

CÓDIGO DE CONDUTA

Grupo Jerónimo Martins

**Jerónimo
Martins**

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

Caros Colaboradores,

A missão de Jerónimo Martins é promover a eficiência em todas as suas áreas de negócio, conquistar a lealdade e a máxima satisfação dos clientes e satisfazer os legítimos interesses dos seus accionistas, assim como contribuir para o crescimento económico e o desenvolvimento sustentável das regiões onde opera.

Para cumprimento desta missão, o empenho na inovação e no compromisso de oferecer a melhor relação qualidade-preço nos produtos e serviços oferecidos tem sido uma constante.

A adopção por todos nós dos princípios e valores que orientam o Grupo Jerónimo Martins fortalecerá a nossa dimensão ética e posicionamento enquanto entidade socialmente responsável e empenhada em ser e integrar um conjunto de empresas que, para além de oferecer prosperidade económica, gera valor para o consumidor e para o accionista, assumindo também a sustentabilidade na gestão da sua actividade, afirmando-se com uma postura ética, social e ambiental transparente nas comunidades em que se insere.

Deste modo, a missão do Grupo Jerónimo Martins é acompanhada dos valores e princípios que o orientam na relação com todas as partes interessadas (*stakeholders*) e que todos os seus colaboradores igualmente devem seguir, incluindo normas de conduta, formando esse conjunto, o Código de Conduta do Grupo Jerónimo Martins.

Nesse desígnio, Jerónimo Martins conta com o entusiasmo e a dedicação dos seus colaboradores, mas também dos fornecedores do Grupo, com os quais procura desenvolver relações de sinergia e benefício mútuo que resultem em vantagens para os consumidores e clientes, em todos os mercados onde opera.



Pedro Soares dos Santos

Presidente do Conselho de Administração
e Administrador-Delegado de Jerónimo Martins

Princípios e Valores Jerónimo Martins

Desde a sua fundação, em 1792, que o Grupo Jerónimo Martins se orgulha dos princípios e valores que presidem à condução dos seus negócios.

Desde aquele momento, e sem nunca deixar de se focar no negócio alimentar, nos sectores da Distribuição, da Indústria e dos Serviços,

- o seu espírito inovador e empreendedor, quando decidiu viragens estratégicas que seriam determinantes para o seu sucesso;
- a resiliência, quando não se deixou abalar por momentos mais difíceis;
- a responsabilidade social, quando em 1930 pensou mais além e foi das primeiras casas a atribuir subsídio de Natal aos seus colaboradores;

são hoje apenas alguns exemplos de valores que passaram a constituir traços característicos do Grupo Jerónimo Martins.

Agora no século XXI, quando a sua presença já é multinacional, em Portugal, na Polónia e na Colômbia, é necessário reforçar o compromisso no cumprimento de um conjunto de princípios e valores que sejam comuns e transversais ao Grupo, potenciando o nosso crescimento contínuo, a nossa motivação e uma atitude ética.

Respeito pela Lei

O Grupo Jerónimo Martins conduz os seus negócios com respeito pelo cumprimento das leis aplicáveis nos países onde opera.

O Grupo Jerónimo Martins respeita os Direitos Humanos, no quadro da Declaração Universal dos Direitos do Homem e cumpre os tratados internacionais de que sejam parte os países onde desenvolve a sua actividade.

Honestidade e Integridade

O Grupo Jerónimo Martins conduz a sua actividade com honestidade, rigor e integridade e não dá nem recebe, directa ou indirectamente, subornos ou quaisquer outras vantagens impróprias para o seu negócio.

Responsabilidade Corporativa Social

No Grupo Jerónimo Martins, procuramos gerir de forma equilibrada a relação entre a necessária prosperidade económica e o contributo activo para o desenvolvimento social e a preservação ambiental nas regiões onde marcamos presença.

Assumimos cinco pilares transversais e presentes na cultura do Grupo Jerónimo Martins:

- 1. Promover a Saúde pela Alimentação** – Melhoria da qualidade de vida dos consumidores, por via da alimentação e da promoção do consumo responsável, com aposta na qualidade e inovação das Marcas Próprias; promoção da segurança alimentar; prestação de um serviço de confiança; disponibilização de informação nutricional completa sobre os produtos comercializados.
- 2. Respeitar o Ambiente** – O Grupo Jerónimo Martins está empenhado em conduzir o seu negócio de uma forma consciente e respeitadora do ambiente. O seu objectivo é garantir que os seus processos e produtos tenham o mínimo impacto adverso possível no ambiente, promovendo, designadamente, a redução, a reutilização e o tratamento e reciclagem de resíduos e embalagens, desenvolvendo esforços para reduzir e prevenir a produção de emissões poluentes e promovendo a utilização racional de recursos materiais e energéticos.

