



Close to Customers, A.C.E.

CÓDIGO DE CONDUTA

Código de Conduta

Uso Interno

Sumário do Documento

| | |
|---------------------|--|
| Título | Código de Conduta |
| Aprovado Por | Conselho de Administração Close to Customers, A.C.E. |
| Data | 2020-07-06 |

Controlo de Versões

| Versão | Data de Emissão | Código do Documento | Motivo para emissão / alteração |
|---------------|------------------------|----------------------------|--|
| 2 | 2020-06-25 | <i>n/a</i> | Actualização do Código do Conduta em função da aquisição da empresas Close to Customers, A.C.E. pela Assicurazioni Generali em Janeiro de 2020 |
| 1 | 2016-01-02 | <i>n/a</i> | Adopção de um Código específico conforme previsto na Legislação Laboral |

INDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | ÂMBITO E FINALIDADE | 4 |
| 1.1 | Âmbito de Aplicação | 4 |
| 1.2 | Conduta correta na atividade empresarial | 4 |
| 2 | PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS E DISPOSIÇÕES GERAIS..... | 5 |
| 2.1 | Princípios Fundamentais | 5 |
| 2.2 | Sustentabilidade | 5 |
| 2.3 | Dever de Sigilo | 5 |
| 2.4 | Reporte de problemas e condutas incorretas | 6 |
| 3 | REGRAS DE CONDUTA | 7 |
| 3.1 | Ambiente de trabalho, diversidade e inclusão | 7 |
| 3.2 | Denúncia | 7 |
| 3.3 | Infrações | 8 |
| 3.4 | Dados pessoais e privacidade | 8 |
| 3.5 | Conflito de interesses | 8 |
| 3.6 | Combate ao suborno e à corrupção | 8 |
| 4 | RELACIONAMENTO COM TERCEIROS | 10 |
| 4.1 | Proteção de ativos e dados de negócio | 10 |
| 4.2 | Relações com Clientes e Terceiros | 10 |
| 4.3 | Concorrência justa e antitrust | 11 |
| 4.4 | Utilização de informação privilegiada | 11 |
| 4.5 | Relações com Parceiros | 11 |
| 4.6 | Relações com fornecedores | 12 |
| 4.7 | Relações com as Autoridades, Órgãos Associativos ou de Tutela | 12 |
| 4.8 | Relações com a comunicação social | 12 |
| 5 | Disposições finais | 13 |
| 5.1 | Adesão e Cumprimento | 13 |
| 5.2 | Documentos escritos | 13 |
| 5.3 | Entrada em vigor, revisões e supervisão | 13 |

1 ÂMBITO E FINALIDADE

1.1 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Código estabelece um conjunto de regras de conduta a observar pelos membros dos órgãos sociais e de consulta do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE e por todos os colaboradores deste, no desempenho de funções profissionais ao serviço da empresa, bem como os prestadores de serviço que, de forma independente e não subordinada, atuem por conta e em nome da CLOSE TO CUSTOMERS, ACE ou em sua representação.

Este Código de Conduta define igualmente as regras fundamentais para os Colaboradores, incluindo os membros dos organismos de supervisão e gestão (coletivamente, os “Colaboradores”) do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, enquanto parte do Grupo Generali.

Consideram-se colaboradores, para efeitos do presente Código, os que tenham com o CLOSE TO CUSTOMERS, ACE uma relação de trabalho ou outra equiparável, desde que a atividade ou serviços prestados se revistam de um carácter de estabilidade ou permanência.

A observância das regras previstas no presente Código não impede, nem dispensa, a consideração e respeito por regras de conduta específicas, emitidas por Autoridades, Instituições ou Entidades do sector, ou ligadas à atividade, no âmbito dos respetivos poderes e áreas de intervenção.

1.2 CONDUTA CORRETA NA ATIVIDADE EMPRESARIAL

O Grupo Generali conduz os seus negócios em conformidade com a Lei, com os regulamentos internos e com a ética profissional. Os Colaboradores devem comportar-se de forma séria e honesta, observar a lei aplicável, os regulamentos internos, as disposições deste Código e dos regulamentos de execução, bem como os compromissos de sustentabilidade do Grupo Generali. Os Responsáveis devem ser modelos de conduta e promover uma cultura de ética e de compliance.

