

VIVER OS NOSSOS VALORES

APROVADO PELO
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA IFC
JULHO DE 2020

Sociedade Financeira Intact
e suas subsidiárias ("Intact" ou a "Empresa")



Integridade

- Seja honesto, aberto e justo
- Estabeleça padrões elevados
- Defenda o que é certo

Respeito

- Seja gentil
- Veja a diversidade como um ponto forte
- Seja inclusivo e colabore

Orientado para o cliente

- Ouça os nossos clientes
- Facilite e encontre soluções
- Proporcione experiências inigualáveis

Excelência

- Aja com disciplina e vontade de superar o seu desempenho
- Abraça a mudança, melhore a cada dia
- Celebre o sucesso, mas permaneça humilde

Generosidade

- Ajude os outros
- Proteja o ambiente
- Torne as nossas comunidades mais resilientes

Caros colegas,

A Intact foi fundada sobre os nossos Valores, um propósito claro e uma crença de que o seguro é sobre pessoas, não sobre coisas. Esse objetivo é ajudar as pessoas, as empresas e a sociedade a prosperar nos períodos favoráveis e a ser resilientes nos períodos desfavoráveis. Construimos o nosso negócio com a ajuda em mente – é por isso que existimos.

Ajudar as pessoas impulsiona tudo o que fazemos enquanto Empresa e dá sentido ao nosso trabalho. Como o fazemos é vivendo os nossos Valores. Pense nos Valores como um guia que o ajudará a fazer a diferença no seu papel, a agir de forma justa, ética e legal e a contribuir para um local de trabalho onde as pessoas sintam que podem dar o seu melhor todos os dias.

Estes Valores são:

- **Integridade**
- **Respeito**
- **Orientado para o cliente**
- **Excelência**
- **Generosidade**

Os nossos Valores orientam a forma como trabalhamos com clientes, colegas e acionistas e definem o nosso papel na sociedade. Eles também estão no centro das nossas negociações com mediadores, fornecedores, prestadores de serviços, consultores e outros terceiros.

Quando os consumidores escolhem fazer negócios connosco, confiam que os trataremos com honestidade, integridade, abertura, equidade e em conformidade com a lei.

A Intact Financial Corporation, incluindo os seus funcionários, diretores e officers, esforça-se sempre para agir com integridade e demonstrar os mais altos padrões éticos de conduta. A integridade e o comportamento ético são essenciais para a nossa reputação e para o nosso sucesso como organização orientada para o cliente.

Confiamos uns nos outros e temos confiança de que cada um de nós vive os seus Valores e fará a coisa certa. Se você tiver dúvidas, preocupações ou problemas sobre qualquer coisa descrita neste documento, fale com seu gerente, o seu representante de Recursos Humanos ou com o Departamento Jurídico e de Compliance. Você pode encontrar informações de contacto na nossa intranet, juntamente com todas as políticas subjacentes mencionadas neste documento.

Viver os nossos Valores é a base para todos os comportamentos na Intact. Somos todos responsáveis por viver os nossos Valores e defender estes princípios e políticas subjacentes em todos os momentos. Aproveite para analisá-los cuidadosamente. Todos nós renovamos o nosso compromisso de viver os nossos Valores todos os anos.

Fazer a diferença começa com cada um de nós. Obrigado por continuar a viver os nossos Valores todos os dias. Atenciosamente,



Carlos Brindamour
CEO
Sociedade Financeira Intacta

**VIVER OS
NOSSOS
VALORES**

ÍNDICE

Introdução.....	5
Integridade.....	6
Respeito pela Lei e pelas Nossas Políticas	7
Leis e Regulamentos de Seguros	7
Utilização de Ativos e Fundos da Empresa	9
Utilização da Internet, Email e Computador (uso profissional e pessoal)	9
Utilização das Redes Sociais	9
Comunicação Social e Relações Públicas	10
Livros e Registos precisos	10
Respeito	12
Respeito no local de trabalho.....	13
Saúde e Segurança no Local de Trabalho	13
Álcool e Drogas	13

Orientado para o cliente	15
Tratamento Equitativo dos Clientes	16
Conduta no mercado.....	16
Privacidade.....	16
Governança de dados.....	16
Excelência	18
Disciplina	19
Abraçando mudanças e oportunidades...	19
Recompensar as pessoas	19
Valor para o Acionista	19
Generosidade	21
Proteger o ambiente	22
Envolvimento com a comunidade.....	22
Envolvimento político e contribuições	22



Na Intact, acreditamos que o seguro é sobre pessoas. Comprometemo-nos a viver os nossos Valores à medida que guiam a nossa tomada de decisões e comportamentos, enfatizam os elevados padrões que estabelecemos e impulsionam os nossos esforços para cuidar das pessoas.

Estes são os Valores que vivemos todos os dias:

- **Integridade**
- **Respeito**
- **Orientado para o cliente**
- **Excelência**
- **Generosidade**

As nossas pessoas estão no centro de tudo o que fazemos e são fundamentais para o nosso sucesso. Somos uma empresa onde os nossos colaboradores estão envolvidos porque sabem que o seu trabalho é importante, e onde os nossos clientes são os nossos defensores porque sabem que o que é importante para eles é importante para nós.

Permanecer fiel aos Valores da nossa organização ajudar-nos-á a continuar a construir uma empresa líder que valoriza as pessoas como a sua maior força.

Viver os nossos Valores aplica-se a todos nós, seja um diretor, diretor ou funcionário, e todos os que trabalham para a Intact, incluindo funcionários a tempo inteiro, a tempo parcial, temporários e contratados, estão sujeitos a este documento Living Our Values. O compromisso de cada colaborador em viver os nossos Valores deve encorajá-los a agir de forma responsável e a proteger a reputação da Intact.

