



CÓDIGO DE ÉTICA

Título	Código de Ética
Descrição do Documento	O Código de Ética tem como objetivo estabelecer as diretrizes gerais que devem obrigatoriamente reger a conduta da atividade funerária do Grupo Catalana Occidente (doravante, indistintamente, "GCO" ou o "Grupo"), dos seus administradores, empregados e colaboradores, no desempenho das suas funções e nas suas relações comerciais e profissionais, atuando em conformidade com a lei e respeitando os princípios éticos.
Responsável	Comité de Avaliação da Conformidade GCO
Frequência da Revisão	Anualmente, salvo quando existam circunstâncias que motivem uma revisão num período inferior.

Elaborado por: QARS	Aprovado por: (DGN)
	

1 OBJECTIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Código de Ética, que tem como enquadramento geral o Código de Ética do GCO, tem por objetivo estabelecer as orientações gerais que devem obrigatoriamente reger a conduta específica da atividade funerária do Grupo, dos seus administradores e empregados, independentemente do seu cargo e nível, (com a exceção prevista no último parágrafo deste ponto "Objeto e Âmbito de Aplicação"), bem como dos seus colaboradores, no exercício das suas funções e nas suas relações comerciais e profissionais, que com ele se relacionem e que com ele celebrem o respetivo contrato; todos eles atuando em conformidade com a lei e respeitando os princípios éticos (doravante, as "Partes Obrigadas").

Para efeitos do presente Código de Ética e dos seus regulamentos de aplicação, o Negócio Funerário do Grupo é composto tanto pelas empresas que integram o subgrupo comercial constituído pela Asistea Serviços Integrales, S.L.U., pelas suas filiais e agrupamentos de interesse económico de que fazem parte (doravante, "Asistea"), como pelas empresas que integram o subgrupo comercial constituído pela Memora Serviços Funerários, S. L., as suas filiais e agrupamentos de interesse económico de que fazem parte (doravante, "Mémora"), designadamente em Portugal a Servilusa – Agências Funerárias, S.A., as suas participadas (doravante "Servilusa"), todas elas atuando sob as suas próprias marcas e denominações sociais e, ainda, sob a marca comum da Empresa Funerária do Grupo (doravante, individualmente, a "Entidade" ou "Entidades" e, conjuntamente e doravante, a "Empresa Funerária").

Todas as empresas da atividade funerária têm uma longa história, cuja evolução a levou a tornarem-se um grupo funerário independente e consolidado, líder no sector e empenhado em criar valor, melhorar o crescimento, a rentabilidade e a solvabilidade, respeitando os princípios e valores que regem as suas ações.

Neste sentido, um dos objetivos do Negócio Funerário é desenvolver as suas atividades de forma sustentável, tanto no âmbito económico, como social e ambiental, subscrevendo os Princípios para a Sustentabilidade nos Seguros (PSI) e respeitando as Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais em matéria de sustentabilidade. Além disso, através da nossa atividade diária e da nossa ação social, também apoiamos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos pela ONU, promovendo aspetos como o crescimento e o progresso económico, a igualdade de oportunidades, a aprendizagem de qualidade, a luta contra as alterações climáticas, a eficiência energética, a saúde e o bem-estar.

Estes princípios e valores que regem a atuação da Empresa Funerária são enunciados no presente Código de Ética. O objetivo do Código é reuni-los a fim de os sistematizar, torná-los públicos e fazer deles as diretrizes a seguir na atuação das pessoas relacionadas com a atividade funerária do GCO, tal como acima definida.

Sem prejuízo do que precede, quando, em virtude do seu objeto social ou da jurisdição em que exercem a sua atividade, se entenda que determinadas Entidades do Negócio Funerário devam ter o seu próprio Código de Ética, estas terão a faculdade de o desenvolver, servindo o presente Código de Ética do Negócio Funerário e o Código de Ética do Grupo, do qual deriva, de enquadramento geral para o mesmo.

2 OBRIGAÇÃO DE CONHECER E CUMPRIR O CÓDIGO DE ÉTICA.

Os Entes Regulados têm a obrigação de conhecer e cumprir o Código de Ética e de colaborar para facilitar a sua implementação no Grupo, incluindo a comunicação ao Departamento Corporativo de Auditoria Interna do GCO de qualquer potencial incumprimento do mesmo ou de qualquer facto que possa parecer ser tal, de acordo com as disposições do Canal de Denúncias do Grupo para a comunicação de irregularidades e fraudes.

Os Entes Regulados devem assistir e participar em todas as ações de formação para as quais sejam convocados para o conhecimento adequado do Código de Ética.

3 CÓDIGO DE ÉTICA E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Os valores e princípios de atuação do Negócio Funerário encontram-se, basicamente, definidos no presente Código de Ética e são descritos a seguir na secção "Princípios e valores gerais".

Da mesma forma, e com o objetivo de desenvolver determinados aspetos incluídos no mesmo, existe um regulamento que o desenvolve diretamente e que é aplicável a todas as Partes Obrigadas, conforme o caso, e que abrange principalmente os seguintes aspetos:

1. Protocolo do responsável pela aplicação da lei penal;
2. Canal de denúncia e de comunicação de fraudes;
3. Protocolo de atuação após recebimento de documentação judicial;
4. Manual de procedimentos para seleção de fornecedores;
5. Protocolo de atuação em caso de receção de uma inspeção ou de um pedido de informação;
6. Protocolo de deteção de conflitos de interesses com Entidades do Sector Público.

