Fax: 21 791 37 20

E-mail: info.pt@allianz-trade.pt

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

www.allianz-trade.pt