3. Comprar com Responsabilidade – Procuramos incorporar preocupações éticas e ambientais nas cadeias de abastecimento para potenciar uma melhoria gradual e sustentada dos impactos da nossa actividade.

4. Apoiar as Comunidades Envolventes – A nossa política de Responsabilidade Social tem uma componente de mecenato social que, em particular, privilegia o apoio humano e económico prestado a variadas instituições que acolhem ou tratam de crianças ou de idosos, e também de mecenato cultural, de apoio a projectos de preservação e divulgação do património histórico e cultural das comunidades em que desenvolve a sua actividade.

5. Ser um Empregador de Referência – Definimos três grandes eixos de actuação para apoiar os nossos colaboradores, saúde e bem-estar, educação e apoio social, assumindo, desta forma, um papel relevante no desenvolvimento de iniciativas que procuram ir ao encontro das necessidades e expectativas dos colaboradores.

Independência em Relação a Partidos Políticos

As empresas do Grupo Jerónimo Martins não apoiam partidos políticos ou os seus representantes, nem contribuem financeiramente para grupos que possam apoiar interesses partidários.

Cidadania

No âmbito da sua actuação socialmente responsável, o Grupo Jerónimo Martins ou as suas empresas poderão tornar públicas as suas posições em matérias que afectem as comunidades onde se integram e que digam respeito aos negócios por si desenvolvidos.

Cooperação com Entidades Oficiais

As empresas do Grupo Jerónimo Martins são encorajadas a colaborar e a responder a solicitações do Governo e de outras entidades públicas para fornecimento de informação, comentários ou contributos sobre assuntos relevantes para o seu negócio e sobre as comunidades onde operam, designadamente apoiando o desenvolvimento de propostas de legislação ou regulamentação relacionadas com as suas áreas de negócio.

Os nossos Clientes

O Grupo Jerónimo Martins está comprometido com um esforço constante de oferecer, aos seus clientes e consumidores, diversidade de escolha a preços competitivos, perseguindo os mais elevados padrões de segurança e relação qualidade-preço e dedicando uma especial atenção ao atendimento ao cliente.

Qualidade e Segurança dos Produtos

O Grupo Jerónimo Martins estabelece e determina o cumprimento de *standards* de qualidade por parte dos seus colaboradores e fornecedores. Por *standards* de qualidade entendem-se os Cadernos de Encargos que dizem respeito à caracterização de produtos, bem como os manuais, procedimentos, normas e regras instituídos que, de alguma forma, tenham influência na qualidade dos produtos e serviços à disposição dos nossos clientes.

O Grupo Jerónimo Martins exige que todos os produtos comercializados nas suas lojas, incluindo os de Marcas Próprias, respeitem, na sua composição, a lei do país onde são comercializados e a política de cada empresa (nomeadamente a relativa a organismos geneticamente modificados), cumprindo, igualmente, com os mais elevados padrões de higiene e segurança exigíveis.

Higiene e Segurança das Instalações

O Grupo Jerónimo Martins empenha-se em proporcionar aos seus clientes instalações dotadas de um ambiente saudável, adoptando para o efeito rigorosos padrões de qualidade de construção, higiene, saúde, bem-estar e segurança.

Serviços de Apoio ao Cliente

Jerónimo Martins criou estruturas especializadas de comunicação com os seus clientes, de forma a assegurar uma eficiente gestão das sugestões, ideias, pedidos de informação e reclamações apresentadas pelos clientes.

- Serviço de Atendimento ao Cliente Pingo Doce em Portugal.
- Serviço de Atendimento ao Cliente Recheio em Portugal.
- Serviço de Atendimento ao Cliente Biedronka na Polónia.
- Serviço de Atendimento ao Cliente Ara na Colômbia.

A Provedoria do Cliente

O Provedor do Cliente foi criado para preservar a confiança e satisfação dos clientes, é independente no exercício das suas funções e é auxiliado por uma equipa própria, sendo as suas competências e funcionamento autónomos em relação aos serviços de atendimento ao cliente.

O Provedor do Cliente é o “representante” dos clientes dentro do Grupo Jerónimo Martins, a quem estes podem recorrer para a defesa e promoção dos seus direitos, garantias e legítimos interesses, podendo emitir pareceres e recomendações que assegurem a qualidade do serviço prestado aos clientes, bem como sugerir iniciativas destinadas à sua melhoria.

Os nossos Colaboradores

O Grupo Jerónimo Martins está empenhado em garantir aos seus colaboradores um ambiente de trabalho são e agradável, uma remuneração justa e adequada, de forma a promover a sua motivação pelo trabalho e o sentimento de realização pessoal e profissional.

