



 **europ  
assistance**  
*you live we care*

**CÓDIGO DE ÉTICA!**

<b>Seja bem-vindo</b> .....	<b>3</b>
<b>Nossa missão</b> .....	<b>4</b>
<b>Nossos valores</b> .....	<b>4</b>
<b>O contexto externo</b> .....	<b>5</b>
As relações com os clientes .....	6
As relações com os terceiros .....	7
As relações com os concorrentes .....	8
As relações com o Setor Público .....	9
As relações com a mídia .....	10
As relações com a comunidade .....	11
<b>O contexto interno</b> .....	<b>12</b>
Recomendações aos gestores .....	13
Recomendações aos colaboradores .....	15
Compromissos com os acionistas .....	17
<b>O conflito de interesses</b> .....	<b>18</b>
<b>O combate à corrupção</b> .....	<b>20</b>
<b>A segurança das informações</b> .....	<b>21</b>
<b>A gestão do Código de Ética</b> .....	<b>23</b>

### Prezados colaboradores,

A Europ Assistance Brasil prioriza as pessoas quando se trata de serviços de assistência e busca constantemente manter sua posição no mercado com base em atitudes humanas e éticas.

A nossa observância com as melhores práticas de mercado, somada ao nosso trabalho em equipe contribui para atingir nosso compromisso com os clientes e parceiros e, assim, mantermos a boa reputação, a confiança e a credibilidade conquistada ao longo de nossa história.

Construir uma boa imagem leva muito tempo e, pequenos deslizes, podem prejudicar em poucas horas o prestígio e o trabalho de décadas. Cabe a cada um de nós manter a sua boa reputação e a contribuição individual é essencial neste contexto.

O Código de Ética é um instrumento de trabalho que indica a conduta esperada de nossos colaboradores, sendo o guia para que nosso discurso coincida com a nossa prática.

Convido a cada um de vocês ler cuidadosamente as suas disposições, observá-las e referenciá-las com frequência.

Tenho a certeza que nosso Código de Ética nos ajudará a construir uma empresa ainda mais sólida e confiável. Eu, também, como cada um de vocês, estou empenhado para que isso aconteça e agradeço a contínua contribuição de todos.



**Paulo Fogetti**  
Diretor Geral

# Nossa missão



Oferecer aos nossos clientes, serviços de assistência com alto nível de qualidade, relacionados à saúde, casa, família e veículo, em todos os lugares, a qualquer momento, visando ajudar as pessoas de maneira ágil e eficaz em todos os momentos da sua vida.

## Nossos valores

Para que a missão de nossa empresa seja atendida com o desenvolvimento de nossas atividades, consideramos fundamentais os seguintes valores:



### Integridade

Somos íntegros e sempre atuamos e nos comportamos de forma ética. Os nossos relacionamentos de trabalho são pautados pela transparência e lealdade.



### Compromisso com o cliente

As necessidades dos nossos clientes são sempre o ponto principal quando desenvolvemos nossa estratégia, produtos e serviços.



### Criação de valor

A qualidade que oferecemos em nossos serviços resulta da capacidade de proporcionar aos nossos clientes as soluções mais adequadas, assegurando ao mesmo tempo o crescimento lucrativo de nossa empresa.



### Desempenho em equipe

Valorizamos a diversidade como vantagem competitiva e alcançamos o seu potencial ao trabalharmos em conjunto com países e culturas diferenciadas. Ao oferecermos um local de trabalho, onde exista confiança e suporte, fomentamos um trabalho de equipe eficiente.



### Espírito pioneiro

Criamos novas formas de prestar assistência, por meio de inovação contínua, permitindo constante desenvolvimento e progresso com soluções apropriadas e melhoria contínua de nossos serviços.



Você identificará como os nossos valores estão presentes nas nossas atitudes por meio do selo **Valores em Ação**.