Assim, constituem objetivo do presente Código:

- Assegurar que, além do cumprimento das regras e deveres resultantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis, a atividade do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE seja prosseguida de acordo com rigorosos princípios deontológicos e sentido de responsabilidade social, visando a afirmação de uma imagem institucional de rigor, competência e idoneidade.
- Constituir um padrão e referencial de conduta a observar pelos membros dos órgãos sociais e de consulta da CLOSE TO CUSTOMERS, ACE e seus colaboradores, quer no relacionamento interno quer externo.

2 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS E DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Os destinatários do presente Código devem desenvolver a sua atividade, no respeito pelos seguintes princípios:

Legalidade – agindo sempre em conformidade com a lei e os regulamentos emanados das autoridades competentes e tendo sempre presente todos os normativos e procedimentos definidos sobre Detecção e Prevenção de Branqueamento de Capitais;

Boa Fé – atuando, junto dos interlocutores internos ou externos, no quadro de confiança suscitado, de forma correta e leal, com adequado sentido de cooperação;

Eficiência – procurando cumprir as missões e executar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, através de processos simples e expeditos, sentido de economia e de bom e racional uso dos recursos;

Verdade e Transparência – estabelecendo relações na base destes valores e assegurando, designadamente, a recolha, tratamento e consolidação dos dados;

Integridade – agindo, em todas as circunstâncias, com retidão e honestidade, no respeito pelo primado dos superiores objetivos do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, abstendo-se de aceitar de terceiro, fornecedor, Mediador ou Cliente qualquer compensação, favor ou vantagem por ato praticado ao serviço deste e recusando intervir na gestão de situações em que haja, ou possa haver, colisão de interesses, pessoais e institucionais.

2.2 SUSTENTABILIDADE

É objetivo do Grupo Generali contribuir para um desenvolvimento económico e social de qualidade, baseado no respeito pelos fundamentais direitos humanos e do trabalho e na proteção do meio ambiente. O Grupo Generali promove uma cultura de sustentabilidade em todas as suas esferas de influência, em particular entre os seus colaboradores, clientes e fornecedores.

Os Colaboradores comprometem-se a:

- valorizar da melhor forma os colegas, promover o seu desenvolvimento e reconhecer as contribuições individuais para o sucesso da organização;
- melhorar a situação das comunidades nas quais o Grupo Generali se insere, desempenhando o seu papel de cidadania enquanto empresa, com o apoio a instituições, organizações e associações;
- colocar os conhecimentos e recursos do Grupo Generali ao serviço dos mais vulneráveis, para promover a integração dos mais pobres e desfavorecidos;
- tomar também em consideração a conduta ambiental, social e de administração empresarial das contrapartes, aquando de atos de subscrição de riscos, gestão dos investimentos e compras do Grupo Generali;
- contribuir para a proteção do meio ambiente, promovendo a redução do impacto ambiental direto e indireto das suas atividades.

2.3 DEVER DE SIGILO

Os destinatários do presente Código estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações respeitantes à vida e atividades do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE e empresas associadas, dos seus colaboradores e de terceiros, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções, bem como a cumprir e fazer cumprir as regras e sistemas de segurança de informação e de controlo da sua circulação.

O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantêm-se para além da eventual cessação de funções no CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, nomeadamente quando se seja detentor de conhecimentos resultantes de projetos de investigação, desenvolvimento e inovação realizados a cargo do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, estejam eles implementados ou em vias de concretização futura.

2.4 REPORTE DE PROBLEMAS E CONDUTAS INCORRETAS

O Grupo Generali, e o CLOSE TO CUSTOMERS, ACE encorajam os Colaboradores a reportar problemas relativos a práticas ou ações que considerem ser de facto ou potencialmente contrárias à Lei, ao Código ou outros regulamentos internos.

Os reportes podem ser comunicados por escrito ou oralmente, e serão tratados com estrita confidencialidade, em conformidade com a Lei e com as disposições dos regulamentos internos aplicáveis.

