



---

## CÓDIGO DE CONDUTA

Mútua Portuguesa de Saúde – Mútua de Seguros,  
Cooperativa de Responsabilidade Limitada

---

## Índice

Preâmbulo .....	3
Artigo 1.º Objetivos .....	2
Artigo 2.º Âmbito de Aplicação .....	3
Artigo 3.º Âmbito Material .....	3
Artigo 4.º Diligência .....	4
Artigo 5.º Lealdade, Boa-Fé, Integridade e Transparência .....	4
Artigo 6.º Dever de Sigilo .....	4
Artigo 7.º Recetividade .....	5
Artigo 8.º Informação Privilegiada .....	5
Artigo 9.º Informação Financeira .....	5
Artigo 10.º Responsabilidade Social .....	6
Artigo 11.º Conflito de Interesses .....	6
Artigo 12.º Declarações Públicas .....	7
Artigo 13.º Relações da MPS com os Clientes .....	7
Artigo 14.º Luta Contra a Fraude .....	7
Artigo 15.º Proteção de Dados e Privacidade .....	8
Artigo 16.º Utilização de Recursos da MPS .....	8
Artigo 17.º Canal de Denúncia .....	8
Artigo 18.º Adesão e Cumprimento – Consequências do Incumprimento .....	9
Artigo 19.º Entrada em Vigor, Revisões e Supervisão .....	9

---

## CÓDIGO DE CONDUTA

### PREÂMBULO

Considerando que:

- A MPS – Mútua Portuguesa de Saúde – Mútua de Seguros, Cooperativa de Responsabilidade Limitada (doravante designada por “MPS”) assenta na confiança dos seus Clientes/Beneficiários, Cooperadores, Colaboradores e, em geral, do público, relativamente ao seu desempenho, transparência e integridade;
- Essa confiança resulta, essencialmente, da conduta e das competências individuais dos Colaboradores e dos membros dos seus Órgãos Sociais, bem como da sua vontade coletiva de criar valor para os Clientes/Beneficiários, Cooperadores e para a própria MPS;
- A consagração de princípios e regras de conduta gerais não exclui a aplicação de normas de conduta específicas, sempre que necessárias;
- Os Cooperadores da MPS propuseram regras de conduta que consagram os princípios fundamentais de legalidade, integridade, lealdade e independência;

Assim, a Comissão Executiva do Conselho de Administração da MPS aprova o presente Código de Conduta, que define as normas de conduta aplicáveis a todos os seus Colaboradores e membros dos Órgãos Sociais.

### Artigo 1.º      **Objetivos**

1. O presente Código visa a criação de uma cultura organizacional alicerçada em elevados padrões de exigência ética, que cumulativamente:
  - a. Promova uma cultura de gestão de risco integrada, aplicável a todas as atividades da MPS, garantindo a identificação, avaliação, monitorização e controlo dos riscos aos quais a MPS está ou poderá vir a estar exposta;
  - b. Incentive uma conduta profissional responsável, ética e prudente, a ser observada por todos os Colaboradores da MPS;
  - c. Contribua para o reforço da confiança e da reputação da MPS, tanto a nível interno como nas relações com Clientes, prestadores de serviços, autoridades de supervisão e demais partes interessadas, mitigando a prática de erros que impliquem uma perda reputacional, junto dos clientes, fornecedores, entidades de supervisão e da sociedade em geral.
2. O presente Código visa assegurar que, para além do cumprimento das obrigações legais e regulamentares aplicáveis, a atividade da MPS seja orientada por rigorosos princípios deontológicos e de responsabilidade social, promovendo uma imagem institucional de rigor, competência e idoneidade.
3. O presente Código constitui um padrão e um referencial de conduta a ser observado pelos membros dos Órgãos Sociais e de consulta da MPS e seus Colaboradores, quer no relacionamento interno, quer externo.

- 
4. Cabe aos membros dos Órgãos Sociais, diretores de topo, responsáveis e pessoas que exercem funções-chave contribuir para a gestão sã e prudente da MPS, assim como para a sua cultura organizacional.
  5. A observância das regras previstas no presente Código não impede, nem dispensa, o cumprimento de regras de conduta específicas emitidas por Autoridades, Instituições ou Entidades do setor, ou ligadas à atividade, no âmbito dos respetivos poderes e áreas de intervenção.

