

MANUAL DE ÉTICA

EXTERNO

20
23



*FOCADOS NA EXCELÊNCIA,
FOCADOS EM SI.*

Índice



Zeben

- I. Missão, visão e valores 4
- II. Ética na Zeben 6



Compromisso com o exterior

- I. Compromisso com os fornecedores 10
- II. Compromisso com os clientes 10
- III. Compromisso com as entidades reguladoras 10
- IV. Concorrência leal 10
- V. Práticas de negócio 11



Princípios de ética e conformidade

13

Princípios de ação Zeben

15



Proteção e segurança da informação

20

- I. Confidencialidade e sigilo profissional 21
- II. Alinhamento com o RGPD e tratamento de informação 21
- III. Partilha de dados pessoais e metodologias de tratamento 22



Acompanhamento e aplicação do código

24

- I. Aplicação e acompanhamento do código 25
- II. Histórico de revisões 26



ZEBEN - SISTEMAS ELETRÓNICOS, Lda

- I. Missão, visão e valores
- II. Ética no trabalho

I. Missão, visão e objetivos

Missão

A Zeben procura desenvolver e acompanhar soluções de valor acrescentado, disponibilizando uma vasta gama de produtos e serviços de excelência, para proporcionar sistemas mais sustentáveis, duradouros e ecológicos aos clientes. Cada desafio colocado diariamente é encarado com entusiasmo, como uma oportunidade de crescimento e demonstração das nossas competências.

Visão

Ser uma referência nacional e internacional, reconhecidos pela qualidade das nossas soluções e excelência nos serviços prestados.

Valores

Os valores representam os princípios e crenças pelas quais todos os elementos que fazem parte de uma organização se devem orientar. São o coração de uma empresa, são o cerne da sua existência, são os princípios éticos que auxiliam cada passo e cada decisão que é tomada em nome da empresa, seja um aconselhamento, uma conversa ou até um e-mail.

Desde a sua origem que a Zeben procura orientar-se com um objetivo principal, a

EXCELÊNCIA. Todos os esforços realizados no dia a dia devem ter como foco este valor tão fundamental, pois esta é a essência da empresa, é aquilo que se pretende transmitir ao cliente e é o valor pelo qual se pretende destacar e ser reconhecida.

É importante referir que existem outros valores que fazem parte da panóplia de princípios da Zeben, no entanto todos procuram orientar o colaborador ao nosso foco principal, a excelência.

| **Confiança** – Dos clientes, fornecedores, parceiros e colaboradores

| **Excelência** – Na forma como se lida com cada tarefa e cada desafio

| **Inovação** – Com intuito de criar valor nas diversas áreas de atuação

| **Compromisso** – A Zeben entrega 100% de dedicação e responsabilidade a todas as obrigações, seja com clientes, parceiros ou qualquer outro envolvente

| **Honestidade** – No trabalho desenvolvido e em todos os relacionamentos

| **Iniciativa** – Manifestada através dos comportamentos dos colaboradores

| **Ambiente** – Como empresa amiga do ambiente, um dos nossos valores passa por fazer todos os possíveis para reduzir a pegada ecológica

II. Ética na Zeben

Um código de ética integra um conjunto de normas e linhas orientativas que regem as decisões de toda a estrutura organizacional Zeben. Este conjunto de princípios aplica-se não só para tomada de decisão interna, mas pode ser consultado por entidades terceiras, que atuam em parceria ou enquanto subcontratadas pela Zeben, e ainda por clientes, fornecedores ou qualquer outro indivíduo singular ou coletivo.

Com um sentido de responsabilidade social, procura contribuir para o meio onde se insere e de todo o mercado empresarial, impactando positivamente o cenário micro e macro económico. Pauta ainda a sua conduta com preocupações atuais, como por exemplo adotar políticas de desenvolvimento sustentável, boas práticas de eficiência energética e muitos outros.

Excelência, honestidade e compromisso

- | Zelar pelo respeito e igualdade no tratamento do indivíduo e não discriminação
- | Garantir uma operação em conformidade com os valores Zeben
- | Não participar em ações que vão contra as melhores práticas de negócio
- | Comprometimento no seguimento a cada contacto com excelência, honestidade e seriedade.



COMPROMISSO COM O EXTERIOR

- I. Compromisso com os fornecedores
- II. Compromisso com os clientes
- III. Compromisso com as entidades reguladoras
- IV. Concorrência leal
- V. Práticas de negócio

O nosso compromisso

No exercício das suas funções é assumido um compromisso de seriedade, ética e transparência para com todo o mercado nacional e internacional. Desta forma, todas as ações e decisões contribuem para o desenvolvimento económico e atual da comunidade onde servimos e atuamos, mas impactam também outras vertentes como sociológica e cívica.