Sem prejuízo do que precede, outras questões e orientações de ação podem ser desenvolvidas noutros documentos e políticas específicos, que serão divulgados às Partes Obrigadas que possam ser afetadas em cada caso.

4 PRAZOS

O Código de Ética foi aprovado pelos Órgãos de Administração da Asistea Servicios Integrales, S.L.U. e da Mémora Servicios Funerarios, S.L. nas suas reuniões de 14 de março de 2024, devendo as restantes entidades do Negócio Funerário descritas na secção "Objeto e Âmbito de Aplicação" tomar conhecimento do mesmo.

O presente Código de Ética foi transposto e adaptado para a Servilusa e aprovado em reunião de Administração em 24 de maio de 2024.

O Código de Ética e os protocolos e regulamentos para o seu desenvolvimento são revistos de acordo com a secção "Revisão do Código de Ética" no final do documento, e as revisões efetuadas são registadas na tabela de controlo de versões no início deste Código de Ética.

5 PRINCÍPIOS E VALORES GERAIS

As ações da empresa funerária baseiam-se e articulam-se em torno de valores e princípios empresariais fundamentais para a sua organização.

5.1 Valores Gerais

I. Integridade e honestidade

A empresa funerária respeita os regulamentos legais e os princípios da ética profissional. Todas as suas ações devem ser realizadas de acordo com o princípio da honestidade e da integridade, devendo ser evitadas todas as formas de corrupção e implementadas as medidas necessárias para combater a corrupção.

II. Imparcialidade

A Empresa Funerária deve tratar com respeito as pessoas com quem se relaciona profissionalmente, promover a igualdade de tratamento e evitar qualquer tipo de discriminação em razão do nascimento, origem racial ou étnica, sexo, religião, convicção ou opinião, idade, deficiência, orientação ou identidade sexual, expressão de género, doença ou estado de saúde, estado serológico e/ou predisposição genética para sofrer patologias e perturbações, língua, situação socioeconómica ou qualquer outra condição ou circunstância pessoal ou social. Para estes efeitos, não se considera discriminação uma diferença de tratamento resultante de uma disposição legal, conduta, ato, critério ou prática que possa ser objetivamente justificada por um objetivo legítimo e como um meio adequado, necessário e proporcional para atingir esse objetivo. Deve igualmente assegurar o respeito pelos direitos humanos reconhecidos na Declaração Universal dos Direitos do Homem.

III. Transparência e Confidencialidade

A Empresa Funerária compromete-se a assegurar que a informação divulgada é verdadeira e transparente, respeitando a privacidade e a confidencialidade das pessoas.

A informação económico-financeira da Empresa Funerária deve refletir fielmente a sua realidade económica, financeira e patrimonial, de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites e as normas internacionais de relato financeiro aplicáveis, e deve ser divulgada ao mercado de acordo com a Política de comunicação de informação económico-financeira, não financeira e societária e de contactos com acionistas, investidores institucionais e consultores de voto do Grupo, e com os regulamentos do mercado de valores mobiliários aplicáveis em cada momento.

Para o efeito, a informação económica ou financeira da Empresa Funerária não deve ser ocultada ou manipulada, deve ser completa, exata e verdadeira e não deve ser utilizada de forma abusiva.

A informação é propriedade da empresa e a sua segurança é da responsabilidade de todos os profissionais que trabalham na Empresa Funerária, que se obrigam a protegê-la e a desenvolver as suas atividades seguindo as regras e procedimentos de segurança estabelecidos, e a evitar qualquer risco, interno ou externo, de acesso não consentido, manipulação ou destruição, intencional ou acidental, não utilizando a informação de que dispõem para fins diferentes daqueles que, em virtude do seu trabalho ou atividade profissional, justificam o seu acesso à mesma.

O incumprimento desta obrigação constitui sempre uma violação do dever de lealdade e é particularmente grave quando afeta informações confidenciais.

Para este efeito, são consideradas confidenciais as informações expressamente classificadas como confidenciais, as informações que, pela sua natureza, importância ou significado, possam ser razoavelmente entendidas como confidenciais e quaisquer outras informações cuja divulgação possa causar danos a qualquer uma das entidades do Grupo.

Em particular, as informações relativas a clientes, acionistas, empregados, fornecedores, planos estratégicos, segredos de negócios, informações financeiras, comerciais, estatísticas, jurídicas ou similares devem ser consideradas confidenciais e tratadas como tal. As informações relativas a terceiros de que o Titular dos Dados tenha conhecimento devido à sua relação com a Empresa Funerária também devem ser consideradas confidenciais. Em caso de dúvida, qualquer informação deve ser considerada confidencial até indicação em contrário.

O dever de sigilo não se aplica às informações que a pessoa em causa deva tornar públicas ou comunicar a terceiros em cumprimento de uma obrigação legal ou contratual ou no exercício das suas funções.

IV. Profissionalismo

A atividade funerária caracteriza-se pelo seu profissionalismo, diligência, dedicação ao serviço e qualidade dos produtos e serviços que comercializa, respeitando a livre concorrência.

