

# **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**

**BAU ASSISTANCE**

## Preâmbulo

A BAU ASSISTANCE é uma organização vocacionada para regularização de sinistros patrimoniais, desde a participação do sinistro até à reparação final do mesmo, sempre orientada para o cliente final. Cumulativamente, constituirá uma unidade de investigação e desenvolvimento integrado de tecnologias orientado para a regularização de sinistros patrimoniais. A organização opera com uma ponte entre as companhias de seguros e os segurados, facilitando o contacto e contribuindo para que seja reposta a situação anterior à ocorrência do sinistro e, em simultâneo, facilitando a gestão do processo pela seguradora. Desta forma pretende criar valor fundado num serviço inovador, orientada para um desenvolvimento económico sustentável.

Pretende ainda dinamizar a geração de conhecimento e a sua aplicação a novos produtos e serviços.

A actividade da BAU ASSISTANCE assenta num conjunto de valores éticos fundamentais que marcam a sua identidade, orientando em permanência todo o trabalho que desenvolve.

O âmbito de actuação da BAU ASSISTANCE obriga a que o mesmo seja, interna e externamente reconhecido como uma entidade exemplar. Para tal, é importante que todos os seus colaboradores e órgãos decisórios tenham sempre presentes os valores e princípios da independência, lealdade, integridade, transparência, qualidade e inovação, pelos quais se rege e orienta a actuação da organização.

Tais princípios devem ser interiorizados, respeitados e aplicados por todos os colaboradores da BAU ASSISTANCE, como condição necessária para o seu desenvolvimento ético e profissional e para o próprio progresso e reputação desta.

Pretende-se, neste Código, clarificar e reforçar, interna e externamente, os valores e princípios de actuação que regem a actuação da BAU ASSISTANCE e dos seus colaboradores e órgãos de decisão.

Por isso mesmo, cria-se no seio da organização uma “Comissão de Ética” que promoverá a divulgação das normas contidas neste Código, esclarecendo que quaisquer dúvidas dos colaboradores sobre comportamentos concretos e acompanhando o cumprimento das regras e a sua eventual infracção.

A BAU ASSISTANCE é independente do poder político e partidário e desenvolveu, desde o início, a sua actividade num quadro de valores éticos que se encontram expressos, designadamente, na sua visão de prestação de serviços de apoio ao segurado, promovendo a investigação, concepção, desenvolvimento, fabrico, testes de processos e ferramentas da indústria da construção, definida pela gerência e aprovada em Assembleia-Geral, nos princípios de desenvolvimento sustentável preconizados perante os seus interlocutores, nas suas relações profissionais e nos compromissos com a própria sociedade.

As normas de conduta descritas neste Código devem ser conhecidas e praticadas por todos os colaboradores da BAU ASSISTANCE e pela própria organização, quer nos seus actos internos, quer nos seus actos externos, de carácter institucional ou não, para que sejam os princípios descritos a pautar qualquer actuação da BAU ASSISTANCE.

A adopção do presente Código de Ética e Conduta por todos os colaboradores da BAU ASSISTANCE, representando-o em todas as suas acções, e a salvaguarda do seu respeito por quaisquer terceiros que com a mesma se relacionem, e a criação da Comissão de Ética que acompanhará a sua adopção e o seu cumprimento tornará certamente a BAU ASSISTANCE uma entidade mais forte e solidária.

## **A. ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O presente código de Ética e conduta aplica-se a todos os colaboradores da BAU ASSISTANCE, entendendo-se como tal os membros dos respectivos corpos sociais e demais dirigentes, quadros, colaboradores e, em suma, quaisquer pessoas que lhe prestem serviço, a título permanente ou ocasional.

O presente Código de Ética e Conduta rege igualmente a conduta da BAU ASSISTANCE em todas e quaisquer sociedades ou organizações de que faça parte como membro, associado ou acionista, evitando que os preceitos deste Código possam, por qualquer forma, ser contornados ou defraudados por entidades terceiras, estreitamente relacionadas com a BAU ASSISTANCE.

