



SISTEMA NORMATIVO

Código de Ética e Conduta

VERSÃO 1.0

DATA DE ELABORAÇÃO: **11 de dezembro de 2017**

ÁREA GESTORA: GESTÃO DE RISCOS E CONFORMIDADE

Sumário

01.	Objetivo	3
02.	Abrangência	3
03.	Missão e Valores organizacionais	3
04.	Conduta nas Relações Sociais	5
05.	Temas Específicos	8
06.	Dúvidas, Consultas, Esclarecimentos e Denúncias	9
07.	Penalidades em Caso de Descumprimento	10
08.	Gestão do Código	10
09.	Registro de Publicação e Revisão	12
10.	Aprovação	12

01. Objetivo

O Código de Ética e Conduta da iugu traduz os princípios, regras e normas de conduta que devem ser considerados nas relações estabelecidas com os mais diversos públicos.

Ética é zelo pela convivência. Ser ético vai além de seguir regras e normas, envolve integridade, equidade, transparência, justiça e compromisso. Nossas relações devem ser escolhidas e tomadas em nome de um bem-estar coletivo.

Este código tem o objetivo de estabelecer padrões de conduta a serem observados por todos os colaboradores e prestadores de serviços, a fim de contribuir para a criação e manutenção de relacionamentos, evitando situações que possam ocasionar conflitos de interesse, bem como definir regras necessárias às soluções dos mesmos e preservar a imagem e a reputação da organização.

Por meio destas diretrizes a iugu busca cada vez mais uma atuação coesa e pautada na constante busca de elevados padrões éticos de governança e sustentabilidade empresarial.

02. Abrangência

As diretrizes e regras deste Código se aplicam a todos os colaboradores (diretores, líderes, estagiários, prestadores de serviços, parceiros comerciais e fornecedores), em toda e qualquer ação ou negócio que envolva interesses da iugu.

03. Missão e Valores organizacionais

Os valores da empresa são uma expressão da sua personalidade, são eles os responsáveis pela definição da nossa identidade, do nosso jeito de ser e agir.

Somos uma empresa impulsionada pelos nossos ideais e fiéis aos nossos valores. Acreditamos em transformação, no dia a dia dos nossos clientes, na vida da nossa equipe e na dinâmica do mercado.

MISSÃO

Simplificar os processos financeiros dos nossos clientes e aumentar sua produtividade.

VALORES

Somos uma empresa orientada ao cliente

1. É nossa missão diária transformar dúvidas de clientes em problemas resolvidos e seus processos financeiros em automações simples e produtivas;
2. Positivo ou negativo, o *feedback* do cliente é sempre importante. Faz parte da responsabilidade de todo colaborador, analisar e compreender as necessidades do cliente, a fim de que erros e falhas se tornem aprendizados e não sejam repetidos;
3. Nosso cliente tem o direito de conhecer o detalhamento de suas tarifas com a mesma facilidade que teve ao aderir nossos serviços. É nosso dever traduzir a complexidade do nosso mercado de forma simples e transparente;
4. Construimos ferramentas para que o nosso cliente se dedique inteiramente ao seu *core business*;
5. A satisfação do cliente é o termômetro para o desenvolvimento do nosso produto. As dificuldades de utilização dele, com o produto, são nossos problemas.

Acreditamos em pessoas e agimos como líderes

6. Cultivamos a gentileza, uma linguagem universal que conecta a nossa equipe, clientes e parceiros. Através dela, nutrimos relacionamentos, trabalhamos com leveza e em unidade;
7. Todas as experiências, de sucesso ou fracasso, são oportunidades de aprendizado e crescimento, por isso, se acreditamos em algo, não temos medo de experimentar;
8. Trabalhamos com comprometimento aos valores e objetivos da empresa, com autonomia em nossas entregas e integridade em nossos corações;

9. Valorizamos os sucessos dos nossos pares, temos a humildade de admitir nossos erros, compartilhamos *feedbacks* construtivos e confiamos em nossa equipe;
10. O melhor jeito de aprender é ensinando, por isso, compartilhamos nossos conhecimentos com nossos pares e com a comunidade;
11. Queremos que o nosso ambiente de trabalho seja respeitoso e livre de qualquer tipo de abuso ou assédio, seja moral, sexual ou discriminatório;
12. Acreditamos que laços profissionais fortalecem o desenvolvimento pessoal, e, por isso, estimulamos nossos colaboradores a encontrarem a realização pessoal.

Temos compromisso com a entrega de resultados

13. Nossa filosofia de gestão preza a geração de resultados para os nossos *stakeholders*.
Sejam eles, os nossos clientes, colaboradores, acionistas, parceiros ou a comunidade em que estamos inseridos;
14. Nosso objetivo é ser uma empresa lucrativa, com foco na criação de valor e retorno sobre os investimentos de nossos acionistas.

