

CÓDIGO DE CONDUTA

Grupo Jerónimo Martins

**Jerónimo
Martins**

MENSAGEM DO CHAIRMAN

Caros colaboradores,

Com mais de dois séculos de atividade comercial ininterrupta, dos quais mais de 100 sob o controlo da família que represento, a forma como gerimos os nossos negócios foi sempre orientada por valores que nos têm conduzido ao longo do tempo no nosso propósito de, através essencialmente da distribuição alimentar – e mais recentemente também da produção –, criar prosperidade que seja verdadeiramente inclusiva.

Acreditamos na livre concorrência e no papel da iniciativa privada e das empresas enquanto agentes de desenvolvimento das sociedades em que operam e de criação de valor partilhado por todas as partes interessadas. Estamos conscientes que a satisfação dos acionistas, embora continuando a ser determinante para a capacidade de uma empresa continuar a investir, a crescer e a fazer uma diferença positiva, já não é suficiente enquanto propósito.

Num contexto de desigualdades sociais agudas, de crise climática e de perda da biodiversidade, de aumento da insegurança alimentar à escala global, são crescentes as expectativas coletivas relativamente às políticas e práticas de negócios que, como o nosso, dependem fortemente das pessoas, do clima e dos serviços prestados pela Natureza.

Muito para além dos acionistas, também os colaboradores, os consumidores, os fornecedores e os membros das comunidades envolventes das nossas operações esperam de nós que reconheçamos e contribuamos para a satisfação dos seus legítimos interesses. Que, através do que fazemos e de como o fazemos, contribuamos para uma transformação social positiva, para a preservação do ambiente e para a criação de valor para as presentes e as futuras gerações. A própria sobrevivência do nosso negócio no longo prazo depende disso.

Este Código de Conduta é, pois, também sobre os valores e os princípios que devem subjazer aos comportamentos e às decisões adotados, no dia-a-dia, pelos colaboradores ao serviço das empresas do Grupo Jerónimo Martins. Os valores refletem o que somos, estabelecem limites, dão forma e alimentam a nossa cultura organizacional: ambiciosa, competitiva e exigente, baseada na força das equipas e comprometida com fazer o que é correto.

Porque só os valores vividos é que são autênticos, e eles vivem através das políticas e - acima de tudo - dos comportamentos, das ações e do exemplo, este Código de Conduta pretende ajudar-nos a conhecer os padrões comportamentais que são esperados de nós no exercício das nossas funções. E a saber distinguir o que é aceitável e o que não é, e deve ser denunciado.

É importante termos consciência de que as violações aos princípios e normas aqui estabelecidos atacam e ferem a nossa identidade enquanto Grupo e também a nossa credibilidade e reputação, que são o bem maior que uma empresa pode ter. Por isso, não são e não podem ser inconsequentes. É dever de todos cumprir a letra e respeitar o espírito do Código, assim como zelar pelo seu cumprimento e respeito. Em caso de dúvida, a decisão correta é perguntar, à linha de reporte ou usando os demais canais disponíveis.

Conto com todos e com cada um para estarmos à altura dos elevados padrões de integridade, profissionalismo e responsabilidade de que somos, simultaneamente, herdeiros e continuadores.



Pedro Soares dos Santos
Presidente e Administrador-Delegado

PROPÓSITO DE JERÓNIMO MARTINS

Enquanto "cidadão empresarial", o Grupo Jerónimo Martins (liderado por Jerónimo Martins, SGPS, S.A.) está convicto de que existe uma clara relação entre o desempenho não financeiro de uma empresa e o seu desempenho económico ou financeiro, pelo que defende práticas de gestão socialmente responsável e modelos de negócio sustentáveis e idealmente regenerativos, com impactos positivos na sociedade e no ambiente.

Assim, o propósito de Jerónimo Martins consiste na criação de valor partilhado com todos os seus "stakeholders", mediante a obtenção de resultados ambiciosos a nível financeiro, ambiental e social ("triple bottom line").

Para tanto, o governo de Jerónimo Martins traduz um efetivo compromisso de incorporação dos fatores ambientais, sociais, económicos e éticos nas decisões estratégicas tomadas pela empresa.