V. Sustentabilidade

A Funerária está comprometida com as melhores práticas de governo societário e com a contribuição para o desenvolvimento social e económico, respeitando os direitos humanos e o ambiente, conforme desenvolvido nos pontos seguintes, e pretende, como aspiração permanente, conciliar os objetivos do Grupo com os legítimos interesses das chamadas "partes interessadas" com que se relaciona (colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores, etc.) ou sobre as quais a sua atividade tem impacto.

Os critérios de atuação do Negócio Funerário neste domínio estão definidos na Política de Sustentabilidade do GCO, um documento que estabelece os critérios gerais e as regras de atuação que todos os gestores e colaboradores devem conhecer e aplicar eficazmente no desempenho das suas funções profissionais.

VI. Compromisso Social

A Empresa Funerária está consciente da sua responsabilidade social e, por isso, contribui para a melhoria da sociedade.

Através das suas Fundações e Associações, promove projetos de ação social que contribuem para melhorar o seu serviço à sociedade, patrocínios, mecenato e colaborações através de acordos com organizações sociais e institucionais, e colabora em iniciativas de solidariedade para ajudar pessoas em risco de exclusão social, investigação científica, projetos médicos, artístico-culturais, educativos e desportivos.

A Empresa Funerária integra na sua própria estratégia empresarial as políticas de compromisso social centradas numa gestão responsável e transparente da atividade, onde o cliente é o centro da atividade, as pessoas são o ativo mais importante e o compromisso com a legalidade, a boa governação, a integração social, o ambiente e, em geral, os princípios de sustentabilidade fazem parte do modelo empresarial.

Destaca-se também o compromisso com as famílias, os idosos, os cuidadores, os profissionais de saúde e sócio sanitários, prestando ajuda à sociedade, apoiando e melhorando os cuidados prestados às pessoas e famílias no processo de fim de vida, oferecendo apoio psicológico aos enlutados e aos profissionais sócios sanitários envolvidos na prestação de cuidados, bem como o compromisso de prevenir a vida e a morte numa situação de solidão indesejada.

Sem prejuízo das atividades desenvolvidas pelas suas Fundações e Associações, quando qualquer uma das Entidades do Grupo realizar atividades de patrocínio, estas terão como finalidade a concessão de ajudas financeiras aos patrocinados para a realização das suas atividades desportivas, caritativas, culturais, científicas, sócio sanitárias ou similares, com o compromisso destes últimos colaborarem na atividade publicitária da Empresa Funerária.

Em qualquer caso, a atividade de patrocínio deve ter como objetivo o reforço da marca, da imagem, da reputação e do negócio da Empresa Funerária, devendo a direção responsável pela gestão de cada patrocínio implementar os procedimentos e os controlos necessários para evitar que, sob o nome do patrocínio, sejam realizadas atividades contrárias ao presente Código de Ética.

*Em relação a estes Princípios e Valores gerais, e sempre no âmbito do presente Código de Ética, a Funerária tem ainda como valores fundamentais da sua atividade funerária a **Sensibilidade e a Inovação**.*

VII. Sensibilidade

A atividade funerária caracteriza-se pela sua sensibilidade em momentos muito importantes da vida das pessoas, agindo com respeito, proximidade, empatia, escuta e apoio sem invadir ou negligenciar o momento delicado que os nossos clientes estão a atravessar.

VIII. Inovação

A atividade funerária caracteriza-se por uma procura constante de novas soluções, produtos, processos, serviços e capacidades que nos ajudem a ser mais sustentáveis e a proporcionar o tratamento mais adequado a cada família e às suas necessidades e preferências.

5.2 Princípios

I. Cumprimento da lei e do sistema de governo das sociedades

Tanto a Empresa Funerária como as Partes Obrigadas que a integram devem cumprir rigorosamente a lei em vigor na jurisdição em que exercem a sua atividade, de acordo com o espírito e a finalidade das normas, e observar as disposições do presente Código de Ética, as demais regras do sistema de governo societário da Empresa Funerária e os procedimentos básicos que regulam a atividade desta e da Entidade em que prestam os seus serviços, incluindo, em particular e sem limitação, os referentes à responsabilidade penal do Grupo, à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e à proteção dos dados pessoais.

Devem também respeitar integralmente as obrigações e compromissos assumidos pelo Grupo nas suas relações contratuais com terceiros, bem como os usos e costumes dos países em que operam.

Os membros da direção das Entidades Gestoras do Sector Funerário devem estar particularmente familiarizados com as leis e regulamentos, incluindo os internos, que afetam as respetivas áreas de atividade e devem assegurar que os profissionais que lhes estão subordinados recebem informação e formação adequadas que lhes permitam compreender e cumprir as obrigações legais e regulamentares aplicáveis às suas funções, incluindo as internas.

II. Respeito e salvaguarda dos direitos humanos

A Funeral Business assume os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas e, conseqüentemente, está totalmente empenhada em assegurar que os princípios neles contidos sejam escrupulosamente respeitados na sua organização.

Isto implica que, na sua esfera de influência, a sua ação seja a favor da defesa dos direitos humanos contidos na "Carta Internacional dos Direitos Humanos".

Direitos Humanos", e garantir que nenhuma das Entidades do Sector Funerário seja responsável, por ação ou omissão, por qualquer forma de violação desses direitos.

