

Código de Conduta

10 de agosto de 2023



COSTA DUARTE
CORRETOR DE SEGUROS

100
ANOS CONSIGO

Uma visão global para soluções inovadoras



Ao longo de 100 anos de atividade no mercado segurador, a linha de crescimento da Costa Duarte revela uma evolução contínua no acompanhamento das novas exigências.

A integração das novas gerações confirma o espírito de renovação. O aprofundamento das parcerias internacionais demonstra a visão ampla no desenho de soluções inovadoras. Estas duas realidades marcam um reforço do posicionamento da Costa Duarte no mercado local e global.

crescer

continuamente em
experiência e competência

ser

uma equipa competente
e especializada

inovar

um caso de sucesso
com 100 anos

ter

soluções de proteção

criar

para conquistar o futuro

fazer

gestão de risco à medida
de cada Cliente

I - INTRODUÇÃO

A **COSTA DUARTE** é uma sociedade com mais de 100 anos dedicados exclusivamente à atividade de distribuição de seguros. Ao longo da sua história tem crescido sustentadamente e isso revela como tem sabido merecer a confiança dos seus clientes.

Tem, além do mais, mantido consistentemente relações profissionais com os seus colaboradores com duração prolongada, sinal de que estes se revêm na forma de prestar a atividade profissional, no ambiente criado e nas relações pessoais que aqui se constroem.

O presente CÓDIGO DE CONDUTA é, assim, um repositório dos valores e das melhores práticas que a **COSTA DUARTE** entende que devem nortear a sua atividade, que decorrem dos desafios presentes e futuros, mas que se baseiam também na tradição e no "ADN" que os seus fundadores e que as suas sucessivas equipas de profissionais transmitiram às atuais gerações.

Em matéria de ESG (Ambiente, Social e de Governança), este Código estabelece os compromissos da **COSTA DUARTE** para um futuro mais inclusivo e sustentável, assente nos seguintes princípios:

- **Ambiental**, promover a redução da pegada ecológica, através de práticas ambientais sustentáveis no exercício da sua atividade e utilização mais eficiente de todos os recursos
- **Social**, assegurar e promover de modo pleno o respeito pelos valores da vida humana e da sua dignidade, de responsabilidade social, de não discriminação e de igual tratamento;
- **Governança**, manter um comportamento de responsabilidade institucional, contribuindo para o prestígio do setor, evoluindo continuamente as políticas e regulamentos internos.

Pretende o Conselho de Administração da **COSTA DUARTE** que este CÓDIGO DE CONDUTA sirva como guia ao bom funcionamento da empresa.

II – MISSÃO

O “ADN” da **COSTA DUARTE**, aquilo em que acreditamos, com o que nos comprometemos e que guiou os nossos colaboradores e as nossas equipas ao longo de um século de atividade assenta nos seguintes princípios:

- **Foco no cliente**, na salvaguarda firme dos seus interesses e em todo o serviço que prestamos;
- **Trabalhar em equipa**, respeitando, aprendendo e apoiando uns aos outros;
- **Superar expetativas**, agindo com espírito de superação, querendo fazer mais e, sobretudo, melhor;
- **Liderar pelo comportamento**, demonstrando condutas exemplares, motivando de forma positiva mentalidades e comportamentos;
- **Criar valor de forma sustentável**, maximizando a eficiência e procurando uma rentabilidade equilibrada;
- **Sendo compliant**, cumprindo com as obrigações legais e regulamentares aplicáveis.

Assim, a Missão da **COSTA DUARTE** é a de prestar um serviço dinâmico e profissional ao cliente, mantendo uma relação independente e credível com o mercado segurador.

III – VALORES

Credibilidade

No cumprimento integral da palavra, exigindo o melhor de nós próprios, no respeito pela tradição e ética profissional, na salvaguarda firme dos interesses do cliente.

