

Código de conducta



Índice

enquadramento	2
cumprimento do código de conduta	3
contexto da organização	3
missão, o que acreditamos	4
visão, o que queremos ser	4
valores	4
atitude	5
equipa Neo seguros	5
diversidade e inclusão	6
processo de reclamações	6
desenvolvimento pessoal e profissional	6
saúde e segurança no trabalho	7
utilização de recursos da empresa	7
Internet, email e redes sociais	7
assédio e violência no trabalho	8
conflitos de interesse	9
subornos, anticorrupção e lavagem de dinheiro	11
brindes e presentes	12
pacto de não concorrência	10
confidencialidade	10
dados dos clientes	11
dados pessoais dos colaboradores	12
dados pessoais dos candidatos	13
fraude e corrupção	13
anticorrupção	14
com os fornecedores e prestadores de serviços	14

enquadramento

Na NEO Seguros focamo-nos em estar próximos. Dos colaboradores, dos clientes, dos fornecedores e de todos os que interagem connosco direta ou indiretamente.

Este manual surge como orientação para todos os comportamentos e atitudes no âmbito do relacionamento com a Neo Mediação de Seguros, Lda., (a diante designada por NEO Seguros), quer sejam colaboradores ou outros stakeholders.

Com este manual pretendemos ser claros quanto ao posicionamento da NEO Seguros nas questões de ética e de conduta para que todos atuem de forma respeitosa, justa e correta em relação a todos os stakeholders, comunidade e meio ambiente.

O presente Código de Conduta visa contribuir para a adoção e manutenção de elevados padrões de comportamento ético, em consonância com os valores da NEO Seguros, fomentar o respeito dos direitos humanos e a dignidade dos outros, bem como promover o respeito e o cumprimento de toda a regulamentação e legislação aplicável.

cumprimento do código de conduta

O estrito cumprimento do presente Código é esperado por todos os stakeholders da NEO Seguros, desde administradores, colaboradores (independentemente dos seus níveis hierárquicos na empresa) e estagiários. A empresa garante ainda que, por meio das suas políticas e procedimentos, estabelece que os prestadores de serviços que atuam dentro da empresa e os terceiros que atuem em seu nome cumpram os princípios previstos neste Código.

contexto da organização

A NEO Seguros nasceu da fusão de três empresas de mediação de seguros: Emilio Loureiro e Cia. Lda, J. Martins Insurance, Lda e Nascente Seguros Rio Tinto, combinando a história das três empresas na atividade seguradora que começou em 1934.

Para uma nova abordagem de futuro, contamos com uma equipa com uma longa experiência na atividade seguradora.

Na NEO Seguros, sabemos que a nossa intervenção é a sua segurança rumo a um futuro com mais sucesso.

Propósito, por que existimos

Colocamos a nossa experiência em seguros ao serviço dos nossos clientes, para proteger o que mais importa, garantindo que podem prosperar, mantendo-se focados nas suas vidas e nos seus negócios, mais seguros, mais próximos.

Visão, o que queremos ser

Na NEO Seguros, queremos ser a primeira opção quando os nossos clientes pensam em proteger o que mais lhes importa. Queremos antecipar as mudanças do mercado e as necessidades individuais dos nossos clientes. Comprometemo-nos com uma comunicação fluida e clara, construindo relações de confiança onde cada cliente é único. Procuraremos manter um compromisso constante com a inovação, colocando o avanço tecnológico ao serviço dos clientes através de um atendimento mais personalizado e humano.

Os nossos valores, em que acreditamos

Os valores da NEO Seguros, refletem a nossa experiência e a nossa essência.