Neste sentido, a Funerária:

- a) Defende a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou obrigatório.
- b) Não emprega ou utiliza qualquer tipo de trabalho forçado ou obrigatório, entendido como qualquer tipo de trabalho ou serviço que não tenha sido oferecido voluntariamente ou que seja obtido sob ameaça ou sanção.
- c) Não emprega, em conformidade com as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), trabalho infantil em nenhuma das suas atividades e operações.
- d) Está plenamente empenhado na abolição efetiva do trabalho infantil e, em particular, não aceita nem tolera qualquer forma de exploração de crianças, tal como definida nas Convenções da OIT.

Da mesma forma, e no que diz respeito aos princípios relacionados mais especificamente com a proteção dos direitos dos trabalhadores, a Empresa Funerária está empenhada no respeito, defesa e proteção dos Direitos Humanos nas Convenções da OIT e na Declaração dos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho. É, por conseguinte, obrigada e os seus membros devem contribuir para o estrito cumprimento destas obrigações:

- a) Evitar práticas discriminatórias ou que atentem contra a dignidade das pessoas no local de trabalho, promovendo a igualdade de oportunidades e de tratamento em matéria de emprego e promoção, com o objetivo de eliminar qualquer tipo de discriminação. Neste sentido, o termo "discriminação" inclui qualquer tipo de distinção, exclusão ou preferência baseada na raça, cor, sexo, religião, opinião

política, ascendência nacional ou origem social ou qualquer outra condição ou circunstância pessoal ou social, que tenha por efeito anular ou impedir a igualdade de oportunidades ou de tratamento num emprego ou posto de trabalho. Para este efeito, as distinções, exclusões ou preferências baseadas nas qualificações exigidas para um determinado emprego não serão consideradas discriminação.

(b) Promover a igualdade de remuneração e de tratamento por trabalho de igual valor, sem distinção de sexo.

c) Respeitar a liberdade de associação e de negociação coletiva dos seus trabalhadores, bem como o papel e as responsabilidades dos representantes dos trabalhadores, de acordo com as leis em vigor em cada país, evitando qualquer tipo de discriminação com base no facto de ser membro de uma organização sindical ou de participar nas suas atividades durante e fora do horário de trabalho, de acordo com a legislação aplicável.

Estes sindicatos têm o direito de estabelecer as suas próprias regras, eleger livremente os seus representantes, organizar a sua administração e atividades e formular o seu programa de atividades. Se for caso disso, em conformidade com a legislação aplicável, a empresa funerária pode negociar voluntariamente com essas organizações sindicais, quer individualmente quer através de organizações patronais, para efeitos de regulamentação da atividade laboral através de convenções coletivas de trabalho. Pode também apoiar financeiramente ou de outra forma essas organizações, mas nunca com o objetivo de as controlar.

a) Proporcionar emprego digno.

b) Estabelecer procedimentos de controlo para identificar, com a devida diligência, possíveis situações de risco de violação dos direitos humanos e estabelecer mecanismos para prevenir e mitigar esses riscos.

III. Respeito pelo ambiente

O desenvolvimento de negócios e atividades sustentáveis no tempo e que respeitem o ambiente, o meio ambiente e o interesse social fazem parte dos princípios básicos de atuação da Empresa Funerária.

A Empresa Funerária estabeleceu uma Política de Qualidade e Ambiente, cujo enquadramento geral é a Política de Alterações Climáticas e Ambiente da GCO, que define, como critérios básicos, a integração de políticas de proteção ambiental na empresa, o desenvolvimento de ações de gestão ambiental e a promoção da responsabilidade ambiental.

É obrigação de todos os profissionais que trabalham para a Empresa Funerária seguir as diretrizes do Grupo nesta matéria, esforçar-se por minimizar o impacto ambiental das suas atividades e utilizar os equipamentos, instalações e meios de trabalho da forma mais eficiente possível.

Da mesma forma, os responsáveis pelas relações com os fornecedores devem transmitir-lhes a necessidade de se alinharem com estes princípios e exigir-lhes o cumprimento dos procedimentos e requisitos ambientais adequados em cada caso.

IV. Marca, imagem corporativa e reputação

Um dos ativos mais importantes da Empresa Funerária são as suas marcas, imagem e reputação. Por isso, as Partes Obrigadas devem atuar sem as prejudicar e não as podem utilizar para outros fins que não os permitidos.

Todos os profissionais que trabalham para a Empresa Funerária devem evitar qualquer conduta que possa prejudicar a imagem da empresa e, conseqüentemente, abster-se de utilizar o seu nome, marca ou sinais distintivos para fins diferentes dos autorizados pelas Entidades do Grupo correspondentes ou permitir que, como consequência de uma ação realizada a título pessoal ou sem a devida autorização, a reputação da Empresa Funerária seja prejudicada ou prejudicada.

Neste sentido, as ações nas redes sociais devem cumprir os procedimentos e medidas de segurança estabelecidos na Política de Proteção de Dados Pessoais e utilização de Recursos TIC e na Política de Gestão de Riscos Reputacionais do Grupo.

