

HRE03_Codigo_de_Ética_e_Conduta_ServiCredito_PT

DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA



2025

Versão 1.0

Elaborado em 25-02-2025

"Sempre preferi a pobreza
imaculada à riqueza ilegítima."
(Aristóteles)

Missão ServiCrédito

Prestar serviços de gestão de crédito que acrescentem valor aos nossos parceiros e às comunidades em que operamos.

Visão ServiCrédito

Prestar serviços de gestão de crédito que acrescentem valor aos nossos parceiros e às comunidades em que operamos.

Valores ServiCrédito

Criação de
Valor
Transparência
Inovação
Parcerias

Resultados
obtidos
Pessoas
Flexibilidade
Conformidade



ServiCrédito PORTUGAL

Endereço Pr. Bom Sucesso, 131 8º
4150-146 Porto
Portugal

Telefone +351 226 090 555
Email geral@servicredito.pt

ServiCrédito ESPANHA

Endereço Calle Caléndula, 93
28109 Alcobendas
Madrid – España

Telefone: +34 917 902 424
Email info@servicredito.com.es

ServiCrédito CLOUD



www.servicredito.eu
info@servicredito.eu

TABELA DE CONTEUDO

Carta de Apresentação	04
Introdução	05
Ambiente de Trabalho	06
Código de Conduta	08
Regime Sansões	12
Aprovação e Acompanhamento	13

INFORMAÇÃO DO DOCUMENTO

REFERÊNCIA DO DOCUMENTO / HRE03_CODIGO_DE_ETICA_E_CONDUTA_SERVICREDITO_PT/ **VERSÃO** / 2.0

INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO / ESTE DOCUMENTO ESTÁ DISPONÍVEL ELETRONICAMENTE NO LINK ACIMA. QUALQUER IMPRESSÃO DO MESMO NÃO CONSTITUIRÁ UMA CÓPIA CONTROLADA E DESTINAR-SE-Á APENAS A USO INFORMATIVO, PELO QUE NÃO SERÁ AUTOMATICAMENTE ATUALIZADA. SERÁ, PORTANTO, DA RESPONSABILIDADE DE QUEM LER O DOCUMENTO GARANTIR QUE É A VERSÃO EM VIGOR.

DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE / ESTE DOCUMENTO, BEM COMO QUAISQUER FICHEIROS ANEXOS, É CONFIDENCIAL E RESERVADO AO USO INTERNO DO SERVICRÉDITO

RESPONSÁVEL / MARIA OLIVEIRA (CHR) **ACCOUNTABLE** / FRANCISCO PAULOS (CSO)

CONSULTADO / TIAGO PAULOS (CFO) / ANDRE PACHECO (CISO)

LISTA DE DISTRIBUIÇÃO / SERVICREDITO everyone@servicredito.pt

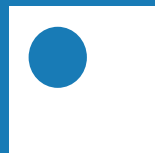
CODIGO DE ÉTICA E CONDUTA

INTRODUÇÃO

Objetivo O Código define os comportamentos esperados por todas as pessoas que colaboram com a ServiCrédito, direta ou indiretamente, independentemente das suas funções, categoria ou vínculo. O objetivo é promover e incentivar a adoção de princípios de atuação e das regras comportamentais definidos no presente Código.

Âmbito O Código de Ética e de Conduta da ServiCrédito visa consolidar num só documento um conjunto de regras de natureza ética e deontológica a observar pelos membros da Administração e por todos os Colaboradores, na sua relação com Clientes, Fornecedores e restantes Stakeholders.

Qualquer questão relacionada com este tema pode e deve ser endereçada por email para: compliance@servicredito.pt



O Código de Ética e de Conduta estabelece um conjunto de princípios e valores éticos, bem como normas de conduta que devem orientar a prática profissional da direção e colaboradores da ServiCrédito

Missão

A missão da ServiCrédito é fornecer serviços de gestão de crédito que agreguem valor aos nossos parceiros e às sociedades em que operamos.