CÓDIGO DE CONDUTA DE JERÓNIMO MARTINS

O presente Código de Conduta enuncia um conjunto de valores, de princípios, de regras e de compromissos éticos que devem orientar o comportamento dos colaboradores (incluindo trabalhadores e dirigentes, designadamente administradores) de Jerónimo Martins, seja qual for a natureza do seu vínculo contratual, função ou país no qual desempenhem atividade.

Independentemente da posição que ocupem na empresa, todos os colaboradores devem tomar este código de conduta como critério e diretriz de atuação, cientes de que só a sua observância permitirá a Jerónimo Martins realizar o seu propósito e, assim, desempenhar um papel relevante na sociedade.

A observância do Código de Conduta vai para além, mas não dispensa, o mero cumprimento da lei e dos procedimentos da empresa. Implica a incorporação dos valores e dos princípios gerais aqui enunciados em todas as decisões tomadas ao serviço de Jerónimo Martins, de forma a que, em todos os momentos, os seus colaboradores façam o que é correto, de maneira ética e honesta.

Constitui dever de todos os colaboradores de Jerónimo Martins familiarizar-se com o presente Código, frequentar as ações de formação que lhes sejam dirigidas com ele relacionadas e, quando tal se imponha, no exercício das suas funções, divulgá-lo junto de parceiros e subordinados, denunciando as respetivas violações, sempre que delas tenham conhecimento.

Os colaboradores de Jerónimo Martins devem assegurar que nas relações com fornecedores, prestadores de serviços, agentes, consultores, intermediários e outras pessoas com as quais o Grupo Jerónimo Martins inicie relações de negócio, estes partilham os mesmos princípios éticos por si seguidos e previstos neste Código de Conduta.

INCUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA

O incumprimento do Código de Conduta poderá dar lugar à aplicação de medidas disciplinares, ou outras legalmente aplicáveis, aos infratores, podendo inclusivamente determinar a cessação de quaisquer vínculos contratuais com o Grupo Jerónimo Martins. Poderá ainda resultar na responsabilização administrativa, civil ou criminal que poderá culminar em pena de prisão, como é o caso dos crimes de corrupção e demais relacionados.

O QUE FAZER SE QUISER DENUNCIAR ALGUMA IRREGULARIDADE CONSISTENTE NA VIOLAÇÃO DA LEI APLICÁVEL OU DO CÓDIGO DE CONDUTA?

Poderá utilizar os canais de denúncia disponibilizados pelo Grupo Jerónimo Martins e pelas Companhias que o integram.

A comunicação de denúncias, sem prejuízo dos procedimentos que em concreto sejam estabelecidos e da Política de Comunicação de Irregularidades do Grupo e das Companhias aplicável, obedecerá aos seguintes princípios:

- As denúncias podem ser apresentadas por qualquer "stakeholder" (ex. colaboradores, accionistas, fornecedores, etc.), de boa-fé, devendo ser fundamentadas.
- As denúncias serão analisadas com rigor e imparcialidade.
- É garantida a confidencialidade da identidade do denunciante e dos envolvidos nos factos relatados, podendo também a denúncia ser feita anonimamente.
- É proibida qualquer forma de retaliação contra o denunciante de boa-fé.
- É assegurada a informação ao denunciante sobre o estado e seguimento da denúncia efetuada, nos termos e nos prazos previstos na lei nacional aplicável.

A COMISSÃO DE ÉTICA E OUTROS CANAIS DE DENÚNCIA

A Comissão de Ética de Jerónimo Martins, SGPS, S.A. e outros canais de denúncia do Grupo Jerónimo Martins acompanham, com isenção e independência, a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta do Grupo Jerónimo Martins, bem como asseguram a receção e o seguimento das denúncias sobre quaisquer irregularidades, de acordo com o referido acima.

Os contactos da Comissão de Ética e de outros canais de denúncia são divulgados, a todo o tempo, através de meios adequados de comunicação, designadamente, quando existam, nos websites das Companhias que integram o Grupo Jerónimo Martins.

VALORES DE JERÓNIMO MARTINS

A fundação, em 1792, no coração de Lisboa, do estabelecimento comercial que constitui a origem do que é hoje o Grupo Jerónimo Martins refletia já, à época, algumas características que o tempo – e a história – viriam a confirmar serem traços identitários: o espírito de iniciativa, a vontade de superação e crescimento, a honestidade traduzida no valor da palavra dada e na integridade dos produtos e das relações comerciais, o respeito e a proteção dos colaboradores.