6 RELAÇÕES COM AS PARTES INTERESSADAS DO SECTOR FUNERÁRIO

NORMAS DE CONDUTA

Tanto as Entidades do Sector Funerário como as Partes Obrigadas reger-se-ão pelos seguintes princípios e regras de conduta nas suas relações com as partes interessadas do Sector Funerário:

6.1 Relação com os clientes

A atividade funerária aposta essencialmente na excelência, na gestão personalizada e no aconselhamento totalmente profissionalizado através dos seus funcionários e colaboradores. A base da atividade do Negócio Funerário reside na vontade de servir os seus clientes, oferecendo-lhes produtos de qualidade adaptados às suas necessidades, expectativas e perfil financeiro, de acordo com as informações e critérios definidos pelo Grupo nas suas políticas correspondentes.

As relações contratuais e a comunicação com os clientes baseiam-se na honestidade, boa-fé, confiança, transparência, confidencialidade e profissionalismo.

Serão evitadas práticas comerciais que impliquem o fornecimento de informações incompletas, ambíguas ou enganosas ou que, por ação ou omissão, possam induzir o cliente em erro quanto às características dos produtos e serviços ou à sua

idoneidade. É contrário à política da Empresa Funerária realizar atividades publicitárias ou utilizar métodos de marketing que omitam informação relevante para o cliente ou que, por qualquer outro motivo, possam ser considerados enganosos.

Em qualquer caso, será sempre salvaguardada a independência, evitando que a atuação profissional seja influenciada pelos laços económicos, familiares ou de amizade com os clientes e garantindo que as pessoas envolvidas na relação com os mesmos não colocarão em caso algum os seus interesses acima dos clientes, a empresa e o cliente.

6.2 Relações com acionistas, investidores e assessores de voto

A Empresa Funerária, de acordo com a Política de comunicação de informação económico-financeira, não financeira e societária e contactos com acionistas, investidores institucionais e conselheiros votantes do Grupo, comunica informação económico-financeira, não financeira e societária com base no princípios de igualdade de tratamento, veracidade e transparência da informação comunicada e diálogo fluido e permanente com os referidos grupos de interesse, sempre no quadro do estrito cumprimento, em tempo útil, das obrigações de comunicação e informação legalmente estabelecidas, bem como do governo societário recomendações nesta matéria.

6.3 Relações com a equipa humana

A equipa humana do Grupo é o principal ativo para a criação de valor para os clientes e acionistas das Entidades do Grupo, razão pela qual o Negócio Funerário reforça a aprendizagem contínua, a conciliação da vida pessoal e profissional, a igualdade de oportunidades, o espírito de equipa, o diálogo, e comunicação dos objetivos perseguidos.

A Servilusa trabalha com o objetivo de motivar e reter talentos humanos. Os pilares da política de recursos humanos são: remuneração justa e competitiva, de acordo com o enquadramento geral do sector, transparência e informação verdadeira, respeito e dignidade da pessoa e cooperação duradoura.

Por sua vez, todos os membros da equipa humana agirão de boa-fé e com lealdade para com o Negócio Funerário. Os recursos, bens, meios, bens e instalações do Negócio Funerário devem ser utilizados para a realização dos fins a que se destinam e nunca para fins privados.

6.3.1 Desempenho de conduta profissional correta

Os critérios norteadores aos quais se conformará a conduta dos profissionais do Grupo serão o profissionalismo, a integridade e o autocontrole nas suas ações e decisões:

a) Profissionalismo é uma ação diligente, responsável, eficiente e focada na excelência, qualidade e inovação.

b) Integridade é uma atuação leal, honesta, de boa-fé, objetiva e alinhada aos interesses do Grupo e aos seus princípios e valores expressos neste Código de Ética.

c) O autocontrole nas ações e na tomada de decisões pressupõe que qualquer ação tomada se baseie em quatro premissas básicas: (i) que seja eticamente correta; (ii) que esteja dentro da lei; (iii) que seja realizado no âmbito do interesse social do Grupo; e (iv) que a pessoa que atua está disposta a assumir a responsabilidade pelas suas ações.

É obrigação de todos os profissionais do Grupo informar a Unidade de Verificação da Conformidade do GCO, sobre o início, evolução e resultado de qualquer procedimento, judicial ou administrativo, de natureza sancionatória, em que o profissional seja parte arguida, investigada, acusado ou condenado e possa afetar o exercício das suas funções como profissional do Grupo ou prejudicar a imagem, reputação ou interesses do Grupo.

6.3.2 Direito à privacidade

A Empresa Funerária respeita o direito à privacidade dos seus profissionais, em todas as suas manifestações, e especialmente no que diz respeito aos seus dados pessoais, incluindo os seus dados de saúde e financeiros.

A Empresa Funerária respeita as comunicações pessoais dos seus profissionais através da Internet e outros meios de comunicação.

Os profissionais do Negócio Funerário comprometem-se a fazer uma utilização responsável dos meios de comunicação, dos sistemas informáticos e, em geral, de quaisquer outros meios que a Entidade lhes coloque à disposição de acordo com as políticas e critérios estabelecidos para o efeito. A utilização de tais meios de comunicação é restrita e exclusiva à execução e ao desempenho das suas funções, estando vedada qualquer utilização pessoal e/ou fora do contexto profissional. Nestes termos, os profissionais devem ter em mente de que os meios de comunicação e sistemas informáticos cedidos pela Empresa Funerária para contexto profissional, não são suscetíveis de gerar expectativa de privacidade.