O documento Viver os Nossos Valores define como fazemos negócios na Intact e nos responsabiliza por nosso comportamento. É uma

ferramenta para nos ajudar a fazer a coisa certa para os nossos clientes, colegas, mediadores, fornecedores, prestadores de serviços, consultores, acionistas e qualquer outra pessoa afetada pelo nosso negócio. Esforçamo-nos para estar presentes nos bons e maus momentos, e para manter a sua confiança a longo prazo.

Devemos consultar o documento Viver os Nossos Valores com frequência e nos sentirmos à vontade para falar se precisarmos de orientação adicional. Os nossos gestores, Recursos Humanos e Jurídico e Compliance. As equipas estão lá para ajudar sempre que temos preocupações, questões ou problemas. Todos os anos, cada um de nós deve renovar o seu compromisso de viver os seus Valores.

Ser responsável: o que significa?

Isso significa que somos donos do resultado e que colaboramos em soluções que ajudam nossos colegas, clientes, mediadores, acionistas e nossas comunidades. Cada um de nós tem um papel a desempenhar.

Como membros da família Intact, somos responsáveis por estar familiarizados com o documento Living Our Values, ser fiéis ao seu espírito e adotar o mais alto nível de conduta ética.

Recursos

O documento Viver Nossos Valores não pode cobrir todos os aspetos da conduta ética. Temos de usar o nosso bom senso.

Para quaisquer preocupações, perguntas ou questões, ou mesmo se algo não parecer certo, consulte:

- O seu gestor
- Recursos Humanos
- Departamento Jurídico e de Compliance (compliance@intact.net)
- Serviços de Auditoria (internalaudit@intact.net)
- A linha direta Whistleblower, que permite denúncias anónimas (1-866-202-8082 ou ramal 51629 ou whistleblower@intact.net).

Integridade

Seja honesto, transparente e justo

Estabeleça padrões elevados

Defenda o que é certo

Na Intact, estabelecemos padrões elevados para tudo o que fazemos. Esforçamo-nos para fazer o nosso melhor trabalho todos os dias e de uma forma honesta, transparente e justa. O documento Viver os Nossos Valores serve como uma bússola moral sólida, orientando a nossa conduta pessoal e a forma como conduzimos os negócios.

Construímos confiança e respeito quando as nossas interações são honestas, éticas, transparentes e justas. Isso vale para todos com quem trabalhamos e interagimos – os nossos clientes, mediadores, acionistas, fornecedores, prestadores de serviços, consultores, governos e membros do público. Comportar-se com integridade significa elevar a fasquia e fazer o que é certo.





A nossa conduta pessoal é definida pelo nosso comportamento, decisões e ações. Na Intact, aceitamos e assumimos a responsabilidade pelas nossas decisões e ações de negócios a nível pessoal e corporativo. Mais do que estar em conformidade com a lei, regulamentos e políticas, precisamos de manter os mais altos padrões de ética nos nossos negócios. Só porque algo é legal, não significa que seja ético.

Diariamente, devemos considerar as implicações das nossas diversas ações e decisões. E se uma delas se tornar de conhecimento público? Estamos confortáveis com o seguinte:

- A empresa não ficaria envergonhada?
- Nós não ficaríamos pessoalmente envergonhados?
- A nossa família aprovaria?
- A ação não é apenas legal, mas também justa, honesta, transparente e ética?

Estabelecemos a referência elevada para continuarmos a ser líderes na nossa indústria.

Respeito pela Lei e pelas Nossas Políticas

Como padrão mínimo, cumprimos todas as leis e regulamentos nas jurisdições onde operamos. Cumprimos também as políticas da empresa, que nos orientam sobre a forma de nos comportarmos e de tomarmos decisões com integridade.

A Intact conduz a sua atividade dentro de um quadro que inclui diversas leis e políticas. Devemos prestar especial atenção às seguintes leis, regulamentos e políticas que se aplicam de forma mais específica a nós.

Leis e Regulamentos de Seguros

No desempenho das nossas funções, precisamos de estar conscientes e respeitar as leis relevantes para as nossas funções profissionais.

Devemos também garantir que todas as nossas práticas comerciais tratam os clientes de forma justa.

Abuso de informação privilegiada

A Intact é uma empresa cotada na Bolsa de Valores de Toronto e devemos cumprir as leis e regulamentos aplicáveis às empresas cotadas em bolsa. Por exemplo, qualquer informação que possa afetar o preço das nossas ações deve ser divulgada ao público de forma atempada. Comprar ou vender ações da Intact durante períodos de restrição ("*black-out periods*") ou em qualquer momento com base em informação privilegiada que não esteja disponível ao público é ilegal. Alertar alguém que possa negociar com base nesse conhecimento ou simplesmente divulgar tal informação confidencial a alguém que a possa repetir também é ilegal.

Privacidade

A Intact respeita a privacidade de todos os indivíduos. Cumprimos toda a legislação relativa à privacidade, conforme detalhado na Secção III: "Orientado para o cliente".

Prevenção de Branqueamento de Capitais / Financiamento do Terrorismo / Concorrência

Cumpriremos todas as leis e regulamentos relacionados com branqueamento de capitais, atividades de financiamento do terrorismo e legislação da concorrência.

Fraude/Atividade criminosa

Vigiamos e reportamos quaisquer casos de fraude, suborno, roubo, falsificação de assinaturas e qualquer outro tipo de atividade criminosa. Nenhum de nós pode cometer fraude contra a empresa, contra qualquer pessoa com quem façamos negócios ou contra terceiros, seja em que circunstância for.

INTEGRIDADE



Conflitos de interesses

Procuramos evitar conflitos de interesse ou a aparência de um conflito de interesses. Um "conflito de interesses" ocorre quando há um conflito entre as nossas obrigações profissionais para com a Intact e os nossos interesses pessoais fora da empresa.