É a própria longevidade de Jerónimo Martins e a sua longa história de crescimento, feita de bons e de maus momentos, que atestam a força do seu compromisso com a criação de valor no longo prazo. Do mesmo modo que traduzem a sua capacidade de acompanhar e adaptar-se à evolução dos tempos, das necessidades e expectativas de colaboradores, consumidores, parceiros de negócio e, desde 1989, também do mercado de capitais.

Assumindo como missão trabalhar pela democratização da alimentação de qualidade, é no modo como o fazemos que se espelham a cultura que nos define e os valores que nos guiam.

Os nossos valores sempre estiveram presentes e são a força que nos tem conduzido ao longo do caminho. Mais do que palavras, são ações que definem a forma como agimos todos os dias, como tratamos as nossas pessoas e todos aqueles que conosco trabalham. A nossa história está repleta desses exemplos e testemunhos. Porque os valores, de um indivíduo ou de uma organização, se conhecem sobretudo através das suas palavras, ações e comportamentos, formulámos assim os nossos três valores e os comportamentos associados:

Elevamos a Fasquia

Quando não nos acomodamos perante os desafios mais difíceis. Quando no dia a dia procuramos superar as expectativas relativamente à forma como desempenhamos a nossa função e entregamos resultados. Quando perante obstáculos mais exigentes acreditamos sempre que conseguimos fazer e assumimos riscos calculados sem comprometer o que tem de ser feito.

Contamos uns com os outros

Quando nos mantemos unidos e não nos deixamos abalar por conjunturas de crise ou momentos de incerteza. Quando colaboramos e partilhamos para que todos possam descobrir novas formas de alcançar os nossos objetivos. Quando aceitamos e respeitamos as diferentes perspetivas, e valorizamos e celebramos as nossas conquistas.

Acreditamos em fazer o que é correto

Quando tratamos, com dignidade e respeito, quem conosco se cruza para fazer o negócio acontecer. Quando nos responsabilizamos pelas nossas decisões, escolhendo não mentir. Quando atuamos de forma ética e íntegra e contribuímos para o bem comum.

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Respeito pela Lei e pelos Direitos Humanos

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 internacionalmente reconhecidos, no quadro da Carta Internacional dos Direitos Humanos: Declaração Universal dos Direitos do Homem, das Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho e demais convénios aplicáveis nos países onde desenvolve a sua atividade.

Em particular, o Grupo Jerónimo Martins cumpre todos os normativos nacionais e internacionais que visem a transição para uma economia e um desenvolvimento sustentáveis, através da prevenção e atenuação dos efeitos negativos, potenciais e/ou efetivos, da sua atividade e da atividade da sua cadeia de abastecimento.

Honestidade e Integridade

O Grupo Jerónimo Martins conduz a sua atividade com honestidade, rigor e integridade.

No Grupo Jerónimo Martins existe tolerância zero para qualquer comportamento que integre a prática de atos de corrupção, tráfico de influências, recebimento ou oferta indevidos de vantagem ou pagamento ou recebimento de quaisquer benefícios contrários à lei ou a este Código de Conduta, tal como melhor desenvolvido na Política Anticorrupção do Grupo Jerónimo Martins, com as suas sucessivas atualizações, aditamentos e anexos, que para todos os efeitos se considera parte integrante do referido Código.

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 do Grupo Jerónimo Martins não podem aceitar ou oferecer quaisquer presentes, lembranças, brindes, benefícios ou convites de carácter pessoal de terceiros para si, seus familiares ou a favor de outra pessoa, com exceção daqueles que cumpram os requisitos previstos na Política Anticorrupção do Grupo Jerónimo Martins.

Todas as ofertas não autorizadas e que, por qualquer motivo, não possam ser recusadas ou devolvidas, reverterem a favor do Grupo.

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

Diversidade e Inclusão

O Grupo Jerónimo Martins acolhe a diversidade e promove a inclusão, assumindo-as como vantagens competitivas na forma como opera e na relação com cada um dos "stakeholders". Deste modo, o Grupo reforça-as enquanto princípio basilar em todas as suas políticas.