Independência

Somos uma empresa portuguesa, conhecedora do mercado local, partilhando a experiência com parceiros internacionais e dedicada exclusivamente à atividade de distribuição e consultoria de seguros.

Profissionalismo

Acrescentando valor ao cliente, conduzindo os negócios com integridade, através de equipas experientes e criativas, na procura das melhores soluções.

IV – PRINCÍPIOS ORIENTADORES DE BOAS PRÁTICAS

Num mercado em constante evolução, progressivamente mais complexo e integrado, a **COSTA DUARTE** assume perante os seus clientes um conjunto de princípios orientadores de boas práticas, no respeito por uso e tradições profissionais que são a salvaguarda e condição primeira da sua independência.

Pontualidade

A **COSTA DUARTE** cumpre pontualmente as suas obrigações, respeitando os prazos legal e contratualmente estabelecidos, designadamente em matéria de envio de comunicações e prestação de informações, entrega de Prémios, regularização de sinistros, entrega de montantes referentes a indemnizações e prestação de contas, tendo aderido ao Compromisso de Pagamento Pontual.

Boa-Fé e Lealdade

A **COSTA DUARTE** exerce a sua atividade com respeito pelos princípios da boa-fé e lealdade, atuando e cooperando, em todas as circunstâncias, de forma leal e correta, num quadro de confiança mútua.

Ética e Integridade

A **COSTA DUARTE**, no quadro do seu relacionamento, observa princípios de ética e integridade, agindo, em todas as circunstâncias, com retidão e honestidade, abstendo-se de aceitar de terceiros qualquer compensação, favor ou vantagem ilegítima e, bem assim, de intervir em situações ou contratos relativamente aos quais exista, ou possa existir, conflito de interesses, seja a nível pessoal, profissional ou institucional.

Verdade e Transparência

A **COSTA DUARTE** estabelece relações baseadas em valores e princípios de verdade e transparência, assegurando, designadamente, a recolha, tratamento, transmissão e consolidação dos dados referentes ao exercício da sua atividade de modo rigoroso, reservado e fiável.

Prevenção de Conflitos de Interesses

A **COSTA DUARTE** tem grande preocupação com as situações de conflitos de interesses dos seus colaboradores, assegurando mecanismos que impedem a intervenção destes em decisões nas quais sejam interessados diretamente ou

indiretamente, através dos seus cônjuges ou pessoas com quem vivam em união de facto, e relações de parentesco próximo.

Objetividade e Eficiência

A **COSTA DUARTE** pauta a sua atuação por princípios e critérios de objetividade e eficiência no respetivo relacionamento, dotando-se da preparação técnica necessária, de conhecimentos específicos sobre os produtos comercializados e executando as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor e qualidade, através de processos simples, sentido de economia e uso racional dos recursos.

Sigilo e Confidencialidade

A **COSTA DUARTE** guarda, perante terceiros, rigoroso sigilo sobre todos os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções, bem como cumpre e faz cumprir as regras e sistemas de segurança de informação e de controlo da sua circulação.

Respeito e Cortesia

A **COSTA DUARTE** estabelece relações baseadas no respeito, consideração e cortesia no trato, abstendo-se de comportamentos e condutas que sejam suscetíveis de os colocar em causa.

Mediação e Conciliação

A **COSTA DUARTE** privilegia, em caso de litígio e sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais, a utilização de mecanismos de resolução extrajudicial de litígios já existentes ou que para o efeito venham a ser criados.

Responsabilidade Institucional

A **COSTA DUARTE** compromete-se a um comportamento de responsabilidade institucional, contribuindo continuamente para o prestígio do sector segurador.

Responsabilidade Social

A **COSTA DUARTE** assegura e promove de modo pleno o respeito pelos valores da vida humana e da sua dignidade, bem como os valores da preservação do património, do ambiente e da sustentabilidade, dedicando especial atenção aos temas da responsabilidade social das organizações, da prevenção e segurança, da cidadania empresarial, da inovação, da valorização e aperfeiçoamento das pessoas e dos conhecimentos técnicos.