Visão

Em benefício dos nossos parceiros e da nossa sociedade em geral, a nossa visão é transformar todas as dívidas de crédito vencidas numa boa dívida: uma que é paga.

VALORES

- Criação Valor
- Transparência
- Inovação
- Parcerias
- Resultados
- Pessoas
- Flexibilidade
- Compliance

AMBIENTE DE TRABALHO

Esperamos que Cada colaborador:

Atue em conformidade com as regras, de saúde e segurança no trabalho, aplicáveis à ServiCrédito

Tome todas as precauções razoáveis e adequadas para manter um ambiente de trabalho seguro e saudável;

Assegure que não se coloca em risco, nem a outros;

Conheça os procedimentos internos em caso de emergência no local de trabalho;

Reporte à Direção, qualquer comportamento, estrutura ou elemento que possa comprometer a segurança do ambiente de trabalho, assim como quaisquer acidentes, reais ou potenciais.



1. Saúde e Segurança dos Colaboradores

Todas as pessoas que colaboram com a ServiCrédito, direta ou indiretamente, independente do vínculo contratual, é assegurado o direito a um ambiente de trabalho saudável, protegido e seguro.

Esperamos que Cada colaborador:

Assegure que não existe qualquer tipo de discriminação: o Género; o Incapacidade; o Situação familiar; o Orientação sexual; o Idade; o Opinião política e filosófica; o Crenças religiosas; o Atividade sindical; o Diferenças raciais, sociais ou culturais.

Apoie e promova o compromisso da ServiCrédito em construir e consolidar uma equipa heterogênea.

Estas orientações devem ser aplicadas em todas os momentos no nosso dia-a-dia, incluindo decisões relacionadas com a recrutamento, desenvolvimento e gestão de talento, remuneração e reconhecimento, manutenção do emprego e condições de trabalho em geral.



2. Diversidade e Inclusão

A ServiCrédito reconhece a importância crescente da diversidade, considerando-a um ativo fundamental para o negócio. A ServiCrédito compromete-se com a integração profissional daqueles que requerem especial atenção: pessoas provenientes de meios desfavorecidos e pessoas com necessidades físicas especiais. A ServiCrédito assume uma posição de Tolerância Zero para qualquer tipo de discriminação ou abuso

Esperamos que Cada colaborador:

Se abstenha de qualquer forma de assédio ou bullying; •

Apoie e promova o compromisso da ServiCrédito de manter o local de trabalho livre de qualquer assédio ou bullying; •

Atue com cortesia, ou seja, que trate os outros colaboradores da mesma forma que gostaria que o tratassem; •

Reporte situações não conformes com o acima descrito.



3. Assédio e Bullying

Cada um de nós tem o direito ao respeito e dignidade humana. Na ServiCrédito este princípio é fundamental na forma como trabalhamos e como tal assumimos uma posição de Tolerância Zero para qualquer comportamento ou ação que infrinja este direito bem como qualquer forma de assédio ou bullying.



25 ANOS DE LIDERANÇA AO SERVIÇO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.

OUTSOURCING GESTÃO CRÉDITO



NORMAS DE CONDUTA

É expectável que cada um de nós:

- Utilize os recursos disponíveis preferencialmente para fins de negócio. A utilização limitada das ferramentas de comunicação como o e-mail, telefone e internet é aceitável desde que verificados certos pressupostos, p.e. segurança e adequação, desde que não incorra em custos para além do razoável e que não interfira com a eficiência do nosso trabalho e responsabilidades;
- Respeite e proteja os ativos da empresa assegurando que os mesmos não são perdidos, danificados, mal utilizados ou desperdiçados, emprestados a outros, transferidos, vendidos ou doados sem autorização;
- Evite o uso inapropriado dos sistemas informáticos, contas de e-mail corporativas e internet;
- Reconheça que todos os ativos e documentos da empresa pertencem à ServiCrédito