Responsabilidade Social Corporativa

O Grupo Jerónimo Martins procura gerir de forma equilibrada a relação entre a necessária criação de prosperidade económica e o contributo activo para o desenvolvimento social e a preservação ambiental nas regiões onde marca presença.

Para tanto, assumem-se cinco pilares transversais e presentes nas políticas e na estratégia de atuação das Companhias do Grupo Jerónimo Martins:

1. Promover a saúde pela alimentação

Assumindo as responsabilidades inerentes à sua vocação predominantemente alimentar, o Grupo contribui para melhorar a qualidade de vida dos consumidores por via do desenvolvimento e disponibilização, a preços acessíveis ao maior número de consumidores, de produtos com um perfil nutricional equilibrado e da promoção do consumo responsável. Neste contexto, destacam-se a aposta na qualidade e inovação das Marcas Próprias, a promoção dos mais elevados standards de segurança alimentar, a disponibilização de informação nutricional completa sobre os produtos comercializados como forma de apoiar escolhas informadas.

2. Respeitar o ambiente

O Grupo Jerónimo Martins está empenhado em conduzir o seu negócio de uma forma consciente e respeitadora do ambiente e dos recursos naturais. O seu objetivo é garantir que os seus processos, produtos e atividades tenham o mínimo impacto adverso possível no ambiente. Para isso, e entre outras iniciativas, promove a redução, a reutilização e o tratamento e reciclagem de resíduos e embalagens, desenvolve esforços e investe na redução e prevenção de emissões poluentes, e prossegue a utilização racional de recursos materiais e energéticos.

3. Comprar com responsabilidade

Consciente das consequências potenciais e efetivas das escolhas que faz enquanto grande comprador de mercadorias e serviços, e também enquanto produtor de Marcas Próprias, o Grupo procura incorporar preocupações éticas, sociais e ambientais nos processos de tomada de decisão e nas cadeias de abastecimento, com vista a potenciar uma melhoria gradual e sustentada dos impactos da atividade.

4. Apoiar as comunidades envolventes

Operando maioritariamente cadeias de lojas alimentares de proximidade, bem implantadas nos bairros residenciais de cidades, vilas e aldeias, o Grupo prossegue uma estratégia de aproximação às comunidades locais das regiões onde desenvolve a sua atividade e de apoio aos grupos populacionais mais vulneráveis e expostos a riscos socio-económicos, designadamente por via de donativos em géneros alimentares canalizados através de instituições de solidariedade social. Além disso, e na linha de afirmação do primado do local sobre o global, o Grupo promove o apoio a projetos e iniciativas com impacto positivo na qualidade de vida das comunidades, assim como de preservação e divulgação do património cultural identitário dos países onde desenvolve a sua atividade.

5. Ser um empregador de referência

Enquanto grande empregador nos países onde investe, e reconhecendo a centralidade do desenvolvimento do capital humano para o êxito dos seus negócios e para a existência de sociedades mais equilibradas, o Grupo Jerónimo Martins está comprometido com criar e reforçar, nas suas Companhias, uma cultura de cuidado, respeito e protecção dos colaboradores, e das suas famílias. Colocando em primeiro lugar a criação para os seus colaboradores de um ambiente de trabalho seguro e inclusivo, com uma verdadeira cultura de abertura, de valorização da diversidade e de colaboração. Isso passa pelo desenvolvimento de políticas, instrumentos e iniciativas dirigidas para que todos se sintam igualmente bem-vindos e com possibilidade de acesso às oportunidades, que é uma condição necessária à existência de equipas de trabalho fortes e solidárias das quais dependem resultados duradouros. O Grupo pensa a gestão de pessoas de forma holística, o que se materializa na forma como se acolhe, prepara, fortalece, reconhece, inova, protege, concilia, apoia, inclui e age.

INDEPENDÊNCIA EM RELAÇÃO A PARTIDOS POLÍTICOS

O Grupo Jerónimo Martins não apoia partidos políticos nem seus representantes.