A Empresa Funerária compromete-se a não divulgar dados pessoais dos seus profissionais, exceto quando a comunicação a terceiros se enquadre com um dos seguintes fundamentos de licitude: i. consentimento; ii. para cumprimento de obrigação legal ou no cumprimento de resoluções judiciais ou administrativas e iii. cumprimento e execução do contrato de trabalho. Em caso algum os dados pessoais dos profissionais poderão ser tratados para finalidades diferentes das legal ou contratualmente previstas.

A função de verificação de conformidade da Empresa Funerária, em coordenação com a Unidade de Verificação de Conformidade do GCO, e os demais departamentos ou órgãos correspondentes da Empresa Funerária cumprirão os requisitos previstos no Regulamento (UE) n.º 679/2016, de 27 de abril, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), a Lei n.º 58/2019, de 8 agosto e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, relativamente às comunicações que os profissionais lhes encaminham de acordo com as disposições deste Código de Ética.

6.3.3 Segurança e saúde no trabalho

A Empresa Funerária promoverá um programa de segurança e saúde no trabalho e adotará as medidas preventivas estabelecidas a este respeito na legislação em vigor e em quaisquer outras que venham a ser estabelecidas no futuro.

Os profissionais do Negócio Funerário prestarão especial atenção às normas relativas à segurança e saúde no trabalho, com o objetivo de prevenir e minimizar os riscos profissionais.

6.3.4 Seleção e avaliação

Os Sujeitos Obrigatórios que intervirem nos processos de contratação, seleção e/ou promoção profissional serão orientados de forma objetiva em suas ações e decisões, com atitude aberta à diversidade e com o objetivo de identificar as pessoas mais alinhadas ao perfil e às necessidades do cargo abranger, promovendo sempre a igualdade de oportunidades, a diversidade e a meritocracia.

Da mesma forma, no Negócio Funerário, não devem ser oferecidos empregos ou contratos a funcionários ou autoridades públicas que estejam ou tenham estado recentemente envolvidos em assuntos que afetem diretamente os interesses do Grupo.

6.3.5 Igualdade e conciliação

As Entidades Empresariais Funerárias não estabelecerão diferenças salariais com base em sexo, raça, cor, nacionalidade, credo, religião, opinião política, filiação, idade, orientação sexual, situação, deficiência, deficiência e outras situações protegidas por lei.

A Empresa Funerária respeita a vida pessoal e familiar dos seus profissionais e promoverá programas de conciliação que facilitem o melhor equilíbrio entre esta e as suas responsabilidades laborais.

É proibido o uso de linguagem discriminatória em qualquer tipo de comunicação corporativa, interna ou externa.

6.3.6 Propriedade intelectual

A propriedade intelectual dos manuais de funcionamento, programas e aplicações informáticas, estudos, relatórios e, em geral, qualquer outro tipo de documentação criada e desenvolvida pelo seu pessoal pertence à Empresa Funerária. Seu uso é restrito à esfera interna, não sendo permitida sua utilização sem autorização, para fins próprios ou alheios, com fins lucrativos ou não.

A Empresa Funerária reserva-se o direito de monitorizar a utilização dos recursos de tecnologias de informação e comunicação (TIC) pelos utilizadores das referidas TIC, tudo de acordo com os regulamentos internos estabelecidos para o efeito e divulgados entre os Sujeitos Obrigados, com o máximo respeito pelos mesmos, a dignidade do utilizador e ainda, e se empregado, de acordo com a regulamentação laboral, e, sempre e em qualquer caso, de acordo com os poderes de vigilância e controlo previstos na regulamentação em vigor.

A Servilusa possui medidas adequadas para detetar e evitar fraudes, incluindo fraudes informáticas. Os utilizadores devem agir sem causar danos aos sistemas e programas informáticos ou aos documentos eletrónicos de outras pessoas, tudo de acordo com os regulamentos internos do Grupo a que se refere este Código de Ética.

6.3.7 Conflitos de interesse

Os Sujeitos Obrigados deverão evitar situações que possam envolver conflito entre interesses pessoais e os do Grupo ou de terceiros. Portanto, abster-se-ão de intervir na tomada de decisões em situações em que, direta ou indiretamente, eles próprios ou uma pessoa próxima tenham interesse pessoal. Não poderão ser realizadas tarefas, serviços ou trabalhos, remunerados ou não, em benefício de empresas do setor ou que desenvolvam atividades concorrentes com as do Negócio Funerário ou que possam condicionar a independência profissional, na medida em que tais atividades sejam proibidas ou legal ou contratualmente limitado.

Os Sujeitos Obrigados que sejam afetados por um conflito de interesses notificá-lo-ão por correio eletrónico para o endereço que cada Entidade tiver habilitado para o efeito, ou, se for caso disso, para o endereço de correio eletrónico que conste no Canal de Denúncia de Irregularidades e fraudes de Grupo, antes de execução da operação, para evitar conflito de interesses. Em nenhum caso procederão à realização da operação sem ter obtido resposta à comunicação.