## **Artigo 2.º      Âmbito de Aplicação**

1. O presente Código de Conduta aplica-se aos Membros dos Órgãos Sociais e, em geral, a todos os Colaboradores da MPS, no desempenho das suas funções ao serviço da empresa.
2. Considera-se Colaborador, para efeitos do presente Código, quem tenha com a MPS uma relação de trabalho ou outra equiparável, desde que a atividade ou serviços prestados se revistam de um carácter de estabilidade ou permanência.
3. O Conselho de Administração assegura que os Prestadores de Serviços de funções ou atividades de seguros ou de resseguros que de forma independente e não subordinada, atuem por conta e em nome da MPS ou em sua representação promovam uma cultura organizacional que assente em padrões de ética equiparáveis aos adotados pela MPS.
4. No caso de uma função ou atividade fundamental ou importante, deve ficar contratualmente estipulada a subscrição pelo prestador de serviços de uma declaração de conformidade das suas regras de conduta com as da MPS.

## **Artigo 3.º      Âmbito Material**

Para atingir os seus objetivos, o presente Código de Conduta abrange os seguintes princípios e linhas orientadoras, aplicáveis a todos os destinatários no exercício da sua atividade ao serviço da MPS:

- a) Cumprimento rigoroso da legislação e regulamentação aplicáveis, bem como das normas internas adotadas pela MPS, garantindo a sua observância em todas as atividades desempenhadas;
- b) Adoção de comportamentos alinhados com os níveis de tolerância ao risco estabelecidos pela MPS, assegurando uma gestão prudente e responsável dos riscos identificados;
- c) Definição clara dos comportamentos aceitáveis e inaceitáveis, e respetivas medidas de prevenção e controlo, designadamente em matéria de: dever de segredo profissional, proibição do uso indevido de informação privilegiada, deveres de lealdade, prevenção de conflitos de interesses, acumulação de funções, aceitação de liberalidades, ofertas e benefícios, e contactos com a comunicação social e outras entidades externas;
- d) Princípios orientadores, políticas e normas internas que regem a relação da MPS com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, incluindo disposições relativas à gestão de reclamações;
- e) Consequências legais e disciplinares decorrentes do incumprimento das disposições deste Código.

---

#### **Artigo 4.º**      **Diligência**

1. Os Membros dos Órgãos Sociais e os Colaboradores devem exercer as suas funções com zelo, eficiência, responsabilidade e rigor, cumprindo escrupulosamente as normas legais, regulamentares e internas em vigor, assegurando um tratamento diligente e profissional aos Clientes/Beneficiários, Fornecedores, Autoridades e a todas as demais partes com quem interajam.
2. Entende-se por eficiência o cumprimento das missões e a execução das funções ou tarefas atribuídas com rigor e qualidade, recorrendo a processos simples e expeditos, promovendo a economia e o uso racional dos recursos.
3. Os Membros dos Órgãos Sociais e os Colaboradores devem abster-se de qualquer conduta, no exercício das suas funções ou fora delas, que possa prejudicar o seu desempenho ou o de outros Colaboradores, ou que possa comprometer os interesses legítimos da MPS.

#### **Artigo 5.º**      **Lealdade, Boa-Fé, Integridade e Transparência**

1. Os Membros dos Órgãos Sociais e os Colaboradores devem cumprir rigorosamente as disposições legais, regulamentares e administrativas aplicáveis à atividade da MPS e ao exercício das suas funções, bem como as diretivas e políticas internas comunicadas pela MPS.
2. Os Membros dos Órgãos Sociais e os Colaboradores devem pautar o seu comportamento por honestidade, boa-fé, lealdade, dignidade e integridade, evitando qualquer conflito entre os seus interesses privados e os da MPS.
3. Boa-fé: Atuar com boa-fé perante interlocutores internos e externos, num quadro de confiança, de forma correta, leal e com sentido adequado de cooperação.
4. Integridade: Agir sempre com retidão e honestidade, respeitando os superiores interesses da MPS. Os Membros dos Órgãos Sociais e os Colaboradores devem abster-se de aceitar de terceiros, incluindo Fornecedores, Mediadores ou Clientes, qualquer compensação, favor ou vantagem por atos praticados em nome da MPS, e devem recusar intervir em situações onde exista, ou possa existir, conflito de interesses pessoais ou institucionais.
5. Verdade e Transparência: Estabelecer relações baseadas nestes valores, garantindo a recolha, tratamento e consolidação de dados em conformidade com a Política de Proteção de Dados Pessoais da MPS.

