



Código de Conduta e Ética Profissional

1 de Junho 2018

Índice

Índice	2
Introdução.....	3
Objetivo	3
Âmbito	3
Responsabilidades	3
Princípios.....	4
1. Conduta profissional íntegra e legal	4
2. Não discriminação - Desenvolvimento profissional baseado na comunicação e no desempenho e potencial	4
3. Informação confidencial. Proteção de dados e informação dos clientes	4
4. Comunicação.....	5
5. Informação e conselhos a clientes	5
6. Potencial conflito de interesses com clientes e parceiros de negócio	5
7. Gestão de reclamações.....	5
8. Proibição de corrupção ou suborno.....	6
9. Consequências de Não Conformidades.....	6
Mensagem da Administração.....	7

Introdução

A Mediplus assenta a sua atividade na confiança que os seus Beneficiários, Clientes e acionistas dos serviços prestados, depositam no seu desempenho e na sua integridade.

Essa confiança depende essencialmente da conduta pessoal e da capacidade dos nossos colaboradores, e do seu desejo de, em conjunto, gerar valor aos seus clientes, acionistas e beneficiários.

As presentes regras de conduta, subscritas por todos os colaboradores da Mediplus, traduzem padrões de comportamento que são a expressão dos valores da Empresa com que todos se comprometem:

- Trabalhar sob uma estratégia comum e alinhada com os objectivos da empresa;
- Foco principal nos clientes;
- Promover uma cultura de bom desempenho;
- Crescer com base na confiança e desenvolvimento dos nossos colaboradores

Objetivo

Este documento tem por objetivo definir o Código de Conduta de Ética Profissional aplicável a todos os departamentos da empresa e representa a adesão dos colaboradores a um conjunto de valores e práticas que realçam a importância que a Mediplus atribui à Ética Profissional e constitui um reflexo dos valores que representam a Empresa e que são conhecidos por todos.

Âmbito

O Código de Conduta passa assim a fazer parte do Normativo Interno da Mediplus, numa clara demonstração do nosso esforço para atingir a excelência em todos os níveis da nossa atuação.

Responsabilidades

O respeito escrupuloso pelo Código de Conduta é uma obrigação de todos os colaboradores da Mediplus.

Princípios

1. Conduta profissional íntegra e legal

- Os colaboradores da Mediplus devem cumprir toda a legislação, normas e regulamentos que sejam aplicáveis aos seus locais de trabalho e à sua atividade, bem como as diretrizes e políticas internas que sejam definidas e lhes sejam comunicadas.
- No seu local de trabalho, deverão atuar com honestidade, integridade e dignidade, evitando qualquer conflito entre interesses pessoais e profissionais.

2. Não discriminação - Desenvolvimento profissional baseado na comunicação, no desempenho e potencial

- A Mediplus não admite a discriminação ou o assédio no posto de trabalho baseados em quaisquer critérios, tais como a idade, deficiências físicas, etnia, sexo, raça, opção política ou representação em organizações de trabalhadores, religião ou orientação sexual.
- A Mediplus promove uma cultura de aprendizagem que encoraja e preza o feedback de todos os que, de alguma forma, se relacionam com a sua atividade. Os principais critérios para o desenvolvimento profissional são o desempenho e o potencial dos seus colaboradores.

3. Informação confidencial. Proteção de dados e informação dos clientes

- A salvaguarda da informação relacionada com os clientes, nomeadamente, seguradoras, empresas, mediadores, prestadores de serviços e outros, nomeadamente, a manutenção da sua estrita confidencialidade, e o cumprimento da legislação aplicável à Proteção de Dados, são princípios básicos para manter a confiança dos nossos clientes.
- As informações que possam influenciar os preços de produtos e as bases de dados da Mediplus “respeitem estas a clientes individuais ou a empresas, ou estejam elas relacionadas com a atividade da Mediplus ou dos seus colaboradores “ devem ser do conhecimento apenas daqueles colaboradores que necessitam delas para o correto desempenho das suas funções. Esta reserva aplica-se não apenas aos colaboradores da Mediplus mas também a terceiros.
- Se alguém não autorizado tentar insistentemente obter informações confidenciais, os colaboradores envolvidos deverão notificar o responsável hierárquico ou a Administração da empresa.
- A Mediplus coopera com todas as autoridades de supervisão, devidamente competentes. A comunicação relevante com as mesmas deverá ser veiculada apenas por departamentos devidamente autorizados.

4. Comunicação

- Toda e qualquer comunicação da Mediplus deverá ser completa, íntegra, exata, oportuna e compreensível.
- A divulgação pública de informação sobre a Mediplus, deverá ser assegurada apenas por porta-vozes autorizados. Se um colaborador aparecer publicamente ou participar numa discussão pública em que possa ser identificado como representante da Mediplus, deverá realçar o facto de estar a atuar em termos estritamente pessoais, exceto se tiver sido devidamente credenciado pela Mediplus para a representar.