6.3.8 Anticorrupção

6.3.8.1 Aceitação de presentes

Os Sujeitos Obrigados não poderão, em sua qualidade ou em razão de seu desempenho profissional, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer tipo de presente (em sentido amplo, qualquer presente, viagem, vantagem, favor, desconto, convite, oferta gratuita ou qualquer outro presente físico ou doação pecuniária) que tenha por finalidade que o destinatário, em violação das suas

obrigações, favoreça, direta ou indiretamente, a pessoa ou entidade que o concede na contratação de bens ou serviços.

Só serão aceitos presentes nos casos aceitos pelos costumes sociais, de acordo com os seguintes critérios:

d) Não serão aceites presentes nos casos em que, pelo seu extraordinário valor ou pelas circunstâncias em que são feitos, se possa entender que o seu motivo ou finalidade excede a tradicional felicitação ou cortesia geralmente aceite, seja para celebrações tradicionais ou para motivos pessoais (como dias de nomes, aniversários, presentes de Natal ou de casamento).

e) Não serão aceites brindes oferecidos por pessoas físicas ou jurídicas quando estas estiverem envolvidas em processos licitatórios de fornecedores. Em qualquer caso, o destinatário poderá contactar o responsável do seu centro ou o seu superior hierárquico para tirar quaisquer dúvidas que possa ter sobre este assunto.

Quando houver dúvidas sobre o que é aceitável, a oferta deverá ser rejeitada pelo Sujeito Obrigado ou, se for o caso, consultado seu superior e agir de acordo com suas instruções. Caso não seja possível fazê-lo, ou o superior hierárquico também tenha dúvidas, o caso poderá ser levado ao responsável pela função de verificação de conformidade da Empresa Funerária.

6.3.8.2 Concessão de brindes.

Não poderá ser oferecido ou concedido nenhum tipo de presente que tenha por finalidade que o destinatário favoreça a Empresa Funerária ou quem o concede na contratação de bens ou serviços ou na resolução, gestão ou tratamento de arquivos ou decisões de qualquer natureza.

a) A particulares:

De acordo com os costumes sociais, poderão ser oferecidos presentes a terceiros desde que sejam feitos em nome da Empresa Funerária, por se destinarem a promover a imagem de marca do Grupo ou serem objetos de propaganda de pouco valor.

Fora destes, a oferta de presentes a terceiros carecerá de autorização do superior hierárquico (que, em caso de dúvida, consultará o responsável pela função de verificação de conformidade da Empresa Funerária) e deverá respeitar os princípios de:

- i. presente de preço moderado ou de carácter simbólico;
- ii. isso não pode ser considerado um meio de influenciar a decisão do destinatário do presente.

iii. que sejam entregues de forma transparente e ocasional, em virtude de uma prática comercial ou cortesia social geralmente aceita;

iv. que não são proibidos por lei ou práticas comerciais geralmente aceitas

b) Às autoridades ou funcionários:

Não podem ser oferecidos ou dados presentes a autoridades ou funcionários públicos em consideração ao seu cargo ou função. Quando se tratar de autoridades estrangeiras e a regulamentação local não proibir a entrega de presentes, a oferta ou entrega de presentes somente poderá ser feita de acordo com os critérios e requisitos indicados na seção anterior, devendo também ter autorização da administração da Entidade Empresarial Funerária.

6.3.8.3 Extorsão, subornos e pagamentos de facilitação

Serão evitadas condutas que possam constituir extorsão no âmbito da atividade comercial da Entidade Empresarial Funerária, através de violência ou intimidação com o objetivo de obter um benefício. Da mesma forma, será evitada qualquer conduta que possa constituir suborno ou tentativa de suborno em relação a autoridades ou funcionários, seja direta ou indiretamente ou através de um intermediário. Conseqüentemente, é absolutamente proibida a entrega de presentes, quantias, bens, direitos ou qualquer outra coisa em troca de autoridades ou funcionários fazerem ou deixarem de fazer o que devem fazer ou realizarem qualquer outra ação ilícita.

Da mesma forma, são proibidos pagamentos de facilitação que tenham por finalidade agilizar procedimentos ou facilitar a prestação de um serviço, ainda que não tenham a finalidade de obter benefício indevido.

No caso de países estrangeiros em que os presentes façam parte do costume local, a sua concessão carecerá de autorização da direção da Entidade, que consultará, em caso de dúvida, a função de verificação de conformidade da Empresa Funerária.

6.3.8.4 Tráfico de influência

É proibido qualquer tipo de atividade que possa constituir tráfico de influência e, em particular, qualquer atividade que tenda a influenciar um funcionário ou autoridade aproveitando qualquer situação derivada de relações pessoais, com o objetivo de alcançar uma resolução que direta ou indiretamente possa implicar um beneficiar ou evitar prejuízo (econômico ou não), seja para a Empresa Funerária, para os demais Sujeitos Obrigados ou para terceiro.

6.4 Relações com colaboradores

A relação entre a Empresa Funerária e os seus colaboradores deve basear-se na boa-fé, lealdade, colaboração, transparência nas informações, obtenção de benefício mútuo e integridade nas suas ações.

PROT 1 Ed.01 07/2024

A Empresa Funerária observará o comportamento ético dos seus colaboradores e adotará as medidas necessárias caso tal comportamento contrarie os valores e princípios deste Código de Ética e dos seus regulamentos de implementação.