A contribuição para partidos políticos ou movimentos políticos ou grupos que os apoiem, independentemente da forma que revista, designadamente em numerário ou através da entrega de bens ou da prestação de serviços, pode colocar em causa a integridade das sociedades do Grupo Jerónimo Martins, sendo, por conseguinte, proibida.

COMUNICAÇÃO E REPRESENTAÇÃO EXTERNAS DE JERÓNIMO MARTINS

Quando em representação do Grupo Jerónimo Martins ou de qualquer das suas Companhias, os colaboradores devem ter presente que o que dizem e/ou escrevem, e como o fazem, deve espelhar os valores do Grupo, pautar-se pela verdade e pelo rigor, e não conter qualquer informação comercialmente sensível ou que não tenha anteriormente sido tornada pública pelos canais e/ou pelos representantes e porta-vozes oficiais da empresa.

Todas as comunicações feitas por colaboradores em nome do Grupo Jerónimo Martins ou das suas Companhias, incluindo comunicados de imprensa, declarações, entrevistas, artigos de opinião, apresentações em conferências, mesas-redondas ou colóquios, ou outro tipo de comunicações oficiais, bem como a participação nas redes sociais, devem observar o disposto na Política de Comunicação Externa do Grupo Jerónimo Martins.

Todos os pedidos de informação por parte de órgãos de comunicação social – sejam locais, regionais, nacionais ou internacionais – devem ser encaminhados para os responsáveis pela comunicação com os jornalistas em cada Companhia.

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.

No seu relacionamento com Entidades Oficiais, os colaboradores devem ter presentes as diretrizes da Política Anticorrupção do Grupo Jerónimo Martins.

Jerónimo Martins atua em conformidade com orientações que, no plano nacional e internacional, são reconhecidas como de bom governo e que visam contribuir para reforçar a confiança dos investidores, dos colaboradores, demais partes interessadas e comunidade em geral, na qualidade, transparência e padrões éticos de atuação da sua administração e fiscalização.

Jerónimo Martins, institui mecanismos que asseguram, de forma adequada e rigorosa, a atempada divulgação de informação aos seus acionistas, aos seus órgãos, aos investidores, aos analistas financeiros, às demais partes interessadas e ao mercado em geral.

PROCEDIMENTOS RELATIVOS A TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

Jerónimo Martins instituiu procedimentos destinados a assegurar que quaisquer transações com partes relacionadas que não sejam realizadas no âmbito da sua actividade corrente e em condições de mercado – ou que possam gerar conflitos de interesse com membros da família que se constitui como accionista controlador de Jerónimo Martins ou com os dirigentes de Jerónimo Martins – sejam sujeitas a parecer prévio da Comissão de Auditoria e aprovadas pelo Conselho de Administração de Jerónimo Martins, SGPS, S.A.

Os colaboradores do Grupo Jerónimo Martins observarão rigorosamente o disposto no(s) Procedimento(s) Interno(s) de Verificação de Transações com Partes Relacionadas em vigor.

INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

Os colaboradores do Grupo Jerónimo Martins que estejam na posse de qualquer informação relevante ainda não tornada pública e suscetível de fazer variar de forma sensível o valor das ações ou de outros instrumentos financeiros cotados em bolsa (ou equiparados, nos termos da lei), respeitantes a (ou emitidos) por sociedades do Grupo, não podem transmitir essas informações a terceiros.

Da mesma forma, os dirigentes de Jerónimo Martins estão impedidos de transacionar quaisquer ações ou outros instrumentos financeiros durante os períodos de negociação limitada previstos na Lei.

SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO

Jerónimo Martins assegura a implementação e manutenção de um sistema de gestão de segurança de informação e de cibersegurança em todas as Companhias do Grupo, assente na gestão de riscos, prevenção, deteção, resposta e recuperação de incidentes.

Aos colaboradores de Jerónimo Martins exige-se que respeitem escrupulosamente os procedimentos e medidas que, a cada momento, venham a ser definidos pelo Grupo em matéria de segurança de informação, incluindo o disposto na Política de Classificação de Informação do Grupo.

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

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Pela própria natureza dos negócios que opera e pelo universo de colaboradores que emprega, o Grupo Jerónimo Martins tem acesso a milhões de dados pessoais, cujo valor reconhece e respeita, e por cuja proteção zela.