Neste âmbito, são realizadas verificações constantes para averiguar o grau de satisfação dos mais diversos intervenientes ao longo do ciclo de vida do produto, sejam produtores, fornecedores e mesmo o cliente final. O exercício destas funções é exercido através do envio de questionários de satisfação, análises do mercado e outras metodologias de monitorização contínuas que indicam se todos os parâmetros de admissibilidade estão a ser cumpridos na íntegra, assim como que aspetos se devem melhorar.

De forma a garantir a satisfação de cada elemento, é essencial que todas as relações sejam pautadas seguindo os mais exigentes e excecionais métodos de atuação, como:

- | **Honestidade e respeito**

- | **Educação e cordialidade**

- | **Lealdade e transparência**

- | **Profissionalismo e dedicação**

I. Compromisso com os fornecedores

É garantido aos fornecedores que serão realizados todos os esforços para atender às condições previamente acordadas.

A seleção de cada fornecedor é realizada tendo por base as condições atuais do mercado, considerando a conjuntura técnico-comercial e ainda atendendo ao comportamento ético do próprio fornecedor.

II. Compromisso com os clientes

As relações com todos os clientes são procedidas com profissionalismo, atenção, transparência e sinceridade. A Zeben assegura um princípio de igualdade no tratamento e desenvolvimento das relações, assim como a não discriminação de qualquer indivíduo. Numa vertente comercial, a Zeben compromete-se sempre a prestar um serviço honesto e confiável, seja nas especificidades dos equipamentos ou soluções, seja nas informações disponibilizadas nos diversos canais e plataformas.

Encontram-se à disposição do cliente diversas metodologias distintas para que possam fazer chegar à Zeben as suas questões e preocupações, seja por meios tradicionais, como e-mail ou chamada telefónica, seja por outros canais dedicados, como o livro de reclamações online.

III. Compromisso com as entidades reguladoras

A Zeben fará todos os possíveis para que as normas e legislações em vigor aplicáveis ao respetivo setor de atividade sejam cumpridas na sua totalidade. Desta forma, quando necessário, serão fornecidas a determinadas entidades competentes, dotadas das capacidades necessárias para o devido tratamento, informações precisas e completas sobre operações, produtos e serviços, de forma a comprovar que todas as leis e regulamentos estão a ser cumpridos na íntegra. A Zeben tem um compromisso ético e responsável no que concerne ao tratamento de informação e dados pessoais, sendo esta partilha de informação apenas realizada com entidades que garantam um tratamento responsável dos dados e procurando sempre proteger os interesses dos seus parceiros, consumidores e colaboradores.

IV. Concorrência leal

Os concorrentes fazem a Zeben crescer, seja pela necessidade constante de procurar e desenvolver tecnologias mais sofisticadas, seja por elevar os *standards* do mercado, havendo uma melhoria nas condições e características gerais das soluções comercializadas. A Zeben procura manter relações cordiais com os seus concorrentes, com respeito mútuo e visando um mercado cada vez mais capaz e desenvolvido.

V. Práticas de negócio

A Zeben tem por base capacitar todos os seus colaboradores de modo a adotar e seguir as melhores práticas financeiras, cumprindo, na integra, todas as normas e legislações atuais, nomeadamente no que concerne ao branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo. Desta forma, procuram-se promover negócios e transações sustentáveis, através de práticas comerciais e financeiras que previnam qualquer atividade ilícita. A Zeben dispõe de medidas de verificação rigorosas para um escrutínio face a todos os clientes e fornecedores e assim, detetar quaisquer atividades ou transações suspeitas.



Princípios de ética e conformidade

I. Princípios de conformidade

I. Princípios de conformidade

Respeito para com a legislação vigente e cumprimento das normas

| Assumimos um compromisso em realizar as nossas atividades empresariais e profissionais de acordo com toda a legislação vigente.

Exemplo de conduta e profissionalismo

| Cada uma das nossas ações procuram proteger a reputação da Zeben e devem ser um exemplo de ética, rigor, profissionalismo e honestidade.

Responsabilidade e ética

| Na Zeben, assumimos uma responsabilidade ética de prevenir, detetar e erradicar condutas irregulares através da aplicação de um código de ética e conformidade interno.