#### **Artigo 6.º**      **Dever de Sigilo**

1. As informações relativas à atividade da MPS deverão ser consideradas confidenciais. Os Membros dos Órgãos Sociais e os Colaboradores deverão gerir estas informações com rigoroso sigilo e revelá-las apenas se necessário para o exercício das suas funções ou se expressamente autorizadas. As mesmas regras aplicam-se a todos os documentos que contêm tal informação confidencial
2. Os Membros dos Órgãos Sociais e os Colaboradores, mesmo após cessarem funções na MPS, estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre toda a informação a que tenham tido acesso no exercício das suas funções, não podendo divulgar quaisquer dados relativos à MPS, aos seus

---

Clientes/Beneficiários, Cooperadores, Colaboradores ou Fornecedores, exceto nos casos previstos na lei ou com autorização prévia expressa do Conselho de Administração da MPS.

3. Os Membros dos Órgãos Sociais e os Colaboradores devem, adicionalmente, cumprir todas as regras de segurança da informação e os procedimentos de controlo de circulação de dados, em conformidade com as normas internas estabelecidas e devidamente comunicadas pela MPS.

### **Artigo 7.º      Recetividade**

Os Colaboradores devem demonstrar recetividade e abertura às reclamações e recomendações que lhes forem apresentadas, assegurando o cumprimento dos procedimentos internos que garantam uma resposta atempada e adequada.

### **Artigo 8.º      Informação Privilegiada**

1. Salvo autorização expressa da Comissão Executiva do Conselho de Administração, os Colaboradores estão proibidos de divulgar, por qualquer meio, informação privilegiada relativa à MPS, aos seus parceiros de negócio ou a qualquer das suas empresas subsidiárias, caso existam.
2. Considera-se informação privilegiada, a informação sobre factos cujo conhecimento advenha do exercício das respetivas funções ou em virtude desse exercício, que não tenha sido publicada ou tornada acessível ao público e de cuja utilização possam resultar vantagens para o próprio Colaborador ou para terceiros.
3. Os Membros dos Órgãos Sociais e os Colaboradores devem tomar todas as medidas necessárias para assegurar que o acesso a informação privilegiada fica limitado a quem dela tenha necessidade para o desempenho das respetivas funções e que aquela não é usada de forma abusiva ou ilegítima, em benefício próprio ou de terceiros.
4. Em nenhuma circunstância, os Colaboradores podem divulgar informação que possa comprometer ou prejudicar os interesses da MPS.
5. Em caso de dúvida, os Colaboradores devem consultar o Departamento de Qualidade e Compliance, que lhe deve dar todo o apoio e esclarecimentos quanto aos procedimentos adequados a seguir/adotar.

### **Artigo 9.º      Informação Financeira**

1. A MPS assegura a elaboração, em tempo oportuno, de balanços, demonstrações financeiras e outros relatórios financeiros, garantindo que o seu conteúdo é exato, preciso, verdadeiro e compreensível.
2. Esta obrigação recai sobre todos os responsáveis pelas funções financeiras, de controlo e contabilidade da MPS.
3. Os responsáveis pelas funções financeiras, de controlo e contabilidade da MPS devem tratar os dados financeiros com honestidade e rigor, mantendo a informação financeira detalhada e sem

---

distorções, num formato recuperável durante o período estabelecido para a conservação dos dados.

4. Os Membros dos Órgãos Sociais devem promover uma cultura de controlo interno sobre o reporte financeiro. As demonstrações financeiras e outras informações dirigida aos acionistas, entidades reguladoras e ao público devem ser compreensíveis e estar disponíveis publicamente, em conformidade com a legislação aplicável.