Sempre que trata dados pessoais, fá-lo no estrito cumprimento das regras que a lei prevê para proteção dos direitos de personalidade, designadamente da privacidade, das pessoas singulares, incluindo clientes e colaboradores.

Os colaboradores de Jerónimo Martins responsáveis pelo tratamento de dados pessoais, observarão, em todas as circunstâncias, os seguintes princípios:

- **Licitude, lealdade e transparência** – os dados são tratados em conformidade com a lei, de uma forma equilibrada e de fácil compreensão para o respetivo titular;
- **Limitação das finalidades** – os dados são recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas e não serão tratados posteriormente de forma incompatível com essas finalidades;
- **Minimização dos dados** – os dados são adequados, pertinentes e limitados ao necessário em relação às finalidades para a qual são tratados;
- **Exatidão** – os dados são exatos e, sempre que necessário, atualizados, devendo os dados inexatos ser apagados ou retificados sem demora;
- **Limitação da conservação** – os dados não serão conservados durante mais tempo do que o necessário para as finalidades para que foram recolhidos;
- **Integridade e confidencialidade** – os dados são tratados com segurança apropriada, incluindo proteção contra processamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição ou dano acidental; e
- **Responsabilidade** – o responsável pelo tratamento dos dados assegurará e comprovará o cumprimento dos princípios acima.

CONCORRÊNCIA E BOAS PRÁTICAS COMERCIAIS

O Grupo Jerónimo Martins acredita que de uma livre e saudável concorrência resultam sempre mais e melhor escolha para os consumidores, a melhores preços.

Assim, como parte integrante dos seus princípios e valores éticos, o Grupo adota políticas comerciais que visam garantir a proteção dos direitos dos consumidores e o respeito pelas normas de concorrência e de lealdade no comércio vigentes em todos os ordenamentos jurídicos em que atua. A conduta dos colaboradores deve ser escrupulosamente pautada por estes princípios.

A violação destas regras de conduta pode acarretar consequências muito gravosas para o Grupo Jerónimo Martins e para os seus colaboradores, nomeadamente ao nível reputacional, de coimas, encargos jurídicos, consequências disciplinares, e de imagem pública.

Nesta matéria, o Grupo Jerónimo Martins pauta a sua conduta pelos seguintes princípios:

- **Princípio da Concorrência** – O Grupo Jerónimo Martins acredita no mercado aberto e de livre concorrência e não pactua com qualquer comportamento que possa ser considerado como anticoncorrencial, abusivo ou injusto;
- **Princípio da Liberdade** – O Grupo Jerónimo Martins considera que, nos mercados livres em que atua, na União Europeia ou fora dela, todos os intervenientes exercem o seu direito à autodeterminação económica, incluindo quer as empresas do Grupo quer os Fornecedores ou Clientes;
- **Princípio da Responsabilidade** – O Grupo Jerónimo Martins estabelece como padrão um alto nível de respeito pelas normas jurídicas que regulam o comércio e a concorrência, nas relações com Fornecedores, Clientes ou Consumidores, não tolerando nem aceitando, de modo expresse ou tácito, qualquer conduta que reflita uma qualquer complacência para com práticas violadoras das normas jurídicas aplicáveis à sua atividade;
- **Princípio da Satisfação dos Consumidores** – Na formulação e expressão da sua política e conduta comerciais, o Grupo Jerónimo Martins atua de modo independente e tendo sempre como objetivo a satisfação dos seus Clientes e dos Consumidores.

Todos os colaboradores do Grupo Jerónimo Martins responsáveis por decisões comerciais ou de gestão, contactando com clientes, fornecedores ou concorrentes do Grupo, têm a obrigação de garantir o cumprimento do Manual de Boas Práticas Concorrenciais de Jerónimo Martins, bem como de quaisquer outras regras de conduta aprovadas pelas empresas que integram o Grupo Jerónimo Martins, nas diversas jurisdições em que está presente, que visem garantir a proteção dos direitos dos consumidores e o respeito pelas normas de concorrência e de lealdade no comércio.

CLIENTES

O Grupo Jerónimo Martins sabe que, em mercados abertos e livres como aqueles em que opera, a confiança dos Clientes, expressa na sua preferência, é o mais valioso ativo do negócio.