Comunicação e irregularidades

| Informamos a organização sobre os incidentes ou irregularidades de que temos conhecimento através dos canais disponibilizados.



Princípios de ação Zeben

I. Princípios de ação Zeben

Honestidade e respeito

- a. Respeito e coerência para com toda a legislação e valores éticos
- b. Tolerância zero contra práticas de suborno, corrupção e branqueamento de capitais.
- c. Atuamos contra o branqueamento de capitais e o financiamento de atividades terroristas.
- d. Evitar os conflitos de interesses.

Rigor e profissionalismo

- e. Rigor no controlo, fiabilidade e transparência

Lealdade e compromisso

- f. Os nossos clientes estão em 1º lugar
- g. Promovemos a diversidade e o tratamento justo
- h. Estamos comprometidos com o nosso ambiente
- i. Estendemos o compromisso aos nossos parceiros de negócio
 - a) O cumprimento da lei e o desenvolvimento das nossas funções conforme os valores éticos Zeben são a base da nossa atividade.

Na Zeben comprometemo-nos a desenvolver as nossas funções empresariais e profissionais de acordo com a legislação vigente em cada um dos locais onde operamos, incluindo a norma relativa a sanções internacionais ou medidas restritivas, controlo de exportações ou importações e produtos de dupla utilização, assim como as normas e procedimentos da empresa.

O respeito à dignidade das pessoas e aos seus direitos fundamentais trata-se um princípio fundamental da conduta adotada pela Zeben.

Na Zeben, é obrigatório que todos os funcionários aceitem este compromisso, realizando suas atividades profissionais com total respeito aos direitos humanos e às liberdades públicas. A honestidade e o respeito pela legalidade e pelas normas da empresa devem ser um comportamento constante no dia a dia de todos os funcionários do Grupo, especialmente dos seus quadros superiores, como exemplo para os demais.

A conduta alinhada aos valores da empresa é um critério utilizado na seleção e avaliação dos funcionários da empresa e na aplicação de medidas disciplinares, quando necessário.

Importante

A Zeben mantém uma relação de colaboração mútua com as autoridades nos países em que está presente. Todas as atividades da empresa devem estar em conformidade com suas obrigações, incluindo as tributárias e sistemas de proteção social, assegurando que as ajudas públicas, subsídios e outros fundos recebidos pela Zeben sejam utilizados exclusivamente para o fim a que se destinam, de maneira diligente.

b) A Zeben repudia veementemente a corrupção, o suborno, a fraude e qualquer forma de extorsão. É expressamente proibido procurar vantagens, privilégios ou garantias de prestação de serviços por meio de pagamentos ou contrapartidas em dinheiro ou bens, seja diretamente ou através de terceiros, com o intuito de influenciar decisões de terceiros. As interações com clientes, fornecedores, parceiros, colaboradores ou outras entidades relacionadas com a Zeben devem ser conduzidas por indivíduos autorizados e em conformidade com as disposições deste Código.

Subornos

Não são permitidas quaisquer ofertas de presentes além das práticas comerciais ou de cortesia, e em

nenhum caso devem ser destinados ou implicar um tratamento privilegiado. É proibido solicitar ou aceitar presentes, pagamentos, comissões ou qualquer outro benefício pessoal de clientes atuais ou potenciais, fornecedores ou pessoas que mantenham ou desejem manter relações com a Zeben, seja por parte dos próprios funcionários ou de terceiros que atuem em nome da empresa. Isso inclui a oferta de serviços pessoais, oportunidades de emprego, viagens, tratamento preferencial, descontos especiais ou qualquer outro bem material ou imaterial.

Convites para visitas, almoços e eventos

De um modo geral, os convites para visitas, almoços e eventos são apropriadas se forem razoáveis. De um modo geral, consideram-se razoáveis, tendo em consideração o local, o contexto, a natureza do evento, e sempre de acordo com os princípios de ação. A participação em seminários e atividades puramente formativas não são considerados benefícios pessoais.

c) A Zeben faz todos os possíveis para prevenir a prática de atividades ilícitas. Neste sentido, levamos a sério a conformidade com as normas relacionadas com o combate ao

branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo. É nossa política não permitir pagamentos ou recebimentos em dinheiro, exceto em casos excepcionais devidamente documentados e autorizados, que sejam de valor reduzido, nunca superior a 1.000 euros, e que cumpram a legislação aplicável em cada jurisdição. Quando estamos sujeitos a obrigações de monitorização e comunicação em determinadas atividades e jurisdições, devemos realizar diligências em conformidade com as disposições legais aplicáveis nessa matéria.