## O contexto externo

Toda empresa mantém relações com seus públicos de interesse, ou seja, com todos aqueles agentes que são impactados por suas atividades. Esses relacionamentos precisam ser conhecidos e regulados para que os laços criados sejam fortalecidos e para que todas as partes envolvidas sejam beneficiadas. Para tanto, estabelecemos as seguintes relações:

- Com os **clientes**
- Com os **terceiros**
- Com os **concorrentes**
- Com o **Setor Público**
- Com a **mídia**
- Com a **comunidade**

## As relações com os clientes



Nas relações com os clientes, devemos utilizar afirmações factuais, verdadeiras e exatas, prezando pela satisfação dos clientes e soluções apropriadas às suas necessidades. Com isso:

### É NECESSÁRIO

- ✓ **Atender às necessidades** efetivas dos clientes com presteza e correção, porque nossos consumidores merecem tratamento de qualidade.
- ✓ **Fornecer as soluções** mais adequadas aos clientes a fim de satisfazer suas exigências e assegurar sua fidelidade.
- ✓ **Oferecer informações** exatas e compreensíveis sobre nossos produtos e serviços para que não parem dúvidas a respeito.
- ✓ **Priorizar os melhores interesses** dos nossos clientes em relação aos demais interesses envolvidos para que nossa empresa se perpetue no tempo.

### É INACEITÁVEL

- ✗ **Obter resultados a qualquer custo**, prometendo serviços ou atendimentos que não serão realizados, desvirtuando a integridade da nossa relação comercial e comprometendo a credibilidade da Europ Assistance.
- ✗ **Deixar de esclarecer** aspectos relevantes e riscos implícitos, ou omitir condições e normas que regem os produtos e serviços, induzindo os clientes ao erro.
- ✗ **Divulgar algum tipo de informação sobre os clientes**, desrespeitando a confidencialidade de seus dados e desgastando o crédito de confiança que depositam em nós, a não ser que deem autorização formal a esse respeito.



Integridade



Compromisso com o cliente



Criação de valor

# As relações com os terceiros



Nas relações com os terceiros, devemos ter comportamentos justos, transparentes e diretos, evitando situações de conflito de interesses. Dessa forma:

## É NECESSÁRIO

- ✓ **Selecionar** os terceiros com base em critérios objetivos e em especificações técnicas claramente definidas, garantindo a livre concorrência e visando a melhor relação custo/benefício de modo a não deixar margem a suspeitas de favorecimento.
- ✓ **Compartilhar** riscos, custos e resultados alcançados com o propósito de consolidar as parcerias que se formam e fortalecer a nossa cadeia de valor.
- ✓ **Formalizar** as relações estabelecidas de maneira a refletir com clareza os direitos e obrigações das partes envolvidas, deixando explícita a obrigação dos terceiros de respeitar as leis e regulamentações vigentes, dada a responsabilidade solidária que cabe à Europ Assistance.
- ✓ **Apoiar** o desenvolvimento técnico e as inovações promovidas pelos terceiros no intuito de elevar continuamente a qualidade dos serviços prestados e poder servir nossos clientes de forma cada vez mais eficiente.
- ✓ **Levar em conta** o impacto ambiental dos métodos de produção adotados pelos terceiros a fim de contribuir para o desenvolvimento sustentável das várias partes interessadas.

## É INACEITÁVEL

- ✗ **Cobrar algum valor ou benefício** para credenciar ou manter terceiro em nossa rede, pois isso constitui um ato desonesto que se choca com nossos valores.
- ✗ Continuar operando com **terceiros que descumprem as próprias obrigações legais**, sob risco de prejudicar a imagem da Europ Assistance.
- ✗ **Manter vínculos comerciais ou pessoais** com terceiro e, ao mesmo tempo, ser responsável por decisões que lhe digam respeito, uma vez que isso pode colocar em dúvida a isenção do colaborador.
- ✗ **Tolerar o trabalho infantil ou forçado**, condições insalubres de trabalho ou abusos físicos e psicológicos, pois isso comprometeria a reputação da Europ Assistance.



Integridade



Compromisso com o cliente



Criação de valor



Espírito pioneiro

## As relações com os concorrentes



Nas relações com os concorrentes, devemos permitir que os clientes exerçam escolha livre e informada. Afinal, o sistema de mercado se legitima a medida que haja concorrência leal entre as empresas. Por isso:

### É NECESSÁRIO

- ✓ **Competir com base na qualidade e na inovação** dos produtos e serviços oferecidos e não com base em práticas ilícitas.
- ✓ **Respeitar a propriedade intelectual alheia** para não ensejar eventuais abusos por parte dos concorrentes.
- ✓ **Rejeitar comentários e boatos** desabonadores referentes aos concorrentes, procurando desacreditá-los, uma vez que manobras da espécie não passam despercebidas pelo mercado e constituem “jogo sujo” com o qual não compactuamos.