Por sua vez, os colaboradores devem conduzir as suas atividades de acordo com os princípios gerais estabelecidos neste Código de Ética e, em particular, realizá-las em conformidade com as normas legais e os princípios da ética profissional e da honraria comercial, e respeitando os direitos humanos e trabalho fundamental no exercício da sua atividade.

Da mesma forma, deverão, em particular, frequentar e participar em todas as ações de formação a que sejam convocados para um conhecimento adequado do Código de Ética.

6.5 Relações com fornecedores

A relação com os fornecedores desenvolver-se-á num quadro de colaboração que contribua para a concretização de objetivos mútuos.

A Empresa Funerária contratará fornecedores num quadro de livre concorrência e independentemente de qualquer ligação ou interferência alheia aos seus interesses, aplicando os critérios definidos no regulamento interno e, em particular, na Política de Outsourcing do Grupo, regulamentos específicos do Negócio Funerário desenvolvidos no âmbito do mesmo, dos quais decorrem, como enquadramento geral, o Manual de Procedimentos de Seleção de Fornecedores do Grupo, que regulam a aquisição de bens, serviços e fornecimentos, e a seleção de fornecedores. Estes critérios baseiam-se na objetividade, imparcialidade, transparência, critérios de privacidade, igualdade de tratamento e qualidade, e procuram evitar quaisquer conflitos de interesses ou vínculos pessoais, familiares ou económicos na seleção de fornecedores.

A Empresa Funerária contratará somente fornecedores que atuem de acordo com as melhores práticas em questões éticas, sociais e ambientais, bem como de boa governança corporativa. Da mesma forma, os fornecedores devem respeitar os direitos humanos e laborais fundamentais no exercício da sua atividade e trabalhar para alargar à sua cadeia de valor.

6.6 Relações com entidades do setor público

As relações com instituições, organizações, administrações e outras entidades do setor público devem basear-se no respeito institucional e desenvolver-se sob critérios de colaboração e transparência, cumprindo as resoluções que estas ditam, exceto quando o Grupo considere que devem ser objeto de recurso. Para tanto, sem prejuízo do conteúdo das resoluções, instruções, atas de fiscalização ou qualquer outra comunicação das administrações públicas, o Protocolo de Ação deverá ser seguido no caso de recebimento de fiscalização ou solicitação de informações.

7 CONSULTAS E VIOLAÇÕES DO CÓDIGO DE ÉTICA

Para facilitar o cumprimento do Código de Ética, através do qual podem surgir dúvidas sobre a sua interpretação ou aplicação prática, os Sujeitos Obrigados podem contactar o responsável pela função de verificação do cumprimento da Empresa Funerária através do seguinte endereço de correio eletrónico: comissaodeetica@servilusa.pt.

Da mesma forma, a Agência Funerária dispõe de um Canal de Denúncia de Irregularidades e Fraudes para poder denunciar, entre outras, possíveis violações deste Código de Ética: canaldedenuncias@servilusa.pt.

O Canal de Denúncias é acessível a todos os administradores, funcionários, diretores e colaboradores do Negócio Funerário e, da mesma forma, o Negócio Funerário promoverá que pessoas relacionadas com o Negócio Funerário, como fornecedores e acionistas, também possam ter acesso ao mesmo.

No caso de reclamações apresentadas por clientes, as mesmas serão processadas através dos canais de atendimento estabelecidos pela Agência Funerária (Provedor do Cliente).

As reclamações serão resolvidas através de um procedimento rigoroso, transparente e objetivo, salvaguardando em todos os casos a confidencialidade e o anonimato, conforme o caso, do reclamante.

Em caso de violação do Código de Ética por qualquer Sujeito Obrigado, a Empresa Funerária tomará as medidas que considerar adequadas de acordo com o quadro regulamentar em vigor e, em particular, de acordo com o disposto no procedimento sancionatório dos acordos coletivos, que são de aplicação.

Da mesma forma, e sem prejuízo do anterior, a prática de um crime, bem como dificultar a sua descoberta ou deliberadamente não o denunciar quando dele tiver conhecimento, por qualquer Sujeito Obrigado, constituirá uma infração gravíssima.

8 REVISÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA

O conteúdo do Código de Ética da Empresa Funerária deverá ser revisto pela Comissão de Verificação de Conformidade do GCO sob proposta da função de verificação de conformidade da Empresa Funerária, tendo como enquadramento geral o Código de Ética do Grupo, com periodicidade anual, desde que não existam circunstâncias que recomendem a realização da referida revisão num prazo mais curto.

No caso de modificações técnicas ou menores, serão aprovadas pela referida Comissão em virtude das delegações dos Órgãos de Administração da Asistea Servicios Integrales, S.L.U. e Memora Servicios Funerarios, S.L. Nesse caso, o

responsável pela função de verificação do cumprimento do Negócio Funerário informará do mesmo, os respectivos Órgãos Administrativos.

As modificações mais relevantes deverão ser aprovadas pelos Órgãos de Administração da Asistea Servicios Integrales, S.L.U. e Memora Servicios Funerarios, S.L. sob proposta do Comité de Verificação da Conformidade do Grupo, e as demais Entidades de Negócios Funerários descritas na seção “Objetivo e Escopo” devem levar em consideração o mesmo.