Devemos comunicar imediatamente qualquer potencial conflito de interesses ao nosso gerente, que por sua vez deverá reportá-lo por escrito ao seu Vice-Presidente. A equipa de Legal & Compliance também está disponível para ajudar na avaliação de qualquer potencial conflito de interesses.

Em alguns casos, a simples divulgação do conflito pode ser suficiente, mas, noutros, certos conflitos de interesse não são aceitáveis. A não divulgação de conflitos no momento apropriado pode resultar em medidas disciplinares ou ações legais.

Alguns exemplos de conflitos de interesses que exigem divulgação incluem:

- Dar trabalho a um fornecedor que seja um parente ou amigo pessoal próximo;
- Ter participação acionista ou investimento (incluindo empréstimos) em clientes, mediadores, fornecedores, prestadores de serviços ou concorrentes (exceto pequenas participações em empresas cotadas em bolsa);
- Envolver-se em qualquer atividade externa (emprego ou outra) que afete o desempenho no trabalho e interfira com a capacidade de tomar decisões imparciais;
- Utilizar materiais ou recursos da Intact para uso pessoal;
- Supervisionar, avaliar ou influenciar a avaliação de desempenho, remuneração ou benefícios de um parceiro íntimo, parente ou amigo próximo;
- Tirar proveito de oportunidades ou informações confidenciais obtidas no exercício das funções para benefício próprio ou de terceiros.

Trabalhar ou realizar qualquer tipo de atividade para qualquer organização que concorra ou tenha relação comercial com a Intact (com ou sem fins lucrativos), incluindo atuar como diretor, administrador, sócio, empregado, consultor ou agente de outra organização.

Presentes & Entretenimento

A oferta de presentes, entretenimento ou viagens de valor substancial pode criar a aparência de, ou mesmo um real, conflito de interesses ou pagamento ilícito.

Antes de dar ou aceitar presentes de clientes ou fornecedores, é importante refletir sobre as seguintes questões:

- Este presente é aceitável?
- Qual é o valor do presente?
- É melhor divulgar este presente ao meu gerente?

Confidencialidade e Não Utilização de Informações Confidenciais

Adotamos uma abordagem rigorosa na recolha, uso, divulgação, manutenção e proteção de informações sobre os nossos clientes, colaboradores, mediadores, outros parceiros de negócios, bem como sobre o próprio negócio e informações de terceiros, em todas as suas formas (papel ou eletrónico).

Nunca devemos divulgar informações confidenciais (sejam da Intact ou de terceiros) a ninguém (incluindo outros colaboradores, agentes, consultores e terceiros), exceto quando houver uma necessidade real e legítima de negócio e quando o consentimento apropriado tiver sido obtido para os fins relevantes. É fundamental seguir os procedimentos estabelecidos pela Intact para proteger o uso e a transferência dessas informações.

Em caso de dúvidas sobre o tratamento de informações confidenciais, o Gabinete de Privacidade está disponível para ajudar com quaisquer questões que possamos ter. Podem ser contactados através do seguinte endereço: privacy@intact.net



Mantemos a informação confidencial não só para proteger a privacidade de todos e cumprir as nossas obrigações contratuais e legais, mas também para salvaguardar a informação da propriedade da Intact, que nos permite manter a nossa vantagem competitiva.

Considera-se informação confidencial:

- Qualquer informação relativa aos nossos clientes ou potenciais clientes, aos seus sinistros ou a quaisquer terceiros reclamantes;
- Qualquer informação relativa a colaboradores e mediadores;
- Lista de clientes e distribuidores (incluindo mediadores);
- As nossas análises de mercado, planos de negócio e documentos de estratégia;
- As nossas metodologias, processos, bases de dados, protocolos, aplicações de sistemas, etc;
- Preços de produtos, novos produtos ou campanhas publicitárias em desenvolvimento;
- Projeções de resultados, análises atuariais e outros dados financeiros;
- Palavras-passe;
- Os nossos projetos confidenciais;
- Estratégias de investimento empresarial;

- Informação obtida de terceiros, como mediadores, fornecedores, prestadores de serviços, consultores ou mesmo de empresas que possamos vir a adquirir.

Adicionalmente, devemos evitar a divulgação inadvertida de qualquer informação confidencial. Nunca sabemos o que alguém pode ouvir durante uma conversa em local público, ou o que outro viajante pode ver se estivermos a ler um documento durante uma deslocação. É fundamental utilizarmos a máxima descrição ao falar ou trabalhar no escritório ou noutro local.

Mesmo após cessarmos funções na Intact, cada um de nós mantém obrigações legais de preservar a segurança de toda a informação confidencial adquirida durante o período em que esteve ao serviço da Intact. Não temos o direito de utilizar tal informação para fins pessoais, nem de permitir que terceiros a utilizem. Estas obrigações acrescem aos nossos deveres éticos pessoais.

Utilização de Ativos e Fundos da Empresa

Como funcionários, todos temos a responsabilidade de proteger os ativos e fundos da Intact. Devemos evitar a utilização indevida de bens da empresa, tais como material de escritório, tecnologia de informação, propriedade intelectual e ativos financeiros. Pode parecer mais fácil levar alguns materiais de escritório para casa do que ir às compras ao fim de semana, ou pagar um almoço pessoal

com amigos utilizando o cartão da empresa; contudo, estes são exemplos de comportamentos desonestos, que não cumprem o nosso compromisso com a integridade e constituem uma utilização inadequada dos ativos da Intact.

Utilização da Internet, Email e Computador (uso profissional e pessoal)

O uso pessoal de ferramentas tecnológicas da Empresa e pessoais no trabalho deve ser ocasional e não deve impactar negativamente a nossa capacidade de realizar as nossas tarefas.