### É INACEITÁVEL

- ✗ **Fazer acordos velados** com concorrentes fixando preços, dividindo áreas de atuação ou restringindo o tipo ou a qualidade dos produtos ou serviços por serem práticas de cartel e por desobedecerem à legislação antitruste.
- ✗ **Trocar informações com concorrentes** sobre estratégias de negócio, planos mercadológicos, novos produtos, uso de tecnologias, pesquisas de mercado ou quaisquer assuntos que constituam vantagens competitivas, porque estaríamos incorrendo em concorrência desleal.
- ✗ **Obter essas informações com base na espionagem econômica** ou na utilização de métodos escusos, ambas condutas nocivas aos negócios em geral.



Integridade



Compromisso com o cliente



Criação de valor



## As relações com o Setor Público



Nas relações com autoridades, funcionários públicos e órgãos reguladores, devemos ser transparentes e zelosos diante de solicitações legais. Em razão disso:

### É NECESSÁRIO

- ✓ **Agir sempre com profissionalismo e plena cooperação**, procurando preservar a isenção e a conformidade à legislação pertinente ao setor.
- ✓ **Respeitar as opiniões políticas** e as preferências associativas de gestores e colaboradores, desde que fiquem estritamente na esfera pessoal ou desde que não levem a concluir que se trata do posicionamento institucional da Europ Assistance.

### É INACEITÁVEL

- ✗ **Oferecer presentes ou vantagens** a autoridades ou fiscais para facilitar negócios ou para que cumpram suas próprias obrigações, pois esses expedientes configuram infrações penais.
- ✗ **Manifestar preferências ideológicas em nome da empresa**, bem como comentários que induzam a pensar em apoio institucional a este ou aquele partido político, pondo em risco a nossa posição apartidária.



Integridade



Compromisso com o cliente



Criação de valor

## As relações com a mídia



Nas relações com a mídia, devemos ser diretos e precisos. Esta comunicação deve ser realizada por profissionais exclusivamente nomeados para este fim. Desta forma:

### É NECESSÁRIO

- ✓ Zelar para que tão somente as **pessoas credenciadas pela Direção Comercial ou por Recursos Humanos prestem declarações em nome da Europ Assistance**, com intuito de assegurar que a opinião pública seja criteriosamente informada e que o ponto de vista institucional seja precisamente difundido.
- ✓ **Solicitar autorização prévia** às áreas competentes para dar declarações ou fazer comentários em ambiente acadêmico ou em associação profissional acerca da empresa a fim de evitar rumores e vazamento de informações confidenciais.

### É INACEITÁVEL

- ✗ **Publicar informações e/ou documentos classificados como confidenciais** nas redes sociais.
- ✗ **Dar depoimentos sobre clientes, concorrentes, terceiros ou quaisquer outros agentes**, para não incorrer no risco de praticar concorrência desleal ou cometer injúria ou difamação.
- ✗ **Comentar publicamente rumores** sobre a empresa desde que não confirmados por fontes oficiais.



Integridade



Compromisso com o cliente



Criação de valor



Desempenho em equipe

## As relações com a comunidade



Nas relações com a comunidade, devemos contribuir na redução das desigualdades sociais e apoiar o desenvolvimento sociocultural da população. Para isso:

### É NECESSÁRIO

- ✓ **Estimular o voluntariado** dos colaboradores em projetos e programas comunitários incentivados pela empresa.
- ✓ **Conferir apoio a instituições, associações ou organizações não governamentais** que enfrentam problemas sociais e contribuem para o desenvolvimento de uma sociedade cujas oportunidades sejam mais equitativas.

### É INACEITÁVEL

- ✗ **Realizar ações de investimento social condicionadas à realização de negócios** ou vincular o apoio institucional à compra de produtos ou serviços, desfigurando o espírito de nossa contribuição.
- ✗ **Patrocinar entidades do Terceiro Setor em função de relacionamentos pessoais** ou em desacordo com a legislação, comprometendo a doação.