Para mais informação consulte a Norma de Utilização Aceitável de Ativos da ServiCrédito, disponível na Intranet

É expectável que cada um de nós:

- Disponibilize informação precisa a todos os intervenientes do negócio;
- Mantenha em segurança todos os registos, em papel e eletrónicos, de clientes e fornecedores;
- Nunca obtenha vantagem de outros através de manipulação, dissimulação ou abuso de informação privilegiada;
- Se abstenha da divulgação de informação confidencial a terceiros, externos à ServiCrédito;
- Evite discutir ou trabalhar com informação confidencial em áreas públicas, em que as conversas possam ser ouvidas ou a informação possa ficar comprometida;
- Devolva toda a informação confidencial (incluindo todas as cópias de documentos originais) no aquando da saída da ServiCrédito;
- Esteja plenamente comprometido, na divulgação correta e atempada de relatórios e documentos públicos a autoridades reguladoras, acionistas e público em geral.

É expectável que cada colaborador:

- Atue em conformidade com as normas internas com vista a assegurar a manutenção, em qualquer momento, da precisão dos registos financeiros e de negócio;
- Mantenha os registos seguros e siga todas as recomendações do Grupo referentes à manutenção de registos;
- Coopere com os auditores internos e externos, quando solicitado;
- Atue de acordo com elevados padrões de integridade, abstendo-se de falsificar qualquer informação pessoal ou empresarial. Por falsificar entende-se qualquer ação que resulte na alteração, adição, omissão ou eliminação intencional de informação, registo ou sistema da ServiCrédito, com vista a atingir um fim fraudulento.
- Todas as transações devem ser precisas, devida e atempadamente registadas nos livros/registos da ServiCrédito e de acordo com os padrões contabilísticos aplicáveis, sistemas internos e/ou legislação em vigor.

Para mais informação consulte a Política de Proteção de Dados da e as Normas em vigor.



Utilização Recursos

Os recursos da empresa pretendem ajudar os colaboradores a alcançar os objetivos de negócio da ServiCrédito. A má utilização ou desperdício dos recursos, prejudica a performance operacional e financeira da ServiCrédito.



Informação Confidencial

A divulgação não autorizada de informação confidencial pode ser prejudicial para a ServiCrédito. Deve ser assegurado que toda a informação que não é para domínio público é mantida estritamente confidencial. Quem, no exercício das suas funções tiver acesso a informação confidencial relativa aos stakeholders, tem o dever de proteger essa informação de ser divulgada.



Exatidão nos Registos

A exatidão é essencial para um negócio bem-sucedido. e para uma gestão honesta, eficiente e em conformidade com as leis e regulamentos, em vigor.

É da responsabilidade de todos os colaboradores assegurar que todos os registos da ServiCrédito, são precisos e exatos. Ademais, revela-se crucial a capacidade de providenciar informação transparente, regular e fiável aos órgãos de administração e restantes stakeholders.

NORMAS DE CONDUCTA

Meio ambiente (as empresas mais sustentáveis podem enfrentar menos riscos de sofrer ações ou perdas motivadas pelo não cumprimento de regras nacionais ou internacionais. Além disso, ao adotar continuamente práticas amigas do ambiente em toda a organização, espera-se mitigar algumas das ameaças ao ambiente)

Social (remuneração adequada dos profissionais, atenção ao bem-estar profissional, integridade dos clientes e fornecedores, gestão da diversidade e da inclusão, e através da nossa filantropia centrada em iniciativas educacionais, ferramentas que medem a satisfação, valores, missão, responsabilidade social, preocupação com a qualidade de vida dos colaboradores etc.), e

Governança (transparência na apresentação de informação, gestão qualificada, procedimentos e controlos para cumprir as normas legais e éticas, beneficiando ao mesmo tempo os Stakeholders: gestão de riscos, políticas anticorrupção, transparência fiscal e contabilística, integridade, canais de denúncia, etc.).