Não estamos autorizados a fazer download ou upload de jogos, músicas, vídeos, software não relacionado ao trabalho ou não autorizado, etc., utilizando as redes ou planos de dados móveis da IFC

Utilização das Redes Sociais

Ao utilizar as redes sociais, seja para fins pessoais ou profissionais, é fundamental ter cautela com o que se partilha, pois tudo o que é publicado pode tornar-se parte do domínio público de forma permanente.

A integridade de cada colaborador está sempre sujeita a escrutínio, especialmente quando interagimos por meios eletrónicos. Por isso, é essencial agir com respeito e bom senso antes de publicar informações ou fazer declarações

INTEGRIDADE

sobre a Intact, os seus clientes, colegas, mediadores, parceiros de negócio, entre outros.

Os colaboradores da Intact não devem utilizar as marcas da empresa (como logótipos, marcas registadas, etc.) fora do contexto normal de trabalho, incluindo em perfis pessoais de redes sociais, blogues, sites não relacionados com a Intact, entre outros.

Ao utilizar as redes sociais para fins pessoais, é importante garantir que as publicações estejam alinhadas com os Valores da organização e em conformidade com a legislação em vigor.

Lembre-se de que condutas inadequadas nas redes sociais podem resultar em medidas disciplinares.

Comunicação Social e Relações Públicas

O nosso Departamento de Comunicação Corporativa trata das nossas relações com os meios de comunicação social. Caso algum representante da comunicação social solicite informações sobre qualquer aspeto do negócio ou do setor em geral, devemos abster-nos de comentar e, em vez disso, encaminhá-los para a nossa equipa de Comunicação Corporativa através do e-mail corporate.communications@intact.net.

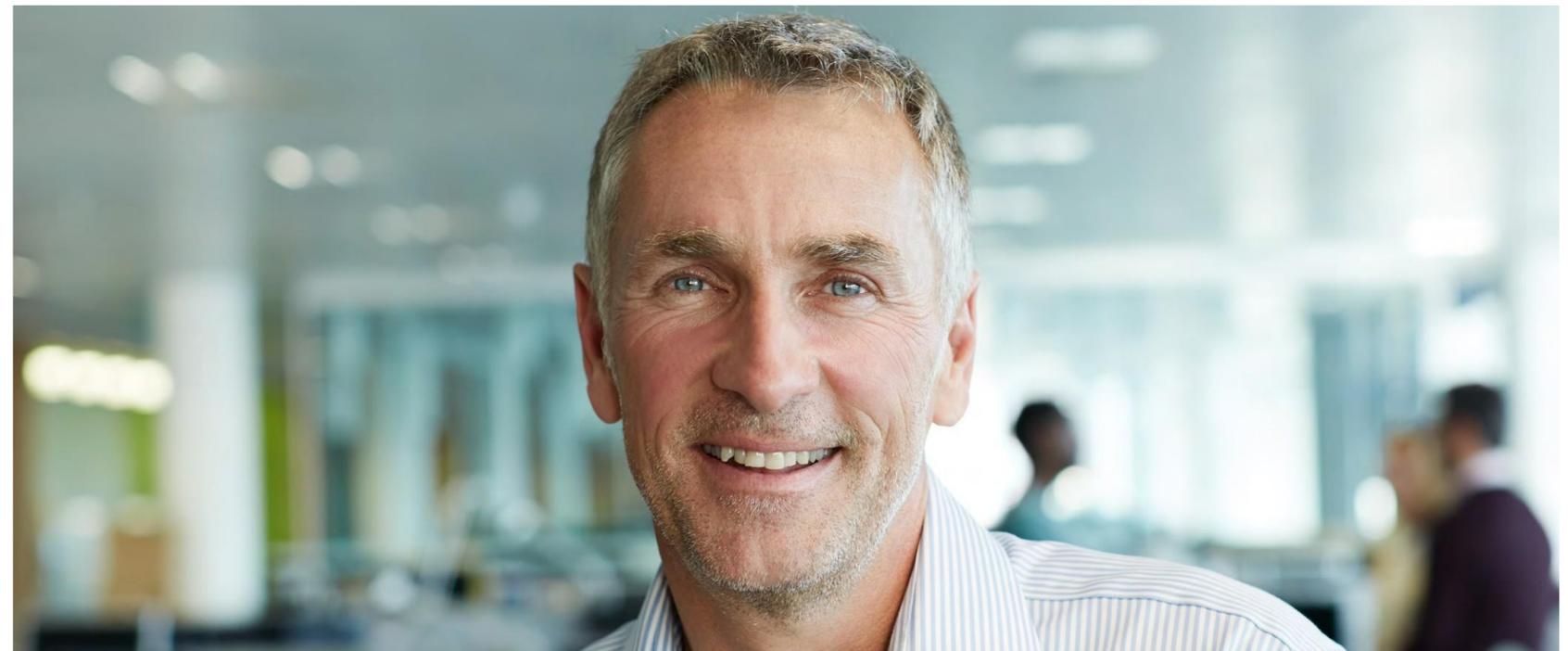
São eles os responsáveis por comunicar a posição oficial da empresa à imprensa.

Apenas porta-vozes especificamente autorizados podem expressar as opiniões da Empresa sobre questões locais e nacionais que afetam as suas operações. Nenhuma outra pessoa está autorizada a falar em nome da Empresa.

Livros e Registos precisos

É fundamental manter livros e registos financeiros precisos, apresentados de forma atempada, justa e em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites e a legislação aplicável. Os registos devem ser organizados de modo a responder às necessidades do negócio, facilitar o acesso à informação e cumprir as obrigações legais da Intact.

Os registos devem refletir fielmente a situação financeira da empresa e a verdadeira natureza das transações realizadas. Não é permitido criar ou participar na criação de registos que tenham como objetivo enganar ou ocultar atividades impróprias.