Integridade



Compromisso com o cliente



Criação de valor



Desempenho em equipe



## O contexto interno

---

O ambiente corporativo interno é de suma importância para garantir a satisfação de nossos colaboradores. Afinal, um ambiente acolhedor facilita as interações e ajuda a incrementar a produtividade. Além disso, estimula a criação de confiança e contribui para que haja cooperação entre todos, fortalecendo o espírito de equipe. Para tanto, temos:

- Recomendações aos **gestores**
- Recomendações aos **colaboradores**
- Compromisso com o **acionista**

## Recomendações aos gestores



Os colaboradores se espelham na conduta de seus superiores hierárquicos. Daí a responsabilidade dos gestores de serem exemplares pelos atos que praticam. Em razão disso:

### É NECESSÁRIO

- ✓ **Seguir e assegurar que os colaboradores cumpram as regras e procedimentos** estabelecidos pela empresa, pontuando as discordâncias de conduta aos canais de comunicação disponibilizados para este fim.
- ✓ **Assegurar um ambiente de respeito mútuo e de diálogo**, que favoreça a convivência.
- ✓ **Zelar por um ambiente de trabalho seguro e saudável**, pontuando ocorrências indesejadas.
- ✓ **Cuidar** para que as atitudes assumidas no dia a dia não possam ser interpretadas por outros como expressões de favorecimentos (privilegio, favoritismo, apadrinhamento) contribuindo para o descrédito da própria pessoa.
- ✓ **Incentivar o uso responsável e controlado dos recursos naturais** como forma de colaborar para a qualidade de vida da população e preservar o meio ambiente.
- ✓ **Proteger as informações e os registros pessoais** de colaboradores, mantendo seu acesso restrito às necessidades funcionais, com exceção dos casos em que houver decisão judicial ou exigência legal previamente avaliada pela área jurídica.
- ✓ **Prevenir-se contra posturas** que possam vir a comprometer a imagem e os interesses da Europ Assistance, sempre que atuar como representante da empresa.
- ✓ **Reconhecer a liberdade** de associação sindical dos colaboradores.
- ✓ **Submeter à apreciação do Comitê de Ética** toda indicação de profissionais para cargos de gestão que tenham parentes trabalhando em ou para empresas concorrentes ou para terceiros, a fim de evitar algum conflito de interesses.
- ✓ **Aceitar relacionamentos afetivos**, tais como namoro ou casamento, entre colaboradores ou entre eles e terceiros, desde que sejam comunicados ao superior hierárquico e desde não haja relação de subordinação direta entre as partes.



Integridade



Compromisso com o cliente



Criação de valor



Desempenho em equipe

## Recomendações aos gestores

### É INACEITÁVEL

- ✘ **Permitir quaisquer formas de trabalho degradante**, infantil ou forçado por serem abusivas.
- ✘ **Tolerar o assédio moral que provoca danos** à integridade das pessoas, ou seja, admitir ou praticar a perseguição de um subordinado em particular por meio de abusos recorrentes de poder que ferem sua dignidade e lhe causam danos morais.
- ✘ **Tolerar o assédio sexual** que busca extorquir favores sexuais dos subordinados, ou seja, permitir ou praticar atos como insinuações, contatos físicos forçados, convites impertinentes que chantageiam e humilham a vítima com intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, por causa de suas consequências danosas no ambiente de trabalho.
- ✘ **Usar o nome da Europ Assistance para obter benefícios pessoais** ou vantagens para parentes ou terceiros, vindo a comprometer a própria imagem profissional e a reputação da empresa.
- ✘ **Punir ou retaliar quem reporte pelos canais competentes de notificação a ocorrência de assédio**, de discriminação ou de qualquer infração ao presente Código de Ética, gerando um clima interno de perseguição, medo e descrédito.
- ✘ **Promover ou premiar colaboradores por qualquer outra razão que não seja a competência técnica ou o desempenho efetivo**, incorrendo em favoritismo contraproducente do ponto de vista organizacional.
- ✘ **Permitir que parentes**, pessoas ligadas por laços de consanguinidade, afinidade ou adoção, tais como pais, cônjuges, filhos, irmãos, netos, avós, cunhados e primos de primeiro grau **tenham vínculos de subordinação direta com um gestor**, porque isso pode ensejar alguma presunção de favorecimento.



