

CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

VERSÃO ATUALIZADA OUT/2020

I – INTRODUÇÃO

O manual de Conduta Ética e **FIDUCIAL** é o instrumento de explicitação dos valores e princípios éticos da empresa. Serve para orientar ações e nortear postura da empresa nas interações com os diferentes públicos. Contribui para reduzir as ambiguidades e interpretações pessoais em torno dos princípios e valores que devem ser respeitados por todos.

Nossa **Missão** é ser uma empresa líder e inovadora de âmbito nacional, comprometida por meio de seus colaboradores, com ética e transparência, respeitando a legislação em busca constante da excelência, atendendo as necessidades de nossos clientes.

II – ABRANGÊNCIA

O manual de conduta ética e conduta da FIDUCIAL aplica-se a todos os seus colaboradores (trabalhadores, gerentes, diretores, prestadores de serviço, terceirizados, estagiários e aprendizes). É pautado nos princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. A FIDUCIAL compreende que todos os seus gestores e empregados são responsáveis pela disseminação dos princípios e valores deste manual que irá reger a conduta da empresa através de seus prepostos e responsáveis.

III – OBJETIVOS

1. Explicitar os princípios e valores morais e éticos da empresa, bem como o padrão de conduta decorrente desses princípios e valores.
2. Proteger o patrimônio material e intelectual da empresa.
3. Preservar e elevar a imagem da empresa, firmando-se perante seu público de relacionamento, com alto padrão de comportamentos éticos em todas as suas decisões e interações.
4. Regular e melhorar as relações entre seus dirigentes, público interno, sócios proprietários, fornecedores, clientes, parceiros, comunidade, sindicatos e associações de classe, sociedade, governo, mídia e outros.

IV – PRINCÍPIOS ÉTICOS

- 1-Trabalhar juntos com único objetivo de ser a melhor empresa de recuperação de créditos do Brasil.
2. Valorizar o bem comum, das pessoas e do interesse público.
3. Cumprir a legislação e normas implantadas pela empresa.
4. Preservar a legalidade, honestidade, justiça, impessoalidade, transparência, valorização e incentivo ao diálogo, veracidade das prestação de contas.
5. Evitar situações em que os interesses pessoais possam entrar em conflito com os interesses da empresa.
6. Preservar a integridade pessoal e profissional do público interno.
7. Ter tolerância para com as divergências, desde que respeitados os direitos individuais e coletivos.
8. Preservar a imagem e o patrimônio material e intelectual da empresa.
- 9 . Acreditamos que bom senso e simplicidade orientam melhor que sofisticação e complexidade.
- 10 . Somos uma Companhia de Donos. Donos assumem resultados pessoalmente.
- 11 . Liderança pelo exemplo pessoal é o melhor guia para nossa cultura. Fazemos o que falamos.
- 12 . Não pegamos “atalhos”. Integridade, trabalho duro e consistência são a chave para crescermos.

1- NORMAS GERAIS DE CONDUTA DA FIDUCIAL

- 1.1. Pautar as decisões empresariais da FIDUCIAL pela ética e transparência, na busca por níveis crescentes de competitividade, excelência e rentabilidade, considerando os legítimos interesses de todos os seus públicos de relacionamento e a preservação dos recursos ambientais.
- 1.2. Preservar a segurança no trabalho e a segurança das instalações, equipamentos e sistemas.
- 1.3. Promover a melhoria da qualidade de vida e desenvolvimento dos empregados.
- 1.4. Avaliar os empregados com base em critérios que privilegiem o desempenho técnico e comportamental.

