



Carlyle Partners

SAÚDE · VIDA · PENSÕES

GOVERNAÇÃO & CONFORMIDADE

Código de Conduta

Como trabalhamos — os princípios que nos vinculam.

Documento interno · Setembro 2026

Aplica-se a todos os colaboradores, consultores e parceiros.

Carlyle Partners Agentes Seguros SU, LDA
Rua Eça de Queiroz nº 135, Coop · Maputo, Moçambique
Licença ISSM nº 0028/ISSM/DME/AGE/2020

CARLYLE PARTNERS · GOVERNANÇA & CONFORMIDADE

Código de Conduta

Como trabalhamos — os princípios que nos vinculam.

Este código define como trabalhamos. Aplica-se a todos — colaboradores, consultores independentes e parceiros — em qualquer interação com clientes, seguradoras e entre nós.

1 Os nossos princípios

- **O cliente primeiro.** Recomendamos o que serve o cliente, não o que nos rende mais.
- **Honestidade.** Dizemos a verdade, mesmo quando não é a resposta que o cliente quer ouvir — incluindo quando um produto não serve.
- **Competência.** Só aconselhamos sobre o que dominamos; na dúvida, escalamos a quem sabe antes de responder.
- **Confiança.** Palavra dada é palavra cumprida. A nossa reputação vale mais que qualquer negócio isolado.

2 Como tratamos os clientes

- **Informação clara.** Explicamos coberturas, exclusões, prêmios e condições em linguagem compreensível.
- **Sem promessas por confirmar.** Nunca confirmamos cobertura, preço ou prazo sem validação da seguradora.
- **Coerência antes de enviar.** Antes de qualquer proposta sair, confirmamos que o que dizemos, o que anexamos e o que recomendamos coincidem.
- **Presença no sinistro.** Depois da apólice assinada, continuamos disponíveis. No sinistro, conduzimos o processo em defesa do cliente.
- **Confidencialidade.** Os dados dos clientes são tratados com sigilo (ver Política de Protecção de Dados).

3 Integridade

- **Sem fraude, corrupção ou branqueamento.** Não participamos, facilitamos nem toleramos qualquer prática ilícita.

- **Sem incentivos indevidos.** Não oferecemos nem aceitamos vantagens que possam distorcer uma recomendação.
- **Conflitos de interesse.** Declaram-se e gerem-se, conforme a política própria.

4 Entre nós

- Respeito, profissionalismo e responsabilidade pelos resultados da nossa área.
- Registamos o nosso trabalho nos sistemas da CP — o que não está registado não aconteceu.
- Formação contínua: participamos na formação mensal e mantemo-nos actualizados sobre produtos e normas.

5 Incumprimento

A violação deste código é tratada com seriedade e pode dar lugar a medidas disciplinares ou à cessação da relação, conforme a gravidade. Qualquer suspeita de prática ilícita ou de conflito não declarado deve ser reportada à Direcção.

Documento interno · Setembro 2026 · a rever periodicamente. Aplica-se a todos os colaboradores, consultores e parceiros da Carlyle Partners.