Integridade



Compromisso com o cliente



Criação de valor



Desempenho em equipe

## Recomendações aos colaboradores



Os colaboradores, assim como os terceiros, satisfazem as necessidades dos clientes e, em consequência, geram o valor econômico que sustenta a Empresa. Portanto, é importante assegurar-lhes um ambiente que respeite sua dignidade e sua diversidade, de maneira a promover não só a boa convivência, mas as melhores condições para que todos possam produzir a contento. Por isso:

### É NECESSÁRIO

- ✓ **Conhecer e cumprir as regras e procedimentos estabelecidos pela empresa**, pontuando discordâncias de conduta nos canais de comunicação disponibilizados para este fim.
- ✓ **Tratar colegas e superiores hierárquicos com respeito e cordialidade** tendo em vista a necessidade de cultivar um ambiente de trabalho saudável e produtivo.
- ✓ **Preservar as instalações, os recursos, os equipamentos, os softwares e os demais materiais de trabalho postos à disposição**, fazendo deles uso adequado, combatendo o desperdício e notificando as tentativas de desvio.
- ✓ **Utilizar os bens e recursos da empresa para fins particulares somente em caso de emergência e com extrema moderação**, dando prévia ciência ao superior hierárquico, uma vez que eles se destinam às atividades exclusivas da Europ Assistance e qualquer outro uso pode comprometer a segurança das informações.
- ✓ **Zelar pelo bom nome da Europ Assistance**, tendo cuidado com a forma como as atividades são realizadas, e comunicar eventuais infrações ao presente Código ao superior hierárquico ou, alternativamente, ao Comitê de Ética, para que providências preventivas e corretivas possam ser adotadas.
- ✓ **Submeter questões não reguladas pelo presente Código** ou infrações à apreciação do Comitê de Ética.



Integridade



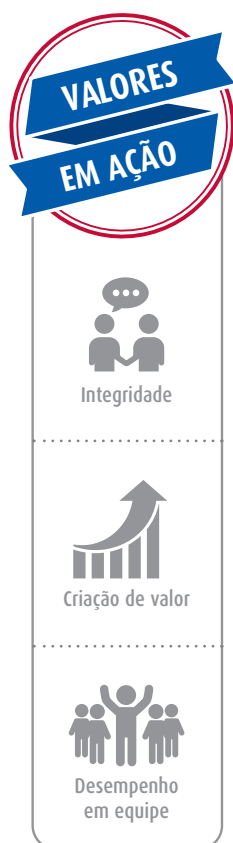
Criação de valor



Desempenho em equipe

## É INACEITÁVEL

- ✘ **Tolerar abusos de autoridade e violações da dignidade** dos colaboradores, comprometendo o bom ambiente da empresa.
- ✘ **Promover preconceitos**, discriminando entre os colegas e os demais públicos de interesse a condição social, o gênero, a etnia, a cor, a religião, a idade, a orientação sexual, a região de origem, a incapacidade física ou mental, o estado civil, as características físicas permanentes ou temporárias, as convicções filosóficas ou políticas, as doenças não contagiosas, o que fere a dignidade das pessoas e desrespeita os direitos humanos.
- ✘ **Envolver-se em situações e/ou operações que possam contribuir para a realização de atos ilícitos ou criminosos**, tais como corrupção, propina, lavagem de dinheiro ou fraude, infringindo dispositivos legais e expondo a empresa a graves penalidades.
- ✘ **Reproduzir boatos e maledicências** contra colegas, gestores, concorrentes, clientes, terceiros ou quaisquer outros agentes de nosso relacionamento, gerando desconfortos e até retaliações contra si e contra a empresa.
- ✘ **Desqualificar colegas ou gestores, diretamente ou por meio das redes sociais**, fazendo piadas ofensivas, lançando insultos ou insinuações vexatórias, uma vez que tais atitudes afetam negativamente o clima da empresa.
- ✘ **Utilizar celulares corporativos de forma abusiva** para fins pessoais.
- ✘ **Utilizar durante o expediente equipamentos eletrônicos particulares**, notadamente celulares, exceto quando estes últimos não acessarem à rede da Europ Assistance e desde que os colaboradores estejam cientes que a empresa se reserva o direito de monitorar o seu uso, para preservar as informações confidenciais existentes.
- ✘ **Trabalhar sob o efeito de bebidas alcoólicas ou de substâncias químicas**, causando embaraço aos colegas, clientes e terceiros, e prejudicando o bom andamento das atividades.
- ✘ **Praticar jogos de azar**, com ou sem envolvimento de valores, o que desvirtua o ambiente profissional.
- ✘ **Comercializar produtos e/ou rifas ou divulgar correntes** de qualquer natureza, durante o expediente e nas dependências da empresa, pois isso prejudica o fluxo normal das atividades.
- ✘ **Fumar no local de trabalho**, em consideração à saúde dos não fumantes e em alinhamento com a lei vigente.
- ✘ **Portar, usar ou distribuir drogas ilícitas** nas dependências da empresa, porque tais atos incorrem em prática ilegal, embaraçam os colegas e prejudicam a própria saúde.
- ✘ **Conduzir dentro das dependências da empresa algum tipo de arma**, em face do perigo que representa para os demais colegas e clientes, exceção feita aos segurança oficialmente designados para proteger o patrimônio da empresa.
- ✘ **Acessar conteúdo disponível em sites que contenham material pornográfico, ou ofereçam jogos de azar**, em face dos constrangimentos que poderiam causar e do desperdício de tempo de trabalho.