## **Artigo 10.º      Responsabilidade Social**

No exercício das suas atividades, a MPS e os seus Colaboradores devem respeitar plenamente os valores da dignidade da pessoa humana, a preservação do património, a proteção do ambiente e a promoção da sustentabilidade. Devem, ainda, dedicar a devida atenção à responsabilidade social das organizações, à cidadania empresarial, à inovação e à valorização e aperfeiçoamento das pessoas e dos conhecimentos técnicos.

## **Artigo 11.º      Conflito de Interesses**

1. Considera-se existir conflito de interesses sempre que os interesses privados dos destinatários deste Código possam interferir, real ou potencialmente, com os interesses da MPS, ou sempre que possam obter qualquer benefício pessoal ou institucional a partir de decisões ou orientações tomadas no exercício das suas funções.
2. Considera-se igualmente existir conflito de interesses em todas as situações em que decorram ou possam vir a decorrer benefícios ou vantagens resultantes de relações familiares entre os destinatários deste Código e terceiros relacionados com a MPS.
3. Os Colaboradores não devem intervir na análise, decisão ou execução de operações ou processos em que tenham, direta ou indiretamente, interesse próprio ou em que estejam envolvidos familiares ou pessoas com quem mantenham relações de afinidade, ou ainda pessoas coletivas que sejam direta ou indiretamente dominadas por qualquer uma destas partes. É, assim, interdito considerar favorecer qualquer interesse pessoal, financeiro ou familiar em detrimento dos interesses da MPS.
4. Os Colaboradores devem (i) reportar superiormente todas as situações suscetíveis de originar um conflito entre os seus interesses e os da MPS e (ii) abster-se de participar na decisão em causa.
5. É proibida a aceitação de brindes, presentes e lembranças por parte dos Colaboradores da MPS. Devem, portanto, abster-se de aceitar quaisquer ofertas de terceiros que possam comprometer ou aparentar comprometer a sua imparcialidade ou a reputação da MPS.
6. Da mesma forma, os Colaboradores não devem criar, junto de clientes, fornecedores, mediadores ou outros interlocutores, expectativas de favorecimento indevido nas suas relações com a MPS.

---

## **Artigo 12.º**      **Declarações Públicas**

Os Colaboradores só podem prestar declarações públicas que envolvam a MPS após obterem autorização prévia da Comissão Executiva do Conselho de Administração.

As declarações aos meios de comunicação social só podem ser feitas através dos canais oficialmente definidos pela MPS. É vedado a qualquer Colaborador, fora desse quadro, prestar informações ou confirmar ou negar qualquer notícia relativa à MPS.

## **Artigo 13.º**      **Relações da MPS com os Clientes**

1. Os Colaboradores devem tratar os segurados, beneficiários e o público em geral com civilidade, pertinência e assegurar respostas rápidas e adequadas.
2. Os Colaboradores devem sempre considerar os melhores interesses dos clientes, fornecendo soluções apropriadas às suas necessidades. Ao proporem produtos e serviços, os Colaboradores devem limitar-se a afirmações factuais, verdadeiras e rigorosas.
3. A assistência pós-venda deve ser garantida e estar facilmente acessível. A satisfação dos clientes deve ser constantemente monitorizada. Os novos produtos e serviços devem ser desenvolvidos de acordo com a evolução das necessidades dos clientes e em áreas identificadas como passíveis de melhoria.
4. Em caso de reclamação formal de um segurado ou beneficiário contra uma decisão, ou ausência de decisão, da MPS, esta deve ser dirigida ao Departamento de Qualidade e Compliance, conforme estabelecido no regulamento de gestão de reclamações disponível na secção “Informações relevantes para o cliente” do website da MPS. Caso a reclamação seja recebida por outro serviço, deverá ser imediatamente reencaminhada para o Departamento de Qualidade e Compliance, que procederá ao respetivo seguimento.

## **Artigo 14.º**      **Luta Contra a Fraude**

1. A MPS criou e divulgou aos seus Colaboradores uma Política de Prevenção, Deteção e Reporte de Situações de Fraude, que abrange tanto a fraude interna como externa, envolvendo colaboradores, fornecedores, clientes e prestadores. Esta política prevê, nomeadamente, programas de formação contínua e sensibilização para os riscos associados, bem como medidas de prevenção, deteção e procedimentos de reporte.
2. Os Colaboradores não devem envolver-se, nem permitir, qualquer atividade ilegal no âmbito do seu trabalho na MPS. Em particular, inclui-se a proibição de qualquer violação das normas de defesa da concorrência ou cumplicidade em fraudes fiscais, seja no país onde a entidade operacional do Colaborador esteja sediada, seja noutros países onde a MPS ou qualquer um dos seus Cooperadores desenvolvam atividade.
3. A MPS estabeleceu um canal de denúncia confidencial e seguro para lidar com eventuais situações de fraude, detalhadamente descrito no artigo 17.º.