- 1.5. Repudiar qualquer preconceito e coibir práticas que discriminem pessoas por cor/raça, etnia, sexo, idade, origem regional, condição econômica, social, condição física ou mental, orientação política, religiosa ou sexual ou por qualquer outra condição.
- 1.6. Reprovar e coibir práticas de qualquer natureza prejudiciais à saúde organizacional e das pessoas, provocadas por quem quer que seja, como o assédio moral e sexual, violência verbal, gestual ou física, intimidação, humilhação, desqualificação, constrangimento, coação, ameaça, omissão e outras, atuando para a sua eliminação.
- 1.7. Repudiar e não tolerar o trabalho infantil e o trabalho em condições degradantes.
- 1.8. Disponibilizar e zelar pela qualidade, fidedignidade, integridade e atualidade das informações sobre a empresa e seus negócios, que são fornecidas aos seus públicos de relacionamento.
- 1.9. Preservar as informações de caráter reservado fornecidas por qualquer que seja a instituição que lhe tiver confiado a
- 1.10. Respeitar a diversidade e tolerar posições divergentes, estimulando a manifestação de ideias, desde que discutidas em fóruns próprios.
- 1.11. Restringir o conhecimento das informações pessoais ao responsáveis pelo registro e titular dos dados.
- 1.12. Atuar para garantir e assegurar os compromissos previdenciários com os empregados da empresa.
- 1.13. Manter canais abertos de comunicação e negociação com clientes e representantes.
- 1.14. Manter com a mídia relação pautada pelo respeito e transparência, disponibilizando as informações de interesse dos fornecedores/clientes e consumidores.

2- NORMAS GERAIS DE CONDUTA PROFISSIONAL

2.1. Na Relação com a Empresa e com o Público Interno:

- 2.1.1. Ler, compreender, cumprir e fazer cumprir este manual.
- 2.1.2. Exercer as atividades profissionais com competência, transparência e respeito, oferecendo sugestões que melhorem a qualidade dos processos, produtos e serviços da empresa e preservem o seu patrimônio, imagem e interesses, responsabilizando-se pelo seu trabalho, exatidão das informações prestadas, pareceres e opiniões.
- 2.1.3. Buscar manter-se em permanente atualização técnica e profissional, contribuindo para que tal conduta seja adotada por todos.
- 2.1.4. Agir de forma honesta, justa, com disponibilidade e atenção a todas as pessoas com as quais se relaciona em nome da empresa, respeitando diferenças individuais.
- 2.1.5. Não praticar e não tolerar discriminação de pessoas por cor /raça, etnia, sexo, idade, origem regional, condição econômica, social, física ou mental, orientação política, religiosa ou sexual ou por qualquer outra condição.
- 2.1.6. Não praticar ou ser conivente com o assédio moral e sexual, violência verbal, gestual ou física, humilhação, constrangimento, coação ou ameaça.
- 2.1.7. Não utilizar o tempo de trabalho e os recursos materiais e imateriais da empresa para desenvolver atividades de interesse privado.
- 2.1.8. Não se manifestar em nome da **FIDUCIAL** quando não estiver autorizado e habilitado para tal.
- 2.1.9. Preservar as informações da empresa que não tenham sido divulgadas e informações privilegiadas ou confidenciais obtidas em decorrência do seu cargo, função ou relações de trabalho, não as divulgando nem utilizando em benefício próprio, de familiares ou de terceiros.
- 2.1.10. Preservar o patrimônio físico, intelectual e material da **FIDUCIAL** e a saúde e segurança própria e dos demais que trabalham nas instalações da empresa.
- 2.1.11. Manter com todos comportamentos de consideração, colaboração e solidariedade, pautando-se pelos princípios e valores deste manual.
- 2.1.12. Preservar inalterados documentos, registros, cadastros e sistemas de informação, mantendo sua fidedignidade.
- 2.1.13. Obter prévia autorização formal da gerência de primeiro nível hierárquico da sua área para publicação ou exposição de estudos, pesquisas, pareceres e outros trabalhos de sua autoria ou

participação, em ambientes externos, que tenham sido realizados ou elaborados na empresa e que envolvam assuntos a ela relacionados.

2.1.14. Respeitar, no exercício profissional, todas as políticas da empresa, o manual de conduta ética e conduta empresarial, bem como a legislação vigente.

2.1.15. Durante o período de trabalho, respeitar a proibição do consumo de álcool ou drogas ilegais nas instalações da empresa.

2.1.16. Informar ao Compliance da empresa, fundamentando-se em fatos e dados, qualquer situação considerada irregular, contrária à ética e as normas da empresa quanto à sua legitimidade ou regularidade.