É expectável que cada colaborador:

- Avalie se é razoável, apropriado e se precisa de ser aprovado, de acordo com as diretrizes.
- Obtenha aprovação antes do evento, e, caso não seja possível, o declare no menor tempo;
- Mantenha registos de presentes/hospitalidade oferecidos, recebidos e/ou recusados;

Não é aceitável que os colaboradores;

- Aceitem ou ofereçam presentes ou hospitalidade de fornecedores atuais ou potenciais durante as negociações contratuais;
- Ofereçam ou aceitem presentes e hospitalidade de qualquer valor a/de oficiais de serviços públicos;

É aceitável que os colaboradores não declarem;

- Presentes de valor simbólico, tais como calendários ou ofertas promocionais de reduzido valor;
- Hospitalidade oferecida como parte de um evento no qual se participa enquanto colaborador.
- Hospitalidade interna no decurso da visita de um cliente ou outsourcer.

É da responsabilidade de todos os colaboradores ServiCrédito compreender os preceitos relativos a qualquer situação atual, potencial ou aparente que constitua um conflito de interesses.



Compromisso sustentável

A ServiCrédito compromete-se com um universo de padrões e boas práticas que a definem como uma empresa consciente, sustentável e corretamente gerida



Presentes e Hospitalidade

A oferta ou recebimento de presentes e hospitalidades inadequados pode causar constrangimentos e prejudicar a nossa reputação. Preocupações específicas ocorrem quando, de alguma forma, estas condutas possam estar relacionadas com uma possível transação comercial ou aprovação de um negócio.



Conflito de Interesses

Um conflito de interesses pode surgir quando os interesses próprios da ServiCrédito ou interesse pessoal de um colaborador conflitua ou pode conflitar com um dever que temos para com os nossos clientes.

Um potencial conflito de interesses identificado por um colaborador deve ser comunicado a Direção.

NORMAS DE CONDUTA

É expectável que cada um de nós:

- Evite qualquer contacto com concorrentes em que seja discutida informação confidencial;
- Se abstenha de quaisquer comentários relativamente a concorrentes (incluindo qualquer declaração falsa relativamente aos seus produtos ou serviços);
- Evite tomar qualquer ação intencional, que possa suprimir os recursos de fornecimento dos concorrentes;
- Evite induzir os clientes ou fornecedores a violar contratos com concorrentes;
- Divulgue com a máxima prontidão à Gestão de Topo se, inadvertidamente, recebemos ou utilizamos informação confidencial relativa à concorrência e que legitimamente pertença unicamente à mesma ou a terceiros.

É expectável que cada um de nós:

- Assegure que nos apresentamos de forma apropriada em qualquer evento em nome da empresa;
- Atue em defesa dos melhores interesses e em conformidade com as guidelines definidas da ServiCrédito;
- Demonstre os valores da ServiCrédito no exercício das suas funções profissionais..

É expectável que cada colaborador:

- Apoie os projetos de Responsabilidade Social promovidos pela ServiCrédito, participando naqueles que sejam do seu interesse e para os quais o seu perfil possa trazer valor acrescentado;
- Assegure que apenas envolve a ServiCrédito em ações que refletem a sua estratégia corporativa e os seus valores;
- Compreenda que a beneficência e o patrocínio são um compromisso a longo prazo e que todas as ações, independentemente da sua dimensão, devem ter um plano definido sobre a forma como a parceria será desenvolvida no decorrer da sua vigência.



Concorrência Leal

A ServiCrédito respeita todos os stakeholders, incluindo aqueles que, no mercado, atuam como concorrentes. É do interesse da ServiCrédito atuar numa área em que as práticas de negócio são bem reputadas. Isto facilita o nosso trabalho e reforça a confiança dos nossos clientes e terceiros.



Reputação Corporativa

A reputação da ServiCrédito depende do comportamento de cada um de nós.