d) Durante o desempenho das nossas responsabilidades profissionais, devemos agir com lealdade e de modo a defender os interesses da Zeben, evitando situações que possam resultar num conflito entre os nossos interesses pessoais e empresariais. Não são permitidas aos funcionários, no exercício da sua posição ou responsabilidade, ações que implique benefícios presentes ou futuros, próprios ou de pessoas vinculadas. Os colaboradores devem ainda conhecer e aplicar, adicionalmente, a legislação comercial e o Regulamento do Conselho de administração em matéria de conflitos de interesses e na aplicação do dever de lealdade em relação às operações vinculadas.

e) Qualquer atividade e tarefa realizada pela Zeben é concretizada com a maior dedicação e compromisso. Responsabilizamo-nos por realizar as nossas atividades cumprindo com as normas e procedimentos estabelecidos. A transparência é um valor fundamental da Zeben, portanto, é responsabilidade de todos os funcionários colaborar com as áreas de controlo interno e externo, supervisores, entidades reguladoras e autoridades administrativas e judiciais, atendendo aos seus pedidos e requisitos e fornecendo rapidamente informações precisas dentro das nossas áreas de competência.

f) Os nossos clientes são o motivo pelo qual procuramos otimizar cada um dos nossos processos. Ao fazê-lo, garantimos que otimizamos e melhoramos a entrega do produto final a cada um dos clientes e assim, ficar conhecidos pela excelência da qual tanto nos orgulhamos.

Procuramos incitar os nossos colaboradores e parceiros a conhecer o cliente e assim proporcionar produtos e serviços que atendam à necessidade real de cada um.

g) Acreditamos firmemente na promoção da diversidade e na criação de um ambiente de trabalho justo e inclusivo para todos os colaboradores. Estamos empenhados em criar um

ambiente de trabalho onde todos possam sentir-se valorizados, independentemente da sua origem, género, raça, etnia, orientação sexual, religião, idade ou qualquer outra característica pessoal. Respeitamos as diferenças e celebramos a diversidade.

h) Na nossa missão de promover um desenvolvimento sustentável, procuramos a eficiência na utilização dos recursos e a minimização dos impactos. Desta forma, desempenhamos a nossa atividade com as seguintes premissas:

| Eficiência no consumo dos recursos

| Minimização da pegada ambiental

| Preservação do meio onde operamos. Cumprimos rigorosamente com a legislação ambiental e atuamos sob o princípio de prevenção.

i) Este compromisso de ética e responsabilidade não se limita apenas aos nossos próprios comportamentos, mas também se estende aos nossos parceiros de negócios. Na Zeben acreditamos que uma colaboração justa e honesta é fundamental para o sucesso dos nossos negócios. Por isso, esperamos que todos os nossos parceiros de negócios compartilhem estes valores e adotem as mesmas práticas éticas em todas as suas atividades comerciais.

Exigimos que nossos parceiros de negócios cumpram todas as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo as normas éticas, e que sejam transparentes nas suas atividades comerciais. Também esperamos que respeitem os direitos humanos, protejam o meio ambiente e promovam a diversidade e a inclusão.

Acreditamos que apenas trabalhando com parceiros de negócios éticos e responsáveis podemos criar um ambiente comercial justo e sustentável.



Proteção e segurança da informação

- I. Confidencialidade e sigilo profissional
- II. Alinhamento com o RGPD e tratamento de informação
- III. Partilha de dados pessoais e metodologias de tratamento

I. Confidencialidade e sigilo profissional

Com o constante evoluir da sociedade e das tecnologias da informação, surgem novas realidades que merecem o acolhimento e tutela por parte do Ordenamento Jurídico. A proteção de dados de carácter pessoal são o exemplo mais recente da necessidade europeia em dar resposta à proteção da privacidade, em consequência das novas tecnologias que, sem qualquer tipo de barreiras ou limites, têm acesso a uma infinidade de informação e a divulgam livremente, sem qualquer restrição, tutela ou proteção.

A Zeben, para o normal funcionamento e execução da sua atividade, também procede à recolha e tratamento de dados que são estritamente necessários, nomeadamente para:

- | Processamento de encomendas;

- | Dados bancários;

- | Dados para o processamento de pagamentos;

- | Dados para a elaboração de relatórios;

- | Dados de candidatos;

- | Dados presentes nos contratos de trabalho;

- | Entre outros.