Neste sentido, a BAU ASSISTANCE, os seus colaboradores e a Comissão de Ética devem promover o conhecimento e a defesa dos preceitos contidos neste Código, de modo a que este se transforme num instrumento de coesão interna, de diferenciação competitiva e de relacionamento com todos os agentes económicos, políticos ou sociais que se interessam ou que são, por qualquer forma, afectados pela actividade da BAU ASSISTANCE.

A aplicação do presente código e a sua observância não impedem a aplicação de outros códigos e manuais de conduta específicos para determinadas funções, actividades e/ou grupos profissionais.

A inobservância das normas de conduta contidas neste Código de Ética e Conduta acarreta a responsabilidade dos infractores, nos termos das normas gerais legais e regulamentares em vigor segundo os procedimentos aplicáveis, sendo objectivamente motivo para abertura de inquérito pela Comissão de Ética, para posterior instauração de eventual procedimento disciplinar, nos termos legais.

## **B. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

No exercício das suas actividades, funções e competências, os colaboradores da BAU ASSISTANCE devem actuar tendo em vista o interesse da organização e dos seus accionistas, de acordo com os seguintes princípios fundamentais: independência, integridade, lealdade, transparência, profissionalismo, qualidade e inovação na prossecução da missão e objectivos da BAU ASSISTANCE e no estrito cumprimento da legalidade.

Neste contexto, a BAU ASSISTANCE e os seus colaboradores comprometem-se a conformar os seus actos profissionais com os princípios e as normas legais e regulamentares nacionais e internacionais, aplicáveis à sua actividade, eximindo-se de executar, em nome da BAU ASSISTANCE, qualquer acto ou omissão contrários a tais preceitos.

O cumprimento das referidas normas e princípios deve ser visível no relacionamento entre os próprios trabalhadores da BAU ASSISTANCE, bem como, nas relações da organização e dos seus colaboradores com entidades públicas e privadas, nomeadamente, clientes, fornecedores, parceiros, entidades do sistema científico e tecnológico, órgãos de comunicação social, com a comunidade em que se insere e com o público em geral.

O presente Código de Ética e Conduta constitui, assim, uma referência para a sociedade no que respeita aos padrões de conduta da BAU ASSISTANCE no seu relacionamento com terceiros, de modo a incentivar a criação de um clima de confiança entre a organização e quaisquer outras entidades públicas ou privadas que com a mesma se relacionem.

## **C. NORMAS GERAIS DE CONDUTA**

### **1. Protecção dos interesses dos accionistas**

Na qualidade de sociedade comercial, a BAU ASSISTANCE e os seus colaboradores devem actuar sempre de forma a proteger o interesse público e os interesses dos seus accionistas.

### **2. Salvaguarda do património da BAU ASSISTANCE**

- a) A BAU ASSISTANCE e os seus colaboradores devem assegurar a protecção e conservação do património físico, financeiro e intelectual da organização, abstendo-se de usar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer bens, serviços ou direitos da sociedade, entre os quais, direitos de propriedade industrial e intelectual, mesmo após cessar a sua colaboração com a BAU ASSISTANCE.
- b) Os recursos da BAU ASSISTANCE não devem por regra, ser utilizados pelos colaboradores para fins pessoais, devendo quaisquer excepções ser, expressamente, autorizadas pela administração ou pelo responsável hierárquico em quem seja delegada tal competência.
- c) Os produtos, serviços, patentes, invenções, processos, inovação, ferramentas ou relações comerciais desenvolvidos no âmbito do trabalho

na BAU ASSISTANCE são propriedade desta e são incorporados nos activos da organização, como direitos de propriedade industrial, intelectual ou afins e devem ser respeitados por todos os colaboradores que devem abster-se de qualquer tipo de apropriação indevida de pesquisas, modelos, estudos, textos, publicações, programas informáticos e obras afins, desenvolvidas ou utilizadas no âmbito das suas funções, mesmo após cessar a sua colaboração ou vínculo profissional com a BAU ASSISTANCE.