Assim, está comprometido com o 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 e à gestão da satisfação do 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, adotando para o efeito rigorosos padrões de qualidade de construção, higiene, saúde, bem-estar e segurança.

Serviços de Apoio ao Cliente

O Grupo Jerónimo Martins criou estruturas especializadas de comunicação com os seus Clientes, de forma a assegurar uma eficiente gestão das suas sugestões, ideias, pedidos de informação e reclamações apresentadas, designadamente Serviços de Apoio ao Cliente e a Provedoria do Cliente em todos os países onde tem operações.

A Provedoria do Cliente

A Provedoria do Cliente foi criada como a última instância de recurso para análise e resolução de situações complexas e de cariz estrutural que não tenham sido solucionadas previamente pelos canais tradicionais de atendimento, como as lojas e os Serviços de Apoio ao Cliente, e assim preservar a confiança e satisfação dos Clientes.

Regendo-se pelos valores da independência, imparcialidade, isenção e confidencialidade, o Provedor do Cliente, no exercício das suas funções, é auxiliado por uma equipa própria, sendo as suas competências e funcionamento autónomos em relação aos Serviços de Apoio 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.

COLABORADORES

Todos nós somos responsáveis, no nosso trabalho diário e na gestão das nossas equipas, por garantir que os valores do Grupo são vividos, os princípios e normas contidos neste Código de Conduta são respeitados e todos atuamos com um elevado nível de integridade moral, lealdade e comportamento ético.

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

Não Discriminação

Prevenimos a discriminação em todas as suas formas, promovendo a igualdade de oportunidades.

No Grupo Jerónimo Martins a evolução e reconhecimento pessoal e profissional são baseados no mérito e justiça, nas qualificações e na igualdade de oportunidades, independentemente da ascendência, sexo, orientação sexual, religião, idade, estado civil, situação familiar, nacionalidade, origem étnica, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, filiação sindical ou qualquer outro critério.

Assédio

Não toleramos quaisquer formas de assédio.

O Grupo Jerónimo Martins promove um ambiente de trabalho seguro e saudável. Deste modo, são proibidas quaisquer formas de assédio, "bullying", "mobbing"

ou outras práticas semelhantes, sendo disponibilizados às nossas pessoas os devidos canais de denúncia com salvaguardas de garantias de confidencialidade, imparcialidade e independência nas análises realizadas.

Liberdade de Associação e Contratação Coletiva

Reconhecemos as diversas formas de liberdade de associação e o direito à contratação coletiva.

O Grupo Jerónimo Martins acredita que a liberdade de associação, nomeadamente pelo seu carácter profissional, lúdico e sociocultural, é uma expressão dos princípios de responsabilidade, de solidariedade, de comunhão de objetivos e interesses, de espírito comunitário e de entajuda próprios da natureza humana e que são fonte do desenvolvimento, modernização, identidade e afirmação cultural da sua realidade.

Respeito pela Intimidade e Vida Privada do Colaborador

Assumimos a privacidade e confidencialidade como direitos fundamentais.

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

Respeito pelo Horário de Trabalho e Direito ao Descanso

Valorizamos e respeitamos o tempo das nossas pessoas.

O Grupo Jerónimo Martins valoriza uma organização do tempo equilibrada, considerando o tempo de trabalho compatível com a saúde, produtividade e respeito da vida pessoal e familiar. Respeita os limites da duração do trabalho e os períodos de descanso diários e semanais, férias anuais pagas e proteção do trabalho noturno.

Formação, Desenvolvimento e Reconhecimento

Somos responsáveis pelo nosso crescimento e das nossas pessoas.

O Grupo Jerónimo Martins promove o desenvolvimento pessoal e profissional, nomeadamente através de oportunidades de formação e evolução na carreira. O Grupo está empenhado na aprendizagem contínua ao longo da vida, na partilha de experiências e no aproveitar de oportunidades em diferentes áreas, empresas ou países, consolidando o sentimento de pertença e a cultura de Grupo.

O Grupo Jerónimo Martins fomenta uma cultura de reconhecimento assente na meritocracia e justiça, na qual não há lugar para qualquer fator discriminatório. As políticas remuneratórias são norteadas por princípios associados à promoção de um padrão de vida equilibrado.