Respeito

Seja gentil

Veja a diversidade como um ponto forte

Seja inclusivo e colabore

Na Intact, valorizamos as nossas pessoas como a nossa maior força. A nossa prioridade é criar um ambiente onde as pessoas sintam que podem dar o seu melhor todos os dias, tenham uma oportunidade igual de desenvolvimento e de progressão na carreira, e saibam que o trabalho que realizam é importante.



As nossas diferenças tornam-nos mais fortes, e celebramos a diversidade dos nossos colegas e as suas diferentes origens, experiências e esperanças para o futuro. Criamos um ambiente inclusivo onde pessoas com diferentes ideias, abordagens e estilos são incentivadas a colaborar para atingir o seu potencial único.

Na Intact, acreditamos que cada colaborador tem uma perspectiva a oferecer e tratamo-nos sempre com gentileza e respeito, mesmo que tenhamos visões diferentes. Uma base de clientes diversificada como a nossa beneficia das diversas perspectivas das equipas que os servem, permitindo gerar ideias criativas e resolver problemas complexos.

Valorizar a nossa diversidade, ser inclusivo e demonstrar respeito uns pelos outros faz parte do que é viver os Valores da Intact.

Respeito no local de trabalho

Quando se trata de respeito, estamos comprometidos em proporcionar um local de trabalho onde os colaboradores se sintam seguros e protegidos, e onde todos sejam tratados com dignidade. Isto aplica-se a todas as pessoas com quem contactamos no trabalho – presencialmente ou virtualmente - incluindo clientes, mediadores, fornecedores e parceiros externos. Qualquer forma de discriminação ou assédio no local de trabalho, seja contra ou por parte de clientes, mediadores, colaboradores ou outros terceiros não será tolerada.

- Discriminação significa tratar uma pessoa de forma injusta apenas com base num motivo proibido por lei e sem justificação legal.
- Assédio, intimidação e atos violentos referem-se a comentários ou ações que são indesejados ou que deveriam ser conhecidos como indesejáveis. Inclui intimidação, humilhação, abuso verbal, intimidação, comentários ameaçadores ou envolvimento em qualquer ato violento ou outra conduta desrespeitosa ou inadequada, seja de natureza sexual ou não. Inclui comportamentos intimidatórios, humilhantes, abuso verbal, intimidação, comentários ameaçadores ou a prática de qualquer ato violento ou outro comportamento desrespeitoso ou inadequado, seja de natureza sexual ou não. Inclui ainda a propagação de rumores, piadas inadequadas, insultos ou qualquer contacto físico indesejado, avanços sexuais, insinuações, bem como ações ou comentários impróprios.

Tais comportamentos violam o nosso compromisso de respeitar os outros e de criar um local de trabalho inclusivo e seguro. Valorizamos pessoas positivas, que se orgulham de trabalhar para a Intact e que sentem que são respeitadas enquanto seres humanos.

Saúde e Segurança no Local de Trabalho

A Intact tem como objetivo proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos os seus colaboradores. Este compromisso com a saúde e segurança envolve a cooperação e o apoio de todos os gestores e colaboradores. Todos temos a responsabilidade de comunicar imediatamente à gestão ou à equipa de Gestão de Instalações quaisquer acidentes, perigos potenciais ou outras preocupações. Qualquer ato ou ameaça de violência contra outra pessoa ou contra bens da Intact deve também ser comunicado de imediato. É estritamente proibido trazer quaisquer armas para o local de trabalho.

Álcool e Drogas

Para garantir que criamos um ambiente de trabalho seguro e respeitador para todos, espera-se que nos mantenhamos atentos e que não prejudiquemos deliberadamente o nosso discernimento enquanto estamos a trabalhar.

Estamos comprometidos em desempenhar as nossas funções da melhor forma possível. Não é permitido consumir álcool ou drogas, nem estar sob o seu efeito, durante o horário de trabalho. O consumo de álcool pode ser permitido em eventos específicos da Intact, nas instalações da empresa, apenas se for aprovado por um Vice-Presidente ou por um responsável de nível superior da Empresa. Caso tomemos medicação prescrita ou de venda livre, devemos garantir que esta não interfere com o desempenho das nossas funções.

RESPEITO

Espera-se que nos comportemos de forma profissional e segura, tanto para nós próprios como para os outros, em todos os momentos – enquanto trabalhamos, representamos a Intact ou participamos em quaisquer atividades relacionadas com a Intact.



VIVER OS NOSSOS VALORES

Orientado para o cliente

Ouçá os nossos clientes

Facilite, encontre soluções

Proporcione experiências inigualáveis

Na Intact, esforçamo-nos para ser orientados para o cliente em tudo o que fazemos. Focar nas necessidades do cliente é a forma como conduzimos o nosso negócio – queremos estar presentes tanto nos bons como nos maus momentos e ajudá-los a retomar o seu caminho. E mesmo que não tenhamos uma função de contacto direto com o cliente, o nosso trabalho apoia os colegas que têm.

Uma mentalidade orientada para o cliente e para a procura de soluções deve ser parte fundamental de cada decisão que tomamos. Queremos que os nossos clientes sejam os nossos defensores. Ao proporcionar excelentes experiências e ao ajudar os nossos clientes a recuperar rapidamente, conquistamos a sua confiança.



ORIENTADO PARA O CLIENTE

O seguro é sobre as pessoas. O trabalho que realizamos faz a diferença na vida dos clientes todos os dias e molda a forma como os nossos clientes veem a nossa organização.

É por isso que nos esforçamos para proporcionar experiências incomparáveis. Procuramos ouvir as necessidades de cada cliente, adotar uma mentalidade orientada para a solução e facilitar ao máximo a sua interação conosco. É igualmente importante sermos transparentes, justos, rápidos e consistentes.

