



*Uma empresa do Grupo Herval*

# CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA



# MENSAGEM DA DIRETORIA

Nossa maior missão é zelarmos pela preservação de nossa imagem e reputação construídas ao longo destes mais de 60 anos de Grupo Herval.

São as ações que tomamos, desde a hora em que acordamos, que definem nosso caráter.

Estarmos alinhados em pensamento e valores com a cultura da Instituição, é mais que um dever: é um compromisso firmado diariamente, quando agimos em nome desta, seja nas dependências do Grupo ou fora dele. Não devemos hesitar em buscar apoio neste Código, ele é nossa ferramenta de preservação da ética e do respeito.

Contamos com a colaboração de todos que por ventura recebam este Código para que sua efetividade e conservação permaneçam intactas.

Atenciosamente,  
A Diretoria.



# OBJETIVO

O objetivo deste Código de Conduta Ética é servir como guia prático de conduta pessoal e profissional, a ser utilizado por todos em suas interações e decisões diárias, tornando explícitos nossos princípios.

Aplica-se a todos os administradores, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços da Instituição.



# PRINCÍPIOS

## Respeito

Tratar qualquer indivíduo, independente do cargo, posição ou condição financeira, com respeito e dignidade.

Todas as ações devem ser pautadas pela honestidade, mantendo o compromisso com a verdade.

## Honestidade

## Imparcialidade

Tratar a todos com equidade. Não ser influenciado em suas decisões. Não realizar troca de favores mediante vantagens pessoais.

Zelar pelo meio ambiente, adotando medidas como imprimir apenas o estritamente necessário, separar o lixo corretamente e evitar o uso de copos descartáveis.

## Sustentabilidade

## Profissionalismo

Portar-se profissionalmente, prestando atenção ao tom de voz, utilizando vestimentas adequadas e sendo cordial.

# CONDUTAS ESPERADAS



**Cumprir** as leis, normas e regulamentos aplicáveis;

**Resguardar** o patrimônio e a imagem da Instituição;

**Rejeitar** vantagens que tenham por objetivo influenciar decisões na atuação profissional;

**Respeitar** a dignidade das pessoas, integridade e privacidade dos nossos clientes, acionistas, colegas, prestadores de serviços, fornecedores e concorrentes;

**Utilizar** as informações recebidas exclusivamente no exercício de suas funções;

**Manter** sigilo sobre as operações e estratégias da Instituição.

# CONDUTAS INADEQUADAS



**Fazer** uso de informações confidenciais a respeito de clientes, com a finalidade de obter vantagem pessoal de investimento, bem como fornecê-las a terceiros;

**Conceder** favores e ou benefícios a clientes e não clientes ou informações a concorrentes, para obter vantagens pessoais ou de terceiros;

**Utilizar** em seu proveito, de seus familiares ou de terceiros, informações sobre a instituição, produtos oriundos do próprio trabalho ou de seu relacionamento de negócios com clientes;

**Ter**, direta ou indiretamente, qualquer interesse ou participação particular em um negócio com empresas que tenham relacionamento com a Instituição.

**Fazer** uso do seu cargo e da autoridade que lhe foi delegada para favorecer seus interesses particulares ou mesmo de terceiros, ou ainda obter ou propiciar privilégios;

# CONTROLE FINANCEIRO



Os colaboradores da Instituição devem manter rígido controle financeiro de seus recursos, prezando por um relacionamento saudável com o mercado e as instituições financeiras/bancárias.

As seguintes regras devem ser observadas:

- **Não** tomar dinheiro emprestado de clientes;
- **Não** emprestar dinheiro próprio aos clientes;
- **Ser** cauteloso com suas finanças pessoais;
- **Não** valer-se do nome da Instituição para solicitar favores a terceiros ou com eles assumir obrigações de qualquer espécie;
- **Não** negociar, comprar ou vender produtos e/ou serviços nas dependências da Instituição, por conta de terceiros;
- **Não** envolver-se ou participar, direta ou indiretamente, de atividades criminosas, de qualquer espécie, principalmente em relação à Lavagem de Dinheiro, Financiamento ao Terrorismo.



# RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O **relacionamento** com os clientes deve ser baseado no respeito aos seus direitos e na busca de soluções que atendam os seus interesses, sempre em consonância com os objetivos de desenvolvimento e rentabilidade da Instituição.

O **atendimento** aos clientes deve ser prestado com cortesia e eficiência, oferecendo informações claras, precisas e transparentes. O cliente deve obter respostas, mesmo que negativas, às suas solicitações, de forma adequada e eficaz.

Evitar dar **tratamento** preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal.





# RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Os **fornecedores** que constituírem relacionamento com a Instituição serão pessoas (jurídicas ou físicas) idôneas e sem envolvimento em atividades ilícitas, com reputação ilibada no mercado. O relacionamento entre colaboradores e fornecedores ocorrerá de forma estritamente profissional.