Esperamos dos nossos colaboradores o cumprimento dos princípios e normas contidos neste código de conduta e um elevado nível de integridade moral, lealdade e comportamento ético em todas as áreas de actuação.

Evolução na Carreira e Não Discriminação

Estamos empenhados em garantir aos colaboradores uma remuneração justa e uma evolução pessoal e profissional baseada no mérito, nas qualificações e na igualdade de oportunidades, independentemente da sua ascendência, sexo, orientação sexual, religião, idade, estado civil, situação familiar, nacionalidade, origem étnica, deficiência, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical.

Criámos a Escola de Formação Jerónimo Martins para garantir uma aprendizagem contínua aos nossos colaboradores, com os objectivos de promover o seu desenvolvimento pessoal e profissional, uniformizar os programas de formação, especialmente no sector da distribuição, fomentar a partilha de experiências e consolidar uma cultura de Grupo.

Segurança, Saúde e Bem-estar

O Grupo Jerónimo Martins assegura aos seus colaboradores um ambiente e condições de trabalho seguros e saudáveis, proibindo quaisquer formas de assédio, “bullying” ou “mobbing”, pugnando ainda pela divulgação dos princípios, valores e normas indispensáveis à manutenção e consolidação de uma cultura de prevenção do risco no local de trabalho.

Liberdade de Associação

O Grupo reconhece as diversas formas de liberdade de associação dos seus colaboradores, nomeadamente as de carácter profissional, lúdico e sócio-cultural, como expressão dos princípios de responsabilidade, de solidariedade, de comunhão de objectivos e interesses, de espírito comunitário e de entreaajuda próprios da natureza humana e que são fonte do desenvolvimento, modernização, identidade e afirmação cultural da sua realidade.

Respeito pela Intimidade da Vida Privada do Trabalhador

O Grupo Jerónimo Martins assegura a todos os seus colaboradores o direito de reserva e de confidencialidade relativamente à sua vida privada, bem como da informação de natureza pessoal e de carácter não profissional, nomeadamente a que respeita aos seus dados pessoais e clínicos.

Conflitos de Interesses, Confidencialidade e Ofertas

Os colaboradores do Grupo Jerónimo Martins não podem negociar por conta própria ou em concorrência com o mesmo, estando ainda impedidos de obter benefícios, vantagens ou favores pessoais por força do cargo ocupado ou das funções desempenhadas.

Os colaboradores devem guardar sigilo e manter confidenciais todas as informações e factos relativos às actividades do Grupo a que tenham acesso e que não sejam de conhecimento público ou notório.

Os colaboradores do Grupo Jerónimo Martins não podem aceitar quaisquer ofertas, brindes, benefícios ou convites de carácter pessoal de terceiros para si, seus familiares ou a favor de outra pessoa, com excepção daqueles que revistam um valor simbólico (que, para estes efeitos, se fixa como correspondendo ao montante máximo de 100€ ou equivalente na moeda local aplicável). Todas as ofertas não autorizadas, mas que, por qualquer motivo, não possam ser recusadas ou devolvidas, reverterem a favor do Grupo.

Nenhum colaborador poderá oferecer, dar ou receber, qualquer oferta ou pagamento a terceiros que seja ou possa ser considerado suborno ou corrupção.

Informação Privilegiada

O Grupo Jerónimo Martins determina que qualquer colaborador que esteja na posse de qualquer informação relevante ainda não tornada pública e susceptível de influenciar cotações bolsistas de títulos do Grupo, não possa, durante o período anterior à sua divulgação, transaccionar valores mobiliários do Grupo ou transmitir essas informações a terceiros.

Actuação Leal, Exclusividade e Impedimentos

Os colaboradores, em conformidade com o princípio de lealdade que deve pautar a sua conduta, não podem prestar qualquer actividade de consultoria ou assistência técnica a fornecedores, clientes e prestadores de serviços do Grupo, salvo quando prévia e formalmente sejam autorizados nesse sentido.

Não é permitida a utilização em proveito próprio de bens ou meios do Grupo colocados à disposição dos colaboradores para o desempenho das suas funções.

O Grupo Jerónimo Martins exige que os seus colaboradores, excepto em circunstâncias especiais decorrentes do seu estatuto pessoal, da sua relação contratual ou outras aplicáveis, devidamente reconhecidas e autorizadas, prestem a sua actividade em exclusividade ao Grupo, abstendo-se de qualquer acção que afecte a qualidade do seu desempenho e dos seus deveres, enquanto colaboradores.