Desde a fase inicial de concepção e desenvolvimento do produto, passando pelo marketing e vendas, até ao tratamento de reclamações e muito mais – em cada ponto de contacto, queremos que os clientes saibam que o que é importante para eles, é importante para nós.

Tratamento Equitativo dos Clientes

Tratar os clientes de forma justa é a forma como conduzimos o nosso negócio, todos os dias. Vivemos os nossos Valores, seguimos os nossos processos e tomamos decisões ponderadas para garantir uma experiência ao cliente verdadeiramente excepcional.

Nas suas interações com a Intact, queremos que os clientes:

- Se sintam confiantes ao lidar com a Intact;
- Sintam que são tratados com consistência, justiça e transparência;
- Estejam devidamente informados para tomar decisões esclarecidas relativamente aos produtos, antes, durante e após a sua aquisição;
- Que os produtos e serviços associados disponibilizados

aos consumidores estejam em conformidade com as declarações da Intact; e

- Que, quando os consumidores pretendam mudar de produto, alterar de instituição, apresentar uma reclamação ou um sinistro, existam procedimentos internos que facilitem essas operações.

Quando tratamos os clientes da forma como gostaríamos de ser tratados, podemos orgulhar-nos do nosso trabalho.

O comportamento honesto, ético e transparente uma parte fundamental da nossa cultura orientada para o cliente, e o nosso sucesso contínuo depende disso.

Conduta no mercado

O nosso compromisso vai além dos padrões mínimos de conduta de mercado estabelecidos por lei. Informamos os nossos clientes sobre os seus direitos e responsabilidades, somos equitativos e transparentes nas nossas ofertas comerciais, resolvemos reclamações de forma justa e disponibilizamos um serviço de gestão de reclamações acessível, eficiente e atempados.

Privacidade

Como parte do nosso compromisso de ouvir os nossos clientes e entender as suas necessidades, recolhemos e usamos as suas informações pessoais para oferecer as melhores soluções. Ao fazê-lo, cumprimos toda a legislação relevante em matéria de privacidade. Isto significa que apenas recolhemos a informação de clientes ou potenciais clientes de que necessitamos para fornecer os nossos produtos e serviços.

Protegemos a segurança das informações que recolhemos e apenas as divulgamos a pessoas internas ou externas que tenham uma necessidade comercial

legítima para as mesmas. Utilizamos e divulgamos informações pessoais para os fins para os quais foram recolhidas e o devido consentimento foi obtido. Quando as informações pessoais deixam de ser necessárias, eliminamo-las de forma segura.

Além de salvaguardar a privacidade dos nossos clientes, também temos o cuidado de proteger a segurança de quaisquer informações pessoais que coletamos sobre funcionários, mediadores, fornecedores, prestadores de serviços, consultores, acionistas ou qualquer outro terceiro.

Governança de dados

Procuramos oportunidades para usar nossa expertise em ciência de dados em benefício dos nossos clientes, medadores acionistas e comunidades. Cumprir o nosso compromisso de ser orientado para o cliente significa garantir que as nossas soluções sejam projetadas com responsabilidade de dados e com o mais alto grau de ética. Para alcançar isso, estabelecemos um conjunto de princípios orientadores que governam o uso responsável de dados e IA. Os nossos princípios orientadores são a base da ciência de dados na Intact.

- **Segurança** – Utilizamos medidas de segurança líderes para proteger os dados pessoais dos nossos clientes.
- **Ajudar a Empresa** – Utilizamos as nossas competências em matéria de dados para criar soluções que contribuam para o bem-estar da sociedade.
- **Qualidade de Dados** – Utilizamos dados de alta qualidade para criar soluções adequadas para os nossos clientes.
- **Excelência Científica** – Mantemos elevados padrões científicos de excelência para garantir que as nossas soluções são precisas e eficazes.
- **Responsabilização** – Consideramos os impactos que os nossos produtos e serviços têm nos nossos clientes e promovemos soluções, processos e modelos responsáveis.





Excelência

Aja com disciplina e vontade de superar a mudança

Abrace a mudança, melhore todos os dias

Celebre o sucesso, mas permaneça humilde

A excelência está relacionada com a forma como fazemos as coisas. Somos disciplinados na nossa abordagem e nas nossas ações, razão pela qual nos destacamos em todos os aspetos do nosso negócio. Abraçamos a mudança e as oportunidades que esta cria, esforçando-nos por melhorar todos os dias. Celebramos o sucesso das nossas pessoas, equipas e empresa, mantendo, no entanto, a humildade.

EXCELÊNCIA

Estamos empenhados em trabalhar arduamente para fazer da Intact a melhor empresa possível. A mudança é uma constante e entendemos que para continuarmos a destacar-nos como negócio, precisamos de ser ousados e inovadores. Temos de superar os nossos concorrentes, abraçando a mudança, aproveitando as oportunidades e tendo a melhor equipa.

Cada um de nós contribui para o sucesso da nossa empresa, juntos nos destacamos. Entendemos que o valor sustentado para os acionistas só pode ser alcançado através de uma abordagem disciplinada em todas as nossas ações, abraçando a mudança e aproveitando as oportunidades para nos tornarmos ainda mais competitivos nos nossos mercados, bem como atraindo e retendo colaboradores de alto desempenho.

Em troca do nosso talento, motivação e compromisso, a Intact investe nas ferramentas que utilizamos, ajuda-nos a adquirir novas competências e oferece oportunidades de crescimento e desenvolvimento.

Na Intact, esforçamo-nos sempre por ser os melhores e celebrar os nossos sucessos. Valorizamos também a humildade, o respeito e o reconhecimento pelas oportunidades que temos de fazer a diferença.

Disciplina

Aplicamos disciplina em todas as nossas ações. Trabalhamos arduamente na construção das nossas estratégias e esforçamo-nos para atingir os nossos objetivos. Nunca perdemos de vista o contexto e os resultados que nos permitem ajustar objetivos e metas, com vista a maximizar o retorno dos investimentos da Empresa.