- d) A utilização dos equipamentos e meios da BAU ASSISTANCE, incluindo os meios de comunicação, para fins pessoais deve ser restricta ao absolutamente necessário. A internet não pode ser utilizada para transmitir ou receber mensagens com conteúdos ofensivos e/ou imagens impróprias.

### **3. Lealdade**

Os colaboradores da BAU ASSISTANCE devem, em todos os momentos da sua actividade, assumir um comportamento honesto e dedicado, e respeitar os seus compromissos perante os demais colaboradores, superiores hierárquicos e perante a própria organização, empenhando-se na salvaguarda do seu prestígio, profissionalismo e credibilidade, e actuando sempre em conformidade com a Lei.

#### **4. Diligência, eficiência e responsabilidade**

Os colaboradores da BAU ASSISTANCE devem exercer as suas funções com zelo e eficiência, respeitando escrupulosamente as responsabilidades e deveres que lhe sejam exigidos pela hierarquia, respondendo perante a mesma pelo desrespeito dos mesmos.

#### **5. Confidencialidade e sigilo profissional**

Os colaboradores da BAU ASSISTANCE estão vinculados ao sigilo profissional, em particular nas matérias que, pela sua natureza, por decisão interna ou por imperativo legal, assim o exijam, mesmo após a cessão de funções ou da colaboração que mantiveram com a BAU ASSISTANCE.

#### **6. Informações reservadas**

Os colaboradores devem usar com reserva e discrição quaisquer informações, factos ou qualquer outra matéria de que tenham conhecimento no âmbito ou na sequência do exercício de funções, assim como respeitar as regras internas existentes de confidencialidade e circulação da informação, bem como a propriedade industrial e intelectual da BAU ASSISTANCE, mesmo após a cessão da sua colaboração.

## **7. Declarações públicas**

A BAU ASSISTANCE considera legítimo o direito da população a ser informada sobre assuntos de interesse público e defende a liberdade de imprensa. Considerando fundamental o esclarecimento da comunicação social, a BAU ASSISTANCE procura responder às questões e dúvidas pertinentes da comunicação social através dos canais internos adequados e dos porta-vozes para o efeito designados.

Assim, todos os outros colaboradores devem comunicar aos seus superiores hierárquicos quaisquer questões que lhes sejam colocadas por pessoas ligadas à comunicação social, abstendo-se de proferir quaisquer declarações públicas ou expressar publicamente as suas opiniões pessoais sobre matérias que se relacionem com a actividade da BAU ASSISTANCE, sem para o efeito serem expressamente autorizados pela administração.

Na dúvida quanto ao carácter sigiloso das informações em causa ou em relação a assuntos relacionados com a propriedade industrial e intelectual, os colaboradores devem colocar a questão à administração ou ao respectivo responsável hierárquico antes de qualquer actuação.

Todo e qualquer conhecimento, produto, serviço, tecnologia ou processo desenvolvido por qualquer colaborador ao serviço da BAU ASSISTANCE, é propriedade da instituição e não pode ser usado em benefício do colaborador por si só, quer no exercício da sua função na BAU ASSISTANCE quer após a sua desvinculação.

Qualquer colaborador após a sua desvinculação da organização está expressamente impedido de usar, explorar ou patentear qualquer produto,

processo, serviço, bem ou serviço resultante do desenvolvimento da sua actividade na BAU ASSISTANCE.

A inobservância deste comportamento acarreta a responsabilidade dos infractores, nos termos das normas gerais legais e regulamentares em vigor e, segundo os procedimentos aplicáveis.

#### **D. BOA GOVERNAÇÃO**

A administração da BAU ASSISTANCE deve garantir que o exercício das suas funções é efectuado com base nos princípios fundamentais da independência, integridade, transparência e profissionalismo, de forma a assegurar uma gestão responsável que permita a prossecução da missão e objectivos da instituição.