2.1.17 Comunicar à **FIDUCIAL**, por meio do gerente da área de lotação eventuais conflitos entre interesses da empresa e interesses oriundos da sua atividade como empregado cedido ou terceirizado.

2.2. Na Relação com os Fornecedores de Bens e Serviços:

2.2.1. Contratar fornecedores segundo normas e critérios técnicos previstos na legislação e pautar a relação com eles de modo a preservar os bens e a imagem da FIDUCIAL e os bens públicos.

2.2.2. Não contratar fornecedores de bens e serviços que utilizem mão-de-obra infantil, e que coloquem seus trabalhadores em situações degradantes e em desacordo com a Legislação trabalhista, previdenciária e demais legislação vigente.

2.2.3. Manter relações honestas e íntegras, conduzidas em termos legais e legítimos, preservando os direitos desses e os direitos da FIDUCIAL.

2.2.4. Oferecer tratamento igualitário aos fornecedores, vedando qualquer privilégio ou discriminação, pautando sempre na adoção de comportamentos compatíveis com este manual.

2.2.5. Não se submeter ao oferecimento ou recebimento para si, seus familiares ou terceiros, de pagamentos, ajudas financeiras, doações, comissões, favores ou quaisquer outras vantagens de pessoas, empresas, instituições, entidades ou grupos que mantenham relações ou que tenham interesses comerciais com a FIDUCIAL. Os brindes poderão ser fornecidos ou recebidos desde que aprovados previamente pela diretoria e limitados a R\$ 100,00.

2.2.6. Não prestar qualquer favor ou serviço remunerado a fornecedores de bens ou serviços com os quais mantenha relação por força das suas atividades na empresa.

2.2.7. Tratar com respeito, cordialidade e de acordo com as normas deste manual todos os fornecedores de bens e serviços.

2.2.8. Cumprir ou fazer cumprir integralmente as obrigações contratuais assumidas com fornecedores e exigir que eles também as cumpram.

2.2.9. Nenhum fornecedor poderá prestar serviços à Fiducial sem que haja a assinatura do contrato de prestação de serviços, onde constam todas as condições necessárias à prestação do serviço, bem como definição do valor, prazo para a entrega e confidencialidade das informações.

2.3. Na Relação com os Clientes:

A **FIDUCIAL** pauta suas atividades pelos mais rígidos padrões de ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa e zela para que sua atuação no mercado se dê em observância às leis, regulamentos e boas práticas de governança e atendimento ao cliente. Orientada por este compromisso, a **FIDUCIAL** instituiu a Política de Relacionamento com Cliente e Usuários de Produtos e Serviços que tem como objetivo definir princípios a serem observados pelas pessoas vinculadas e parceiros da **FIDUCIAL** no que se refere ao relacionamento com seus clientes e usuários, durante as fases de précontratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

2.3.1 As pessoas vinculadas da **FIDUCIAL** devem:

- Zelar pela imagem institucional;
- Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as áreas internas, bem como com os clientes e usuários;

- Ofertar ou recomendar produtos e serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos clientes e usuários;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os clientes e usuários;
- Prestar informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões, inclusive dos eventuais riscos existentes na execução de operações;
- Fornecer, de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade;
- Eliminar barreiras, critérios ou procedimentos impropriedades para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- Preservar o sigilo das informações, assegurando a confidencialidade e a segurança das informações, ressalvados os casos previstos em lei;

2.3.1.1 Todo funcionário deverá adotar postura respeitosa às posições e opiniões dos clientes.

2.3.1.2 Respeitar os valores e cultura que o cliente deseja preservar.

2.3.1.3 Atentar-se às ocorrências e manter uma postura profissional.

2.3.1.4 Não executar atividades ou assumir posições que ponham em risco a sua integridade física e moral, e a da equipe, mesmo em situações de pressão do cliente.

2.3.1.5 No caso de imposição de decisões por parte do cliente, que envolva risco patrimonial, o cliente deverá assumir formalmente, por escrito ou com testemunha, a sua responsabilidade.

2.3.1.6. Buscar a satisfação dos clientes, por meio do oferecimento de serviços de qualidade, confiáveis, pelo cumprimento dos acordos estabelecidos e pelo diálogo transparente e permanente.