04. Conduta nas Relações Sociais

a) Relacionamento com Clientes

- ✓ Fornecer informações claras aos clientes sobre seus direitos e deveres perante a legislação em vigor e aos órgãos fiscalizadores, bem como prestar-lhes atendimento com transparência, cortesia, impessoalidade e eficiência, respeitando todos os seus direitos e buscando soluções que atendam aos seus interesses;
- ✓ Prezar pela transparência e confidencialidade das informações, preservar a relação de confiança e sintonia com nossos clientes.

b) Relacionamento com Colaboradores

- ✓ As relações devem pautar-se pela cooperação, cordialidade e pelo respeito, sempre orientadas para a melhoria dos resultados;
- ✓ O ambiente de trabalho deve ser preservado, buscando sempre elevar a qualidade de vida, a higiene e outros fatores que objetivem o bom desempenho das atividades;

- ✓ A postura correta e responsável dos colaboradores é fundamental para a manutenção de um ambiente de respeito e ética, e a criação de relacionamentos saudáveis com todos os *stakeholders*;
- ✓ São condutas esperadas: colaboração; colocar-se no lugar do cliente; a verdade sempre; paixão pelo que faz; inovação e cumprimento de todas as Políticas e Procedimentos da empresa.

c) Relacionamento com Acionistas

- ✓ Tratar os acionistas de forma igualitária, com base nos princípios da boa governança, prestando contas e relacionando-se de forma transparente, fornecendo informações claras, exatas, acessíveis e completas;
- ✓ Conhecer e cumprir todas as leis, regras, determinações e normas internas e externas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil e outros órgãos reguladores, que sejam aplicáveis a iugu Serviços na Internet S/A.

d) Relacionamento com Fornecedores

- ✓ A seleção e a contratação de fornecedores devem ser baseadas em critérios técnicos, profissionais e éticos, sendo conduzidas sempre por meio de processos competitivos, que garantam a melhor relação custo-benefício;
- ✓ Evitar a contratação ou encerrar o contrato, conforme o caso, de fornecedores com reputação duvidosa (cuja atuação indique conduta divergente deste Código), que utilizem de mão de obra infantil ou em condições análogas à escravidão, bem como daqueles que desrespeitam o patrimônio ambiental, cultural e social da comunidade na qual atuam.

e) Relacionamento com a Esfera Pública

- ✓ Conhecer, respeitar e cumprir as normas internas relativas ao relacionamento com o setor público;

- ✓ Abster-se de todas as formas de aliciamento de autoridades e/ou funcionários públicos, com o objetivo de obter privilégios ou vantagens;
- ✓ Repudiar qualquer forma de corrupção e divulgar às suas equipes as normas trazidas pela Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Brasileira) e pela Lei nº. 9.613/1998 (Lei sobre os crimes de "Lavagem de Dinheiro").

f) Relacionamento com a Imprensa

- ✓ Devemos zelar pela fidedignidade das informações transmitidas aos veículos de comunicação, garantindo que qualquer declaração ou pronunciamento em nome da empresa sejam realizados somente por pessoas autorizadas;
- ✓ Encaminhar qualquer solicitação feita por veículo de comunicação (jornais, TV, rádio, sites, etc.) para a área de Marketing.

g) Brindes, Presentes e Favores

- ✓ A iugu não permite que seus colaboradores ofereçam ou aceitem diretamente, ou por meio de terceiros, brindes, presente ou favores que possam indicar qualquer tipo de favorecimento à empresa ou ao indivíduo e que possam afetar decisões nas negociações;
- ✓ Valores ou brindes acima de R\$100,00 deverão ser direcionados à área de Conformidade que levará o tema ao Comitê;
- ✓ Não serão considerados nestes casos brindes institucionais de pequeno valor, tais como agendas, canetas, pen drives, camisetas, dentre outros;
- ✓ Deverá ser reportado à área de Conformidade e Gestão de Riscos o recebimento de quaisquer brindes, convites ou presentes que, considerada as circunstâncias, possam ser interpretadas com a intenção de afetar a imparcialidade de seu destinatário, devendo, nestes casos, serem recusados e levados ao conhecimento da área de Conformidade.

05. Temas Específicos

I. Conflitos de Interesses

Objetivando evitar o conflito de interesses, deverá ser comunicado imediatamente e formalmente à Diretoria de Riscos & Compliance, sempre que for constatado as seguintes situações:

- ✓ Desenvolvimento de atividades fora da empresa que interfiram ou possam vir a interferir, nos negócios da iugu;
- ✓ Relações particulares com clientes, fornecedores ou concorrentes, que comprometam a imparcialidade nos negócios;
- ✓ Existência de parentesco ou de relacionamento pessoal, que possa trazer benefícios aos indivíduos envolvidos ou prejuízos à empresa, devem ser imediatamente comunicados a Diretoria de Riscos & Compliance.