Segurança, Saúde e Bem-Estar

Protegemos e apoiamos as nossas pessoas e as suas famílias, conciliando o contexto pessoal e profissional.

O Grupo Jerónimo Martins respeita as regras e boas práticas estabelecidas no âmbito das políticas internas de segurança e saúde no trabalho de modo a garantir a prevenção de acidentes e doenças profissionais e a promover locais de trabalho seguros e saudáveis.

O Grupo cuida do bem-estar das suas pessoas através de iniciativas abrangentes que promovem o equilíbrio físico, mental e social. Adicionalmente, proporciona o apoio necessário em momentos de vulnerabilidade, nos eixos da saúde, educação e bem-estar familiar.

Atuação Leal e Impedimentos

Orientamos as nossas ações pelo princípio da lealdade.

No Grupo Jerónimo Martins, em conformidade com o princípio de lealdade que deve pautar a conduta de todos, os colaboradores não podem prestar qualquer atividade 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 prestem a sua atividade com dedicação, abstendo-se de qualquer ação que afete a qualidade do seu desempenho e dos seus deveres enquanto colaboradores.

INVESTIDORES

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

Informação Completa e Transparente

O Grupo Jerónimo Martins cumpre rigorosamente os deveres de informação perante as entidades reguladoras, os seus acionistas 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 refletem de forma exata, verdadeira e transparente a natureza dos negócios subjacentes.

Informação Não-Financeira

Consciente da importância da prestação pública de contas também relativamente ao seu desempenho nas dimensões ambiental, social e de governo, o Grupo Jerónimo Martins mantém uma comunicação contínua com os investidores, analistas de mercado e ONGs especializados nestes temas, reportando regularmente, nomeadamente em sede de Relatório e Contas, os principais indicadores de impacto das suas atividades e o progresso nos compromissos e objetivos assumidos e divulgados.

FORNECEDORES E PARCEIROS COMERCIAIS

O Grupo Jerónimo Martins reconhece a importância de uma cuidadosa seleção de fornecedores e parceiros comerciais para a construção de uma proposta de valor atrativa e diferenciadora e a manutenção dos elevados padrões de qualidade que prosseguimos.

Práticas comerciais desleais

O Grupo Jerónimo Martins apoia todas as iniciativas que tendam a proibir a existência de atividades restritivas do livre comércio, práticas injustas ou desleais ou de 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.

Seleção de Fornecedores e Parceiros Comerciais

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

A seleção 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.

Em igualdade de circunstâncias e sempre que possível, o Grupo Jerónimo Martins

privilegia a cooperação com os parceiros de negócio nacionais dos países onde opera, que obedeçam aos critérios de seleção definidos, com o propósito de promover o desenvolvimento dos sectores agropecuário e industrial como forma de melhoria da competitividade e de contribuição para a prosperidade socioeconómica das regiões onde opera.

Aos fornecedores e demais parceiros comerciais é exigido, em cumprimento das leis aplicáveis, o empenho e adesão aos sistemas integrados de gestão de resíduos, valorizando-se ainda que adotem processos produtivos respeitadores dos direitos sociais e humanos e do ambiente.

O Grupo Jerónimo Martins e as suas Companhias, com observância do que a lei dispõe, suspenderão ou porão fim a relações comerciais com fornecedores e parceiros se tomarem conhecimento de que estes não observam o princípio de responsabilização pelos impactos ambientais negativos decorrentes das suas atividades e não atuam em conformidade com a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas e com as Convenções essenciais da Organização Internacional do Trabalho.

OMISSÕES E LACUNAS

Porque nenhum código pode prever todas as situações ou cobrir a totalidade das necessidades de esclarecimento ou orientação que possam surgir no dia-a-dia, nunca é demais apelar ao uso de bom senso e reforçar que, em caso de dúvida sobre o correto cumprimento do aqui disposto, deverá o colaborador, quando colocado perante uma decisão difícil, perguntar, primeiro a si próprio e depois, se necessário, ao seu superior hierárquico ou à Comissão de Ética:

- Estou autorizado?
- É legal?
- É ético?

Se a resposta a alguma destas questões puder ser "Não", o colaborador não deve avançar sem validação superior.

Jerónimo Martins