Proximidade: Criamos laços mais fortes e profundos com os nossos clientes. Alicerçamos as nossas relações na confiança, no respeito e na empatia. Desenvolvemos ligações profundas e duradouras com os nossos clientes e parceiros. Estamos presentes e promovemos o apoio mútuo em momentos de dificuldade. Desenvolvemos o sentimento de pertença. Fazemos um atendimento mais personalizado e eficiente, orientado às necessidades específicas de cada cliente. Assumimos uma cultura organizacional positiva e colaborativa. Procuramos manter o melhor ambiente de trabalho, mais forte e saudável.

Atitude: Temos espírito de iniciativa, procuramos soluções e fazemos acontecer. Cooperamos com os colegas para alcançarmos objetivos comuns. Mantemos uma visão otimista, mesmo diante de desafios e obstáculos. Somos determinados, persistimos mesmo quando o caminho parece difícil. Gostamos de contribuir com as nossas ideias e contribuimos com soluções inovadoras para melhorar as nossas tarefas no dia a dia.

Profissionalismo: Os clientes reconhecem a nossa competência e confiam no nosso trabalho. Estamos comprometidos com o sucesso. Demonstramos entusiasmo, iniciativa e responsabilidade. Procuramos comunicar de forma clara, concisa e respeitável.

Somos pontuais e cumprimos prazos. Mantemos a confidencialidade e descrição na relação com os nossos clientes. Agimos com honestidade e integridade em todas as nossas ações. Somos transparentes nas nossas decisões e conscientes do impacto social das mesmas. Seguimos as leis e as normas da sociedade e da empresa.

Excelência: Procuramos a excelência em tudo que fazemos, desde tarefas simples até aos projetos mais complexos. Somos proativos e procuramos soluções inovadoras e criativas para os desafios. Aceitamos sem receio a mudança e os novos desafios. Somos persistente e não desistimos facilmente.

Planeamos e organizamos o nosso trabalho de forma eficiente. Concentramo-nos no nosso trabalho e dedicamo-nos ao máximo para alcançar os melhores resultados. Estamos sempre abertos a críticas construtivas e procuramos formas de melhorar o nosso desempenho. Procuramos desenvolver o nosso conhecimento e habilidades na nossa área de atuação.

A equipa NEO Seguros

A nossa equipa é feita de profissionais com uma experiência combinada de mais de 90 anos, liderada por Abel Ricardo Silva, um experiente profissional da

atividade seguradora com uma carreira de mais de 25 anos, metade dos quais em companhias de seguros.

Diversidade e inclusão

A NEO Seguros é uma empresa inclusiva que encara a diversidade como uma das suas forças e vantagens competitivas.

Promovemos a inclusão onde todos, sem exceção, se sintam confortáveis para ser quem são. Valorizamos e respeitamos diferentes experiências, pontos de vista, culturas e ideologias.

A NEO Seguros repudia e condena a não tolerância sob forma de discriminação ou preconceito contra qualquer pessoa, seja dentro da empresa ou com terceiros. Na NEO Seguros somos livres de discriminação social, racial, de crença, género, orientação sexual, idade, nacionalidade, entre outros.

Reclamações de Clientes

Sempre que um cliente manifesta de forma explícita uma insatisfação, estamos perante uma reclamação.

As reclamações podem ser recebidas por qualquer colaborador e devem ser analisadas e registadas no CRM para o devido tratamento. O colaborador que recebe a reclamação é o responsável por recolher toda a informação disponível, de forma a descrever o problema com clareza e a identificar a causa da reclamação, para decidir a resposta a dar ao cliente e, mais importante, as ações para eliminar a sua insatisfação.

desenvolvimento pessoal e profissional

Na NEO Seguros promovemos uma experiência, que vai além da profissional, onde cada um se sinta integrado, reconhecido, valorizado, respeitado e realizado. Onde as pessoas gostam de trabalhar, sintam que podem ser elas

mesmas, se sintam desafiadas e onde cresçam a cada novo projeto. Promovemos o desenvolvimento através de formação (interna e externa) no âmbito das competências técnicas e comportamentais. Pretendemos que cada um evolua pelo mérito e performance que demonstra no seu trabalho ao longo do ano.

saúde e segurança no trabalho

Na NEO Seguros promovemos um ambiente de trabalho saudável e seguro. Acreditamos que é a melhor forma de termos colaboradores motivados, competentes e produtivos.