Não serão toleradas retaliações contra Colaboradores que reportem problemas em boa-fé.

3 REGRAS DE CONDUTA

3.1 AMBIENTE DE TRABALHO, DIVERSIDADE E INCLUSÃO

O Grupo Generali garante um ambiente de trabalho estimulante, livre de qualquer tipo de discriminação ou assédio. São promovidas a diversidade e a inclusão no trabalho, na convicção de que a cooperação entre pessoas com diferentes culturas, capacidades, perspetivas e experiências é fundamental para atrair o talento e permitir o crescimento empresarial e a inovação.

Os Colaboradores deverão tratar-se com respeito recíproco, evitando condutas que possam lesar a dignidade dos outros.

Os Responsáveis devem criar e promover um ambiente acolhedor e solidário, onde a integridade, o respeito, a cooperação, a diversidade e a inclusão são efetivamente seguidos.

As decisões relativas aos Colaboradores, incluindo o recrutamento, a contratação, a formação, a avaliação e a promoção, devem basear-se exclusivamente no mérito e desempenho individual e não podem ser influenciadas, por exemplo, pela raça, origem étnica, religião/crenças, orientação sexual, estado civil ou opiniões políticas.

As comunicações com os Colaboradores devem ser claras e justas. O Grupo Generali encoraja o desenvolvimento das capacidades e competências individuais, fornecendo formação profissional adequada, num sentido lato de desenvolvimento dos recursos humanos.

O Grupo Generali reconhece a liberdade de associação e de negociação coletiva aos seus Colaboradores. O Grupo Generali rejeita fortemente qualquer forma de trabalho irregular ou de exploração, bem como qualquer tipo de trabalho forçado ou obrigatório e de trabalho infantil.

O Grupo Generali e o CLOSE TO CUSTOMERS, ACE opõem-se a qualquer tipo de assédio, bullying e mobbing.

3.2 DENÚNCIA

O Colaborador que considere ser alvo de assédio no trabalho deve reportar a situação ao Departamento de Recursos Humanos.

Se achar que está a ser vítima de qualquer tipo de assédio, bullying ou mobbing:

- **Ponha por escrito o que aconteceu (data, hora, local, situação, testemunhas);**
- **Conserve as provas de qualquer conduta inapropriada (e.g. materiais, conversas escritas, etc.);**
- **Transmita claramente ao assediante que este tipo de conduta é inaceitável e que deve parar, lembrando que o CLOSE TO CUSTOMERS, ACE se opõe firmemente a qualquer tipo de assédio, e que comportamentos deste tipo são severamente punidos;**
- **Reporte a situação, pois trata-se de uma violação deste Código.**

A denúncia aqui descrita não prejudica o direito de os Colaboradores recorrerem às autoridades nacionais competentes, designadamente, à Autoridade para as Condições do Trabalho, à Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego e à Inspeção Geral de Finanças.

3.3 INFRAÇÕES

Qualquer violação do Código ou dos Regulamentos de Execução por parte de um Colaborador poderá resultar em medidas disciplinares em conformidade com os regulamentos aplicáveis localmente.

As violações também poderão resultar em responsabilidade civil ou criminal.

3.4 DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE

Os dados pessoais devem ser corretamente tratados e o direito à privacidade deve ser respeitado.

Os dados pessoais relativos a terceiros, sejam eles clientes, colaboradores, fornecedores ou outros, devem ser tratados numa base need-to-know e em conformidade com a legislação local.

Os dados pessoais devem ser recolhidos, tratados, e partilhados exclusivamente para finalidades concretas e legítimas, e só na medida do estritamente necessário.

As opções e preferências em matéria de privacidade expressas pelo indivíduo a que respeitam os dados pessoais devem ser respeitadas.

Requer-se particular atenção na transferência internacional de dados, incluindo entre companhias do Grupo Generali. Em geral, antes de transmitir a informação, os Colaboradores devem verificar a existência de eventuais restrições existentes na legislação, consultando a Função de Compliance em caso de dúvida.