Proteção de Dados

A **COSTA DUARTE** necessita de recolher regularmente dados pessoais no âmbito do exercício da atividade de distribuição de seguros, reconhecendo que o titular de dados pessoais tem direito ao respeito pela sua vida privada e familiar. Ciente da importância de um correto tratamento e proteção da sua informação, a Costa Duarte mantém um Sistema de Gestão de Tratamento e Proteção de Dados, dispondo de procedimentos alicerçados numa política de privacidade que se encontra estabelecida de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) aprovado pela Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e com o Regulamento UE n.º 679/2016, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Não Discriminação e Igual Tratamento

A **COSTA DUARTE** e os seus colaboradores, nas suas relações, não praticam qualquer tipo de discriminação, nomeadamente em função de idade, género, orientação sexual, deficiência, raça, nacionalidade, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, respeitando, a todo o momento, a igualdade de tratamento para com todos os clientes ou outras entidades com quem se relacionem.

Combate ao Assédio no Trabalho

A **COSTA DUARTE** repudia qualquer tipo de prática de assédio em contexto laboral. Nesse sentido, é dada especial atenção a este fenómeno, através da sensibilização dos colaboradores, mas também pela existência de mecanismos de prevenção e resposta a esta prática.

Conciliação da Vida Profissional com a Particular e Familiar

A **COSTA DUARTE** encara com seriedade a necessidade dos seus colaboradores manterem um equilíbrio adequado entre a sua vida profissional e a vida familiar, proporcionando um ambiente de trabalho que considera o desenvolvimento pessoal dos colaboradores e a conciliação das exigências profissionais com as necessidades da vida pessoal e familiar.

Responsabilidade Ambiental

A **COSTA DUARTE** e os seus colaboradores devem desenvolver e implementar práticas ambientais adequadas e sustentáveis no exercício da sua atividade, promovendo a conservação e mais eficiente utilização de todos os recursos.

V – ÂMBITO

O presente CÓDIGO DE CONDUTA é aplicável a todos os colaboradores e entidades que colaboram com a **COSTA DUARTE** e às sociedades com esta associadas. Abrange, assim, todos os membros dos órgãos sociais, os colaboradores e todos os prestadores de serviços.

O conteúdo deste CÓDIGO DE CONDUTA integra os princípios e normas a que estão sujeitos, no exercício da sua atividade e colaboração com a **COSTA DUARTE**, todos os seus colaboradores e prestadores de serviços, em paralelo com demais normas contratuais, legais e regulamentares aplicáveis

VI – DIVULGAÇÃO

O presente CÓDIGO DE CONDUTA será divulgado a todos os colaboradores, através de envio eletrónico, a sua integração na documentação laboral acessível a todos, integrado no Manual do Colaborador e através de programas de formação que se considerem relevantes. Será ainda remetido aos prestadores de serviços da **COSTA DUARTE**.

Este CÓDIGO DE CONDUTA deverá estar disponível no sítio da Internet.



COSTA DUARTE
CORRETOR DE SEGUROS

100
ANOS CONSIGO

Lisboa

Av. António Augusto Aguiar,
130 - 4.º
1050-020 Lisboa
T. (+351) 213 504 440
geral@costaduarte.pt

Porto

Aviz Trade Center
R. Eng. Ferreira Dias,
924 - 1.º, E14,
4100-246 Porto
T. (+351) 220 034 300

Costa Duarte - Corretor de Seguros, SA NIPC/NIF: 503976555. Capital Social: €123.000,00.
Mediador de seguros inscrito em 27-01-2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Corretor de Seguros, sob o nº 607084984/3, com autorização para os Ramos Vida e Não Vida, verificável em www.asf.com.pt. Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros, enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em www.cimpas.pt ou no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt.

www.costaduarte.pt