II. Prevenção à Lavagem de Dinheiro

- ✓ A iugu mantém rígidos controles relativos à Prevenção à Lavagem de Dinheiro, não sendo conivente com transações que tenham por base atividades ilícitas;
- ✓ Todos os colaboradores devem ser treinados e orientados quanto às normas e aos procedimentos internos relacionados à prevenção da lavagem de dinheiro, previstos na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro;
- ✓ Os colaboradores devem estar atentos à importância da luta contra o crime organizado e colaborar para impedir a lavagem de dinheiro, comunicando imediatamente a área de Conformidade e Gestão de Riscos toda e qualquer operação que possa ser considerada suspeita por apresentar indícios ou certeza de que está relacionada à lavagem de dinheiro.

III. Segurança da Informação

- ✓ O sigilo bancário disposto pela Lei Complementar nº 105/2011, constitui um dever e obrigação das instituições reguladas pelo Banco Central do Brasil manter

resguardados os dados de clientes, sendo a quebra do sigilo sem autorização da Justiça considerada crime sujeito a penalidades que podem variar de um a quatro anos de prisão para o infrator;

- ✓ Manter a estrita confidencialidade das informações da iugu as quais possuem acesso em razão das funções desempenhadas é uma das maiores responsabilidades das pessoas sujeitas a Lei. O uso e o manuseio dessas informações merecem atenção especial, pois impactam seriamente na imagem da organização;
- ✓ Todos os colaboradores da iugu estão sujeitos aos termos da Declaração de Confidencialidade por eles firmados, o qual regulam o uso e cuidados a serem tomados com as Informações confidenciais da organização.

5.1 Disposições Finais

Os conflitos decorrentes do presente documento deverão ser direcionados à Gerência de *Conformidade* e Gestão de Riscos para tratativa.

Este documento se integra às demais políticas da iugu e entrará em vigor a partir de 29 de junho de 2018, independentemente da data de sua publicação.

06. Dúvidas, Consultas, Esclarecimentos e Denúncias

A Diretoria de Riscos & Compliance está à disposição das pessoas sujeitas ao Código para assessorar, esclarecer, orientar e avaliar o descumprimento ou potencial descumprimento do Código.

Em caso de dúvidas sobre este Código, consultas e orientações sobre a conduta correta a ser adotada entre em contato imediato e formalmente com a Diretoria de Riscos & Compliance.

Denúncias

Em caso de suspeita ou conhecimento de fatos que possam prejudicar a iugu, ou ainda, que contrariem ou pareçam contrariar os princípios deste Código, entre em contato imediato com a [Contato Seguro](#).

A Contato Seguro é uma empresa autônoma e totalmente independente que implementa e estrutura canais de comunicação para que os colaboradores, parceiros, terceiros e todos os demais *stakeholders* das organizações assessoradas possam denunciar fatos potencialmente lesivos a suas atividades e à sua imagem frente à comunidade, bem como formular sugestões para a melhoria das não conformidades constatadas.

Para registrar sua denúncia de forma totalmente anônima e segura, acesse:

<https://www.contatoseguro.com.br/pt/iugu/relato/denuncia>

07. Penalidades em Caso de Descumprimento

No caso de violação de qualquer norma estabelecida neste Código, o Comitê de Governança, Riscos e Conformidade (Comitê GRC) será acionado, devendo avaliar os fatos e aplicar, conforme o caso, as medidas disciplinares abaixo, em qualquer ordem, dependendo da gravidade da situação:

- a) Advertência por meio de carta formal e registro no dossiê da pessoa sujeita ao Código, conforme o caso; e/ou
- b) Suspensão das atividades, que poderá variar de três a trinta dias; e/ou;
- c) Desligamento/demissão nos termos da lei.

08. Gestão do Código

A gestão do Código cabe à Gerência de Recursos Humanos, que é a responsável por sua divulgação, atualização e aplicação.

O Código é um documento dinâmico, sujeito a revisões periódicas. Os comentários e as sugestões dos colaboradores serão sempre bem-vindos.

As atualizações do Código são de responsabilidade da área de Recursos Humanos, mediante a homologação da área de Conformidade e Gestão de Riscos e demais aprovações.

Cada pessoa sujeita ao Código deverá dar ciência de seu conhecimento, por meio de documento disponível no Anexo I, o qual deverá ser assinado e encaminhado à área de Recursos Humanos para que seja arquivado no dossiê do colaborador.