Consulte a regulamentação interna sobre proteção de dados pessoais e privacidade.

3.5 CONFLITO DE INTERESSES

As ações dos Colaboradores devem seguir os interesses do Grupo Generali.

O conflito de interesses acontece quando um Colaborador está envolvido em atividades ou relações pessoais que podem interferir com a sua capacidade de agir no melhor interesse do Grupo Generali. Em geral, os conflitos de interesses devem ser evitados e, no caso de um conflito ser inevitável, deve ser gerido de maneira a evitar prejuízos para o Grupo Generali.

Os Colaboradores devem estar conscientes dos potenciais conflitos que podem surgir nas atividades diárias na empresa e de os relatar ao seu Responsável ou ao Responsável de Compliance. No caso de surgir qualquer dúvida sobre a existência de um conflito de interesses, deverão pedir esclarecimentos aos seus Responsáveis.

3.6 COMBATE AO SUBORNO E À CORRUPÇÃO

O Grupo Generali condena e combate todas as formas de suborno e corrupção.

Os Colaboradores devem conduzir as suas atividades profissionais de forma honesta e ética.

Não será tolerada qualquer forma de corrupção, incluindo o suborno e a extorsão. Assim sendo, os Colaboradores devem abster-

se de oferecer ou aceitar pagamentos, presentes, entretenimento ou outros benefícios indevidos.

É sempre proibido prometer, dar ou receber ofertas em dinheiro ou métodos de pagamento equivalentes, ou qualquer outro tipo de títulos negociáveis.

Presentes, entretenimento, ou outros benefícios só podem ser oferecidos ou aceites se relacionados com a atividade profissional e se comumente considerados normais e apropriados às circunstâncias (i.e., quando forem razoáveis e dentro da legislação local) e não devem por norma exceder o valor de 100€.

A natureza dos negócios do Grupo Generali requer a interação com funcionários públicos, instituições ou autoridades públicas, representantes de partidos políticos e sindicatos. Em tais circunstâncias, os Colaboradores devem abster-se de oferecer ou receber, direta ou indiretamente, seja o que for que não esteja ligado a atividades profissionais normais e no respeito da legislação e das práticas comuns locais. Qualquer presente ou convite para eventos de entretenimento extensível a funcionários públicos requerem a aprovação do Responsável da função Compliance.

Os Colaboradores devem informar o seu Responsável de qualquer tentativa de dar ou receber presentes, divertimentos ou outros benefícios indevidos que possam criar a aparência de influência indevida nas decisões de negócios.

4 RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

4.1 PROTEÇÃO DE ATIVOS E DADOS DE NEGÓCIO

Os ativos tangíveis e intangíveis do Grupo Generali e do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE devem ser preservados.

Os ativos tangíveis do Grupo Generali e do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, incluindo imóveis, equipamento e materiais, devem ser protegidos de danos e utilização incorreta e devem ser utilizados exclusivamente para fins de trabalho, exceto nas situações devidamente autorizadas.

As informações relativas à atividade empresarial, incluindo qualquer informação adquirida no desenvolvimento de projetos por conta do Grupo Generali e do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, deverão ser consideradas confidenciais. Os Colaboradores deverão gerir esta informação com rigorosa confidencialidade e revelá-la apenas numa base need-to-know ou se expressamente autorizados. As mesmas regras aplicam-se a todos os documentos que contenham informações confidenciais deste género.

A propriedade intelectual do Grupo Generali e do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE (ou seja, ideias, produtos, metodologias, estratégias, etc.) deve ser protegida, se apropriado, através do registo de marcas e patentes, e direitos de autor.

A obrigação de preservar a propriedade intelectual do Grupo Generali e do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE mantém-se após a cessação do contrato de trabalho com o Grupo Generali.

Todos os dados da atividade empresarial devem ser registados com precisão e na íntegra. Os registos e documentos devem estar disponíveis e acessíveis a pedido das autoridades ou de pessoal autorizado.

Registos e dados, incluindo ficheiros eletrónicos e e-mails, devem ser guardados pelo período previsto nas leis aplicáveis; caso exista ou seja previsível existir alguma ação judicial ou inspeção por parte das autoridades, devem ser conservados pelo tempo adicional que for necessário.