## Compromissos com os acionistas



Os acionistas investem seu capital com a expectativa de obter retorno condizente com os riscos que assumem. Por isso, contam com os gestores e os colaboradores para que a empresa prospere e faça jus à sua confiança. Assim:



### É NECESSÁRIO

- ✓ **Elaborar demonstrações contábeis e financeiras completas e tempestivas** que traduzam com rigor e clareza as transações efetuadas e facultem aos acionistas uma tomada consistente de decisões.
- ✓ **Apresentar relatórios fidedignos** e em tempo oportuno da auditoria externa, para que os acionistas possam acompanhar de forma adequada as operações em curso.
- ✓ **Realizar análises preventivas dos riscos operacionais, financeiros e ambientais** tendo em vista a perenidade do negócio.
- ✓ **Respeitar os mecanismos de prevenção do vazamento de informações privilegiadas**, no intuito de contribuir para a boa governança corporativa<sup>1</sup>.
- ✓ **Revelar informação privilegiada tão somente a quem tiver razão profissional para recebê-la** (need to know). Em caso de terceiro, tal como advogado, auditor ou consultor, a exigência de um acordo de confidencialidade assinado é imprescindível, sempre no intuito de preservar a estrita confidencialidade.
- ✓ **Impedir que os gestores e colaboradores mantenham vínculos societários ou atividades externas** que possam afetar sua capacidade de julgar ou agir em nome da empresa, salvo se o fato for devidamente autorizado pela Diretoria.



Integridade



Criação de valor



Espírito pioneiro



### É INACEITÁVEL

- × **Adotar medidas que resultem em benefícios ou vantagens pessoais para gestores e colaboradores**, seus parentes ou terceiros, pois isso implicaria perda de credibilidade e abuso de confiança.

1. Informação privilegiada é toda e qualquer informação que possa influenciar o preço das ações, a exemplo dos resultados financeiros, do lançamento de novos produtos ou serviços, dos planos estratégicos, das fusões, aquisições ou vendas de ativos da empresa e das alterações nos altos cargos.

## 0 conflito de interesses



Conflito de interesses não pode ocorrer entre as partes que mantêm vínculos com a empresa, para que os profissionais não comprometam sua capacidade de defender os interesses da Europ Assistance. Desta forma, interesses pessoais do colaborador não devem coincidir com os interesses organizacionais. Quando isso acontece, merece ser prontamente comunicada ao Comitê de Ética, que procederá a uma competente análise das implicações e definirá as providências a tomar. Por isso:

### É NECESSÁRIO

- ✓ **Comunicar ao superior hierárquico** toda atividade ou situação que possa vir a afetar as próprias responsabilidades profissionais ou que possa acarretar conflitos de interesse reais ou potenciais.
- ✓ **Informar ao Comitê de Ética** o fato de parente trabalhar na concorrência, a fim de que uma posição a respeito seja adotada.
- ✓ **Declarar-se moralmente impedido de representar a empresa em qualquer transação que envolva parente ou amigo**, para não ser acusado de parcialidade.
- ✓ **Deixar de ter atividades que possam interferir em seu desempenho ou em suas atribuições**, ou que concorram com os negócios da Europ Assistance.
- ✓ **Abrir mão de relações comerciais particulares, de caráter habitual, com clientes ou terceiros**, salvo transações eventuais que se realizem nas condições usuais de mercado e, sobretudo, desde que sejam de conhecimento do superior hierárquico.
- ✓ **Exercer rigor, por dever de ofício, na prestação de contas** referentes a despesas administrativas, tanto das próprias quanto dos subordinados.