Promovemos um ambiente que fomente a saúde psicológica e uma cultura que incentiva o respeito, a individualidade, a autonomia, a colaboração e o mérito.

Os colaboradores da NEO Seguros devem contribuir para a segurança no trabalho e comunicar de imediato à direção da empresa quaisquer preocupações de saúde, segurança, violações de normas ou regulamentos relacionados.

utilização de recursos da empresa

Enquanto colaborador da NEO Seguros, fornecemos todo o equipamento, materiais e acessos necessários ao desempenho da função. Estes devem ser protegidos e utilizados apenas no âmbito do negócio e em benefício da NEO Seguros, salvaguardando uma utilização responsável e prudente dos mesmos.

Internet, email e redes sociais

O acesso à Internet, ferramentas de comunicação, colaboração e produtividade, indispensáveis a um bom desempenho das funções, são disponibilizados pela NEO Seguros. Não é permitida a utilização desses sistemas eletrónicos ou outras

ferramentas para transmitir, receber ou descarregar conteúdos que prejudiquem o desempenho das atividades de trabalho ou conflituam com os interesses da NEO Seguros.

As redes sociais, no trabalho ou em qualquer outro lugar, não devem ser utilizadas para expor informações privadas ou confidenciais da NEO Seguros, colaboradores, clientes ou parceiros, não sendo permitida a divulgação dos mesmos.

Os computadores e servidores, incluindo e-mails enviados ou recebidos, são propriedade da NEO Seguros e não serão considerados conteúdos ou equipamentos privados, exceto quando exigido por legislação específica. Não obstante, e respeitando a legislação aplicável, a NEO Seguros está impedida de aceder à informação contida nos computadores de cada trabalhador, durante ou após a duração do vínculo laboral, sem o consentimento do respectivo utilizador.

assédio e violência no trabalho

Na NEO Seguros promovemos e valorizamos a correção, urbanidade e brio profissional nas relações entre colaboradores, bem como o respeito pelos respetivos direitos.

Nos termos da Lei, entende-se por assédio o comportamento indesejado, 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.

Constitui assédio sexual o comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não-verbal ou física, com o objetivo ou efeitos referidos no ponto anterior.

Na NEO Seguros condenamos e proibimos a prática de assédio por parte de qualquer um dos nossos colaboradores.

Os colaboradores da NEO Seguros devem:

a) Contribuir para a criação e manutenção de um bom ambiente de trabalho entre colegas, designadamente através da colaboração e cooperação mútuas, norteando as suas relações recíprocas por um tratamento cordial, respeitoso e profissional;

b) Demonstrar consideração e respeito por todas as pessoas com quem se relacionem no exercício da sua atividade profissional, abster-se de qualquer tipo de pressão abusiva e evitar comportamentos que possam razoavelmente ser considerados como ofensivos pelos demais;

c) Pautar a sua atuação e comportamento pelos mais elevados padrões de integridade e dignidade individual.

d) Não adotar comportamentos discriminatórios, em especial com base na raça, género, idade, incapacidade física, orientação sexual, opiniões políticas, religião, convicções ideológicas e filiação sindical.

conflitos de interesse

Os colaboradores e outros stakeholders que se relacionam com a NEO Seguros devem evitar atividades, acordos, posições, investimentos em negócios ou interesses que estão ou possam estar em conflito com os interesses da empresa.

Asseguramos o direito dos colaboradores e terceiros de participarem em negócios de natureza particular ou pessoal estranhos ao escritório, desde que tais negócios, além de legítimos e legais, não interfiram ou conflitem com os interesses da NEO Seguros e nem resultem de informações confidenciais obtidas no exercício de sua atividade profissional na NEO Seguros.