Somos disciplinados na definição dos preços dos nossos produtos e serviços, ao mesmo tempo que nos mantemos justos para com os nossos clientes em todas as circunstâncias, e vivendo sempre os nossos Valores.

Demonstramos disciplina na gestão, proteção e utilização dos nossos ativos e recursos. Isso inclui a proteção das nossas informações confidenciais e da nossa propriedade intelectual. Inclui também a manutenção de excelentes relações com os nossos parceiros de negócios, especialmente os nossos mediadores. A nossa disciplina

estende-se ainda a uma rigorosa avaliação de risco dos nossos investimentos, das nossas políticas de investimento, bem como das nossas aquisições ou novos empreendimentos.

Abraçando mudanças e oportunidades

Somos incentivados a ser imaginativos e criativos, e não temos medo da mudança. Estamos abertos a novos conceitos e ideias, e promovemos a comunicação e o debate construtivos. Somos dinâmicos e atuamos tanto individualmente como em equipa, com uma atitude positiva e determinada, focando-nos na concretização dos objetivos definidos.

Estamos sempre atentos a novas oportunidades em produtos, serviços, investimentos, aquisições, novos empreendimentos ou novos mercados.

Abraçamos as mudanças e oportunidades para responder às necessidades em constante evolução dos clientes que nos ajudam a superar nossos concorrentes. Esforçamo-nos por melhorar todos os dias.

Definimos objetivos exigentes que alcançaremos e procuramos sempre superar.

Recompensar as pessoas

A Intact pretende ser um destino de eleição para os melhores talentos, especialistas experientes em seguros e líderes fortes. Orgulhamo-nos de empregar pessoas de elevada qualidade e talento. Trabalhamos arduamente e temos orgulho no desempenho que entregamos. Quanto mais nos destacarmos, mais seremos recompensados, através do abrangente pacote de recompensas que oferecemos.

Esperamos um desempenho elevado tanto dos indivíduos quanto das nossas equipas. As melhores práticas devem ser aplicadas em toda a Empresa, e cada colaborador é responsável pela qualidade do seu trabalho.

Valor para o Acionista

O nosso foco na excelência contribui para aumentar o

valor para os acionistas. A Intact procura manter o respeito, a confiança e a credibilidade junto dos seus diversos stakeholders. Somos responsáveis perante os nossos acionistas e atuamos sempre com o objetivo de entregar valor de forma contínua, tanto em períodos de prosperidade como em tempos económicos desafiantes. Alguns exemplos de como a Intact procura manter a confiança, o respeito e a credibilidade dos acionistas incluem:

- Desenvolvimento, crescimento e proteção dos nossos segredos comerciais, direitos de autor, marcas registadas, nomes de domínio, invenções e toda a propriedade intelectual;
- Proteção e segurança das nossas pessoas;
- Proteção dos nossos ativos, incluindo ativos físicos, equipamentos e tecnologia;
- Preservação da informação confidencial para manter a nossa vantagem competitiva;
- Garantia de que todos os acordos com terceiros são formalizados por escrito;
- Cumprimento dos nossos Valores, princípios éticos e programas de gestão de risco em todas as nossas ações.



Generosidade

Ajude os outros

Proteja o ambiente

Torne as nossas comunidades mais resilientes

A Intact é uma empresa orientada para um propósito claro: ajudar as pessoas, as empresas e a sociedade a prosperar nos momentos bons e a serem resilientes em períodos desafiadores. O foco em ajudar as pessoas está no centro de todas as nossas ações e confere significado ao nosso trabalho diário.

A generosidade é o valor que orienta e permite que os colaboradores ajudem os outros, protejam o ambiente e tornem as nossas comunidades mais resilientes.



O nosso desempenho ambiental, social e de governança (ESG) está incorporado na nossa estratégia e é orientado pela boa governança. Ao aspirarmos a ser uma das empresas mais respeitadas, consideramos cuidadosamente o impacto das nossas ações em todas as dimensões: ambiental, social e de governança.

GENEROSIDADE

Proteger o ambiente

A adaptação da sociedade às mudanças climáticas é fundamental para proteger as comunidades e os clientes. Cada colaborador tem a responsabilidade de garantir que suas atividades profissionais sejam realizadas de forma ambientalmente sustentável. Isso inclui adotar práticas que minimizem o impacto ambiental, promover o uso eficiente de recursos e apoiar iniciativas que contribuam para a preservação do meio ambiente.

Envolvimento com a comunidade

A generosidade é o valor que impulsiona os esforços da Intact em cuidar das pessoas, dedicando tempo, recursos financeiros e talentos para causas sociais. Por meio do Programa de Impacto Comunitário, a Intact potencializa o envolvimento dos colaboradores, igualando doações feitas a instituições de caridade registradas, horas de voluntariado ou ambos. É obrigatório que todos os colaboradores registrem as suas atividades voluntárias realizadas durante o horário de trabalho, seja individualmente ou em grupo, no *Community Impact Portal*.

Ao participar de atividades voluntárias fora do horário de trabalho, é importante deixar claro que a Intact não está envolvida ou associada a essas ações. As atividades pessoais de voluntariado e caridade não devem criar, ou aparentar criar, conflito de interesses, nem interferir nas responsabilidades profissionais do colaborador.

Além disso, a Intact deve divulgar anualmente todas as doações de caridade realizadas. As instituições beneficiadas são cuidadosamente selecionadas para garantir que estejam alinhadas com os objetivos de impacto social e os requisitos de reputação da empresa. Todas as doações feitas em nome da empresa precisam ser registradas junto à equipa de impacto social.