A **contratação** de fornecedores deve ser baseada em critérios técnicos, profissionais, éticos e respeitando as reais necessidades da Instituição, sendo conduzida através de processos como a concorrência e a cotação de preços, que garantem a melhor relação custo-benefício.



# RELACIONAMENTO COM A CONCORRÊNCIA

Somente **poderão** trocar informações com a concorrência, áreas da Instituição autorizadas pela Diretoria.

A troca de **informações** ocorrerá com o intuito de atingir objetivos comuns, preservando o sigilo das informações.

Não **deverão** ser tomadas ações que possam ser interpretadas como concorrência desleal



# ACEITAÇÃO DE PRESENTES E BRINDES

**Presente:** Qualquer item que tenha valor de comercialização, e que não possua caráter promocional. Presentes deverão ser aceitos no ato da entrega e, após, entregues à Área de Compliance e Riscos para que sejam tomadas providências.

**Brinde:** Qualquer item sem valor comercial, utilizados para promover uma marca, tais como: canetas, blocos, garrafas de água, contendo o logotipo da empresa concedente. Brindes poderão ser aceitos até o valor de R\$50,00, desde que se enquadrem nas características acima mencionadas



## RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS REGULADORES/FISCALIZADORES

O **relacionamento** com Órgãos Reguladores ou Fiscalizadores deve levar em consideração o posicionamento da Instituição, jamais ocorrendo troca de informações que contenham visões pessoais dos colaboradores.

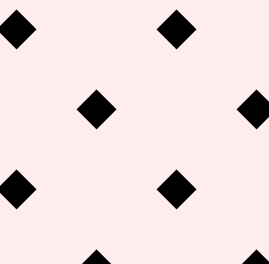
Somente estão autorizados à contatar ou responder a questionamentos de órgãos reguladores/fiscalizadores, colaboradores cuja função esteja ligada, diretamente, aos mesmos





# RELACIONAMENTO COM A MÍDIA

**O relacionamento com a mídia, quando necessário e autorizado pela Diretoria, sempre se regerá pela transparência, credibilidade e deverá expressar o ponto de vista da Instituição, de acordo com os nossos princípios éticos.**

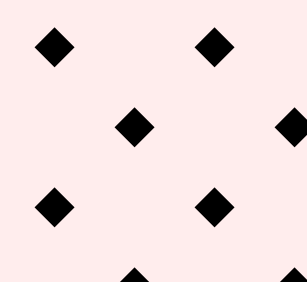





# REDES SOCIAIS

**O uso de redes sociais no ambiente de trabalho, quando autorizado, será exclusivamente destinado a realização do trabalho ao qual se vincula.**

**Fora do ambiente de trabalho, é importante utilizar do bom senso nas redes sociais, não ocorrendo envolvimento em questões de cunho racista, homofóbico, criminoso ou obsceno.**





# ASSÉDIO

## **Assédio Moral:**

é a exposição de alguém a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções.

## **Assédio Sexual:**

caracteriza-se por alguma ameaça, insinuação de ameaça ou hostilidade, de caráter sexual, contra o subordinado visando algum objetivo.

OBS: Se você for vítima de qualquer tipo de assédio, deverá comunicá-lo imediatamente ao Setor de Recursos Humanos (RH).

# SANÇÕES

Qualquer colaborador que violar os princípios de conduta ética da Instituição ficará sujeito, de acordo com a gravidade, às seguintes sanções:

**Advertência verbal**

**Advertência formal**

**Suspensão**

**Demissão sem justa  
causa**

**Demissão por justa  
causa**

# CANAIS DE ATENDIMENTO



Seja qual for o caso, a Instituição mantém canais preparados para receber dúvidas, denúncias, reclamações e sugestões:

**Ouvidoria:** Canal destinado à responder dúvidas, acolher denúncias, reclamações e sugestões, relacionadas aos serviços prestados pela Instituição.

**0800 648 7070 | [ouvidoria@hsfinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@hsfinanceira.com.br)**

**Canal de Denúncias:** Destinado, exclusivamente, para que funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição.

Acesso através do site <http://www.hsfinanceira.com.br/#/contato>



## DISPOSIÇÕES FINAIS

- Qualquer pessoa deverá comunicar ocorrências de descumprimento deste Código ou de outras normas por ele abrangidas ao setor de Riscos e Compliance.
- O setor de Riscos e Compliance poderá consultar todas as áreas que julgar necessárias à resolução do conflito.
- Em qualquer processo e instância, será preservado o sigilo sobre a ocorrência por parte dos membros que receberem a denúncia.
- Os administradores, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços da Instituição, reconhecem e aceitam as cláusulas deste Código de Conduta Ética e outras normas por ele abrangidas, mediante a assinatura do Termo de Recebimento e Adesão ao Código de Conduta Ética