A alteração fraudulenta ou falsificação de qualquer registo ou documento é estritamente proibida.

4.2 RELAÇÕES COM CLIENTES E TERCEIROS

A satisfação dos clientes é um fator chave na visão estratégica de negócios do Grupo Generali, permitindo ao Grupo Generali reforçar e melhorar a sua posição de liderança.

Nas relações com os clientes, os Colaboradores devem ter um comportamento correto e honesto, franco e profissional, e abster-se de práticas enganosas ou falsas.

Os Colaboradores devem sempre considerar os melhores interesses dos clientes, fornecendo soluções apropriadas às suas necessidades. Deve evitar-se qualquer conflito de interesses; no caso da sua inevitabilidade, este deve ser gerido de maneira a proteger os interesses dos clientes.

Ao proporem produtos e serviços, os Colaboradores devem limitar-se a afirmações factuais, verdadeiras e exatas.

A assistência pós-venda deve ser garantida e 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.

4.3 CONCORRÊNCIA JUSTA E ANTITRUST

O Grupo Generali reconhece o papel fundamental da livre concorrência para aumentar as oportunidades de negócio e a performance.

A concorrência deve basear-se em produtos e serviços de qualidade superior e em práticas comerciais justas.

É proibido aos Colaboradores desacreditar a concorrência ou os seus produtos ou serviços ou manipular, ocultar ou apresentar uma visão distorcida da realidade para obter ganhos ilícitos.

Adicionalmente, são proibidas práticas e condutas dirigidas a restringir a concorrência justa e livre.

Os Colaboradores devem ter presentes a legislação aplicável em matéria de concorrência e os regulamentos antitrust nas suas interações com os concorrentes, de forma a evitar condutas impróprias.

4.4 UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

O Grupo Generali toma medidas para prevenir a utilização imprópria de informação privilegiada e garante a gestão correta de transações envolvendo títulos.

Considera-se informação privilegiada toda a informação específica que não é de domínio público, mas que, se tornada pública, pode influenciar o preço dos títulos de forma significativa.

Tal informação, seja ela relacionada com uma companhia do Grupo Generali ou outra companhia externa ao Grupo Generali ou aos títulos destas negociados na Bolsa, deve ser tratada com estrita confidencialidade e revelada numa base need-to-know, em conformidade com as disposições da legislação local.

Quando tiverem informação privilegiada, os Colaboradores devem abster-se de a revelar, exceto a colegas que tenham uma válida razão profissional para a receberem. A informação privilegiada também pode ser revelada a terceiros (advogados, auditores, consultores, etc.) que, por uma razão válida, precisem de a conhecer, e tenham assinado acordos de confidencialidade apropriados.

Proíbe-se aos Colaboradores em posse de informação privilegiada negociar, diretamente ou indiretamente, dar sugestões ou fazer recomendações relativamente aos títulos do Grupo Generali ou outros títulos, se as transações estiverem baseadas nessa informação. As mesmas regras aplicam-se, independentemente de negociarem títulos para fins pessoais, ou em nome do Grupo Generali.

Em qualquer caso, os Colaboradores que tencionem negociar ou recomendar alguém para negociar títulos do Grupo Generali, devem sempre observar plenamente toda a legislação aplicável e as políticas do Grupo Generali ou locais.

4.5 RELAÇÕES COM PARCEIROS

Na relação com Parceiros Comerciais, nomeadamente Corretores, Agentes, Gestores de Seguros e respetivos Colaboradores, ou com outros Canais de Distribuição, os destinatários do presente Código deverão ter em conta a particular missão destes parceiros na área da comercialização dos produtos do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE e na prestação do serviço pós-venda aos nossos Clientes, facultando-lhes todo o apoio necessário à realização da sua missão com o mais elevado nível de qualidade

4.6 RELAÇÕES COM FORNECEDORES

Tendo sempre presentes os princípios da eficiência e da integridade, as relações com fornecedores devem desenvolver-se segundo processos de transparência e de estrita observância das condições acordadas, num clima de confiança recíproca e de elevado sentido de exigência técnica e ética e numa lógica de parceria que vise assegurar uma justa repartição dos riscos, dos custos e do valor acrescentado.