O Grupo Jerónimo Martins entende que os seus colaboradores devem abster-se de intervir em projectos ou actividades com entidades externas em que estejam envolvidos familiares seus ou pessoas e organizações com quem mantenham ou tenham mantido uma relação profissional ao serviço de Jerónimo Martins.

A participação ou intervenção de colaboradores em eventos públicos, incluindo na comunicação social, sobre assuntos relacionados com a actividade do Grupo, designadamente através de conferências, palestras, simpósios, entrevistas ou artigos de opinião, está sujeita a autorização prévia nos termos previstos na Política de Comunicação Externa do Grupo Jerónimo Martins em vigor.

Utilização de Meios Electrónicos e Informáticos

O correio electrónico, a internet, os meios informáticos ou qualquer outro suporte electrónico, equipamento ou material de natureza similar colocado à disposição dos colaboradores para a execução do seu trabalho, deve ser utilizado acautelando sempre a boa segurança da informação tratada, não sendo permitida a divulgação de mensagens ilícitas, ilegais ou de conteúdo menos próprio.

Os nossos Investidores

Aos investidores queremos garantir que toda a informação relevante é correcta e está acessível.

Informação Completa e Transparente

O Grupo Jerónimo Martins cumpre rigorosamente os deveres de informação perante as entidades reguladoras, os seus accionistas e o mercado em geral, fazendo-o de forma tempestiva, completa, transparente e idónea.

Informação Financeira

Os Relatórios e Contas anuais, bem como os registos financeiros e documentos de suporte da contabilidade das empresas do Grupo Jerónimo Martins, descrevem e reflectem de forma exacta, verdadeira e transparente a natureza dos negócios subjacentes.

Os nossos Fornecedores e Parceiros Comerciais

Os fornecedores e parceiros comerciais são essenciais para a manutenção dos elevados padrões de qualidade que prosseguimos.

Práticas Leais de Comércio

O Grupo Jerónimo Martins adopta políticas de comércio leais que têm em vista a protecção dos direitos do consumidor.

O Grupo Jerónimo Martins apoia todas as actividades que tendam a proibir a existência de actividades restritivas do livre comércio, práticas injustas ou abuso de posição negocial.

O Grupo Jerónimo Martins opera de forma leal, em pleno respeito das condições contratuais acordadas, com todos os seus fornecedores e parceiros e espera o mesmo comportamento da parte destes.

Concorrência

O Grupo Jerónimo Martins acredita na concorrência forte e leal e apoia o desenvolvimento de leis da concorrência apropriadas.

Seleção de Fornecedores e Parceiros Comerciais

O Grupo Jerónimo Martins selecciona os seus parceiros de negócio, procurando relacionar-se com entidades que partilhem o mesmo quadro de princípios éticos por si seguidos.

A selecção de fornecedores é realizada de forma imparcial com base em critérios que se baseiam na qualidade, capacidade de inovação, preço, capacidade de abastecimento, *performance*, confiança, continuidade e sustentabilidade ao longo do tempo.

O Grupo Jerónimo Martins suporta e desenvolve actividades com os parceiros de negócio nacionais dos países onde opera, que obedeçam aos critérios de selecção definidos, com o propósito de promover o desenvolvimento dos sectores agro-pecuário e industrial como forma de melhoria da competitividade.

Aos fornecedores e demais parceiros comerciais é exigido, em cumprimento das leis aplicáveis, o empenho e adesão aos sistemas integrados de gestão de resíduos.

O que fazer se tiver dúvidas quanto ao cumprimento de alguma das normas de conduta ou se tiver conhecimento da violação das mesmas?

Em Portugal, se é colaborador das áreas de Distribuição e dos Serviços, pode contactar o Serviço de Atendimento ao Colaborador, através de telefone, correio electrónico ou endereço postal. Este serviço garante-lhe confidencialidade, credibilidade e disponibilidade.

Na Polónia, poderá contactar o serviço de apoio ao colaborador BOP-Biuro Obsługi Pracowników através dos meios estabelecidos.

Nos demais países onde o Grupo opere, deverá contactar os respectivos serviços de atendimento ao colaborador ou, na sua ausência, a Direcção de Recursos Humanos.

A Comissão de Ética

Este órgão acompanha, com isenção e independência dos órgãos sociais das sociedades que integram o Grupo Jerónimo Martins, a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta do Grupo Jerónimo Martins em todas essas sociedades.

Caso tenha alguma dúvida sobre a aplicação de alguma das normas previstas neste Código de Conduta, poderá contactar, com garantia de confidencialidade, a Comissão de Ética, através de comissao.etica@jeronimo-martins.com.

A versão em língua inglesa deste Código de Conduta prevalecerá, em caso de dúvida ou de conflito, sobre qualquer outra versão do mesmo.

**Jerónimo
Martins**