A administração deve, de forma contínua assegurar a aplicação dos mais elevados princípios de governação empresarial, assim como estimular a formação contínua dos seus colaboradores.

##### **1. Declaração de conflitos de interesses**

Os trabalhadores da BAU ASSISTANCE não podem exercer quaisquer funções fora da organização que ponham em causa o cumprimento dos seus deveres enquanto colaboradores da organização ou que, de alguma forma se relacionem com as actividades da instituição e não tenham sido previamente autorizadas pela administração ou pelo responsável hierárquico com poderes delegados para o efeito.

Sempre que, no exercício da sua actividade, sejam chamados a intervir em processos ou decisões em que tenham já intervindo no passado em qualquer qualidade, ou que envolvam, directa ou indirectamente, pessoas ou entidades com as quais colaborem ou tenham colaborado, os trabalhadores devem comunicar à administração da BAU ASSISTANCE a existência dessas relações e, em caso de dúvida quanto à sua imparcialidade, devem abster-se de qualquer participação nesses processos ou decisões.

Igual obrigação impende sobre os colaboradores quando estejam em causa, ou possam estar em causa, interesses dos próprios ou de quaisquer outras pessoas com as quais estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco, afinidade ou estreita convivência.

O disposto nos parágrafos anteriores aplica-se quer a cada um dos colaboradores da BAU ASSISTANCE quer à própria instituição, a qual deverá sempre averiguar a existência de eventuais conflitos de interesses antes de aceitar qualquer participação e dar conhecimento dos mesmos às pessoas e entidades envolvidas no âmbito da actividade em questão.

## **2. Ofertas ilegítimas**

Nos termos e para os efeitos da Lei n.º 20/2008 de 21 de Abril, com as actualizações subsequentes, nomeadamente, a Lei n.º 30/2015 de 22/04, a Lei n.º 58/2020 de 31/08 e a Lei 94/2021 de 21/12, os colaboradores da BAU ASSISTANCE estão terminantemente proibidos de, por si ou por interposta pessoa, mediante o seu consentimento ou ratificação, solicitar ou aceitar, seja a título pessoal seja em nome da organização, ofertas, pagamentos, presentes, gratificações ou quaisquer vantagens patrimoniais que não lhes sejam devidas,

de entidades públicas ou privadas que possam violar as leis ou que possam afectar o julgamento profissional no desempenho da respectiva função.

Com o mesmo propósito, os colaboradores não podem aceitar vantagens que lhe sejam oferecidas, directa ou indirectamente, por terceiros que tenham ou pretendam ter relações com a BAU ASSISTANCE e que possam configurar uma tentativa de favorecimento.

Os colaboradores têm que comunicar à administração da BAU ASSISTANCE todas e quaisquer situações que possam, razoavelmente, constituir uma violação das leis ou dos princípios fundamentais da organização.

### **3. Relacionamento interpessoal**

Os colaboradores devem manter e cultivar um relacionamento correcto e cordial entre si, de modo a desenvolver um forte espírito de cooperação e coesão, empregando todas as suas capacidades no cumprimento das acções que lhes foram confiadas e usando de lealdade para com a organização e os restantes colaboradores.

Não são aceites quaisquer formas de discriminação incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente em razão da raça, sexo, orientação sexual, idade, incapacidade, convicção filosófica ou política, religião origem étnica e estado civil.

Não será tolerado qualquer tipo de abuso de poder, nomeadamente, assédio moral, sexual, entre outros.

#### **4. Relacionamento com entidades públicas e privadas**

A BAU ASSISTANCE ou os seus colaboradores devem relacionar-se de forma independente, íntegra, transparente e profissional com todas as entidades públicas ou privadas, procurando desenvolver e cultivar um forte espírito de confiança e cooperação.

A observância dos princípios pelos quais a BAU ASSISTANCE se rege impõe que todos os serviços prestados sejam alicerçados com conhecimento e desenvolvidos com rigor e profissionalismo.

Para além das regras aplicáveis e critérios de boa gestão, a BAU ASSISTANCE terá em consideração princípios de transparência, comportamento ético, prática ambiental e responsabilidade social na selecção dos seus fornecedores.