Integridade



Criação de valor

# 0 conflito de interesses

## É INACEITÁVEL

- ✘ **Manter qualquer tipo de vínculo com empresa concorrente, cliente ou terceiro**, caso essa relação possa influenciar decisões ou constituir risco de vazamento de informações confidenciais, sem comunicar o fato ao superior hierárquico ou ao Comitê de Ética.
- ✘ **Possuir interesses financeiros ou vínculos de qualquer espécie** com empresa que mantenha negócios com a Europ Assistance para, caso existam tais interesses, declarar-se impedido de gerir o contrato.
- ✘ **Influenciar decisões de outras áreas** que possam beneficiar terceiros com os quais se tenha algum tipo de vínculo.
- ✘ **Indicar parentes** ou levar outros a indicá-los sem informar o fato ao responsável pela contratação, diante do evidente envolvimento.
- ✘ **Permitir que parentes trabalhem sob sua direta subordinação** ou favorecer parente ou amigo na seleção ou promoção, à margem dos critérios técnicos existentes.
- ✘ **Prestar por conta própria serviços a terceiros** que mantenham relações com a empresa, salvo se a atividade não colidir ou competir com os interesses dela, ocorrer fora do expediente e obtiver aval do superior hierárquico.
- ✘ **Remover equipamento ou material sem autorização formal** para eventualmente não ser acusado de prática ilícita.
- ✘ **Realizar negociação por conta própria**, em nome da Europ Assistance, sem ser formalmente credenciado.



Integridade



Criação de valor

# O combate à corrupção



A corrupção diz respeito à apropriação abusiva de recursos, vantagens ou bens e é lesiva aos interesses alheios. Atos de corrupção deterioram as relações e a coesão internas das empresas, põem em xeque sua reputação e as expõem a retaliações e a processos legais. Em vista disso:

## É NECESSÁRIO

- ✓ **Prevenir e combater com rigor toda forma de corrupção** (suborno, extorsão, tráfico de influência, favorecimentos indevidos etc), lavagem de dinheiro, fraudes e demais atos ilícitos ou criminosos para evitar os efeitos deletérios que provocam no negócio.

## É INACEITÁVEL

- ✗ **Subornar funcionários públicos** para burlar a legislação ou para acelerar processos, diretamente ou por meio do serviço de terceiros.
- ✗ **Tolerar negócios ou operações que possam contribuir para a realização de atos ilícitos ou criminosos**, tais como corrupção, propina, lavagem de dinheiro ou fraude, infringindo dispositivos legais e expondo a empresa a graves penalidades.
- ✗ **Receber presentes ou favores de qualquer tipo (descontos em transações pessoais, ofertas)** que possam afetar decisões, estimular tratamentos diferenciados, facilitar negócios ou beneficiar terceiros, porque tais vantagens ensejam a quebra de regras e de procedimentos e podem ser rotulados como tentativas de aliciamento.
- ✗ **Receber de terceiros, pessoalmente ou por meio dos parentes, brindes, viagens, convites para refeições, ingressos em eventos ou entretenimentos, participação em feiras ou congressos, avais em empréstimos, sorteios de promoções, serviços ou atenções diversas**, a não ser que sejam previamente analisadas e autorizadas pelo Comitê de Ética, uma vez que isso pode comprometer a isenção do gestor ou colaborador e pode lançar suspeita sobre sua idoneidade e, por extensão, sobre os próprios negócios da Europ Assistance.
- ✗ **Deixar de encaminhar ao Comitê de Ética todo e qualquer presente, ou brinde**, cuja recusa possa ocasionar constrangimento à outra parte ou cuja devolução não tenha sido possível, para que seja sorteado entre os colaboradores ou doado às instituições filantrópicas reconhecidas.



## A segurança das informações



As informações empresariais são vistas como vantagem competitiva e devem ser tratadas como confidenciais, pois não são de domínio público e podem afetar não só a Europ Assistance, mas as pessoas ou as organizações a que se referem. Sendo assim:

### É NECESSÁRIO

- ✓ **Garantir o máximo de transparência** aos interessados quanto às suas próprias informações ao mesmo tempo em que se impede o acesso às demais pessoas, salvo quando houver ordem judicial.
- ✓ **Divulgar exclusivamente as informações autorizadas pela Diretoria**, dado o alcance de suas repercussões.
- ✓ **Observar a política de segurança da informação vigente** que estabelece diferentes perfis de acesso e que visa a conter o vazamento das informações não públicas.
- ✓ **Armazenar as informações em locais seguros**, conforme seu nível de classificação, no intuito de preservar a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a rastreabilidade dos dados.
- ✓ **Proteger a confidencialidade dos registros pessoais dos colaboradores**, incluindo dados psicológicos e médicos, por meio da restrição de seu acesso a quem tiver necessidade funcional de conhecê-los, salvo se o próprio colaborador autorizar sua divulgação ou em caso de exigência legal.
- ✓ **Proteger rigorosamente o sigilo das senhas dos usuários** para não comprometer os serviços e os sistemas de segurança das informações.
- ✓ **Cuidar para que informações confidenciais não fiquem à vista de pessoas estranhas** ou até de profissionais que não pertençam à área responsável por elas, para evitar eventual vazamento.
- ✓ **Respeitar o uso exclusivo dos dados**, informações, softwares, sistemas ou materiais desenvolvidos em decorrência das relações de trabalho, uma vez que se trata de propriedade intelectual da Europ Assistance.



Integridade



Criação de valor

# A segurança das informações

## É INACEITÁVEL

- ✗ **Copiar em dispositivos particulares** qualquer informação eletrônica ou física para uso pessoal ou valer-se de informações obtidas na Europ Assistance para fins alheios ao desempenho de suas funções profissionais, uma vez que isso equivale a uma apropriação indébita.
- ✗ **Gravar reuniões de trabalho** sem a expressa autorização dos superiores hierárquicos e sem o consentimento dos demais presentes pois, além de inconveniente, pode contribuir para a difusão de indiscrições.
- ✗ **Permitir a terceiros o acesso à rede** e, portanto, a informações confidenciais, pondo em risco o indispensável sigilo que esse ativo merece.
- ✗ **Transferir a quem quer que seja a senha pessoal** ou autorizar que outros possam usar seu perfil de acesso para proceder a alterações de dados, comprometendo a segurança das informações da empresa.
- ✗ **Deixar de observar a confidencialidade** e a cautela na elaboração das mensagens, incluindo as eletrônicas, em face dos possíveis litígios legais.
- ✗ **Comentar informações confidenciais em locais públicos**, sites de relacionamento ou fóruns de discussão na Internet, diante da possibilidade de divulgação inadvertida de dados sigilosos.
- ✗ **Obter informações confidenciais de terceiros por meios ilícitos ou espionagem econômica**, uma vez que isso fere os direitos alheios.
- ✗ **Usar informações confidenciais em benefício pessoal ou de terceiros**, mesmo depois de sair da empresa, manchando a própria imagem profissional e desrespeitando o compromisso moral firmado com a Europ Assistance.
- ✗ **Repassar documentos ou fazer comentários sobre negócios da empresa** com terceiros, amigos ou parentes, e contribuir com a difusão de boatos ou vazamentos, pois os desdobramentos dessas informações são imprevisíveis.
- ✗ **Atender a solicitações externas ou de colaboradores para a realização de trabalhos acadêmicos ou escolares que tenham por tema a Europ Assistance**, sem a devida autorização da Diretoria, correndo o risco de quebra da confidencialidade das informações.
- ✗ **Ministrar palestras ou conferências, proferir discursos, dar declarações, escrever artigos ou manifestar-se nas redes sociais a respeito da empresa sem prévia autorização da Diretoria**, a fim de evitar mal-entendidos ou desinformações cujas repercussões são de difícil mensuração.



## A gestão do Código de Ética

O Comitê de Ética é formado pelo Diretor Geral, a diretoria de Recursos Humanos, o diretor Administrativo Financeiro, que representa a área jurídica, e o gerente executivo de Compliance & Auditoria, podendo ser convidado o diretor da área responsável pelo caso que esteja em pauta.

### Compete ao Comitê de Ética:

- Acolher e responder a todos os casos de infração ao Código encaminhados, desde que fundamentados em fatos ou indícios consistentes.
- Garantir o sigilo da apuração de ocorrências e o anonimato.
- Assegurar que não haverá represália a quem reportar denúncias.
- Analisar as infrações ao Código e decidir quais medidas devem ser adotadas (educativas, corretivas ou punitivas).
- Interpretar o texto, esclarecer eventuais dúvidas e posicionar-se a respeito de condutas que não tenham sido previstas pelo Código.
- Atualizar periodicamente, orientar a disseminação das diretrizes do Código e empenhar-se para que sejam estendidas aos terceiros.
- Prover e enraizar uma cultura de controles internos.