Responsabilidade Social

A ServiCrédito compromete-se com uma gestão ética e transparente, preocupada e empenhada em minimizar possíveis impactos negativos junto das comunidades onde desenvolve o seu negócio. Neste sentido os colaboradores são encorajados a ter um papel ativo na comunidade, através do programa de Responsabilidade Social, em vigor.

NORMAS DE CONDUCTA

Políticas da ServiCrédito:

- [Política de Segurança ServiCrédito \(SEC02\)](#)

A comunicação de irregularidades de segurança deve ser realizada através dos canais específicos para o efeito:

- <mailto:it@servicredito.pt>
- Telefone número 226090555

Políticas de Proteção de Dados

- [Política de Proteção de dados Pessoais ServiCrédito \(GDP02\)](#)
- [Política de Proteção de dados Pessoais Colaboradores \(GDP03\)](#)

Política de Comunicação

- [Procedimentos de Comunicação da ServiCrédito \(COM01\)](#)

A comunicação de irregularidades de proteção de dados deve ser realizada através dos canais específicos para o efeito:

- <mailto:dpo@servicredito.pt>
- Telefone número 226090555



Instituições Financeiras



Os colaboradores não podem actuar, em caso algum, contra os interesses e/ou indicação das Instituições Financeiras parceiras da ServiCrédito.

Deve ser sempre utilizado condições e modos de pagamento previamente definidas pelas instituições Financeiras

No âmbito das gestões realizadas, não devem ser contactados devedores para qualquer efeito excepto a recuperação de crédito que foi confiada à ServiCrédito, a não ser com a prévia autorização das Instituições financeiras detentoras dos contratos.



Contacto com Clientes



Os serviços devem ser realizados de forma lícita, com profissionalismo, ética e zelo, no contacto com os clientes.

Nos contactos pessoais, os colaboradores deverão apresentar-se individualmente e como funcionários da ServiCrédito.

Os colaboradores não podem alegar qualquer ligação funcional com as instituições financeiras parceiros da ServiCrédito, nem poderes de representação.

Os colaboradores devem suspender os contactos com os clientes sempre que os devedores dos processos declarem que já procederam à liquidação dos valores em mora, retomando os contactos se posteriormente não se confirmar a recepção de quaisquer valores ou equipamentos.

Os colaboradores da ServiCrédito não podem utilizar durante a execução dos serviços, quaisquer meios ou actuações violentas ou outras condutas que por qualquer forma possam originar situações de conflito ou quaisquer artifícios que induzam em erro os seus interlocutores, respeitando escrupulosamente a Lei e os princípios de educação, ética profissional e boa-fé.

NORMAS DE CONDUCTA

Procedimentos:

- Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo;
- Fraude
- Corrupção e infrações conexas (tráfico de influências, abuso de poder, suborno, peculato, etc.).
- Sensibiliza e disponibiliza formação contínua aos seus Colaboradores por forma a identificarem operações suspeitas, devendo estas ser devidamente analisadas e reportadas às entidades competentes de acordo com os procedimentos estabelecidos.

Compliance e Recursos Humanos:

A Linha Ética não deve ser usada para reportar questões relacionadas com Recursos Humanos ou atividade criminal que não esteja relacionada com a ServiCrédito, devendo limitar-se a questões relacionadas com delitos criminais, incumprimento de obrigações legais e regulamentares, ameaças à saúde e segurança de qualquer indivíduo, danos do meio ambiente e encobrimento deliberado de qualquer uma das situações mencionadas.⁶

A comunicação de irregularidades deve ser realizada através dos canais específicos para o efeito:

- compliance@servicredito.pt
- Telefone através do número fixo 226090555

Sempre que se revele necessário, podem, a todo o tempo, ser solicitadas orientações ao Departamento de Compliance, e/ou diretamente a Direção.