5. Informação e conselhos a clientes

- Os colaboradores da Mediplus não deverão induzir os seus clientes ou o mercado em erro, através da sua atuação.
- Quando se estabelece uma relação de negócio com um cliente ou se prestam quaisquer serviços, deverão ser tomadas as devidas providências por forma a fornecer as informações corretas e necessárias à tomada de uma decisão fundamentada por parte do cliente, quer se trate de informações anexas aos próprios produtos decorrentes da actividade gerida pela Mediplus quer de informações transmitidas através de intermediários.
- A informação ou aconselhamento necessários dependem do serviço a prestar, do produto e dos conhecimentos do tipo de cliente envolvido, bem como dos padrões de mercado aplicáveis. O mesmo se passa relativamente à informação a solicitar ao cliente.

6. Potencial conflito de interesses com clientes e parceiros de negócio

- A Mediplus privilegia os interesses dos seus clientes. Os conflitos de interesses podem pôr em dúvida a integridade e o profissionalismo da Mediplus.
- Potenciais conflitos de interesses devem ser identificados o mais cedo possível e se não puderem ser evitados deverão ser corretamente e imparcialmente resolvidos.

7. Gestão de reclamações

- A Mediplus deve tratar as reclamações de todos os seus clientes e beneficiários dos mesmos com prontidão e integridade, cumprindo a legislação e regulamentação aplicáveis.

8. Proibição de corrupção ou suborno

- A Mediplus não permite qualquer forma de corrupção ou suborno.
- Não obstante, poderão surgir situações que, não constituindo corrupção ou suborno, podem levar ao comprometimento dos nossos colaboradores, clientes e parceiros de negócio. Os pontos subsequentes, contêm regras de conduta que deverão ajudar a evitar estas situações.
- **Aceitação de ofertas e outros benefícios:**
 - Ofertas e contribuições de parceiros de negócio constituem, em determinado sentido, uma prática de negócio habitual. Podem, contudo, constituir um potencial conflito de interesse e ameaçar a reputação da Mediplus.
 - A aceitação de ofertas e benefícios é globalmente proibida, caso os interesses da Mediplus possam ser afetados, ou a independência profissional dos seus colaboradores possa ser colocada em perigo, seja este real ou aparente.
- **A aceitação de ofertas e de outros benefícios é permitida, caso sejam preenchidas as seguintes condições:**
 - As ofertas que não possam ser recusadas no âmbito do relacionamento comercial, deverão ser doadas a instituições de caridade;
 - os convites para almoços e jantares de negócio podem ser aceites, na sua generalidade.
- **Entrega de ofertas e outros benefícios**
 - A entrega de ofertas e outros benefícios, ou o convite para eventos em que não prevalece o carácter profissional (“entretenimento”), são, em certa medida, práticas habituais no mercado, bem como uma forma legítima de estabelecer e manter um relacionamento comercial. No entanto, essas atividades podem envolver um potencial e implícito conflito de interesses, bem como ameaçar a independência profissional do nosso parceiro de negócios. Assim, dever-se-á ter um cuidado especial, por forma a evitar até mesmo aparentes conflitos de interesses ou qualquer potencial impacto negativo na reputação da Mediplus.
 - Não deverá ser dado qualquer tipo de benefício, ou feito qualquer convite para eventos de entretenimento, com a intenção de obter vantagens de negócio impróprias, ou que possa deixar transparecer essa intenção ou conflito de interesses;

9. Consequências de Não Conformidades

O não cumprimento do Código pode sujeitar o colaborador, os seus colegas e a Mediplus, não só a má reputação, como a sanções legais e regulamentares. Violações deste Código, que possam constituir uma

[CONFIDENCIAL]

violação às obrigações contratuais dos colaboradores, poderão originar ações disciplinares por parte da Mediplus.

Se um colaborador tiver conhecimento de uma qualquer atividade ilegal ou questionável no seio da empresa, deverá comunicá-lo de imediato à Administração ou a qualquer departamento competente (p.ex. Recursos Humanos). Nenhum colaborador que, de boa fé, comunique uma preocupação deverá ser sujeito a retaliações, mesmo se se vier a comprovar que essa preocupação era infundada.

Mensagem da Administração

O objetivo deste Código só poderá ser atingido com o contributo de todos. A adesão a este Código de Conduta é da responsabilidade individual de cada um. Cada responsável deverá providenciar para que todos os colaboradores sob sua dependência sejam sensibilizados para o cumprimento deste desafio.

Todos os colaboradores são encorajados a contactar a Administração ou os seus superiores hierárquicos, sempre que detetem qualquer atuação imprópria. Este facto pode prevenir pequenos problemas que poderão tornar-se grandes problemas e cabe a todos o dever de contribuir para o bom cumprimento do Código de Conduta e Ética Profissional.

Votos de um bom trabalho e muito sucesso profissional,

Mediplus Planos de Saúde