Caso identifique alguma situação de conflito de interesse ou potencial conflito de interesse, o colaborador ou terceiro deverá comunicar à direção da empresa.

subornos, anticorrupção e lavagem de dinheiro

Não oferecemos ou aceitamos subornos, incluindo presentes ou formas de entretenimento desadequadas. Obedecemos às leis anticorrupção sem exceções.

Não praticamos quaisquer atividades de lavagem de dinheiro ou de financiamento ao terrorismo, nem auxiliamos terceiros a fazê-lo.

brindes e presentes

Quaisquer presentes, brindes, refeições e hospedagem oferecidos ou recebidos pelos colaboradores e terceiros devem ser legítimos, ou seja, sem objetivo de corrupção. Qualquer brinde ou presente que possa afetar a imparcialidade é recusado.

pacto de não concorrência

Os nossos colaboradores exercem as suas funções em regime de dedicação exclusiva à NEO Seguros, não exercendo ou coordenando, total ou parcialmente, por si ou por interposta pessoa ou entidade, atividade comercial que seja concorrente à NEO Seguros. Os colaboradores não podem negociar por conta própria ou alheia em concorrência à NEO Seguros na vigência do vínculo contratual.

No caso do ponto anterior ser violado, estão definidas as ações a tomar.

confidencialidade

A NEO Seguros garante o direito à proteção dos dados pessoais dos seus colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço, clientes e outros parceiros de negócio relativamente a qualquer tipo de atividade que implique o tratamento de dados pessoais, nomeadamente o acesso, armazenamento, visualização,

recolha, exclusão, partilha, entre outras acções relativas a tal tratamento, que venham a ser promovidas pela NEO Seguros.

É proibida a divulgação de informações, que não estejam classificadas como públicas, de qualquer natureza, da empresa, colaboradores ou terceiros, incluindo clientes e fornecedores.

dados dos clientes

A NEO Seguros obriga-se a garantir a confidencialidade e a proteção da informação de todos os seus clientes, contenha ou não a menção de confidencial, dos seus dados, processos, pessoal, modelos de negócio, da sua estrutura e organização empresarial, know how, da sua arquitetura informática e segredos comerciais, que tenham sido ou venham a ser revelados pelo próprio cliente no âmbito das relações contratuais entre ambas as partes. Nesta medida a NEO Seguros obriga-se a, e assume igual obrigação e responsabilidade relativamente aos seus colaboradores, intervenientes e entidades subcontratadas, que afete à execução dos serviços:

- a) não utilizar a «Informação confidencial» recebida para outros fins além do expressamente acordado;
- b) abster-se de copiar (na totalidade ou em parte), revelar, fazer uso ou dar à «Informação confidencial» um tratamento diferente do expressamente estipulado no contrato com o cliente;
- c) proteger a «Informação confidencial» divulgada pelo próprio cliente usando um elevado grau de cuidado e proteção contra a divulgação;
- d) limitar o acesso e uso da «Informação confidencial» aos seus empregados, colaboradores, intervenientes e entidades subcontratadas, diretamente envolvidos na prestação de serviços, restringindo-os ao estritamente necessário para os fins da prestação de serviços;
- e) devolver ou destruir, a pedido do próprio cliente, toda a informação prestada por escrito ou de qualquer outra forma tangível, bem como eventuais cópias que se encontrem em sua posse;

- f) dar conhecimento imediato ao cliente sobre quaisquer notificações recebidas das autoridades públicas para a prestação de informações de natureza confidencial.

A «Informação Confidencial» não incluirá informação que:

- a) se tenha tornado pública ou acessível sem culpa da parte recetora;
- b) tenha obrigatoriamente de ser revelada, de acordo com a lei, se esta obrigação de revelação tiver sido levada ao conhecimento da parte titular da «Informação confidencial» atempadamente e o âmbito de tal revelação seja tão restrito quanto possível ou deva ser revelada devido a decisão judicial, desde que a parte titular da informação confidencial seja informada desta decisão atempadamente e não haja possibilidade de recurso de tal decisão.