2.3.1.7. Oferecer tratamento igualitário, respeitadas as peculiaridades de cada cliente, não oferecendo qualquer privilégio nem discriminando.

2.3.1.8. Prestar informações completas, claras e em tempo hábil, para facilitar as decisões de negócio do cliente.

2.3.1.9. Manter em total sigilo as informações que obtiver do cliente em decorrência do relacionamento de negócio.

2.4. Na Relação com os Sócios Proprietários:

2.4.1. Zelar pela imagem e patrimônio dos sócios proprietários.

2.4.2. Manter sigilo sobre fatos confidenciais aos quais tenha acesso, de modo a preservar, dentro da legalidade, os interesses da empresa e dos sócios proprietários.

2.5. Na Relação com os Parceiros de Negócio:

2.5.1 Nenhum despachante poderá prestar serviços à Fiducial sem que haja assinatura do contrato de prestação de serviços, ondem constam todas as condições necessárias à prestação do serviço, bem como definição do valor, prazo para a entrega e confidencialidade das informações.

2.5.2. Buscar a preservação dos interesses e integridade da empresa.

2.5.3. Agir de forma honesta, leal e transparente, incentivando a adoção pelo parceiro dos princípios e normas de conduta deste manual.

2.6. Na Relação com as Comunidades e com a Sociedade:

2.6.1. Manter canais permanentes de comunicação e diálogo com as comunidades onde atua, com o objetivo de prevenir, monitorar e controlar os impactos dos produtos comercializados pela empresa.

2.6.2. Manter uma relação de respeito e não discriminação com as pessoas das comunidades onde a empresa se situa.

2.7. Na Relação com o Governo:

2.7.1. Cumprir as diretrizes governamentais e prestar informações precisas e completas.

2.7.2. Manter na sua atuação externa um relacionamento aberto e construtivo com órgãos de governo de todos os níveis, respeitadas as orientações da empresa.

- 2.7.3. Cumprir com rigor a legislação vigente.
- 2.7.4. Cumprir os compromissos assumidos com os órgãos Governamentais.
- 2.7.5. Acatar e contribuir com fiscalizações e controles dos Poderes Públicos.

2.8. Na Relação com a Mídia:

- 2.8.1. Manter relação de respeito, transparência e independência, pelo nosso canal de diálogo para divulgação das informações.
- 2.8.2. Não veicular informações inverídicas, incorretas ou sigilosas sobre atividades e assuntos da empresa.
- 2.8.3. Basear o relacionamento em princípios éticos que visem o bem-estar coletivo e à responsabilidade social no tratamento das informações.
- 2.8.4. Buscar a valorização da imagem da empresa.

2.9. Na Relação com o Meio Ambiente:

- 2.9.1. Cumprir os compromissos assumidos com os órgãos reguladores das questões ambientais e metas relativas à preservação do meio ambiente, incentivando as comunidades e os funcionários a se engajarem na causa.
- 2.10.2. Contribuindo para a preservação do meio ambiente.
- 2.9.2. Utilizar racionalmente de forma sustentável os recursos naturais renováveis e não renováveis (água, energia elétrica, etc), adotando, quando necessário, campanhas educativas que promovam o engajamento dos funcionários e da sociedade.

3 DO CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA EMPRESARIAL A FIDUCIAL

Orienta a todos a quem este código se aplica que adotem uma postura ética compatível com os princípios, valores e normas da empresa e sejam responsáveis pelo seu integral cumprimento. Os funcionários têm o direito de submeter ao setor de Compliance perguntas, preocupações, reclamações ou suspeitas de infração a este manual ou às políticas da empresa, e de ajudar em investigações, quando convocados. Se o funcionário não quiser se expor, poderá depositar sua manifestação nos canais: e-mail, compliance@fiducial.com.br, telefone (31)2514-2603 e site da empresa <https://www.fiducial.com.br/contato/>. Qualquer tipo de retaliação decorrente dessas condutas será considerado infração a este manual políticas da empresa.

A FIDUCIAL não acatará acusações ou informações sobre má conduta de qualquer pessoa, que não estejam fundamentadas em fatos e dados.

4- VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA EMPRESARIAL

A violação ao manual de conduta ética e empresarial ensejará a aplicação de sanções disciplinares ao infrator, tais como:

A transgressão de preceitos no âmbito deste Código constitui infração ética e de conduta profissional, estando os infratores as sanções na seguinte gradação:

1. Advertência.
2. Suspensão.
3. Demissão.

A advertência terá caráter pessoal e reservado.

A advertência e suspensão do infrator serão objetos de registros em ficha do dossiê funcional, sendo que serão considerados como fatores de redução de conceito em análises para efeito de futuras promoções. As penalidades previstas neste Código são estabelecidas segundo o grau de violação e as circunstâncias agravantes ou atenuantes do ato praticado.

A aplicação de pena prevista no presente Código não exime ao infrator a responsabilidade civil e penal pelo ato praticado.

5- DA GESTÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA EMPRESARIAL

A gestão deste manual caberá ao Compliance, sendo sua revisão responsabilidade da diretoria. As condutas consideradas, em princípio, não éticas, serão apuradas pelo setor de Compliance, o qual submeterá à apreciação do corpo de diretores da empresa para decisão das sanções cabíveis.

6- DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. Vigência e aplicação

O presente Código é válido por tempo indeterminado, a partir de sua divulgação e aplicável a **FIDUCIAL** em todas as localidades onde ela atua.

6.2. Dever de difundir

6.2.1. Todos os destinatários têm o dever de difundir este Código, denunciando adequadamente eventuais violações do mesmo.

6.3 Compromisso com o código

6.3.1 A partir da implantação deste Código, e em todas as suas revisões, todos os seus destinatários têm a obrigação de assinar uma declaração atestando que leram cada versão do Código de Ética e Conduta:

a. Para aqueles que mantenham vínculos de trabalho, independentemente do nível hierárquico, espécie de vínculo e atribuições, funcionários, estagiários – sempre que houver uma revisão ou no ato da contratação;

b. Para os demais destinatários que mantenham vínculos contratuais (pessoa física ou jurídica), no ato da contratação.

6.3.1.1 Todos os destinatários devem participar dos treinamentos realizados pela **FIDUCIAL**; 6.3.1.2 A não assinatura da declaração ou a ausência nos treinamentos não representam liberação da obediência dos destinatários deste Código;


6.3.1.3 Todos os destinatários têm o dever de seguir e denunciar eventuais infrações às disposições do Código;

6.3.1.4 Todos os contratos celebrados pela **FIDUCIAL** com terceiros devem conter cláusula referente à ciência e compromisso de aderência aos princípios e critérios de conduta contidos neste Código.

7- DÚVIDAS E OMISSÕES

7.1. Os princípios e critérios de conduta considerados no Código preveem todas as situações que podem surgir no cotidiano de cada relação. Omissões serão tratadas pelo Comitê de Compliance.

7.2. Qualquer um que tenha dúvidas e incertezas sobre as disposições deste Código deve procurar o seu gestor imediato ou, na impossibilidade, quando necessário recorrer ao canal de denúncia disponibilizado no site da **FIDUCIAL**.

	CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA	
Data de Escrita: 2016	Versão Atual: 1.0	
Área/Unidade Responsável: RH/Jurídico	Abrangência: Colaboradores e terceiros	
Data da Aprovação: 14/09/2016	Data da Última Revisão: 16/10/2020	
Circulação: (x) Interna (x) Livre	Aprovado por: Comitê Compliance Setor de Ética e Diretoria	
Circulação: (x) Interna (x) Livre	Arquivado em: 16/10/2020	



DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO

Você está recebendo o Código de Ética e Conduta da **FIDUCIAL** e sua leitura é muito importante, pois ele contém regras de conduta ética a serem cumpridas por você e valores que devem ser considerados em todas as suas relações com a **FIDUCIAL**.

Ao assinar essa Declaração você manifesta seu compromisso em cumpri-lo integralmente e a disseminar o seu conteúdo.

Declaro que recebi o Código de Ética e Conduta e estou ciente de seu conteúdo e da sua importância na condução das minhas relações com a **FIDUCIAL**

Local e data:-----

Nome completo:-----

CPF:-----

Assinatura: -----