Todas estas atividades são essenciais ao funcionamento da empresa e não há forma da Zeben realizar a sua atividade sem este tratamento, no entanto, temos uma obrigação para com os nossos parceiros, fornecedores, clientes e colaboradores em adotar medidas que visem proteger toda a informação e dados pessoais. O Regulamento Geral sobre a Proteção dos Dados (RGPD) (EU 2016/679 de 27 de abril de 2016) veio consolidar um conjunto de normas que assentam nos direitos e liberdades fundamentais das pessoas singulares, nomeadamente o seu direito à proteção dos dados pessoais, implementando regras relativas a esta mesma proteção no que diz respeito ao tratamento e circulação dos dados.

II. Alinhamento com o RGPD e tratamento de informação

No que concerne à proteção e tratamento de dados pessoais, a Zeben nomeou um responsável pelo tratamento de dados que tem como objetivo principal não só a gestão de todo o tratamento e transferências de dados realizados pela Zeben, mas também a proteção e salvaguarda dos dados pessoais de todos os colaboradores. Sempre que seja

necessário tratar de qualquer situação que implique o tratamento de dados pessoais – tanto de colaboradores, clientes ou parceiros – queiram entrar em contacto via e-mail através de dpo@zeben.pt

III. Partilha de dados pessoais e metodologias de tratamento

No âmbito da gestão da qualidade, a Zeben atribuiu uma classificação a todos os documentos desenvolvidos. A cada um dos documentos oficiais desenvolvidos, é atribuído um de três níveis distintos de confidencialidade. Cada um corresponde a diferentes níveis de responsabilidades no que concerne ao seu tratamento. É conferido um dos seguintes níveis:

| **Públicos:** O documento é de cariz público, podendo ser transmitido ou divulgado sem qualquer tipo de restrição;

| **Empresarial:** O documento pode apenas ser transmitido ou divulgado com pessoas internas à empresa/organização do cliente. Entende-se por pessoas internas à empresa/organização, pessoas com vínculo laboral legal a essa empresa/organização;

| **Confidencial:** O documento não pode ser transmitido ou divulgado mesmo dentro da própria organização do cliente. O tratamento da informação contida no documento pode apenas ser tratada pelas pessoas identificadas no documento e/ou com pessoas que detenham poderes legais de representação do cliente.

Acompanhamento e aplicação do código

- I. Aplicação e acompanhamento do código
- II. Histórico de revisões

Acompanhamento e aplicação do código

De forma a garantir que os valores e princípios estão a ser cumpridos e a ser tomados em consideração, é necessário que exista um acompanhamento relativo à aplicação do presente código. Para que este objetivo seja cumprido, a Zeben compromete-se a promover e divulgar este documento junto de todos os colaboradores, disponibilizando-o também no seu *website*. Este processo de comunicação, acompanhamento e averiguação promete cumprir e zelar para que todas as normas e procedimentos explanados no decorrer do documento sejam cumpridos.

Importa referir que o acompanhamento do presente código de ética se inicia com a sensibilização de todos os colaboradores para a importância de seguir cada uma das diretrizes indicadas.

Todos os intervenientes que trabalhem diretamente com ou para a Zeben são encorajados a reportar qualquer situação que possa comprometer e violar este manual de ética. A equipa responsável por comprovar que as diferentes normas enumeradas são cumpridas, deve monitorizar a aplicação diária do presente código na atividade dos colaboradores, garantindo que são tomadas as respetivas medidas corretivas para corrigir qualquer violação ao código. Estes procedimentos de controlo incluem auditorias internas e externas sem datas previstas, avaliação de relatórios e denúncias, e identificação de padrões de comportamento que possam comprometer e violar o código de ética Zeben.

I. Aplicação e acompanhamento do código

A atualização e acompanhamento do presente manual carece de revisões e *updates* constantes, podendo vir a serem efetuadas alterações sem aviso prévio e sem uma data agendada. Estas revisões serão realizadas com o objetivo de garantir que o presente documento se encontre sempre atualizado e relevante para as demandas da organização, fornecedores, parceiros, diretivas e legislações de entidades reguladores e todos os intervenientes na atividade da empresa.

II. Histórico de revisões

Revisão atual: 01

Edição 01

Data: 06 de junho de 2023

Assinatura:



Contactos

Tel.: +351 253 818 850

E: info@zeben.pt

www.zeben.pt

Escritório e Amazém

Av. Marcelino Queiroz, nº630

4740-444 Forjães - Esposende

Portugal