Crime Financeiro

A ServiCrédito atua de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis e tem, em vigor, procedimentos internos com o objetivo de prevenir quaisquer situações passíveis de consubstanciar crimes financeiros



Linha de Ética

Todos os colaboradores são encorajados a levantar quaisquer preocupações a nível interno, referentes a comportamentos que possam violar o Código, normas internas, leis e/ou regulamentos.

Os colaboradores que apresentem questões assumem um papel importante na manutenção de um ambiente ético e de elevada performance da empresa.

Quando seja solicitada confidencialidade pelo colaborador denunciante, a ServoCredotp deverá respeitar o pedido sempre que permitido (exceto quando obrigado a quebrar essa confidencialidade no cumprimento de obrigações legais).

Não será tolerada qualquer forma de represália ou assédio, sendo adotadas medidas disciplinares contra qualquer colaborador que de alguma forma hostilize ou prejudique o denunciante.

REGIME DE SANÇÕES

Quem, deliberada ou negligentemente, por ação ou omissão violar as normas presentes no presente código, pode incorrer em sanções disciplinares, e sanções penais, com a sequente responsabilidade civil e/ou responsabilidade criminal.



SANÇÕES DISCIPLINARES

compliance@servicredito.pt

O não cumprimento das normas plasmadas no presente Código representa uma violação dos deveres do trabalhador, que pode resultar na aplicação de sanções disciplinares nos termos do Código do Trabalho e podem, no limite, consubstanciar o despedimento sem indemnização ou compensação. A aplicação de sanções disciplinares não coíbe a eventual responsabilidade civil por danos causados e a responsabilidade criminal nos termos abaixo..

SANÇÕES CRIMINAIS

it@servicredito.pt

Do incumprimento das normas constante no presente Código pode ainda resultar a aplicação de sanções criminais, nomeada mas não taxativamente:

Corrupção ativa Pena de prisão de 1 a 5 anos (limite pode ser agravado)

Corrupção passiva Pena de prisão de 1 a 8 anos

Peculato Pena de prisão de 1 a 8 anos

Abuso de Poder Pena de prisão até 3 ou pena de multa

Branqueamento de Capitais Pena de prisão até 12 anos (limite pode ser agravado)

VALIDADE E GESTÃO DOCUMENTO



Indicadores Chave Documento (KPI)

Compete ao Departamento de Compliance e o Departamento de Recursos Humanos o acompanhamento da aplicação e observância do Código de Ética e Conduta, bem como o desenvolvimento de normas internas que se mostrem necessárias para densificar as regras nele contidas e garantir a conformidade com a legislação em vigor.

- Número de colaboradores que não estão familiarizados com o Código de conduta da ServiCrédito **KPIHR-03A**
- Número de incidentes de não conformidade com as regras definidas no código de conduta **KPIHR-03B**

Este Código de Conduta é valido a partir de 25/02/2025

O titular deste documento é o CHR da ServiCrédito que deverá verificar e, se necessário, atualizar o documento pelo menos uma vez por ano.

Co-Fundadora Responsável Recursos Humanos
[ServiCrédito CHR](#)
Maria Rosário Oliveira

Este Documento foi aprovado pelo CEO da ServiCrédito, que deverá revê-lo e, se necessário, propor alterações, antes da publicação de novas versões

Co-Fundador e Responsável Gestão Serviço
[ServiCrédito CSO](#)
Francisco Paulos

MISSÃO

Prestar serviços de gestão de crédito que acrescentem valor aos nossos parceiros e às comunidades em que operamos.



ServiCrédito
GESTÃO DE CRÉDITO

ServiCrédito PORTUGAL

Endereço Pr. Bom Sucesso, 131 8º
4150-146 Porto
Portugal

Telefone +351 226 090 555
Enviar e-mail geral@servicredito.pt

ServiCrédito ESPANHA

Endereço Rua Caléndula, 93
28109 Alcobendas
Madrid – Espanha

Telefone +34 917 902 424
E-mail info@servicredito.com.es

ServiCrédito NUVEM



www.servicredito.eu
info@servicredito.eu