Envolvimento político e contribuições

Qualquer contribuição para um partido político, funcionário público, associação eleitoral, candidato ou campanha será feita dentro dos limites legais prescritos e como expressão de cidadania responsável. Todas as contribuições políticas por ou em nome da Empresa só devem ser realizadas com a aprovação prévia do Chefe de Relações Governamentais.

O uso das instalações da Empresa, incluindo espaço e equipamentos de escritório, e os serviços dos funcionários da Empresa como parte da campanha de um candidato ou partido político são proibidos, independentemente das regras e leis nessa jurisdição.

A Intact também cumpre todas as leis, regulamentos e princípios de ética que se aplicam ao lidar com todos os níveis de governo e ao oferecer entretenimento, refeições, presentes, gorjetas e outros itens de valor a qualquer partido político, candidato ou funcionário público de governos federais, provinciais ou locais ou ao aceitar tais itens de valor de tais indivíduos.

Uma vez que as regras tendem a variar de uma jurisdição para outra, os funcionários que estão a considerar exercer uma atividade política e não têm a certeza das leis dentro dessa jurisdição devem entrar em contato com Relações Governamentais antes de se envolverem nessa atividade.

A Intact respeita e apoia o direito de cada indivíduo a participar do processo político. Todos os trabalhadores que pretendam apresentar a sua candidatura a uma eleição nacional, regional, autárquica ou escolar devem informar previamente o seu superior hierárquico da sua intenção antes de formalizarem a candidatura. Os funcionários que forem candidatos numa dessas eleições podem ser obrigados a tirar uma licença sem vencimento de duração variável, se o seu gerente assim o acordar.

Caso não sejam eleitos, retomam as suas funções na empresa. Se forem eleitos e tomarem posse como deputados à Assembleia da República, membros do Governo ou vereadores em regime de exclusividade, devem apresentar a sua demissão no dia seguinte à eleição.



CONCLUSÃO

Os nossos Valores definem quem somos e quem sempre fomos – integridade, respeito, orientação para o cliente, excelência e generosidade. Juntamente com o nosso propósito, os nossos Valores têm guiado a nossa tomada de decisão e têm sido fundamentais para o sucesso da nossa empresa.

Este documento, Viver os Nossos Valores, define como construímos e crescemos a nossa empresa. Define o que podemos esperar uns dos outros e torna-nos responsáveis perante os outros e as várias partes interessadas, incluindo os nossos colaboradores, para os quais queremos criar um ambiente de trabalho colaborativo; os nossos mediadores, com quem queremos crescer, e os nossos acionistas, para quem queremos criar valor.

Na Intact, os nossos Valores são o nosso modo de vida.

**VIVER OS
NOSSOS
VALORES**

As violações podem resultar em medidas disciplinares, que podem incluir rescisão e ação legal.

A Intact coopera com investigações realizadas por reguladores, autoridades policiais e investigadores internos. Os pedidos de investigação devem ser imediatamente encaminhados para a Administração e/ou para o Departamento Jurídico e de Compliance

Recursos

Se algo não estiver bem, fale. Não estamos sozinhos e há outras pessoas ao nosso redor para nos orientar.

Gerentes ou representantes de Recursos Humanos são ótimos contactos para a maioria dos assuntos descritos neste documento.

Outra opção é a linha direta Whistleblower, que também permite denúncias anónimas, se desejado: 1-866-202-8082 ou ramal 51629 ou whistleblower@intact.net.

O Departamento Jurídico e de Compliance (compliance@intact.net) ou os Serviços de Auditoria (CAS) (internalaudit@intact.net) podem ser contactados diretamente para assuntos fraudulentos.

As seguintes políticas, localizadas na nossa intranet, são recursos úteis que os colaboradores devem consultar regularmente para orientação:

- Política de Tecnologia, Redes Sociais e Propriedade Intelectual;
- Política de Respeito no Local de Trabalho;

- Guia de Inclusão Trans;
- Política de Conflitos de Interesse e Presentes;
- Política Orientada ao Cliente;
- Política de Retenção de Registos;
- Política de Lobbying;
- Linha Direta de Denúncias;
- Política de Divulgação Corporativa e Negociação de Informações Privilegiadas;
- Política de Informações Pessoais dos Colaboradores;
- Política de Informações Pessoais Internas;
- Política de Mesa Limpa.

Para assistência com questões pessoais, incluindo abuso de álcool ou drogas, ou jogo, os nossos representantes de Recursos Humanos ou os nossos provedores de assistência aos colaboradores estão disponíveis para fornecer aconselhamento confidencial.

Apresentação de relatórios

Como colaboradores, somos os olhos e os ouvidos da empresa. As violações do documento Viver os Nossos Valores podem ter consequências muito graves para a Intact e para os indivíduos envolvidos. Por conseguinte, temos a obrigação de informar imediatamente de boa fé, quaisquer violações ou suspeitas de violações do

documento.

Estas potenciais violações podem ser reportadas ao nosso gerente, representante de Recursos Humanos ou ao Departamento Jurídico e de Compliance.

A denúncia anónima está disponível através da linha direta Whistleblower. Todas as denúncias através da linha direta são totalmente confidenciais.

A Intact investigará qualquer suspeita de incumprimento do documento Viver os Nossos Valores por parte de qualquer funcionário.

Sem retaliação

A Intact está empenhada em proteger todas as pessoas que denunciem uma suspeita de violação do documento Viver os Nossos Valores. Não toleramos qualquer tipo de retaliação contra qualquer pessoa que denuncie uma suspeita de violação.

Se você for alvo de qualquer retaliação ou represália por comunicar uma suspeita de violação do documento Viver os Nossos Valores, entre em contato imediatamente com o Departamento Jurídico e de Compliance (compliance@intact.net) para obter assistência.

**Obrigado por se familiarizar com o documento Viver os Nossos Valores.
Ao viver os nossos Valores, continua a construir a reputação vibrante da
Intact.**



[intact] 