09. Registro de Publicação e Revisão

Data	Versão	Responsável	Descrição
11/12/2017	1.0	Conformidade	Criação do documento
14/08/2019	1.0	Conformidade	Revisão do documento

10. Aprovação

Elaboração

Aprovação

Conformidade – Julio Macedo

Diretoria de Operações – Marcelo Paez

Aprovação

CEO – Patrick Negri

ANEXO I

Declaração de Conduta

Eu, _____, portador do CPF sob o número _____, declaro que tenho conhecimento do Código de Ética e Conduta da iugu, bem como das diretrizes contidas nas políticas e procedimentos internos e que minha conduta será pautada pelos seus preceitos.

Entendo que devo declarar formalmente possíveis desvios a este código ou as políticas e procedimentos da iugu sempre que surgirem para que possam ser adequadamente analisados e tratados pela organização.

São Paulo, ____ de _____ de _____.

Assinatura

ANEXO II

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____, CPF _____, doravante simplesmente designado FUNCIONÁRIO, por meio deste, estou de acordo com o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como condição para a transmissão de informações Confidenciais da iugu Serviços na Internet S/A., doravante simplesmente designados como EMPRESA, conforme definido abaixo, que se regerá pelas seguintes condições:

I. DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Toda informação disponibilizada ao funcionário, em razão do desempenho de suas funções e atividades, denominada simplesmente informação Confidencial, incluindo, dentre outras, todas e quaisquer informações orais e/ou escritas, transmitidas e/ou divulgadas pela empresa, será considerada confidencial, restrita e de propriedade única e exclusiva da EMPRESA. Informação Confidencial deve significar, sem se limitar, a toda e qualquer informação, de natureza técnica, operacional, comercial, financeira, de recursos humanos, jurídica, know-how, planos de negócios, métodos de contabilidade, marketing, técnicas e experiências acumuladas, documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres, pesquisas, projetos, fórmulas, desenhos industriais, segredos industriais e técnicas, características e especificações para fabricação e/ou industrialização, informadas e/ou repassadas pela empresa ao funcionário.

II. DO USO DAS INFORMAÇÕES

O funcionário concorda em usar as informações Confidenciais recebidas da empresa com o propósito único e restrito de se fazer cumprir o estabelecido e acordado no Contrato de trabalho, sobretudo em relação as suas atividades.

III. DA NÃO DIVULGAÇÃO

O funcionário que receber informação Confidencial somente poderá usá-la para o propósito estabelecido no item II acima, e zelar para que tais informações não sejam de qualquer forma divulgadas ou reveladas a terceiros, utilizando-se, no mínimo, do mesmo zelo e cuidado que dispensa às suas próprias informações Confidenciais.

IV. DAS CÓPIAS

O funcionário que receber informação Confidencial fica desde já proibido de produzir cópias, ou back-up, por qualquer meio ou forma, de qualquer dos documentos a ele fornecidos ou documentos que tenham chegado a seu conhecimento em virtude do Contrato, além daquelas imprescindíveis ao desenvolvimento de seu trabalho, considerando que todas sejam informações confidenciais.

V. DA PROPRIEDADE

Toda informação Confidencial permanecerá sendo de propriedade da Parte que revelar a informação Confidencial, somente podendo ser usada pela Parte receptora para os fins de execução do Contrato. Tais informações Confidenciais, incluídas as cópias realizadas, serão retomadas à Parte reveladora, ou então destruídas pela Parte receptora, tão logo tenha terminado a necessidade de seu uso pela Parte receptora ou tenha sido solicitado pela Parte reveladora e, em qualquer caso, na hipótese de término da vigência do Contrato.

VI. DA RESPONSABILIDADE

O funcionário que receber informação Confidencial se obriga a:

- Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das Informações Confidenciais, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objeto referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o seu uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha tido acesso a elas.

Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, a divulgação ou a utilização das Informações Confidenciais.

- Restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver as Informações Confidenciais à Parte reveladora, sempre que esta as solicitar ou sempre que as Informações Confidenciais deixarem de ser necessárias, e não guardar para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas.

VII. DA VIOLAÇÃO

O funcionário que recebe e tem conhecimento de informação Confidencial, reconhece e acata que, na hipótese de violação de quaisquer das cláusulas deste Termo, estará sujeito

(a) as sanções e penalidades legais, em especial a prevista no art. 482, da Consolidação das Leis do Trabalho, que trata da rescisão do contrato de trabalho por justa causa, sem prejuízo das perdas e danos que der causa, estas estimadas pela empresa, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas.

VIII. DO PRAZO

Fica ciente o funcionário que receber informação Confidencial que as obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante todo o contrato de trabalho e permanecerão em vigor por 02 (dois) anos após o seu desligamento da empresa.

São Paulo, ____ de _____ de 20__

Assinatura do funcionário