---

## **Artigo 15.º**      **Proteção de Dados e Privacidade**

1. A MPS compromete-se a proteger os dados pessoais dos seus Clientes, Colaboradores, Cooperadores e Fornecedores, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação aplicável.
2. Os Colaboradores devem garantir a confidencialidade, integridade e segurança dos dados pessoais a que tenham acesso no exercício das suas funções, respeitando estritamente as políticas internas de proteção de dados da MPS.
3. É estritamente proibida a utilização de dados pessoais para fins que não estejam diretamente relacionados com as funções exercidas pelos Colaboradores ou com os interesses legítimos da MPS.
4. Qualquer violação ou suspeita de violação da segurança dos dados deve ser imediatamente reportada ao Encarregado de Proteção de Dados (DPO) da MPS, para a adoção das medidas necessárias.

## **Artigo 16.º**      **Utilização de Recursos da MPS**

1. Os recursos e sistemas da MPS, incluindo equipamentos tecnológicos, software, comunicações e redes, devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais e no desempenho das funções dos Colaboradores.
2. É proibida a utilização indevida dos recursos da MPS para fins pessoais ou externos à atividade profissional, incluindo, mas não se limitando, à transmissão de conteúdos impróprios, armazenamento de dados pessoais ou utilização para atividades ilícitas.
3. Os Colaboradores devem assegurar a utilização eficiente dos recursos, respeitando as políticas internas sobre segurança da informação e confidencialidade.
4. O incumprimento das regras sobre a utilização de recursos da MPS poderá resultar em sanções disciplinares, sem prejuízo de eventuais consequências legais.

## **Artigo 17.º**      **Canal de Denúncia**

1. A MPS dispõe de um canal de denúncia confidencial e seguro, através do qual os Colaboradores podem reportar, de boa-fé, situações de violação do presente Código de Conduta, das políticas internas da MPS ou da legislação aplicável.
2. O canal de denúncia garante a confidencialidade e, sempre que solicitado, o anonimato do denunciante, protegendo-o contra quaisquer formas de retaliação ou discriminação.
3. As denúncias devem ser reportadas ao Diretor de Compliance ou ao responsável pelo canal de denúncias, que assegurará a investigação e o seguimento adequado da situação reportada.
4. O Colaborador que denunciar uma infração de boa-fé não será penalizado, independentemente do resultado da investigação. Qualquer forma de retaliação será considerada uma infração grave, passível de sanções disciplinares.

---

## **Artigo 18.º Adesão e Cumprimento – Consequências do Incumprimento**

1. A MPS assegurará a necessária divulgação e explicação das regras contidas no presente Código de Conduta, garantindo que o seu conteúdo seja plenamente compreendido e assumido pelos destinatários como um conjunto de normas vinculativas.
2. Qualquer violação, ou risco de incumprimento, do presente Código deve ser imediatamente reportado ao Diretor de Compliance, para análise da situação e adoção das medidas adequadas à mitigação ou eliminação das consequências decorrentes dessa violação.
3. Dependendo da gravidade e do estatuto do incumpridor, o incumprimento poderá acarretar consequências legais e/ou disciplinares, conforme definido nas normas internas.

## **Artigo 19.º Entrada em Vigor, Revisões e Supervisão**

1. O presente Código de Conduta entra em vigor na data da sua aprovação pela Comissão Executiva do Conselho de Administração.
2. Anualmente, a Comissão Executiva avalia a necessidade de revisão ou atualização do Código de Conduta.
3. O Diretor de Compliance é o responsável pelo Código de Conduta da MPS, sendo responsável por assegurar a sua aplicação às situações específicas que lhe forem submetidas, interpretar as suas disposições na análise de casos particulares e sugerir alterações sempre que adequado.