Por sua vez, os nossos colaboradores devem guardar lealdade à NEO Seguros nomeadamente não divulgando qualquer informação de natureza técnica, organizacional, económica e financeira, particularmente informações sobre planeamento, desenvolvimento, contactos com clientes e oportunidades de negócios, planos de marketing ou similares, a que tiver acesso e que tome conhecimento, durante a vigência do vínculo contratual com a NEO Seguros e após a sua cessação por qualquer causa. No caso deste ponto ser violado, estão definidas as ações a tomar.

Os colaboradores da NEO Seguros não devem utilizar indevidamente informações pessoais nem recolhê-las para fins que não sejam claros e sem tomar as medidas de segurança adequadas.

dados pessoais dos colaboradores

Os dados pessoais dos colaboradores da NEO Seguros facultados pelos próprios destinam-se única e exclusivamente a servir de suporte aos contratos entre nós celebrados. Acresce ainda a restrita partilha de dados com entidades com obrigações legais para o desempenho das suas funções. Além disso, os dados não podem ser destinados a qualquer outro fim ou ser objeto de alienação ou cedência a qualquer título, sem o seu consentimento expreso.

Os dados são mantidos enquanto subsistir o nosso vínculo contratual, sendo imediatamente destruídos assim que ambas as partes declarem de qualquer forma válida integral quitação e de acordo com o legalmente exigido.

dados pessoais dos candidatos

Os dados recebidos serão guardados pela NEO Seguros, que os utilizará apenas para efeitos de recrutamento durante o prazo legal após a sua receção. O candidato poderá, em qualquer momento e de forma gratuita, exercer os seus direitos de acesso, retificação ou de eliminação dos dados, oposição, limitação e portabilidade dos seus dados, através do endereço de email geral@neoseguros.pt ou através de carta registada para NEO Seguros, (morada da empresa), Portugal que atua na qualidade/responsabilidade do tratamento de dados.

Em qualquer dos casos, caso considere que a NEO Seguros violou ou possa ter violado os direitos de que dispõe nos termos da legislação aplicável sobre proteção de dados, poderá apresentar uma reclamação perante a Comissão Nacional da Proteção de Dados.

fraude e corrupção

pagamentos indevidos ou ilegais

A NEO Seguros proíbe os seus stakeholders (administradores, colaboradores, fornecedores, parceiros de negócios ou terceiros que a representem ou atuem em seu nome), de autorizar ou efetuar, direta ou indiretamente, qualquer pagamento indevido ou ilegal para obter vantagens em negócios. São considerados pagamentos indevidos os que se façam mediante a entrega de dinheiro, ativos, recursos, benefícios particulares, favores, presentes, entretenimentos e hospitalidade, ou algo que se possa caracterizar como qualquer coisa de valor, realizados para a obtenção de negócios ou vantagens impróprias.

anticorrupção

A NEO Seguros tem o firme compromisso com o combate à corrupção em todas as suas formas. Não são toleradas quaisquer formas de corrupção, ativa ou passiva, na forma de extorsão ou suborno, na tentativa de influenciar negócios, ou obter qualquer vantagem indevida, para a empresa ou para si mesmo.

com os fornecedores e prestadores de serviços

Adquirimos bens e serviços com base nos preços, qualidade, reputação, desempenho e adequação. Não aceitamos que fornecedores ofereçam ou prometam benefícios pessoais e/ou subornos aos nossos colaboradores e terceiros com o intuito de ganhar, manter negócios ou vantagens de relacionamento. Esperamos que nossos fornecedores cumpram as leis.

Este documento foi elaborado em Março de 2024 e assinado pelo sócio gerente.

Porto, 11 de Março de 2024

Abel Silva
Sócio-Gerente