No que se refere a fornecedores, clientes e parceiros, os colaboradores devem usar com reserva e discrição quaisquer informações, factos ou qualquer outra matéria de que tenham conhecimento no âmbito ou na sequência do exercício de funções, assim como respeitar as regras internas existentes de confidencialidade, circulação da informação e respeito pela propriedade industrial e intelectual.

A BAU ASSISTANCE compromete-se, no âmbito do exercício da sua actividade, a monitorizar a conduta ética das entidades com quem se relaciona, a adoptar medidas imediatas e rigorosas nos casos em que a conduta ética seja questionável, e a não estabelecer nem manter relacionamentos com entidades que não estejam alinhadas com os valores do presente Código.

## **5. Valorização das carreiras e do mérito pessoal**

A BAU ASSISTANCE entende que cada colaborador é o principal responsável pelo seu próprio desenvolvimento pessoal e profissional e que a respectiva progressão na carreira se deve basear, exclusivamente, no seu mérito.

Neste sentido, deve a BAU ASSISTANCE proporcionar aos seus colaboradores condições que contribuam para o aperfeiçoamento e actualização das suas capacidades profissionais e pessoais.

## **6. Segurança e bem-estar no local de trabalho**

A BAU ASSISTANCE assegura o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho, devendo os seus colaboradores observar estritamente as normas e directrizes que lhes forem comunicadas neste âmbito.

## **7. Informação e comunicação**

A BAU ASSISTANCE e os seus colaboradores comprometem-se a obedecer aos princípios rigorosos da legalidade, veracidade, objectividade, oportunidade e clareza, na produção de quaisquer conteúdos informativos ou na sua comunicação, salvaguardando todas as informações confidenciais.

A BAU ASSISTANCE e os seus colaboradores devem procurar, de forma contínua, o aperfeiçoamento das actividades de informar e comunicar, tendo em vista a

promoção da transparência das suas actividades, para que a sociedade percepcione e valorize a sua actuação.

Qualquer pedido de informação dirigido a colaboradores da BAU ASSISTANCE por parte dos órgãos de comunicação social deve ser reportado à administração da organização, que avaliará a oportunidade e o carácter informativo das informações a disponibilizar, assim como, designará o colaborador responsável pela sua prestação.

## **8. Ambiente e sustentabilidade**

A BAU ASSISTANCE e os seus colaboradores deverão empenhar-se na protecção do meio ambiente, de modo a que as suas actividades promovam um desenvolvimento sustentável com respeito pelo meio ambiente.

A organização compromete-se a adoptar o conceito de sustentabilidade no processo de tomada de decisão. Este comportamento deverá manifestar-se nas práticas diárias da administração e dos colaboradores da BAU ASSISTANCE, no que toca à utilização de recursos e eliminação de resíduos, aos critérios de selecção de fornecedores, e às soluções técnicas propostas pela BAU ASSISTANCE nos projectos que desenvolve.

## **9. Responsabilidade social**

A BAU ASSISTANCE procurará que os resultados da sua actividade contribuam para a geração de riqueza nas comunidades onde actua, promovendo o desenvolvimento económico e social sustentável.

Todas as decisões da BAU ASSISTANCE serão sempre orientadas, tendo sempre presente a defesa do interesse público.

O presente código de conduta entra em vigor em simultâneo com a actividade da organização, sendo afixado nas instalações da organização.

O presente código foi aprovado pela administração da BAU ASSISTANCE a 24 de Setembro de 2024, sendo dado conhecimento a todos os seus colaboradores sempre que iniciem funções na organização, sendo garantido um canal de comunicação e de resolução de dúvidas.

A abordagem de implementação do presente Código será realizada de forma proactiva e aberta.

A BAU ASSISTANCE assume este código como a ferramenta privilegiada na resolução de questões éticas, garantindo a conformidade deste com as práticas legais existentes.

Porto, 24 de Setembro de 2024