4.7 RELAÇÕES COM AS AUTORIDADES, ÓRGÃOS ASSOCIATIVOS OU DE TUTELA

No relacionamento com todas as Autoridades, Órgãos Associativos ou de Tutela, para além do estrito cumprimento de todas as normas legais e regulamentares, os destinatários do presente Código devem agir com especial diligência, prontidão, correção e urbanidade, veiculando, de forma clara, rigorosa e fidedigna, as posições institucionais definidas sobre as matérias em relação às quais o contacto ocorra.

Quando haja dúvidas sobre a posição institucional relativa a um qualquer tema ou matéria deverão as mesmas ser esclarecidas e resolvidas internamente, no âmbito da estrutura decisória do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, e, posteriormente, transmitida à entidade competente, de modo formal, a posição do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, que prevalecerá sobre qualquer ponto de vista pessoal entretanto avançado.

O CLOSE TO CUSTOMERS, ACE adotará uma permanente atitude de cooperação com todas as entidades, disponibilizando-se para participar em todos os estudos e reflexões que tenham em vista contribuir para a evolução das regras e sistemas reguladores da atividade e sua adequação às necessidades, atuais ou futuras.

4.8 RELAÇÕES COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL

O Grupo Generali apoia a transparência dos mercados financeiros, garantindo a gestão cuidada das comunicações com os media, analistas financeiros, e o público.

Todas as comunicações dirigidas às partes interessadas no Grupo Generali devem ser diretas, atempadas e precisas.

As relações com os media, analistas financeiros, agências de rating, investidores e autoridades são exclusivamente geridas por funções especificamente nomeadas para tal. Os Colaboradores devem abster-se de fornecer informações sobre o Grupo Generali, ou documentos que as contenham, às partes acima mencionadas, exceto quando autorizados.

Solicita-se aos Colaboradores que se abstenham de comentar publicamente rumores sobre o Grupo Generali, quando não confirmados por fontes oficiais sendo que, os contactos com os meios de comunicação social só podem ser estabelecidos pelos canais definidos e com conhecimento e autorização do Conselho de Administração, sendo vedado a todos, fora desse quadro, a prestação de qualquer informação ou a confirmação ou negação de qualquer notícia em nome do Grupo Generali e do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE.

5 Disposições finais

5.1 ADESÃO E CUMPRIMENTO

O CLOSE TO CUSTOMERS, ACE assegurará a necessária divulgação e explicitação das regras contidas, tanto no presente código de conduta, como no Código de Conduta do Grupo Generali, e a de modo a alcançar a garantia de que os seus conteúdos são perfeitamente interiorizados e assumidos pelos seus destinatários como um conjunto de normas que a todos vinculam.

5.2 DOCUMENTOS ESCRITOS

Os destinatários do presente Código devem ter presente que todos os documentos produzidos no interior do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE podem vir a ser tornados públicos.

Todas as comunicações escritas, incluindo agendas, atas de reuniões, documentos de trabalho, tomadas de posição, bem como outros documentos relacionados com a atividade do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidos de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação.

5.3 ENTRADA EM VIGOR, REVISÕES E SUPERVISÃO

O presente código de conduta está em vigor desde o dia 20 de Janeiro de 2020.

Anualmente, ao Conselho de Administração do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE avaliará a necessidade de revisão ou aperfeiçoamento do presente código.

Através de normativo próprio, o Conselho de Administração nomeará o Diretor responsável do Código de Conduta do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, ao qual competirá, genericamente, assegurar a aplicação do mesmo às situações específicas que lhe forem apresentadas e interpretar as suas disposições a qualquer situação particular.

Qualquer violação concreta ou potencial ao presente Código deverá ser comunicada de imediato ao Diretor responsável do Código de Conduta com vista à análise da situação e à tomada das medidas adequadas à redução ou anulação das consequências que possam decorrer dessa violação.